

**MANAJEMEN DAKWAH DALAM PROGRAM UMRAH
PT AQM TOUR AND TRAVEL DI KOTA BENGKULU**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana
(S.Sos) Dalam Bidang Ilmu Manajemen Dakwah

DISUSUN OLEH:

EKO KRISTOVER SATRIO
NIM 1516330048

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
JURUSAN DAKWAH
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
TAHUN 2019 M/ 1441 H**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

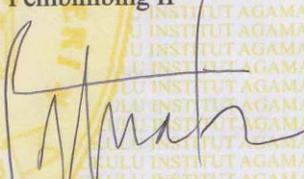
Skripsi atas nama: **Eko Kristover Satrio**, NIM 1516330048, yang berjudul: **“Manajemen Dakwah Dalam Program Umrah PT AQM Tour and Travel di Kota Bengkulu”**. Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Skripsi ini telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran pembimbing I dan pembimbing II. Oleh karena itu, sudah layak untuk diujikan dalam sidang munaqasyah/skripsi Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Bengkulu.

Bengkulu, 23 Agustus 2019

Pembimbing I

Pembimbing II


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


Rini Fitria, S. Ag, M.Si
NIP. 197510132006042001

Mengetahui
Ketua Jurusan Dakwah


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



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH**

Alamat: Jl. Raden Fatah Pagar Dewa Telp (0736) 51276, 51771 Fax (0736) 51771 Bengkulu

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi atas Nama: EKO KRISTOVER SATRIO, NIM: 1516330048 dengan judul: **“Manajemen Dakwah Dalam Program Umrah PT AQM Tour And Travel Di Kota Bengkulu”**. Telah diuji dan dipertahankan di depan tim sidang munaqasyah Jurusan Dakwah Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Intitut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada:

Hari : **Senin**

Tanggal : **02 September 2019**

Dengan ini dinyatakan **LULUS**, dapat diterima dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam Prodi Manajemen Dakwah.

Bengkulu, 03 September 2019

Dekan

Dr. Suhirman M.Pd

NIP. 1968021919990310003

Sidang Munaqasyah

Ketua

Sekretaris

Dr. Rahmat Ramdhani, M.Sos.I

NIP. 198306122009121006

Pebri Prandika Putra, M.Hum

NIDN. 2002038901

Penguji I

Penguji II

M. Ridho Syabibi, M.Ag

NIP. 1968072720002121002

Wira Hadikusuma, M.S.I

NIP. 198601012011012012

MOTTO

**“TIADA ISLAM TANPA KOMUNITAS
TIADA KOMUNITAS TANPA KEPEMIMPINAN DAN
TIADA KEPEMIMPINAN TANPA KETAATAN”**

(Umar Bin Khatab)

وَقُلْ رَبِّ زِدْنِي عِلْمًا

***“dan Katakanlah: "Ya Tuhanku, tambahkanlah
kepadaku ilmu pengetahuan””***

(QS. THAHA : 114)

PERSEMBAHAN



Syukur alhamdulillah atas segala karunia, rahmat dan ridho Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar dan terselesaikan dengan baik. Shalawat serta salam tetap turunkan kepada Nabi Muhammad SAW junjungan seluruh umat Islam. Terima kasih kepada seluruh keluarga, terutama yang telah rela mengesampingkan pekerjaannya dan meluangkan waktunya sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan, mudah-mudahan tidak sia-sia pengorbanan yang telah diberikan (Amin).

Alhamdulillah skripsi ini dapat diselesaikan walaupun dalam waktu yang cukup lama sampai kepada ujian munaqasyah. Skripsi ini kupersembahkan kepada:

- ✚ Ayahanda dan Ibunda yang sangat kucintai dan ku sayangi, yang telah memberikan segalanya bagiku sampai saat ini dan selalu berdoa untuk keberhasilanku, terima kasih telah memberikan kasih sayang, kesempatan untuk mendapatkan pendidikan yang baik.
- ✚ Keempat saudaraku yang tersayang, Linda Susiana, Aspin Wijaya, Ramlan Sakti Alam, Edi Putra Mardoyo. Terima kasih atas doa dan dukungannya selama ini serta kepada keluarga, sanak family yang telah mendukung dan memberikan semangat dan doanya saya ucapkan terima kasih.
- ✚ Sepupu dan keponakanku, Hanifah, Fadel, Zaki, Zahra, Ahmad, Delta, Yenti.
- ✚ Seluruh teman-teman seperjuanganku MD serta teman-teman di seluruh FUAD.
- ✚ Seluruh teman-teman KKN kelompok 81 yang selalu memberikan dukungan dan doanya.

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul “Manajemen Dakwah Dalam Program Umrah PT AQM *Tour and Travel* di Kota 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 yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dicantumkan 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 ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, 23 Agustus 2019
Maha siswa yang menyatakan



EKO KRISTOVER SATRIO
NIM.1516330048

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan ke Hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat limpahan Rahmat dan KaruniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "*Manajemen Dakwah Dalam Program Umrah PT AQM Tour and Travel di Kota Bengkulu*". Shalawat dan salam kepada Nabi besar Muhammad SAW, yang telah membawa perubahan peradaban manusia dari alam jahiliyah ke alam islamiyah. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana di Program Studi Manajemen Dakwah (MD) Jurusan Dakwah Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Dalam penyusunan proposal ini, peneliti banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Sirajuddin M, M.Ag, M.H, Rektor IAIN Bengkulu.
2. Dr. Suhirman, M.Pd, Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Bengkulu.
3. Dr.Rahmat Ramdhani, M.Sos.I, Ketua Jurusan Dakwah Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Bengkulu.
4. Rini Fitria, S. Ag, M. Si dan Dr. Rahmat Ramdhani, M.Sos.I selaku pembimbing, yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.

5. M. Ridho Syabibi, M. Ag dan Wira Hadikusuma, M.S.I selaku penguji yang telah membantu menyempurnakan hasil skripsi ini.
6. Kedua orang tuaku yang selalu mendoakan kesuksesan untukku sepanjang waktu.
7. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Dakwah IAIN Bengkulu, yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan ilmunya dengan penuh keikhlasan.
8. Staf dan Karyawan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Bengkulu, yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
9. Direktur utama PT AQM Tour and Travel Bengkulu, H Bambang Sarumi yang telah memberi izin untuk meneliti dan telah memberikan data-data yang penulis perlukan, serta staff PT AQM yang selalu bersedia memberi waktu dan informasi terkait dengan penelitian yang peneliti lakukan.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis telah berusaha dengan maksimal untuk mencapai hasil terbaik. Bila mana masih banyak ditemukan kelemahan dan kekurangan, mohon kiranya keritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini kedepan.

Bengkulu, 3 September 2019

EKO KRISTOVER SATRIO
NIM. 1516330048

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	
HALAMAN PENGESAHAN	
MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Batasan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	9
E. Kegunaan Penelitian	9
F. Kajian Terhadap Penelitian Terdahulu	9
G. Sistematika Penulisan	11
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Tinjauan Tentang Manajemen Dakwah	14
1. Pengertian Manajemen Dakwah.....	14
2. Media Dakwah (<i>Wasilah</i>).....	16
3. Metode Dakwah (<i>Thariqah</i>).....	17
4. Hukum Berdakwah.....	19
5. Konsep Manajemen Dakwah.....	21
B. Tinjauan Tentang Haji dan Umrah.....	23
1. Pengertian Haji dan Umrah	23
2. Hukum Umrah	25
3. Syarat Umrah.....	25

4. Rukun Umrah	29
5. Wajib Umrah	30
C. Tinjauan Tentang Travel Haji dan Umrah	30
1. Pengertian Travel (Biro Perjalanan).....	30
2. Ruang Lingkup Biro Perjalanan	31
3. Peran Tour and Travel	32
4. Fungsi Biro Perjalanan	33
5. Dasar Hukum.....	33

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	35
B. Penjelasan Judul	35
C. Tempat dan Waktu Penelitian	36
D. Sumber Data.....	36
E. Informan Penelitian	36
F. Teknik Pengumpulan Data	38
G. Teknik Keabsahan Data	40
H. Teknik Analisis Data.....	42

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian	44
1. Profil PT AQM <i>Tour and Travel</i>	44
2. Sarana dan Prasarana.....	47
3. Daftar Pegawai	48
4. Struktur Organisasi.....	50
5. Mekanisme Kerja	50
B. Pemaparan Hasil Penelitian	57
1. Informan Penelitian	57
2. Hasil dan Temuan.....	59
C. Pembahasan Hasil Penelitian Terkait Manajemen Dakwah dalam Program Umrah PT AQM <i>Tour and Travel</i> di Kota Bengkulu	68
a. Perencanaan Dakwah.....	69

b. Pengorganisasian Dakwah.....	70
c. Penggerakan Dakwah	71
d. Pengendalian Dakwah	71

BAB V PENUTUP

A. Simpulan	74
B. Saran	75

Daftar Pustaka	
-----------------------------	--

DAFTAR TABEL

A. Tabel I Daftar Pegawai PT AQM Tour and Travel.....	48
B. Tabel II Profil Informan	57

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemahaman manusia tentang agama dapat dicapai melalui aktifitas rasional maupun tekstual. Proses pemahaman dan pemaknaan agama akan menimbulkan praktek ritual keagamaan dalam kehidupan manusia. Dengan demikian praktek ritual merupakan realisasi dari adanya dorongan, pemahaman dan pemaknaan terhadap realitas beragama manusia. Agama bagi manusia merupakan kebutuhan yang bersifat fitrawi, karena disamping merupakan kebutuhan alami manusia agama (Islam) sebagai satu-satunya cara atau sarana untuk mencapai kebutuhan alami tersebut.¹ Ekspresi pengalaman keagamaan akan terwujud dalam suatu sistem tata nilai yang berkaitan dengan Tuhannya (nilai ibadah), hubungan antar manusia (nilai muamalah) dan dengan dirinya (nilai akhlak). Haji merupakan salah satu bentuk praktek ritual keagamaan yang disebabkan adanya dorongan, pemahaman dan pemaknaan terhadap realitas beragama.

Haji adalah rukun Islam kelima, sesuai dengan hadis yang diriwayatkan oleh Bukhari dan Muslim, yang berbunyi “Islam itu didirikan di atas lima dasar, yaitu mengakui tiada Tuhan yan patut disembah kecuali Allah dan Muhammad adalah utusan Allah, mendirikan shalat, mengeluarkan zakat,

¹Nurcholis Madjid, *Cendekiawan dan Relegiusitas Masyarakat*, (Jakarta: Paramadina dan Tabloid Tekad, 1999), hlm. 92.

puasa di bulan Ramadhan, dan haji ke *Baitullah*".² Wajib untuk setiap muslim yang mampu, sekali seumur hidup. Setiap umat muslim menginginkan tercapainya kesempurnaan dalam beribadah dengan menjalankan perintah Allah dan menjauhi segala larangan-Nya, Al-Quran dan hadis adalah pegangan bagi umat muslim yang di dalamnya terdapat perintah dan larangan yang harus dijalankan oleh umat muslim, salah satunya adalah rukun Islam dan rukun iman menjadi amalan yang harus dilaksanakan. Allah berfirman dalam QS. Al-Imran/3 : 97 :

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مِّمَّا مَكَامُ إِبْرَاهِيمَ ^ط وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ^ط وَلِلَّهِ عَلَى
النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ^ج وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ
عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya:“Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata di antaranya maqam Ibrahim barangsiapa memasukinya maka 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”.³

²Imam Jazuli, *Buku Pintar Haji dan Umrah*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2017), hlm. 55

³Departemen Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta: CV Diponegoro. 2005), hlm. 92

Mengerjakan haji ke Baitullah adalah salah satu rukun Islam yang diwajibkan Allah kepada segenap manusia. Dalam ayat diatas ada terdapat perkataan “li” pada kata (وَاللَّهُ) dan kemudian kata (عَلَى). Kedua kata sambung itu menunjukkan bahwa menunaikan haji itu adalah wajib, karena menurut ungkapan bahasa Arab, kalau ada terdapat demikian, menunjukkan wajib, seperti perkataan seseorang “*lifullan ‘alaiyya kadza*” artinya saya berhutang kepada si pulan sekian, dan utang itu wajib dibayar.⁴ Termasuk juga kata sanggup yang terdapat dalam kata (استطاع) aman di dalam perjalanan sehingga orang yang mengerjakan haji itu merasa aman baik berkenaan dengan dirinya ataupun hartanya. Sehingga dari ayat di atas dapat dipahami bahwa mengerjakan haji itu wajib bila sanggup dan orang yang mengerjakan haji akan merasa aman baik berkaitan dengan dirinya atau hartanya.⁵

Selain haji, umrah juga salah satu ibadah yang di perintahkan oleh Allah SWT dalam QS. Al-Baqarah/2 : 158 :

إِنَّ الصَّفَا وَالْمَرْوَةَ مِنْ شَعَائِرِ اللَّهِ^ط فَمَنْ حَجَّ الْبَيْتَ أَوْ اعْتَمَرَ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْهِ أَنْ يَطَّوَّفَ بِهِمَا^ج وَمَنْ تَطَوَّعَ خَيْرًا فَإِنَّ اللَّهَ شَاكِرٌ عَلِيمٌ

Artinya: “Sesungguhnya Shafaa dan Marwa adalah sebahagian dari syi'ar Allah. Maka barangsiapa yang beribadah haji ke Baitullah atau ber'umrah, maka tidak ada dosa baginya mengerjakan sa'i antara keduanya. Dan barangsiapa yang mengerjakan suatu kebajikan

⁴Abdul Halim Hasan Binjai, *Tafsir Al-Ahkam*, (Jakarta: Kencana, 2006), hlm. 185

⁵Abdul Halim Hasan Binjai, *Tafsir Al-Ahkam*, hlm. 186

dengan kerelaan hati, maka sesungguhnya Allah Maha Mensyukuri kebaikan lagi Maha Mengetahui”⁶

Dalam ayat ini Allah SWT memerintahkan untuk melaksanakan haji atau umrah, sedangkan hukum umrah ini, *fardhu* apabila baru pertama kali dilaksanakan, Atau umrah karena bernadzar, Atau umrah, karena ada kaitannya dengan ibadah haji. Hukum umrah sunnah, apabila dilaksanakan untuk kedua kalinya atau untuk seterusnya. Umrah ini, bisa dikerjakan disaat dan waktu apapun sepanjang tahun, kecuali di hari Arafah, hari raya qurban dan hari-hari *Tasyriq*, hukumnya *makruh tahrim*.⁷ Perbedaan haji dan umrah terletak pada waktu penunaian dan beberapa hukumnya saja. Haji mempunyai waktu khusus dan tidak diperbolehkan berpindah ke waktu lain. Sedangkan umrah tidak mempunyai waktu yang khusus dan dapat dilakukan sepanjang tahun.⁸

Sehingga dari ayat di atas dapat dipahami bahwa mengerjakan haji dan umrah itu wajib bila sanggup dan orang yang mengerjakan haji atau umrah akan merasa aman baik berkaitan dengan dirinya atau hartanya, kelebihan inilah yang membuat umat muslim banyak yang ingin menunaikan ibadah haji dan umrah dengan berbagai alasan untuk menunaikan kewajiban beribadah kepada Allah SWT, tak terkecuali umat Islam yang ada di Indonesia.

⁶Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta: CV Diponegoro. 2005), hlm. 39

⁷Muqarrabin Misbah, *Penuntun Manasik Haji dan Umrah*, (Solo: CV. Media Ilmu, 1995), hlm. 38

⁸Muhammad Sholikhin, *Keajaiban Haji dan Umrah*, (Jakarta: Erlangga, 2013), hlm. 2

Indonesia sebagai salah satu negara yang memiliki jumlah penduduk beragama Islam terbesar di dunia, melakukan penyelenggaraan ibadah haji setiap tahunnya, Sehingga jumlah jamaah haji cenderung meningkat dari tahun ke tahun, jumlah jamaah selalu bertambah setiap tahun. Banyak motif muslim Indonesia melaksanakan ibadah haji diantaranya untuk meningkatkan amal kebaikan, menjadi teladan bagi masyarakat, memperoleh status sosial dan meningkatkan pamor politik. Semakin tinggi pendidikan umat Islam, kian kuat motivasi mereka untuk menunaikan ibadah haji.

Banyaknya umat Islam di Indonesia yang ingin pergi ke tanah suci untuk melaksanakan ibadah haji menyebabkan *waiting list* yang panjang, hingga jamaah harus menunggu selama puluhan tahun untuk melaksanakan ibadah haji. Di Indonesia sendiri berdasarkan data yang dikeluarkan Kementerian Agama RI bulan Juni 2019 daftar tunggu haji tercepat adalah 11 tahun.⁹ Sehingga membuat berdirinya banyak travel haji dan umrah di Indonesia. Dengan melihat peluang yang besar yakni, memberikan kemudahan bagi jamaah untuk berangkat ke tanah suci dengan memberikan solusi. Selain dari sisi usaha, melayani umat Islam yang ingin bertamu ke rumah Allah (*Baitullah*) merupakan bagian dari dakwah yakni dakwah dengan perbuatan (*bil hal*). Pada saat ini ibadah umrah menjadi semakin diminati oleh masyarakat yang beragama islam seiring bertambah panjangnya daftar tunggu haji. Sehingga ibadah umrah merupakan salah satu solusi bagi masyarakat yang ingin segera berangkat ke tanah suci.

⁹<https://haji.kemenag.go.id/v3/basisdata/waiting-list>, (di akses 13 Juni 2019).

Berdasarkan fakta di atas maka semakin banyak yang membuka travel haji dan umrah, hal ini bisa dilihat dari semakin banyak perusahaan travel haji dan umrah di berbagai daerah, baik di kota besar maupun di daerah terpencil sekalipun, hal ini membuat perusahaan tersebut saling berlomba-lomba untuk mendapatkan jamaah tentunya dengan melakukan *marketing* yang semakin dimodifikasi, di mana setiap perusahaan memiliki target tertentu untuk kemajuan usahanya, PT AQM *Tour and Travel* juga melakukan inovasi dalam rangka memasarkan program umrah melalui kegiatan sosialisasi dengan masyarakat melalui kegiatan dakwah yang dilakukan oleh bidang mubarakah jaya muliah (MJM) yang dibentuk khusus untuk melakukan kegiatan dakwah berbasis *Marketing*. Di provinsi Bengkulu terdapat ada 1 travel induk dan 9 travel cabang yang tersebar di seluruh wilayah, yakni : PT Anugrah Qubah Mandiri *Tour And Travel* (kantor induk), PT Dua Ribu Wisata *Tour And Travel* (kantor cabang), PT Margi Suci Minarfa *Tour And Travel* (kantor cabang), PT Al Badriyah Wisata *Tour And Travel* (kantor cabang), PT Armindo Jaya Tur (kantor cabang), PT Patuna Mekar Jaya (kantor cabang), PT Penjuru Wisata Negeri (kantor cabang), PT Arhas Bugis *Tour And Travel* (kantor cabang), PT Bumi Minang Pertiwi (kantor cabang), PT Zafa Mulya Mandiri (kantor cabang).¹⁰

Perkembangan dunia usaha dari waktu ke waktu semakin tidak terbendung, hal ini dapat dilihat dari semakin banyak perusahaan-perusahaan yang kemudian berimplikasi pada ketatnya persaingan antara

¹⁰<https://bengkulu.kemenag.go.id/artikel/42862-daftar-penyelenggara-perjalanan-ibadah-haji-ppiu-yang-izinnya-masih-berlaku-di-provinsi-bengkulu>.(di akses 13 Juni 2019)

perusahaan termasuk perusahaan-perusahaan biro perjalanan haji dan umrah. Dalam proses persaingannya PT AQM *Tour and Travel* melakukan sosialisasi dalam kajian-kajian keagamaan, guna memperkenalkan perusahaan dan produk jasa yang ditawarkan. PT AQM *Tour and Travel* merupakan salah satu perusahaan yang berdiri sebagai solusi dari banyaknya permintaan pasar, banyak calon jamaah umrah yang ingin mendapatkan fasilitas serta kemudahan yang lengkap dan praktis. Di samping ibadah umrah yang dijadikan sebagai suatu usaha, PT AQM *Tour and Travel* melayani perjalanan umrah karena pada saat ini perjalanan umrah merupakan suatu *trend*, sebab ada pandangan dari beberapa konsumen bahwa sebelum berangkat haji alangkah baiknya bila umrah terlebih dahulu sebagai suatu ujian sebelum melaksanakan ibadah haji.¹¹

PT AQM *Tour and Travel* juga mendirikan tim *syiar* dan melakukan kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan secara obyektif, guna menjaring calon jamaah haji dan umrah yang dilakukan melalui kegiatan-kegiatan dakwah, seperti melaksanakan kajian dengan mengundang da'i dari luar Bengkulu, memfasilitasi beberapa ulama dari luar Bengkulu bahkan dari luar negeri, dan juga beberapa da'i di Bengkulu yang telah bekerjasama. Selain melakukan kegiatan dakwah ada kegiatan-kegiatan sosial seperti berbagi untuk kaum dhuafa yang terjadwal setiap bulan. Dimana PT AQM *Tour and Travel* yang beralamat Jl. S. Parman No 17 K. Tanah Patah, kota Bengkulu yang telah memiliki izin resmi dari Kementerian Agama dan merupakan travel satu-

¹¹Depi Historina (*Customer Service* PT. AQM *tour and travel*), wawancara awal penulis tanggal 1 Maret 2019.

satunya yang letak kantor pusatnya ada di Bengkulu, mendapat izin resmi di Bengkulu, jumlah jamaahnya pun tidaklah sedikit, serta telah memiliki 8 cabang yang tersebar di berbagai daerah.¹² Penulis melihat adanya kegiatan dakwah yang dilaksanakan secara rutin dalam program umrah di PT AQM *Tour and Travel* baik dalam kegiatan syiar ataupun kegiatan-kegiatan lain.

Berdasarkan pada latar belakang itulah penulis mencoba melakukan penelitian secara lebih spesifik pada kegiatan dakwah dalam program umrah di PT AQM *Tour and Travel* untuk mengetahui lebih lanjut mengenai manajemen dakwah yang dilakukan, baik itu perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi. Maka peneliti bertujuan untuk melakukan penelitian dengan judul **“Manajemen Dakwah Dalam Program Umrah PT Anugrah Qubah Mandiri (AQM) *Tour And Travel* Di Kota Bengkulu”**

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas penulis merumuskan permasalahan, yaitu bagaimana manajemen dakwah yang diterapkan dalam sosialisasi program umrah PT AQM *Tour and Travel* di kota Bengkulu?

C. Batasan Masalah Penelitian

Untuk mengarahkan pembahasan dan menghindari terjadinya perluasan masalah, maka penulis perlu membatasi permasalahan yang akan diteliti. Agar penelitian ini tidak mengarah kepada pembahasan lain dan lebih terarah kepada tujuan awal penulis, maka penulis membatasi masalah yang akan dibahas adalah :

¹²Imelda Deva (komisaris PT. AQM *tour and travel*), wawancara awal penulis tanggal 3 Maret 2019.

1. Manajemen dakwah yang dimaksud adalah kegiatan dakwah dalam Program Umrah PT AQM *tour and travel* di kota Bengkulu yang berkaitan dengan sosialisasi program umrah dari sudut pandang dakwah dan *marketing* dan Penulis meneliti kegiatan manajemen dakwah yang meliputi perencanaan dakwah (*takthith*), pengorganisasian dakwah (*thanzhim*) penggerakkan dakwah (*tawjih*), pengendalian dakwah (*riqaabah*).
2. Penelitian ini dibatasi pada kantor pusat dan lembaga MJM PT AQM *tour and travel* kota Bengkulu.

D. Tujuan penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen dakwah dalam sosialisasi Program umrah PT AQM *Tour and Travel* di kota Bengkulu.

E. Kegunaan Penelitian

Diharapkan dari hasil penelitian dapat diperoleh manfaat, antara lain sebagai berikut :

1. **Akademisi**, menambah khazanah ilmu pengetahuan, khususnya bagi mahasiswa Prodi Manajemen Dakwah dan fakultas lain dan para akademisi pada umumnya.
2. **Praktisi**, Dapat dijadikan pedoman bagi pihak-pihak yang terkait terutama pihak PT AQM *tour dan travel*, dalam meningkatkan pelayanan yang berkualitas.

3. **Masyarakat Umum**, Dapat dijadikan pedoman bagi pihak-pihak yang terkait menambah wawasan dan pengetahuan tentang umrah terhadap masyarakat maupun jemaah, dan menimbulkan kepercayaan terhadap PT *AQM Tour and Travel* kota Bengkulu.

F. Kajian Terhadap Penelitian Terdahulu

Kajian penelitian terdahulu baik berupa skripsi atau sumber lainnya yang menjadi kajian terhadap penelitian terdahulu sekaligus acuan penulis dalam menulis penelitian ini :

Pertama skripsi yang ditulis oleh Reski Handayani(2017), mahasiswa jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, dengan judul “Manajemen Pemasaran Biro Haji dan Umrah (Studi Pada PT. *Medussa Multi Bussines Centre* Kabupaten Jeneponto)”.¹³ Metode yang digunakan adalah metode observasi, wawancara dan dokumentasi, teknik yang digunakan pada analisis penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan Produk-produk umrah yang ditawarkan oleh PT *Medussa Multi Business Center* Jeneponto, adalah umrah reguler, umrah plus, umrah ramadhan, fasilitas yang diterimanya, musimnya, lama perjalanan dan jumlah orang (sendiri, berdua, kelompok dan keluarga). Dalam proses distribusinya telah mempersiapkan sistem dan pendukung diantaranya, mempunyai daftar alumni jama’ah atau calon jemaah, Mempunyai pemasaran yang berbeda yaitu, melakukan

¹³Reski Handayani, *Manajemen Pemasaran Biro Haji dan Umrah (Studi Pada Pt. Medussa Multi Bussines Centre Kabupaten Jeneponto)*, (Skripsi UIN Alauddin Makassar, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, 2017), di akses melalui <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/5462/1/Deasy%20Resky%20Handayani.pdf>, tanggal 23 Juni 2019

sosialisasi dengan keluarga dan teman kerabat dan bekerja sama dengan media cetak dan elektronik.

Kedua skripsi yang ditulis oleh Afriyadi Yamaldi (2018), mahasiswa prodi Manajemen Dakwah jurusan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, dengan judul “ Pola Pelayanan Calon Jamaah Haji Oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-marjan kota Bengkulu.¹⁴ Metode yang digunakan adalah metode observasi, wawancara dan dokumentasi, teknik yang digunakan pada analisis penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif. Skripsi ini berfokus pada pola pelayanan jamaah haji oleh KBIH Al-marjan kota Bengkulu.

Ketiga skripsi yang ditulis oleh Abdul Rofiq (2007) mahasiswa IAIN Walisongo Semarang, yang berjudul “manajemen dakwah dalam pengembangan masyarakat (studi kasus dakwah rancana walisongo di desa binaan Dukuh Jamalsari kelurahan Kedukpanen Kecamatan Mijen Kota Semarang)”.¹⁵ Spesifikasi penelitian ini adalah studi kasus yaitu mendeskripsikan suatu kasus yang dilakukan secara intensif, mendalam, mendetail dan komprehensif. Di analisis dengan menggunakan metode analisis deskriptif, Sedangkan metode berfikir yang digunakan adalah metode induktif. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan penerapan

¹⁴Afriyadi Yamaldi, *Pola Pelayanan Calon Jamaah Haji Oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Marjan kota Bengkulu*, (Skripsi IAIN Bengkulu, Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah, 2018).

¹⁵Abdul Rofiq, *Manajemen Dakwah Dalam Pengembangan Masyarakat (Studi Kasus Dakwah Rancana Walisongo di desa Binaan Dukuh Jamalsari kelurahan Kedukpanen Kecamatan Mijen Kota Semarang*, (Skripsi IAIN Walisongo Semarang, 2007), di akses melalui http://library.walisongo.ac.id/digilib/files/disk1/35/jtptiain-gdl-s1-2006-abdulrofiq-1738-1101090_-r.pdf, tanggal 23 Juni 2019.

dakwah rancana walisongo dalam pengembangan masyarakat Dukuh. Kesimpulan penelitian ini adalah pengembangan masyarakat yang dilakukan oleh rancana walisongo dapat dikatakan telah berhasil.

Berdasarkan kajian terhadap penelitian terdahulu di atas jelas terdapat perbedaan dan belum ada yang membicarakan tentang manajemen dakwah dalam sosialisasi program umrah pada PT AQM *Tour and Travel* di kota Bengkulu. Dari perbedaan penelitian ini, peneliti menganggap penelitian yang dilakukan masih tergolong baru dan belum diteliti, Hal ini juga menunjukkan bahwa penelitian yang dilakukan benar-benar murni dan bukan dari hasil dari plagiat atau semacamnya.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini dituliskan agar tidak keluar dari ruang lingkup dan pengaruh inti persoalan, maka pembahasan ini di bagi ke dalam beberapa bab yang terdiri dari beberapa sub, antara lain:

BAB I Pendahuluan : Merupakan pendahuluan dari penyusunan skripsi ini yang terdiri dari latar belakang, kemudian rumusan masalah yang mengacu pada judul, batasan masalah untuk mengarahkan pembahasan dan menghindari terjadinya perluasan masalah, selanjutnya tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta kajian penelitian terdahulu sebagai pembuktian bahwasanya penelitian ini memiliki pokok bahasan tersendiri, dan sistematika penelitian.

BAB II Landasan Teori : Merupakan kerangka teori yang memaparkan tentang kajian teori dan kerangka pemikiran yakni tentang

pengertian manajemen dakwah, sosialisasi, Kemudian tentang haji dan umrah.

BAB III Metode Penelitian : Merupakan metode penelitian yang terdiri dari pendekatan dan jenis penelitian dalam hal ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, kemudian subjek atau informan penelitian yakni informan yang sesuai dengan kriteria, selanjutnya sumber data yang terdiri dari data primer dan data sekunder, setelah itu teknik pengumpulan data yang menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi, seterusnya analisis data meliputi analisis ketika penelitian di lapangan dan setelah pengumpulan data di lapangan, serta teknik keabsahan data.

Bab IV Hasil Penelitian : pada bab ini memiliki dua topik: *pertama*, Deskripsi Wilayah Penelitian yang terdiri dari Sejarah PT AQM *Tour and Travel* Visi dan Misi, Struktur Organisasi, Keadaan Pegawai, Mekanisme Kerja, Sarana dan Prasarana. *Ke-Dua*, Hasil Penelitian/Temuan Hasil Penelitian yang terdiri dari Profil informan, Hasil Wawancara dan Temuan, Pembahasan Hasil Penelitian dan Analisis.

Bab V Penutup, terdiri dari kesimpulan dan saran.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Tinjauan Tentang Manajemen Dakwah

1. Pengertian Manajemen Dakwah

Istilah manajemen bukan hal yang baru dalam kaitannya dengan suatu kegiatan, bahkan dapat dikatakan istilah manajemen tersebut telah membaur keseluruhan sektor kehidupan manusia. Kata manajemen berasal dari bahasa Prancis kuno *ménagement*, yang memiliki arti seni melaksanakan dan mengatur. Manajemen adalah suatu seni dalam ilmu dan proses pengorganisasian seperti perencanaan, pengorganisasian, pergerakan dan pengendalian atau pengawasan.¹⁶ Kata manajemen juga berasal dari kata “*to manage*” yang berasal dari bahasa Itali “*Managgio*” dari kata “*Managgiare*” yang diambil dari bahasa latin “*Manos*” yang berarti tangan (*hand*), kata *manage* tersebut diberi arti:¹⁷

- a. *to direct and control* (membimbing dan mengawasi)
- b. *to treat with care* (memperlakukan dengan seksama)
- c. *to carry on business or affair* (mengurusı perniagaan, atau urusan-urusan atau persoalan-persoalan) *to archieve one's purpose* (mencapai tujuan tertentu).

¹⁶Ely Yuniasih, *Pengertian Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT. Gemilang, 2008), hlm. 31.

¹⁷St. Syamudduha, *Manajemen Pesantren (Teori dan Praktek)*, (Yogyakarta: Graha Guru, 2004), hlm. 15

Menurut James A. F Stoner manajemen adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumberdaya-sumberdaya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.¹⁸

Dari definisi di atas terlihat bahwa manajemen sebagai suatu proses atau cara yang sistematis untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan tertentu yang saling berkaitan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan. Proses tersebut terdiri dari kegiatan-kegiatan manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan. Maka dapat disimpulkan bahwa manajemen untuk menentukan dan mencapai tujuan organisasi dengan pelaksanaan fungsi-fungsi perencanaan (*Planning*), pengorganisasian (*Organizing*), penggerakan (*Actuating*), serta pengawasan (*Controlling*). Agar manajemen dapat mencapai tujuan secara efektif dan efisien, maka fungsi-fungsi manajemen harus diterapkan. Fungsi manajemen diistilahkan dengan praktek manajerial. Para ahli manajemen memberikan pendapat yang beragam mengenai fungsi-fungsi manajemen, namun pada intinya mengandung kesamaan.

Secara etimologi, kata dakwah berasal dari bahasa Arab yakni (دعا) *da'aa*, (يدعوا) *yad'u*, kata dakwah adalah *isim mahdar* dari (دوعا) *du'aa*, yang keduanya mempunyai arti yang sama yaitu ajakan atau panggilan. Asal kata (دوعا) *du'aa* ini bisa diartikan dengan bermacam-macam arti

¹⁸T. Hani Handoko, *Manajemen*, (Yogyakarta: BPFE, 1999), hlm. 8.

tergantung kepada pemakaiannya dalam kalimat. Namun dalam hal ini dakwah yang dimaksud adalah seruan, ajakan atau panggilan. Panggilan itu adalah panggilan kepada Allah SWT. Secara terminologi pengertian dakwah adalah suatu proses penyelenggaraan aktivitas atau usaha yang dilakukan secara sadar dan sengaja dalam upaya meningkatkan taraf dan tata nilai hidup manusia dengan berlandaskan Allah SWT dan Rasulullah SAW.¹⁹ Ditinjau dari segi bahasa dakwah berarti panggilan, seruan atau ajakan. Bentuk perkataan tersebut dalam bahasa Arab disebut *mashdar*. Sedang bentuk kata kerja atau *fi'il*-nya adalah (عـد) *da'a*, (يدعو) *yad'u* yang berarti memanggil, menyeru atau mengajak.²⁰

Jika digabungkan antara manajemen dengan dakwah maka pengertian manajemen dakwah menurut A. Rosyad Shaleh adalah sebagai proses perencanaan tugas, mengelompokkan tugas, menghimpun dan menempatkan tenaga-tenaga pelaksana dalam kelompok-kelompok tugas dan kemudian menggerakkan ke arah pencapaian tujuan dakwah.²¹

2. Media Dakwah (*Wasilah*)

Wasilah adalah alat yang digunakan untuk menyampaikan materi dakwah (ajaran islam) kepada *mad'u*. Ada lima macam *wasilah* dakwah yaitu :²²

¹⁹Alwisral Imam Zaidallah dan Khaidir Khatib Bandaro, *Strategi Dakwa Dalam Membentuk Da'i dan Khatib Profesional*, (Jakarta: Kalam Mulia, 2005), hlm 1-3.

²⁰Rosyad Sholeh, *Manajemen Dakwah Islam*, (Surabaya: Suara Muhammadiyah, 2010), hlm. 7

²¹M. Munir dan Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2006), hlm. 36.

²²M. Munir dan Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah*, hlm 32

- a. Lisan adalah media dakwah yang paling sederhana yang menggunakan lidah dan suara, dakwah dengan media ini dapat berupa pidato, ceramah, kuliah, bimbingan, penyuluhan dan sebagainya.
- b. Tulisan adalah media dakwah melalui tulisan, buku, majalah, surat kabar, surat menyurat, spanduk dan sebagainya.
- c. Lukisan adalah media dakwah melalui gambar, karikatur dan sebagainya.
- d. Audio visual adalah media dakwah yang dapat merangsang indra pendengaran, indra penglihatan atau keduanya. melalui televisi, film slide, OHP, internet dan sebagainya.
- e. Akhlak, yaitu media dakwah melalui perbuatan-perbuatan nyata yang mencerminkan ajaran islam yang secara langsung dapat dilihat dan di dengar.

3. Metode Dakwah (*Thariqah*)

Kata metode telah menjadi bahasa Indonesia yang memiliki pengertian suatu cara yang bisa ditempuh atau cara yang ditentukan secara jelas untuk mencapai dan menyelesaikan suatu tujuan, rencana sistem, tata pikir manusia.²³ Metode dakwah adalah jalan atau cara yang dipakai juru dakwah untuk menyampaikan ajaran materi dakwah islam.²⁴ dalam menyampaikan suatu pesan dakwah metode sangat berperan, karena suatu pesan walaupun baik jika di sampaikan dengan metode yang salah maka

²³M Syafaat Habib, *Buku Pedoman Dakwah*, (Jakarta: Wijaya, 1992), Cet. 1, hlm. 160.

²⁴M. Munir dan Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2006), hlm. 33.

bisa jadi pesan itu ditolak oleh *mad'u*. Ketika membahas metode dakwah maka pada umumnya merujuk pada surat An-Nahl ayat 125 :

أَدْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَدِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ
أَحْسَنُ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ ۗ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ

Artinya: “Serulah (manusia) kepada jalan Tuhan-mu dengan hikmah dan pelajaran yang baik dan bantahlah mereka dengan cara yang baik. Sesungguhnya Tuhanmu Dialah yang lebih mengetahui tentang siapa yang tersesat dari jalan-Nya dan Dialah yang lebih mengetahui orang-orang yang mendapat petunjuk”²⁵

Dalam ayat ini metode dakwah ada tiga yaitu :²⁶

- a. *Bial-hikmah*, yaitu berdakwah dengan memperhatikan situasi dan kondisi sasaran dakwah dengan menitikberatkan pada kemampuan mereka, sehingga di dalam menjalankan ajaran-ajaran islam selanjutnya, mereka tidak lagi terpaksa atau keberatan.
- b. *Mau'izatul Hasanah*, yaitu berdakwah dengan memberikan nasihat-nasihat atau menyampaikan ajaran islam dengan rasa kasih sayang, sehingga nasihat dan ajaran islam itu dapat menyentuh hati mereka.
- c. *Mujadalah Billati Hiya Ahsan*, yaitu berdakwah dengan cara bertukar pikiran dan membantah dengan cara yang sebaik-baiknya dengan tidak memberikan tekanan-tekanan yang memberatkan pada komunitas yang menjadi sasaran dakwah.

4. Hukum Berdakwah

²⁵Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta: CV Diponegoro, 2005), hlm. 421.

²⁶M. Munir dan Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2006), hlm. 34.

Pada dasarnya berdakwah merupakan tugas pokok para Rasul yang diutus untuk berdakwah kepada kaumnya agar mereka beriman kepada Allah SWT akan tetapi dengan berlandaskan kepada Alquran dan anjuran nabi Muhammad kepada umat tentang keharusan untuk berdakwah, maka dakwah juga diwajibkan kepada seluruh umat Islam.²⁷ Hukum berdakwah ada dua yakni *fardhu 'ain* dan *fardhu kifayah* :

a. *Fardhu 'Ain*

Fardu 'ain adalah hukumnya wajib dilaksanakan bagi setiap umat muslim yang telah memenuhi syarat. Dalam berdakwah, kita harus saling mengingatkan dengan keluarga dan orang-orang yang dekat dengan kita. Hal ini berlandaskan kepada firman Allah di dalam Alquran surah at-Tahrîm (66) : 6, sebagai berikut :

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا قُوًا أَنفُسِكُمْ وَأَهْلِيكُمْ نَارًا وَقُودُهَا النَّاسُ
وَالْحِجَارَةُ عَلَيْهَا مَلَائِكَةٌ غِلَاظٌ شِدَادٌ لَا يَعْصُونَ اللَّهَ مَا أَمَرَهُمْ
وَيَفْعَلُونَ مَا يُؤْمَرُونَ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, peliharalah dirimu dan keluargamu dari api neraka yang bahan bakarnya adalah manusia dan batu; penjaganya malaikat-malaikat yang kasar, keras, dan tidak mendurhakai Allah terhadap apa yang diperintahkan-Nya kepada mereka dan selalu mengerjakan apa yang diperintahkan”²⁸

²⁷Alwisral Imam Zaidalah dan Khaidir Khatib Bandaro, *Strategi Dakwah dalam Membentuk Diri dan Khatib Profesional*, (Jakarta: Kalam Mulia, 2005), Cet.Ke 2, hlm. 9.

²⁸Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta: CV Diponegoro, 2005), hlm. 951.

Kita harus saling mengingatkan dalam kebaikan dan saling mencegah dari keburukan sesuai dengan kemampuan. Menurut Asmuni Syukir, hukum dakwah adalah (*fardhu 'ain*) wajib bagi setiap muslim, karena hukum Islam tidak mengharuskan umat Islam untuk selalu memperoleh hasil yang maksimal, akan tetapi sesuai dengan kemampuan dan keahlian yang dimiliki, sedangkan berhasil atau tidak dakwah merupakan urusan Allah.²⁹

b. *Fardhu Kifayah*

Fardhu Kifayah adalah hukum yang wajib dilakukan, namun bila sudah dilakukan oleh muslim yang lain maka kewajiban ini gugur, dalam kegiatan dakwah jika sudah ada yang melakukan maka gugurlah kewajiban tersebut. Allah SWT berfirman dalam Al-Qur'an surat Ali Imrân (3) : 104 :

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

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”³⁰

Ibn Taimiyah menyatakan bahwa dakwah merupakan kewajiban secara kolektif (*fardhu kifayah*), karena apabila sekelompok umat telah

²⁹Asmuni Syukir, *Dasar-Dasar Strategi Dakwah Islam*, (Surabaya: Al-Ikhlâs, 1983), hlm. 27.

³⁰Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta: CV Diponegoro, 2005), hlm. 93

melaksanakan aktivitas dakwah, maka kewajiban dakwah sudah terlepas bagi kelompok umat yang lainnya.³¹ Dalam kaitannya dengan kegiatan dakwah pada suatu perusahaan seperti travel haji dan umrah adalah ketika ada suatu ajakan (*bil lisan*) atau bahkan membantu (*bil hal*) merupakan suatu kebaikan, dan kegiatan dakwah yang dilakukan oleh satu golongan sehingga gugurlah kewajiban tersebut, karena haji dan umrah merupakan salah satu ibadah yang termasuk dalam rukun islam. Sesuai dengan hadis yang diriwayatkan oleh Bukhari dan Muslim, yang berbunyi: “Islam itu didirikan di atas lima dasar, yaitu mengakui tiada Tuhan yang patut disembah kecuali Allah dan Muhammad adalah utusan Allah, mendirikan shalat, mengeluarkan zakat, puasa di bulan Ramadhan, dan haji ke Baitullah”.³²

5. Konsep Manajemen Dakwah

Adapun unsur-unsur manajerial atau *'amaliyyah al'idariyyah* dalam manajemen dakwah adalah:³³

a. *Takhthith* (Perencanaan Dakwah)

Dalam aktivitas dakwah, perencanaan dakwah bertugas menentukan langkah dan program dalam menentukan setiap sasaran, menentukan sarana-prasarana atau media dakwah, serta personil Da'i yang akan terjun. Menentukan materi yang cocok untuk sempurnanya

³¹Ibn Taimiyah, *Manhaj Dakwah Salafiyah*, penterjemah Amiruddin, dari judul asli, *al-Amru bi al-Ma'rûf wa al-Nahyi 'an al-Munkar*, (Jakarta: Pustaka Azzam, 2001), hlm. 14.

³²Imam Jazuli, M. A, *Buku Pintar Haji dan Umrah*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2017), hlm. 55.

³³Muhammad Munir, Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah*, cet ke 2, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2009), hlm. 93-167.

pelaksanaan, membuat asumsi berbagai kemungkinan yang dapat terjadi, dapat mempengaruhi cara pelaksanaan program dan cara menghadapinya serta menentukan alternatif-alternatif, yang semua itu merupakan tugas utama sebuah perencanaan.

b. *Tanzhim* (Pengorganisasian Dakwah)

Menjelaskan bagaimana pengelolaan rencana yang telah dirancang, yakni dilakukannya pembagian aplikatif dakwah dengan lebih terperinci. Pengorganisasian adalah seluruh proses pengelompokan orang-orang, alat-alat, tugas-tugas, tanggung jawab dan wewenang sedemikian rupa sehingga tercipta suatu organisasi yang dapat digerakan sebagai suatu kesatuan dalam rangka mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan.

c. *Tawjih* (Penggerakan Dakwah)

Merupakan inti dari dakwah itu sendiri, yakni seluruh proses pemberian motivasi kerja kepada para bawahan sedemikian rupa sehingga mereka mampu bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi dengan efisien dan ekonomis. Motivasi di artikan sebagai kemampuan seorang manajer atau pemimpin dalam memberikan sebuah kegairahan, kegiatan dan pengertian, sehingga para anggotanya mampu untuk mendukung dan bekerja secara ikhlas untuk mencapai tujuan organisasi sesuai dengan tugas yang dibebankan kepadanya.

d. *Riqaabah* (Pengendalian Dakwah)

Evaluasi dakwah dirancang untuk diberikan kepada orang yang di nilai dan orang yang menilai informasi mengenai hasil karya. Pengendalian manajemen dakwah dapat dikatakan sebuah pengetahuan teoritis praktis. Karena itu, para da'i akan lebih cepat memahaminya jika dikaitkan dengan perilaku da'i itu sendiri sesuai dengan organisasi. Dengan demikian pengendalian manajemen dakwah dapat dikategorikan sebagai bagian dari perilaku terapan, yang berorientasi kepada sebuah tuntunan bagi para da'i tentang bagaimana cara mengendalikan dan menjalankan organisasi dakwah yang di anggap baik, tapi yang paling utama adalah komitmen manajemen dengan satu tim dalam menjalankan sebuah organisasi dakwah secara efisien dan efektif, sehingga dapat menghayati penerapan sebuah pengendalian. Tujuan dilakukannya evaluasi ini yaitu agar mencapai tujuan dakwah yang evaluatif dan memberi pertimbangan mengenai hasil karya serta mengembangkan karya dalam sebuah program.

B. Tinjauan Tentang Haji dan Umrah

1. Pengertian Haji dan Umrah

Haji secara bahasa (*Lughawi*) adalah berziarah, berkunjung atau berwisata suci. Makkah adalah kota terbaik untuk diziarahi, yakni dengan haji. Dalam istilah *Fiqh* haji memiliki makna perjalanan seseorang ke Ka'bah guna menjalankan ritual-ritual ibadah haji dengan waktu yang

telah ditentukan.³⁴Haji adalah salah satu rukun Islam yang ke lima, Menunaikan ibadah haji adalah bentuk ritual tahunan bagi kaum muslim yang mampu secara material, fisik, maupun keilmuan dengan berkunjung kebeberapa tempat di Arab Saudi dan melaksanakan beberapa kegiatan pada satu waktu yang telah ditentukan yaitu pada bulan Dzulhijjah. Ritualnya dimulai dari niat di *miqat*, ihram selama haji berlangsung, *tawaf* di *Baitullah*, *sa'i* di antara bukit shafa dan marwah, *wukuf* di Arafah, *mabit* (bermalam) di Mina dan Muzdalifah, melontar *jumrah* di Mina dan *tahallul* di akhirnya.³⁵

Menurut pengertian bahasa, umrah adalah ziarah, mendatangi sesuatu tempat. Menurut pengertian syara', umrah adalah berziarah ke *Baitullah Al-Haram* dengan melakukan *thawaf*, *sa'i* antara Shafa dan Marwah, bercukur atau menggunting rambut.³⁶ Aktifitas umrah merupakan refleksi dari pengalaman-pengalaman hamba Allah (yaitu Ibrahim dan putranya Nabi Ismail) dalam menegakkan kalimat tauhid. Perkataan umrah yang disebut sebagai berarti meramaikan itu sebetulnya sama artinya dengan makmur (diambil dari bahasa Arab *Ma'mur*). Makmur dalam bahasa Indonesia itu juga satu akar kata dengan umrah.

³⁴Muhammad Sholikhin, *Keajaiban Haji dan Umrah*, (Jakarta: Erlangga, 2013), hlm. 2.

³⁵Muhammad Sholikhin, *Keajaiban Haji dan Umrah*, (Jakarta: Erlangga, 2013), hlm. 3.

³⁶M. Noor Matdawan, *Ibadah Haji dan Umrah*, (Yogyakarta: CV. Bina Usaha, 1993), hlm. 23.

Suatu negeri dikatakan makmur jika tidak hanya *prosperous* tapi juga *kertarahardja* (bahasa Jawa kuno).³⁷

Perbedaan haji dan umrah terletak pada waktu penunaian dan beberapa hukumnya saja. Haji mempunyai waktu khusus dan tidak diperbolehkan berpindah ke waktu lain. Sedangkan umrah tidak mempunyai waktu yang khusus dan dapat dilakukan sepanjang tahun.³⁸

2. Hukum Umrah

Terdapat perbedaan pendapat dikalangan ulama mengenai hukum umrah, apakah wajib atau hanya dilakukan sekali seumur hidup :

- a. Pendapat pertama menyebutkan bahwa umrah wajib dilakukan dan hanya sekali seumur hidup.
- b. Pendapat kedua menyebutkan bahwa umrah hanya sunnah dikerjakan.

Hukum umrah ini, fardhu apabila baru pertama kali dilaksanakan. Atau umrah karena bernadzar. Atau umrah, karena ada kaitannya dengan ibadah haji. Hukum umrah sunnah, apabila dilaksanakan untuk kedua kalinya atau untuk seterusnya. Umrah ini, bisa dikerjakan disaat dan waktu apapun sepanjang tahun, kecuali di hari Arafah, hari raya Qurban dan hari-hari Tasyriq, hukumnya makruh *tahrim*.³⁹

3. Syarat Umrah

Adapun syarat-syarat umrah adalah sebagai berikut :

1) Beragama Islam

³⁷Nurcholish Madjid, *Perjalanan Religius Umrah dan Haji*, (Jakarta: Paramadina, 1997), hlm. 4.

³⁸Muhammad Sholikhin, *Keajaiban Haji dan Umrah*, hlm. 2.

³⁹Muqarrabin Misbah, *Penuntun Manasik Haji dan Umrah*, (Solo: CV. Media Ilmu, 1995), hlm. 38.

Hal ini jelas sekali hubungannya dengan salah satu rukun Islam, sehingga dianggap tidak sempurna Islam seseorang itu, kalau dia sudah memenuhi syarat tapi tidak melakukan ibadah umrah. Lain halnya dengan orang kafir, murtad, walaupun dia tidak melakukan ibadah umrah, (dibebaskan) namun mereka menanggung resiko yang paling berat, yakni ancaman neraka jahannam dari Allah swt

2) Berakal Sehat

Walaupun dia sudah baligh (dewasa) namun akal pikirannya tidak sehat, seperti kena penyakit gila, sinting, ayan dan sebagainya, maka orang tersebut tidak diwajibkan untuk umrah. Hal ini jelas, bahwa orang itu sukar untuk diatur, diarahkan dalam mengerjakan rukun dan kewajiban umrah.⁴⁰

3) Baligh

Artinya sudah sampai umur dewasa, maka wajib untuk mengerjakan kewajiban dalam agama (*mukallaf*). Andaikan dia sebelum dewasa, rukun, kewajiban umrah, maka umrahnya dianggap sah, namun umrahnya itu tidak dapat menggugurkan kewajiban umrahnya kalau dia sudah dewasa (sudah *mukallaf*). Maksudnya kewajiban umrahnya masih dituntut (belum) lepas dengan sebab umrahnya sewaktu dia masih kecil. Jelasnya, dia berkewajiban mengulangi ibadah umrahnya sekali lagi setelah dia dewasa andaikan dia telah dapat memenuhi persyaratan umrah.

⁴⁰M. Noor-Matdawan, *Ibadah Haji dan Umrah*, (Yogyakarta: CV. Bina Usaha, 1993), hlm. 33.

4) Merdeka

Dimaksud dengan merdeka ialah disini bukan budak belian, hambah sahaya, yang terikat dengan tugas kewajiban yang dibebankan oleh tuannya. Sedangkan ibadah umrah ini sangat memerlukan waktu yang lama. Disamping itu pula, sudah barang tentu budak tersebut tidak mempunyai biaya untuk umrah, karena dia dibawah kekuasaan orang lain. Pengertian budak dalam kamus islam, tidak dapat disamakan dengan pengertian budak yang dipraktekkan oleh orang-orang Eropa, dengan memperjual-belikan orang-orang Negro dijual di Eropa, untuk dijadikan kuli kebun, perusahaan atau pabrik. Pengertian budak dalam dunia Islam ialah para tawanan dalam peperangan antara muslim (*jihad fisabilillah*) melawan musuh non muslim. Kemudian ada informasi mengatakan bahwa para tawanan Islam diperbudak oleh musuh (non muslim). Maka tawanan musuh yang berada ditang muslim berhak pula di buat sebagai budak, boleh diperjual-belikan. Jadi dengan syarat, kalo dipihak musuh terlebih dahulu memperbudaki tawanan muslim yang berada di tangan mereka. Dengan demikian, kalau ada perbudakan dewasa ini maka tidak sesuai lagi dengan persyaratan tersebut, karena sekarang ini tidak adalagi peperangan *fisabilillah* secara murni, tapi karna politik/kekuasaan. Berarti dewasa ini dunia islam tidak mengenal lagi perbudakan.⁴¹

⁴¹M. Noor-Matdawan, *Ibadah Haji dan Umrah*,(Yogyakarta: CV. Bina Usaha, 1993), hlm. 34

5) Mampu

Maka kalau diteliti, banyak hal yang menyangkut dalam kategori orang yang dianggap mampu atau berpuasa untuk pergi umrah di antaranya:⁴²

- a) Tersedia transportasi untuk pergi dan pulangnya. Di negara kita soal-soal transportasi ini telah disediakan oleh pemerintah melalui pesawat udara.
- b) Tersedia ongkosnya bagi orang yang mengerjakan umrah tersebut. Hal ini dijelaskan oleh pemerintah Departemen Agama RI (dirjen urusan haji) telah ditentukan besar biaya setiap tahun. Disesuaikan dengan perkembangan ekonomi. Termasuk dalam hal ini, telah tersedia pula jaminan ekonomi keluarga yang ditinggalkan, sehingga tidak membawa akibat sampingan, yaitu menjadi miskin, banyak hutang, tidak bisa membiayai sekolah anak dan sebagainya.
- c) Aman dalam perjalanan, tidak terlibat dalam kemelut peperangan di Timur Tengah ataupun peperangan politik antara bangsa sehingga menukarkan kelancaran perjalanan Saudi Arabia (Jedah-Mekkah). Atau pun halangan-halangan lainnya.
- d) Bagi perempuan, bepergian umrahnya bersama dengan suaminya, atau dengan muhrimnya ataupun bersama-sama dengan rombongan perempuan yang dapat di percayai larangan ini bukan

⁴²M. Noor-Matdawan, *Ibadah Haji dan Umrah*, hlm. 35

berarti membatasi kebebasan para wanita didalam beribadah. Tapi sebaliknya, islam tidak menginginkan akan terjadinya hal-hal yang negatif, fitnah, kesulitan-kesulitan yang memungkinkan membawa bahaya bagi yang bersangkutan, sehingga tujuan semula untuk beribadah, tetapi yang didapati adalah musibah.

- e) Sehat fisiknya, dalam hal ini departemen agama bekerja sama dengan departemen kesehatan, untuk mengadakan pemeriksaan kesehatan bagi calon jama'ah haji dan umrah. Ini tujuannya adalah jangan sampai orang yang bersangkutan maupun panitia rombongan haji dan umrah menjadi sukar, sehingga sedikit banyaknya akan mengganggu kelancaran ibadah haji dan umrah walaupun demikian, bagi orang yang sakit, lemah fisiknya karena ketuaan, ataupun halangan-halangan lainnya, maka haji dan umrahnya boleh di kerjakan oleh orang lain hal ini disebabkan karena kemampuannya baru ada, setelah kondisi badannya tidak kuat lagi.⁴³

4. Rukun Umrah

Rukun Umrah menurut para ulama adalah menurut mazhab Syafi'i ada lima yaitu *Ihram*, *Thawaf*, *Sa'i*, memotong atau menggunting rambut, tertib. Menurut Wahbah Zuhaily bahwa hukum umrah menurut Syafi'iyah hanya empat tidak termasuk tertib. Menurut mazhab Maliki dan Hambali ada tiga, yaitu *Ihram* dari *Miqat*, *Thawaf*, dan *Sa'i*. Menurut mazhab

⁴³M. Noor-Matdawan, *Ibadah Haji dan Umrah*, (Yogyakarta: CV. Bina Usaha, 1993), hlm. 36-38.

Hanafi, rukun Umrah hanya satu yaitu *tawaf* yang dimaksud adalah empat putaran *tawaf* sedangkan tiga putaran lainnya hukumnya wajib.

5. Wajib Umrah

Wajib-wajib umrah ada dua, yaitu:

- a. Niat dari Miqat
- b. Tidak menjalankan sesuatu yang di haramkan sebab *ihram*.

Wajib umrah ini, apabila tidak dipenuhi wajib membayar dam, akan tetapi umrahnya tetap sah. Perbedaan antara hukum dan wajib, baik untuk ibadah haji atau ibadah umrah, ialah: apabila rukun itu kita tinggalkan, maka haji atau umrahnya tidak sah dan jikalau wajib kita tinggalkan, kita wajib membayardam.⁴⁴

C. Tinjauan Tentang *Tour and Travel*

1. Pengertian *Travel* (Biro Perjalanan) Haji dan Umrah

Pengertian *travel* (biro perjalanan) menurut beberapa ahli adalah sebagai berikut :

- a. Menurut Yoeti, *travel* (biro perjalanan) adalah suatu perusahaan yang memperoleh pendapatan dan keuntungan dengan menawarkan dan menjual produk serta jasa-jasa pelayanan yang diberikannya kepada pelanggannya.⁴⁵
- b. Menurut Foster, *travel* (biro perjalanan) adalah sebuah perusahaan yang menjual rancangan perjalanan secara langsung pada masyarakat dan

⁴⁴M. Noor-Matdawan, *Ibadah Haji dan Umrah*, (Yogyakarta: CV. Bina Usaha, 1993), hlm. 39.

⁴⁵A. Yoeti, *Tours and Travel Marketing*, (Jakarta: Pradnya Paramita, 2003), hlm. 33.

lebih khusus lagi menjual transportasi udara, darat, laut; akomodasi penginapan; pelayaran wisata; wisata paket; asuransi perjalanan; dan produk lainnya yang berhubungan.⁴⁶

Sehingga dapat di pahami bahwa biro perjalanan (*travel* haji dan umrah) adalah perusahaan yang menyelenggarakan kegiatan ibadah haji, umrah, wisata dan jasa lain yang terkait dengan penyelenggaraan perjalanan ibadah dan wisata baik di dalam negeri maupun keluar negeri.

2. Ruang Lingkup *Tour and Travel* (Lingkup Biro Perjalanan)

Adapun Lingkup kegiatan usaha biro perjalanan (*travel agency*), antaranya sebagai berikut :⁴⁷

- a. Membuat, menjual dan menyelenggarakan paket wisata.
- b. Mengurus dan melayani kebutuhan jasa angkutan bagi perseorangan dan atau kelompok orang yang diurus.
- c. Melayani pemesanan akomodasi, restaurant dan sarana wisata lainnya.
- d. Mengurus dokumen perjalanan.
- e. Menyelenggarakan pemanduan perjalanan wisata.

3. Peran *Tour and Travel*

Menurut Yoeti munculnya biro perjalanan memiliki beberapa peran, yaitu:⁴⁸

- a. Pengurusan dokumen perjalanan
- b. *Ticketing* (penjualan tiket pesawat domestik dan internasional)

⁴⁶A. Yoeti, *Tours and Travel Marketing*, (Jakarta: Pradnya Paramita, 2003), hlm. 34.

⁴⁷A. Yoeti, *Tours and Travel Marketing*, (Jakarta: Pradnya Paramita, 2003), hlm. 115.

⁴⁸A. Yoeti. *Tours and Travel Marketing*, hlm. 33.

- c. *Hotel Reservation* (dalam dan luar negeri)
 - d. Agen perjalanan kapal pesiar, *charter flight*, kapal laut dan kereta api
 - e. Paket wisata untuk dalam dan luar negeri
 - f. *Escort services* (jasa mengiringi)
 - g. Jemput dan antar tamu dari dan ke bandara
 - h. Pelayanan Umrah, Ibadah Haji dan perjalanan rohani lainnya
4. Fungsi Biro Perjalanan (*Travel*) Haji dan Umrah

Biro perjalanan (*travel agency*) adalah perusahaan yang menyelenggarakan kegiatan ibadah haji, umrah dan wisata dan jasa lain yang terkait dengan penyelenggaraan perjalanan wisata baik di dalam negeri maupun keluar negeri.

Dalam melakukan kegiatan usahanya yaitu sebagai perantara bagi pengusaha industri pariwisata, biro perjalanan memiliki fungsi pokok, yaitu sebagai berikut :⁴⁹

a. Fungsi umum

Dalam hal ini biro perjalanan wisata merupakan suatu badan usaha yang dapat memberikan penerangan atau informasi tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan dunia perjalanan pada umumnya dan perjalanan wisata pada khususnya.

b. Fungsi khusus

Dalam hal ini fungsi khusus biro perjalanan, meliputi sebagai berikut:

⁴⁹A. Yoeti, *Tours and Travel Marketing*, (Jakarta: Pradnya Paramita, 2003), hlm. 58.

- 1) Biro Perjalanan Wisata sebagai perantara. Dalam kegiatannya ia bertindak atas nama perusahaan lain dan menjual jasa-jasa perusahaan yang diwakilinya. Karena itu ia bertindak di antara wisatawan dan industri wisata.
- 2) Biro Perjalanan Wisata sebagai badan usaha yang merencanakan dan menyelenggarakan tour dengan tanggung jawab dan resikonya sendiri.
- 3) Biro Perjalanan Wisata sebagai pengorganisasi yaitu dalam menggiatkan usaha, biro perjalanan aktif menjalin kerjasama dengan perusahaan lain baik dalam dan luar negeri. Fasilitas yang dimiliki dimanfaatkan sebagai dagangannya.

5. Dasar Hukum *Tour and Travel*

Usaha Biro Perjalanan Wisata juga diatur dalam beberapa peraturan perundang-undangan, yaitu sebagai berikut.⁵⁰

- a. Peraturan Pemerintah Nomor 67 Tahun 1996 tentang Penyelenggaraan Kepariwisata.
- b. Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi Nomor KM.105/PW.304/MPPT-91 tentang Usaha Jasa Pariwisata.
- c. Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi Nomor KM.10/HK/PM.102/MPPT-93 tentang Ketentuan Usaha Jasa Biro Perjalanan Wisata dan Agen Wisata.

⁵⁰A. Yoeti, *Tours and Travel Marketing*, (Jakarta: Pradnya Paramita, 2003), hlm 60.

- d. Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Nomor PM.85/HK.501/MKP/2010 tentang Tata Cara Pendaftaran Usaha Jasa Perjalanan Wisata.
- e. Peraturan perundang-undangan kementerian agama republik Indonesia no 34 tahun 2009 tentang penetapan peraturan pemerintah pengganti undang-undang no 2 tahun 2009 tentang perubahan atas undang-undang no 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.⁵¹

⁵¹<https://haji.kemenag.go.id> (diakses 16 Agustus 2019)

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif, yaitu suatu proses penelitian yang menghasilkan data deskriptif baik berupa tulisan atau ungkapan yang diperoleh langsung dari lapangan atau wilayah penelitian.⁵² Penelitian adalah suatu proses, yaitu suatu rangkaian langkah-langkah yang dilakukan secara terencana dan sistematis guna mendapatkan pemecahan masalah atau mendapat jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan tertentu.⁵³ Pendekatan kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan, yakni penelitian mendalam mencakup keseluruhan yang terjadi di lapangan dengan tujuan untuk mempelajari secara mendalam tentang latar belakang keadaan sekarang yang terkait dengan manajemen dakwah dalam program umrah PT AQM *Tour and Travel* di kota Bengkulu.⁵⁴

B. Penjelasan Judul

Untuk menghindari kekeliruan dalam memahami judul, maka penulis menjelaskan beberapa istilah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Manajemen Dakwah

Manajemen dakwah adalah suatu proses perencanaan tugas, mengelompokkan tugas, menghimpun dan menempatkan tenaga-tenaga pelaksana dalam kelompok-kelompok tugas dan kemudian menggerakkan

⁵²Komaruddin, *Ensiklopedi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1994), Hlm. 55.

⁵³Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010), hlm. 11.

⁵⁴Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, hlm. 11.

ke arah pencapaian tujuan dakwah. Sedangkan manajemen dakwah yang peneliti maksud adalah manajemen dakwah dalam kegiatan sosialisasi program umrah. Peneliti akan mendeskripsikan bagaimana penerapan fungsi manajemen dakwah yang meliputi *takhthith, tanzhim, tawjih, dan riqaabah*.

2. Program Umrah

Program umrah yang penulis maksud adalah salah satu jasa yang di tawarkan oleh PT AQM *Tour and Travel*, dimana ada dua jenis jasa yang ada di yakni program haji plus dan umrah.

3. PT AQM *Tour and Travel*

PT AQM *Tour and Travel* merupakan suatu perusahaan yang menawarkan jasa dalam bidang pelayanan haji dan umrah, dan melakukan kegiatan secara terkoordinir. Sedangkan yang penulis maksud bukan hanya PT AQM sebagai suatu perusahaan, namun bagaimana perannya sebagai lembaga dakwah yang melayani umat untuk melakukan ibadah dan memberikan pemahaman tentang ibadah haji dan umrah.

C. Tempat dan waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT AQM *Tour and Travel*, Jl. S Parman. No 17 Kel. Tanah Patah kota Bengkulu. Adapun waktu penelitian yang dilakukan penulis dimulai dari tanggal 24 Juli sampai 13 Agustus 2019.

D. Sumber Data

Sumber data terdiri dari sumber data primer dan sekunder. Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara). Data primer dapat berupa opini subjek (orang) secara

individu atau kelompok didapat melalui wawancara pada informan, hasil observasi terhadap suatu benda atau kejadian atau kegiatan. Sedangkan data sekunder merupakan data pendukung yang berkaitan dengan masalah penelitian.⁵⁵

Dalam hal ini, sumber data primer diperoleh langsung melalui teknik observasi dan wawancara di PT AQM *Tour and Travel* kota Bengkulu, sedangkan data sekunder yang dimaksud ialah data pendukung dalam penelitian berupa data-data mengenai deskripsi wilayah PT AQM *Tour and Travel*, foto, dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian.

E. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah subjek penelitian yang menjadi sumber penelitian. Pertimbangan pemilihan informan penelitian menurut Spradly, yaitu subjek yang mudah untuk dimasuki, tidak payah dalam melakukan penelitian dan mudah memperoleh izin.⁵⁶ Pemilihan subjek dalam penelitian ini dilakukan secara *purposive sampling* (sampel bertujuan), yaitu teknik sampel yang digunakan peneliti jika peneliti mempunyai pertimbangan-pertimbangan tertentu di dalam pengambilan sampelnya.⁵⁷

Informan yang dipilih dirasa mampu untuk memberikan banyak informasi, berkaitan dengan objek penelitian dan diperkirakan akan memperlancar proses penelitian. Adapun kriteria informan dalam penelitian ini adalah:

1. Pimpinan dan manajer terkait dalam kegiatan yang di teliti
2. Menjadi bagian dari tim syiar serta staf PT AQM *Tour and Travel* yang berkaitan dengan Penelitian.

⁵⁵Etta Mamang Sangadji, Sopiah, *Metodologi Penelitian, Pendekatan Praktis dalam Penelitian*, (Yogyakarta: Andi, 2010), hlm. 171-172

⁵⁶Iskandar, *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial, (Kuantitatif dan Kualitatif)*, (Jakarta: Gaung Persada, 2008), hlm. 218-219.

⁵⁷Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm. 90.

3. Memiliki kesempatan atau waktu cukup untuk diminta informasi.
4. Memiliki wawasan yang cukup.

Berdasarkan pertimbangan di atas maka yang layak dijadikan informan penelitian, yaitu Bambang Sarumi (direktur utama PT AQM *Tour and Travel*), Yuningsih (koordinasi marketing), Charles dan Silvana Eva (tim *syiar*), Muhammad Uyun (*Mutawhif*) staf yang memiliki kedekatan dengan masalah yang diteliti, sehingga total informan yang ada berjumlah 5 orang.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpamengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis fenomena-fenomena yang diselidiki.⁵⁸ Selama observasi dilakukan peneliti melakukan pencatatan terhadap semua fenomena yang ditemui dengan menggunakan catatan lapangan. Dalam hal ini peneliti bertindak sebagai pengamat. Observasi dilakukan dengan cara mengamati lingkungan, aktifitas dan kegiatan PT AQM *Tour and Travel* kota Bengkulu. Penggunaan metode observasi ini dengan alasan penulis dapat lebih mengenal manajemen dakwah yang menjadi fokus penelitian ini.

⁵⁸Sutrisno Hadi, *Metode Riset*, (Jakarta: Gaung Pers, 2000), hlm. 30.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan. Sehingga dalam penelitian tentang manajemen dakwah PT AQM *Tour and Travel* kota Bengkulu, penulis melakukan observasi atau pengamatan terhadap manajemen dakwah dalam program umrah di PT AQM *tour and travel* dilihat dari aspek fungsi manajemen perencanaan, pengorganisasian, penggerakan (pelaksanaan) dan pengevaluasian.

2. Wawancara

Wawancara adalah tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung”.⁵⁹ Untuk itu wawancara ini dilakukan secara langsung kepada sejumlah informan yang berkaitan dengan manajemen dakwah PT AQM *Tour and Travel* kota Bengkulu dengan menggunakan pedoman wawancara sebagai acuan. Penulis mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada informan tentang fokus masalah yang diteliti tersebut. Menurut M. Burhan Bungin, wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*Interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*Interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.⁶⁰ Jenis wawancara yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah wawancara bebas terpimpin

⁵⁹Sutrisno Hadi, *Metode Riset*, (Jakarta: Gaung Pers, 2000), hlm. 197.

⁶⁰M. Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif, (Aktualisasi Metodologis Kearah Ragam Varian Kontemporer)*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), hlm.111.

yakni peneliti membawa serentetan pertanyaan lengkap dan terperinci, serta dilaksanakan dengan santai tapi serius.⁶¹

Wawancara dilakukan guna mendapatkan informasi yang dibutuhkan untuk mendapatkan data-data pokok mengenai permasalahan penelitian. Pada teknik ini subjek penelitian lebih kuat pengaruhnya dalam menentukan isi wawancara.⁶² Jenis wawancara dalam penelitian ini yaitu dengan wawancara mendalam dengan beberapa orang terkait dengan manajemen dakwah PT AQM *Tour and Travel* di kota Bengkulu.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data kualitatif sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi. Sebagian besar data berbentuk brosur, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, jurnal kegiatan dan sebagainya.⁶³ Jadi, dokumentasi dalam penelitian ditujukan pada data-data yang diperoleh langsung dari tempat penelitian.

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk gambar, tulisan, audio, video yang berkaitan dengan objek penelitian. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kegiatan yang ada hubungannya dengan masalah

⁶¹Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta,2010), hlm. 127-128.

⁶²J. Lexy Molleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013), hlm. 161.

⁶³Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), hlm. 6.

tersebut, seperti biografi, peraturan, dan kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup dan lain-lain.⁶⁴

G. Teknik Keabsahan Data

Teknik keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Perpanjangan Keikutsertaan

Perpanjangan keikutsertaan peneliti sangat menentukan dalam pengumpulan data. Keikutsertaan tersebut tidak hanya dilakukan dalam waktu singkat, tetapi memerlukan perpanjangan keikutsertaan peneliti dalam proses penelitian. Perpanjangan keikutsertaan adalah keikutsertaan penulis dalam pengumpulan data, yang tidak hanya dilakukan dalam waktu singkat, melainkan memerlukan perpanjangan keikutsertaan peneliti dalam hal penelitian.⁶⁵ Dalam hal ini peneliti mengikuti kegiatan-kegiatan dalam proses sosialisasi program umroh PT *AQM Tour and Travel* kota Bengkulu.

2. Ketekunan Pengamatan

Sebelum mengambil pembahasan penelitian, peneliti telah melakukan pengamatan terlebih dahulu secara tekun dalam upaya menggali data atau informasi untuk dijadikan objek penelitian. Ketekunan pengamatan adalah menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isu yang sedang dicari dan kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara rinci. Dalam hal

⁶⁴Prastowo, Andi, *Menguasai Teknik-Teknik Koleksi Data Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Diva Press, 2010), hlm. 191.

⁶⁵J. Lexy Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013), hlm.175.

itu penulis mengamati manajemen dakwah dalam sosialisasi program umrah di PT AQM *Tour and Travel* di kota Bengkulu.

3. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap suatu data. Menurut Moleong penelitian yang menggunakan teknik triangulasi dalam pemeriksaan melalui sumbernya artinya membandingkan atau mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda.⁶⁶

H. Teknik Analisis Data

Data yang dikumpulkan selanjutnya akan diolah dengan teknik analisa isi yaitu dengan mengorganisasikan menjabarkannya kedalam sintesa, menyusun ke dalam pola, memilah dan membuat kesimpulan untuk diceritakan kepada orang lain. Menurut Miles dan Huberman analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan.⁶⁷ Mengenai ketiga alur tersebut secara lebih lengkap adalah sebagai berikut :

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan kaluasan serta kedalaman wawasan. Dalam mereduksi data yang dilakukan adalah merangkum, mengambil data yang penting saja. Hal ini

⁶⁶Iskandar, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta : Gaung Persada Prees, 2009), hlm. 155.

⁶⁷Miles dan Huberman, *Analisis Data Kualitatif*, (Jakarta :Universitas Indonesia Press, 1992), hlm. 16.

dikarenakan data yang ditemukan di lapangan cukup banyak sehingga harus disaring menjadi lebih terarah, terkait dengan manajemen dakwah dalam kegiatan sosialisasi program umrah di PT AQM *Tour and Travel* di kota Bengkulu.

b. *Display* (penyajian) Data

Setelah reduksi data, langkah selanjutnya penyajian data dalam bentuk tabel dan uraian sehingga data menjadi lebih terorganisir, tersusun dan mudah dipahami. Menurut Sugiyono dengan melakukan penyajian data akan mempermudah peneliti untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.⁶⁸

c. Penarikan Kesimpulan

Selanjutnya dilakukan penarikan kesimpulan awal yang bersifat sementara dan akan berubah jika ditemukan bukti-bukti yang kuat mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

Berdasarkan teori, maka analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah: langkah pertama, penulis mereduksi data yang telah didapat dari lapangan yang berkaitan langsung dengan tema penelitian yaitu: Manajemen Dakwah Dalam Sosialisasi Program Umrah Pada PT AQM *Tour And Travel* di kota Bengkulu. Langkah kedua, penulis menyajikan data yang dirangkum berdasarkan fakta dilapangan, lalu menginterpretasikan dengan teori yang berkenaan dengan tema penelitian. Langkah ketiga, penulis menyajikan data yang telah diperoleh dalam bentuk naratif. Langkah keempat, penulis membuat hasil kesimpulan dari hasil penelitian yang didapat.

⁶⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2007), hlm. 252.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Profil PT AQM *Tour and Travel*

a. Sejarah PT AQM *Tour and Travel*

PT. Anugerah Quba Mandiri merupakan perusahaan yang bergerak dibidang tour dan travel, Pertama kali didirikan di Samarinda tanggal 17 Juni 2011 yang kemudian berkembang pesat dan hadir di kota Bengkulu yang di resmikan pada tanggal 19 Januari 2013, yang pada awalnya nama perusahaan ini adalah PT Qubah Dan kemudian berganti nama PT. AQM *Tour And Travel* atau (AQM) dengan tujuan memberikan kemudahan dan pelayanan istimewa kepada para jama'ah untuk melaksanakan ibadah haji dan umrah, serta memberikan pelayanan pelanggan untuk paket pariwisata domestik dan internasional dan menjadi satu-satunya perusahaan resmi yang bergerak dalam bidang pemberangkatan haji plus dan umrah di kota Bengkulu, sehingga memiliki peluang yang sangat besar untuk maju dan berkembang.⁶⁹

PT Anugerah Quba Mandiri beralamat di Jl. S. Parman No. 17 K. Tanah Patah. Kota Bengkulu. Perusahaan ini resmi berdiri pada tanggal 19 Januari 2013 oleh H. Bambang Sarumi dan berkembang

⁶⁹Profil perusahaan dan informasi umum PT AQM *Tour and Travel*. Hasil dokumentasi penulis tanggal 30 Juli 2019

pesat hingga sampai sekarang ini. Perusahaan ini dibangun dengan motivasi membangun dua kebaikan, yakni dunia dan akhirat. Adapun tujuannya yakni memberikan kemudahan dan pelayanan istimewa kepada para jamaah.⁷⁰

untuk melaksanakan ibadah haji dan umrah, serta memberikan pelayanan pelanggan untuk paket pariwisata domestik dan internasional dan menjadi satu-satunya perusahaan resmi yang bergerak dalam bidang haji plus dan umrah dan berkantor pusat di kota Bengkulu, sehingga memiliki peluang yang sangat besar untuk maju dan berkembang, dan telah mendapatkan izin kemenag RI dengan NO.SK 848 2016.⁷¹ Tujuan didirikannya PT Anugerah Qubah Mandiri adalah:⁷²

- 1) Mengelola usaha penyelenggaraan perjalanan ibadah yang berdimensi dua kebaikan.
- 2) Menjadi salah satu sumber pendapatan yang *halalan-thayyibah*.
- 3) Menjadi pintu masuk untuk mengembangkan berbagai usaha lain yang berkaitan.

b. Visi dan Misi

1) Visi

- a) Memberangkatkan umat Islam sebanyak-banyaknya ke tanah suci dengan berbagai kemudahan serta aman dan amanah

⁷⁰Profil perusahaan dan informasi umum PT AQM *Tour and Travel*. Hasil dokumentasi penulis tanggal 30 Juli 2019

⁷¹Dokumen perusahaan PT AQM *Tour and Travel*. Hasil dokumentasi penulis tanggal 30 Juli 2019

⁷²Profil perusahaan dan informasi umum PT AQM *Tour and Travel*. Hasil dokumentasi penulis tanggal 30 Juli 2019

- b) Memberikan pelayanan yang maksimal kepada seluruh jamaah dari proses pendaftaran hingga keberangkatan dan kepulangan

2) Misi

- a) Membangun sistem informasi pendaftaran yang cepat, akurat dan akuntable
- b) Memberikan informasi kemudahan keberangkatan dan sistem keberangkatan yang aman, nyaman, amanah, dan terpercaya
- c) Membantu proses penyelesaian administrasi yang tepat dan cepat.
- d) Memberikan edukasi kepada seluruh jamaah melalui petugas/tim syiar yang telah terlatih mengenai travel berizin, fasilitas/akomodasi, harga serta indikasi-indikasi mengenai travel bermasalah.
- e) Bekerjasama dengan berbagai pihak/mitra pembiayaan untuk terciptanya kemudahan pendaftaran dan keberangkatan jamaah yang kekurangan biaya umrah.⁷³

c. Prinsip kerja

PT. AQM memegang teguh prinsip kerja : Amanah, Praktis, Obyektif, Terbuka dan Kekeluargaan.⁷⁴

⁷³Dokumen Perusahaan PT AQM Tour and Travel Bengkulu. Hasil dokumentasi penulis tanggal 2 Agustus 2019

⁷⁴Profil perusahaan dan informasi umum PT AQM *tour and travel*. Hasil dokumentasi penulis tanggal 30 Juli 2019

d. Budaya perusahaan

PT. AQM menjunjung tinggi budaya Perusahaan dengan motto **IKHLAS** (**I**= Ikhlas, **K**= Kerjakeras, **H**= Harmonis, **L**= Lapang dada, **A**= Amal sholeh dan **S**= sempurna)⁷⁵

2. Sarana dan Prasarana

1. Perkantoran

a. Kantor Pusat

PT Anugerah Quba Mandiri berkantor pusat di Jl. S. Parman No. 17 K. Tanah Patah. Kota Bengkulu. Kantor pusat ini digunakan sebagai tempat manasik bagi calon jamaah umrah sebelum pemberangkatan ibadah umrah ke tanah suci dan tempat pelayanan pengurusan berkas-berkas calon jamaah, seperti : pendaftaran, perlengkapan berkas calon jamaah, persiapan keberangkatan jamaah dan pelayan-pelayanan yang lainnya.⁷⁶

b. Kantor Mubarakah Jaya Mulia (MJM) atau Kantor *Marketing*

Kantor *marketing* ini digunakan sebagai kantor tim *syiar* dan tempat untuk melaksanakan rapat, evaluasi ataupun pelayanan informasi terhadap calon jamaah umrah. Selain itu kantor ini juga digunakan sebagai gudang penyimpanan perlengkapan calon jamaah

⁷⁵Profil perusahaan dan informasi PT AQM *Tour and Travel*. Hasil dokumentasi penulis tanggal 2 Agustus 2019

⁷⁶Profil perusahaan dan informasi PT AQM *Tour and Travel*. Hasil dokumentasi penulis tanggal 03 Agustus 2019

umrah, seperti ; koper, mukenah, kain ihram, tas passport, tas sandal dan barang-barang yang lainnya.⁷⁷

2. Mobil Dinas Pegawai

Mobil dinas pegawai AQM terdiri dari 3 buah mobil yakni :, Sigra, Terios dan Xenia. Mobil dinas pegawai ini digunakan untuk membawa tim *marketing* melaksanakan syiar, kegiatan sosial, mengantar jamaah ke Bandara, menjemput jamaah ke Bandara, mengantar jamaah vaksin/pembuatan passport/biometrik dan keperluan lainnya.⁷⁸

3. Sarana dan Prasarana Pegawai

Sarana dan prasarana pegawai terdiri dari komputer sebanyak enam buah yang digunakan untuk penginputan data, pemesanan tiket hotel dan pesawat, pendaftaran pembuatan pasport, pendaftaran vaksin biometrik dan keperluan lainnya. Adapun prasarana yang lain yakni tempat kerja yang nyaman, Televisi, pendingin ruangan, sofa, tempat rapat, dapur dan lainnya.⁷⁹

3. Daftar Pegawai

Adapun daftar pegawai PT Anugerah Quba Mandiri adalah sebagai berikut :

⁷⁷Profil perusahaan dan informasi PT AQM *Tour and Travel*. Hasil dokumentasi penulis tanggal 3 Agustus 2019

⁷⁸Profil perusahaan dan informasi PT AQM *Tour and Travel*. Hasil dokumentasi penulis tanggal 2 Agustus 2019

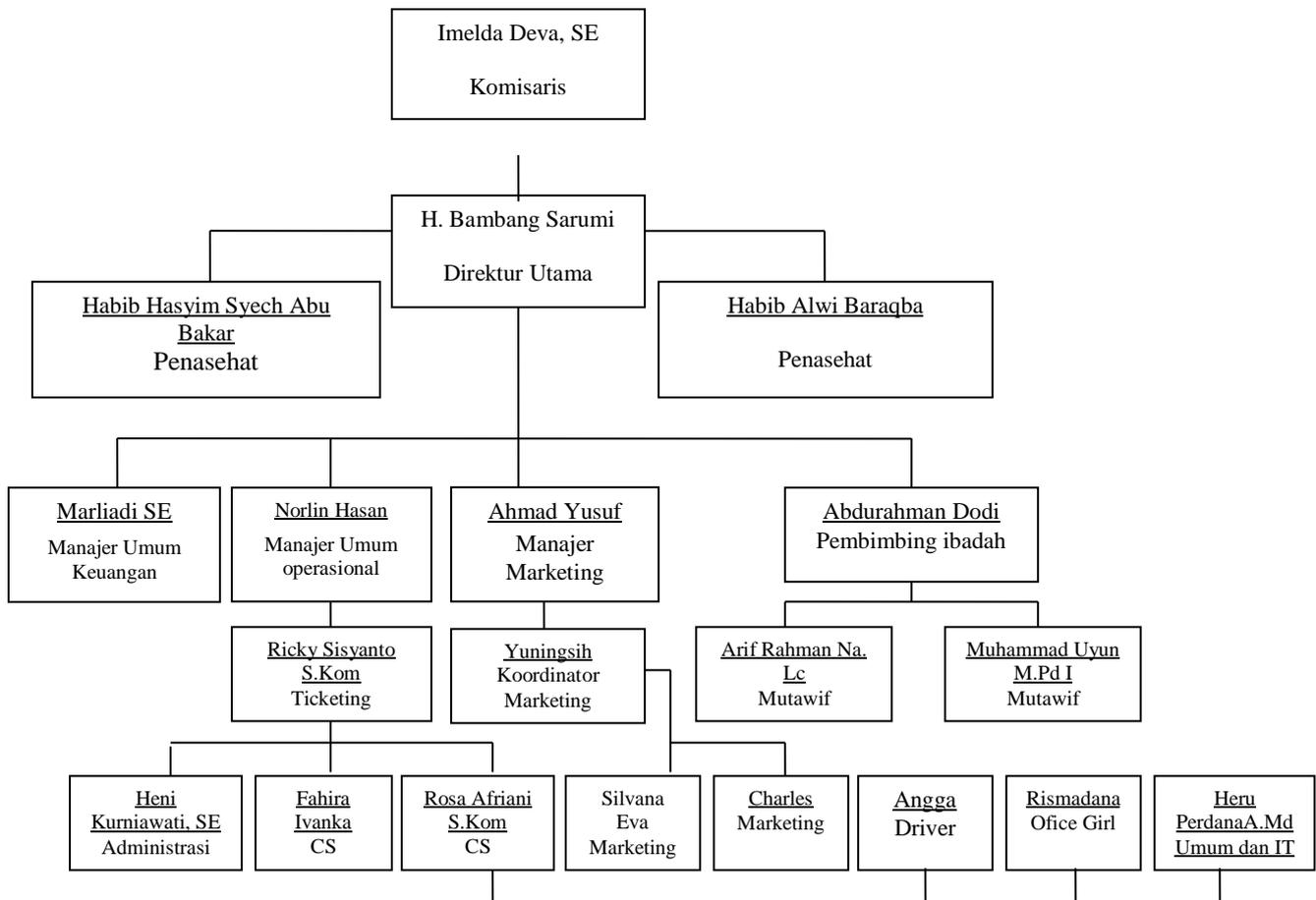
⁷⁹Profil perusahaan dan informasi PT AQM *Tour and Travel*. Hasil dokumentasi penulis tanggal 2 Agustus 2019

Tabel 4.1
Daftar Pegawai⁸⁰

No	Nama Pegawai	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jabatan
1.	H. Bambang Sarumi	L	SMK	Direktur Utama
2.	Imelda Deva, SE	P	Strata 1	Komisaris Perusahaan
3.	Habib Alwi Baraqba	L	Strata 1	Penasehat
4.	Habib Hasyim Syech Abu Bakar	L	Strata 1	Penasehat
5.	Abdurrahman Dody	L	SMA	Pembimbing Ibadah
6.	Ahmad Yusuf	L	SMA	Manager <i>Marketing</i>
7.	Norlin Hasan	P	SMA	Manager Umum
8.	Marliadi, SE	L	Strata 1	Manager Keuangan
9.	Muhammad Uyun M.Pd I	L	Strata 2	<i>Muthawif</i>
10.	Arif Rahman Na. Lc	L	Strata 1	<i>Muthawif</i>
11.	Ricky Sisyanto S.Kom	L	Strata 1	<i>Supervisor Ticketing</i> Umum
12.	Heni Kurniawati, SE	P	Strata 1	Staff Administratsi
13.	Fahira Ivanka	P	SMK	<i>Costumer Service</i>
14.	Rosa Afriani S.Kom	P	Strata 1	<i>Costumer Service</i>
15.	Yuningsih	P	SMA	Koordinator <i>Marketing</i>
16.	Silvana Eva	P	SMA	<i>Marketing</i>
17.	Charles	L	SMA	<i>Marketing</i>
18.	Heru Perdana Putra A.Md	L	Diploma 3	Staff Umum / IT
19.	Angga	L	SMA	<i>Staff Driver</i>
20.	Rismadana	P	SMA	<i>Office Girl</i>

⁸⁰Profil perusahaan dan informasi PT AQM *Tour and Travel*. Hasil dokumentasi penulis tanggal 2 Agustus 2019

4. Struktur Organisasi⁸¹



5. Mekanisme Kerja

Adapun mekanisme kerja kelembagaan PT Anugerah Quba Mandiri (AQM) Tour & Travel adalah sebagai berikut :

1. Direktur Utama

Direktur utama adalah seseorang yang ditunjuk untuk memimpin suatu lembaga perusahaan pemerintah, swasta, atau lembaga pendidikan. Kepemimpinan lembaga perusahaan yang kemudian

⁸¹Profil perusahaan dan informasi PT AQM *Tour and Travel*. Hasil dokumentasi penulis tanggal 2 Agustus 2019

disebut instansi Perseroan terbatas (PT), dipimpin oleh Direktur (non-pendidikan).⁸²

Direktur (non-pendidikan) dapat seseorang yang memiliki perusahaan tersebut atau orang profesional yang di tunjuk oleh pemilik usaha untuk menjalankan dan memimpin perseroan terbatas. Adapun tugas direktur utama PT Anugerah Quba Mandiri (AQM) antara lain yakni :⁸³

- a. Mengayomi, mengarahkan, mengontrol, dan mengevaluasi pegawai yang ada.
- b. Memimpin perusahaan dengan menerbitkan kebijakan-kebijakan perusahaan atau institusi
- c. Memilih, menetapkan, mengawasi tugas dari karyawan dan kepala bagian (manajer) atau wakil direktur
- d. Menyetujui anggaran tahunan perusahaan atau institusi

2. Komisaris Perusahaan

Adapun tugas dari komisaris perusahaan PT Anugerah Quba mandiri secara umum yakni :

1. Memberikan pengarahan dan nasehat kepada direktur utama dalam menjalankan tugasnya.
2. Melakukan pengawasan atas kebijakan direktur utama dalam menjalankan perusahaan.

⁸²SOP perusahaan PT AQM *Tour and Travel*. Hasil dokumentasi penulis tanggal 06 Agustus 2019

⁸³SOP perusahaan PT AQM *Tour and Travel*. Hasil dokumentasi penulis tanggal 06 Agustus 2019

3. Mengevaluasi rencana kerja dan anggaran perusahaan serta mengikuti perkembangan perusahaan yang terjadi.⁸⁴

3. Penasehat Perusahaan

Adapun tugas penasehat perusahaan PT Anugerah Quba Mandiri adalah sebagai berikut :⁸⁵

- a. Menentukan dan mengambil kebijakan umum perusahaan
- b. Membina dan membimbing pimpinan perusahaan.
- c. Memberikan nasehat, bimbingan dan intervensi yang dianggap perlu atas pengelolaan dan pelaksanaan organisasi.
- d. Melakukan pengawasan dan penilaian atas pengelolaan dan pelaksanaan pada seluruh kegiatan organisasi dan memberikan saran-saran perbaikannya.

4. Manajer keuangan

Adapun Tugas manajer keuangan yakni :⁸⁶

- a. Bertanggung jawab terhadap keuangan yang masuk dan keluar
- b. Laporan keuangan perusahaan bulanan,tahunan
- c. Bertanggung jawab terhadap petycash dan laporan
- d. Bertanggung jawab terhadap laporan keuangan A1 A2 B1
- e. Bertanggung jawab terhadap buku bank
- f. Bertanggung jawab terhadap bukti-bukti transfer jamaah

⁸⁴SOP perusahaan PT AQM *Tour and Travel*. Hasil dokumentasi penulis tanggal 09 Agustus 2019

⁸⁵SOP perusahaan PT AQM *Tour and Travel*. Hasil dokumentasi penulis tanggal 09 Agustus 2019

⁸⁶SOP perusahaan PT AQM *Tour and Travel*. Hasil dokumentasi penulis tanggal 09 Agustus 2019

- g. Bertanggung jawab terhadap BPJS
- h. Bertanggung jawab terhadap pajak
- i. Bertanggung jawab terhadap semua yang berhubungan dengan administrasi
- j. Bertanggung jawab terhadap pencatatan laporan DP dan pelunasan jamaah

5. Manajer Umum Operasional

Berikut beberapa tugas manajer operasional, yaitu :⁸⁷

- a. Mengelola dan mengarahkan tim operasional untuk mencapai target bisnis.
- b. Membangun hubungan yang kuat dengan menangani masalah dan keluhan pelanggan secara cepat dan tepat
- c. Memberikan penilaian karyawan, promosi, kompensasi dan pemutusan hubungan kerja berdasarkan tinjauan kinerja.
- d. Memberikan dukungan operasional dan bimbingan kepada staf.
- e. Memantau dan mengendalikan pengeluaran sesuai anggaran yang dialokasikan.
- f. Membantu dalam mewawancarai, merekrut dan melatih kandidat.
- g. Mengelola penugasan kerja dan alokasi untuk staf.
- h. Meninjau kinerja dan memberikan umpan balik kinerja kepada staf.
- i. Bekerja sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan.

⁸⁷SOP perusahaan PT AQM *Tour and Travel*. Hasil dokumentasi penulis tanggal 09 Agustus 2019

- j. Memastikan tim mengikuti prosedur operasi standar untuk semua fungsi operasional.
- k. Melakukan pertemuan rutin dengan tim untuk membahas tentang keluhan ataupun, pembaruan, dan lain sebagainya.

6. Manajer *Marketing*

Adapun tugas manajer *marketing* yakni :⁸⁸

- a. Manajer pemasaran bertanggung-jawab terhadap manajemen bagian pemasaran
- b. Manajer pemasaran bertanggung-jawab terhadap perolehan hasil penjualan dan penggunaan dana promosi
- c. Manajer pemasaran sebagai koordinator manajer produk dan manajer penjualan
- d. Manajer pemasaran membina bagian pemasaran dan membimbing seluruh karyawan dibagian pemasaran.
- e. Manajer pemasaran juga bertanggung jawab membangun hubungan dengan pihak-pihak seperti instansi perusahaan, pemerintahan atau sekolah-sekolah.

7. *Muthawif*

Adapun tugas *muthawif* yakni :⁸⁹

- a. Memberikan materi, panduan, bimbingan dan menjelaskan tentang tata cara pelaksanaan manasik umrah

⁸⁸SOP perusahaan PT AQM *Tour and Travel*. Hasil dokumentasi penulis tanggal 09 Agustus 2019

⁸⁹SOP perusahaan umum PT AQM *Tour and Travel*. Hasil dokumentasi penulis tanggal 09 Agustus 2019

- b. Mengantar jemaah untuk menunjukkan lokasi ibadah
 - c. Mengantar jemaah ke tempat perbelanjaan
 - d. Membantu jemaah yang tersesat
 - e. Membantu penyelesaian masalah jemaah yang terjadi selama di tanah suci
 - f. Melayani keperluan jemaah, seperti mengantar ke rumah sakit, penyelesaian berkas-berkas dan lain sebagainya
8. *Supervisor Ticketing*
- a. Meyakinkan customer terhadap produk atau jasa yang kita tawarkan.
 - b. Melayani pembelian tiket pesawat Domestik dan Internasional
 - c. Mencari dan menentukan tiket berdasarkan kebutuhan Customer (Jadwal penerbangan, harga, kualitas, dan lain lain).
 - d. Menawarkan dan menjual paket Wisata domestik dan internasional
 - e. Bertanggung jawab terhadap tiket hotel ataupun tiket pesawat jemaah.⁹⁰
9. Staff Administrasi
- Adapun tugas staff administrasi :
- a. Bertanggung jawab terhadap pembuatan lembar pendaftaran jemaah.
 - b. Bertanggung jawab terhadap berkas-berkas terkait administrasi perusahaan, seperti form F1 dan lain sebagainya.
 - c. Bertanggung jawab membantu Staff IT.⁹¹

⁹⁰SOP perusahaan PT AQM *Tour and Travel*. Hasil dokumentasi penulis tanggal 09 Agustus 2019

10. *Costumer Service*

- a. Bertanggung jawab dalam melayani tamu yang datang dan memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin secara ramah, sopan dan santun.
- b. Bertanggung jawab membangun hubungan baik dengan para tamu
- c. Memberikan pelayanan sebaik mungkin terhadap para tamu yang datang.⁹²

11. *Marketing*

- a. Memasarkan produk kepada masyarakat
- b. Bertanggung jawab terhadap nama baik perusahaan saat melaksanakan kegiatan pemasaran di masyarakat.
- c. Melayani pelanggan dengan sebaik mungkin dengan sopan, santun dan ramah
- d. Membimbing pelanggan dalam mengurus berkas-berkas yang diperlukan.⁹³

12. *Staff Driver*

- a. Bertanggung jawab terhadap kebersihan dan kenyamanan mobil dinas perusahaan
- b. Bertanggung jawab mengantar dan menjemput direktur perusahaan dan komisaris perusahaan.⁹⁴

⁹¹SOP perusahaan PT AQM *Tour and Travel*. Hasil dokumentasi penulis tanggal 09 Agustus 2019

⁹²Profil perusahaan dan informasi umum PT AQM *Tour and Travel*. Hasil dokumentasi penulis tanggal 09 Agustus 2019

⁹³Profil perusahaan dan informasi umum PT AQM *Tour and Travel*. Hasil dokumentasi penulis tanggal 10 Agustus 2019

13. Staff Umum / IT

- a. Memberikan informasi kepada masyarakat terkait informasi perusahaan, seperti informasi pemberangkatan, penjemputan ataupun informasi lainnya.
- b. Bertanggung jawab terhadap akun sosial media perusahaan
- c. Bertanggung jawab terhadap inventaris perusahaan dan aksesoris perusahaan, seperti *roll banner*, *back drop* dan lain sebagainya.
- d. Bertanggung jawab mencetak kartu calon jamaah, seperti kartu hotel, sipatuh, dan kelengkapan jamaah lainnya.⁹⁵

14. *Office Girl*

- a. Bertanggung jawab terhadap kebersihan dan kenyamanan perusahaan
- b. Bertanggung jawab terhadap makan siang pegawai perusahaan.⁹⁶

B. Pemaparan Hasil Penelitian

1. Informan Penelitian

Informan dalam penelitian yang menjadi informan utama adalah Direktur Utama PT AQM *Tour and Travel*, Koordinator *Marketing*, Tim Syiar, Serta Staf yang berkaitan dengan penelitian. Sumber ini memiliki kedekatan dengan masalah yang penulis teliti. Oleh karena itu data utama penelitian ini diperoleh dari informan utama penelitian.

⁹⁴SOP perusahaan PT AQM *Tour and Travel*. Hasil dokumentasi penulis tanggal 09 Agustus 2019

⁹⁵SOP perusahaan PT AQM *Tour and Travel*. Hasil dokumentasi penulis tanggal 09 Agustus 2019

⁹⁶SOP perusahaan PT AQM *Tour and Travel*. Hasil dokumentasi penulis tanggal 09 Agustus 2019

Pengambilan Informan penelitian ini dilakukan melalui teknik *purposive sampling*, yakni teknik pengambilan informan dengan pertimbangan-pertimbangan tertentu, yang sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan dalam bab III, untuk itulah ditetapkan bahwa informan penelitian diambil dari narasumber yang merupakan pengurus struktural PT AQM *Tour and Travel*.

Tabel 4.2

Profil Informan

NO	NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	JABATAN
1	H. Bambang Sarumi	40 Tahun	Laki-laki	Direktur Utama
2	Muhammad UyunM.Pd I	34 Tahun	Laki-laki	Muthawif
3	Yuningsih	44 Tahun	Perempuan	Koordinator <i>Marketing</i>
4	Charles	42 Tahun	Laki-laki	Tim Syiar
5	Silvana eva	45 Tahun	Perempuan	Tim Syiar

Dari tabel 4.2 dapat dilihat bahwa informan dalam penelitian ini berjumlah 5 orang. Informan yang dipilih di atas adalah staf PT AQM *Tour and Travel* kota Bengkulu. Kelima informan yang telah ditetapkan tersebut memenuhi syarat yang telah ditentukan. Dimana masing-masing informan

benar-benar mampu memberikan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini.

2. Hasil dan Temuan

a. Metode dakwah yang digunakan dalam program umrah PT AQM *Tour and Travel*.

Metode dakwah yang digunakan merupakan wujud dari fungsi pelaksanaan dalam manajemen. Kegiatan merupakan tindakan yang dilakukan untuk mewujudkan tujuan yang ingin dicapai. PT AQM *Tour and Travel* melakukan kegiatan dakwah yang beragam, seperti diungkapkan oleh Bapak Bambang Sarumi:

“kami biasanya syiar di instansi-instansi bekerjasama dengan pihak lembaga, syiar di majelis taklim, melaksanakan kegiatan sosialisasi dalam bentuk kajian atau tabligh akbar”⁹⁷

Metode yang digunakan dalam kegiatan dakwah, dengan berbagai bentuk acara, seperti kajian keagamaan di lembaga/instansi dan tablik akbar (dakwah *bi al hikmah*) yang dilaksanakan dengan sosialisasi program umrah yang ada di PT AQM *Tour and Travel*.

“kami membantu segala urusan yang berkaitan dengan ibadah haji atau umrah, ketika jamaah tidak mengerti bagaimana proses ibadahnya baik haji ataupun umrah kita mengajarkan kepada mereka dalam bentuk kegiatan manasik yang kita lakukan tiga kali, sebelum keberangkatan dua kali, di Madinah satu kali”⁹⁸

Dari hasil wawancara dengan pimpinan PT AQM *Tour and Travel* dapat dipahami bahwa ada beberapa metode dakwah yang digunakan

⁹⁷Hasil wawancara dengan Bambang Sarumi selaku pimpinan PT AQM *Tour and Travel*, 3 Agustus 2019

⁹⁸Hasil wawancara dengan Bambang Sarumi selaku pimpinan PT AQM *Tour and Travel*, 3 Agustus 2019

yakni dakwah *bil hal, bil lisan* dan *bi al hikmah* yang dilakukan dalam bentuk, diskusi dengan alumni jamaah, bimbingan dan arahan kepada calon jamaah atau jamaah yang akan melaksanakan umrah.

Ibu Yuningsih Juga mengungkapkan :

“Kita selalu melaksanakan syiar, bentuk-bentuknya seperti syiar di majelis taklim, instansi-instansi, sekolah seperti MAN dan MTS. mengadakan kajian atau tabligh akbar di hari besar islam dengan mengundang calon jamaah dan alumni yang pernah berangkat bersama AQM, mensyiarakan dan mensosialisasikan program umrah”⁹⁹

PT AQM *Tour and Travel* melakukan berbagai jenis kegiatan dakwah dan menggunakan metode yang berbeda, menyesuaikan dengan latar belakang *mad'u*, juga melaksanakan kajian di hari-hari besar Islam dengan mengundang alumni jamaah dan calon jamaah, untuk membangun hubungan yang baik antara pihak perusahaan dengan alumni dan mensosialisasikan program umrah.

“Biasanya kalau mengadakan acara kajian kita mengundang ustad dari luar Bengkulu seperti ustad Asep pimpinan pondok pesantren Batam dan juga kita pernah mengundang ulama dari Mekkah Prof. Dr Assayyid Baasim Bin Ahmad Al Attas”¹⁰⁰

Dalam setiap kajian yang di adakan di hari-hari besar Islam PT AQM mengundang da'i dari luar Bengkulu, da'i yang berpengalaman baik dari Indonesia atau didatangkan langsung dari kota Mekkah.

Begitu juga yang di ungkapkan Ibu Silvana Eva:

“Untuk metode dakwah biasanya kita melakukan syiar di instansi-instansi, majelis taklim,kajian pada saat hari besar islam dengan

⁹⁹Hasil wawancara dengan Yuningsih selaku Koordinator *Marketing*, 29 Juli 2019

¹⁰⁰Hasil wawancara dengan Yuningsih selaku Koordinator *Marketing*, 29 Juli 2019

mengundang dai baik dari Bengkulu ataupun dari luar Bengkulu bahkan kita juga pernah mendatangkan ulama dari Mekkah”¹⁰¹

Ditambahkan juga oleh Bapak Charles :

“Untuk kegiatan dakwah kami melakukan syiar di majelis taklim, instansi-instansi, dan juga melaksanakan kajian yang cakupannya lebih luas yakni masyarakat umum, bekerjasama dengan pemerintah setempat, misalkan di Bengkulu kita melaksanakan kajian dengan bantuan bapak Rohidin Mersya”¹⁰²

Dari hasil wawancara dan temuan peneliti di lapangan terlihat bahwa, PT AQM *Tour and Travel* melakukan berbagai jenis kegiatan dakwah dan menggunakan metode yang berbeda, menyesuaikan dengan latar belakang *mad'u*, juga melaksanakan kajian di hari-hari besar Islam ada beberapa metode dakwah yang digunakan yakni dakwah *bil hal, bil lisan* dan *bi al hikmah* yang dilakukan dalam bentuk, diskusi dengan alumni jamaah, bimbingan dan arahan kepada calon jamaah atau jamaah yang akan melaksanakan umrah.

- b. Proses perencanaan dakwah (*takhthith*) dalam sosialisasi program umrah PT AQM *Tour and Travel*.

perencanaan dakwah merupakan langkah awal dalam proses manajemen dakwah, karena dalam merencanakan kegiatan dakwah kedepan, maka segala sumberdaya difokuskan pada pencapaian tujuan dakwah. PT AQM *Tour and Travel* dalam melakukan sosialisasi program umrah juga memiliki perencanaan untuk mencapai visi dan misinya, seperti yang dinyatakan oleh Bambang Sarumi :

¹⁰¹Hasil wawancara dengan Silvana Eva Selaku Tim *Syiar*, 27 Juli 2019

¹⁰²Hasil wawancara dengan Charles Selaku Tim *Syiar*, 27 Juli 2019

“Untuk perencanaan dakwah, kami menentukan bagaimana bentuk kegiatan, menentukan waktu, pada saat perencanaan kita menentukan dai, kemudian menentukan materi apa yang akan disampaikan menyesuaikan dengan waktu”¹⁰³

Proses perencanaan yang dilakukan adalah persiapan segala hal yang dibutuhkan pada saat kegiatan dilaksanakan, menentukan da'i, tema yang akan di angkat, waktu yang tepat.

“Jika dalam rangka hari besar Islam materinya menyesuaikan, seandainya kegiatan yang dilakukan cukup besar apakah harus bekerjasama dengan instansi pemerintah atau lembaga terkait, lalu menentukan bagaimana proses sosialisasi program umrah dan biasanya kita ada tim khusus yang membawa *brand AQM*”¹⁰⁴

Selanjutnya mempersiapkan hal-hal yang terkait dengan perizinan, kerjasama dan membentuk tim yang akan diturunkan ke lapangan.

Begitu juga menurut Ibu Yuningsih:

“Pada saat akan mensosialisasikan program umrah kita biasanya melakukan persiapan yang biasanya di adakan rapat untuk menentukan bagaimana bentuk dan proses kegiatan syiar yang akan dilakukan, menentukan dai yang akan di undang dan mempersiapkan apa saja yang diperlukan”¹⁰⁵

Bapak Charles juga mengungkapkan hal yang sama :

“ya kalau perencanaan yang kita lakukan biasanya menentukan kapan waktu yang pas pembagian tugas misalkan siapa yang akan mengkondisikan lokasi, menyiapkan perlengkapan dan hal lain yang perlu di urus”¹⁰⁶

Begitu juga yang di sampaikan oleh Ibu Silvana:

¹⁰³Hasil wawancara dengan Bambang Sarumi selaku pimpinan PT AQM *Tour and Travel*, 3 Agustus 2019

¹⁰⁴Hasil wawancara dengan Bambang Sarumi selaku pimpinan PT AQM *Tour and Travel*, 3 Agustus 2019

¹⁰⁵Hasil wawancara dengan Yuningsih selaku Koordinator *Marketing*, 29 Juli 2019

¹⁰⁶Hasil wawancara dengan Charles selaku Tim Syiar, 27 Juli 2019

“kalau untuk perencanaan dakwah kita sudah ada jadwal setiap tim, menyiapkan materi yang akan disampaikan, kita biasanya mengadakan rapat persiapan, membagi tugas dan menyiapkan apa saja yang diperlukan, seperti perizinan, kemudian terkait dengan tempat pelaksanaan, bagaimana konsep acara, pemateri dan lain lain”¹⁰⁷

Sama halnya yang di tambahkan ustz Muhammad Uyun selaku dai:

“kita persiapan awal itu adalah mempelajari terlebih dahulu apa yang harus disampaikan kita siapkan melalui *meeting*, kemudian membahas program apa yang akan kita sampaikan, melakukan pelatihan persentasi terlebih dahulu sebelum kita sosialisasi”¹⁰⁸

Perencanaan dakwah PT AQM *Tour and Travel* dalam melaksanakan kegiatan sosialisasi program umrah, meliputi perencanaan jangka pendek dengan mempersiapkan kegiatan yang akan dilakukan seperti waktu pelaksanaan, bentuk kegiatan, tema yang akan di angkat, dana yang dibutuhkan, perizinan yang diperlukan, dan persiapan terkait da’i dan mad’u selaku sasaran dakwah.

c. Pengorganisasian dakwah (*Tanzhim*) dalam sosialisasi program umrah PT AQM *Tour and Travel*.

Pengorganisasian dakwah adalah bagaimana pengelolaan rencana yang telah dirancang. Sebagaimana diungkapkan langsung oleh Bapak H Bambang :

“Kami melakukan pembagian tugas dengan mengumpulkan tim lain kemudian menyampaikan bagaimana rencana yang telah disusun, membagi tugas agar persiapan tidak banyak memakan waktu dan jika di bagi pekerjaannya akan lebih ringan”¹⁰⁹

Hal serupa di ungkapkan oleh Ibu Yuningsih:

¹⁰⁷Hasil wawancara dengan silvana Eva Selaku Tim *Syiar*, 27 Juli 2019

¹⁰⁸Hasil wawancara dengan Muhammad Uyun selaku dai PT AQM *Tour and Travel*, 3 Agustus 2019

¹⁰⁹Hasil wawancara dengan Bambang Sarumi selaku pimpinan PT AQM *Tour and Travel*, 3 Agustus 2019

“kalau pengorganisasiannya kita membentuk tim misalkan ada bagian acara yang menyusun bagaimana konsep acara, ada bagian yang mengurus kelengkapan seperti membuat spanduk, banner, brosur yang biasanya IT yang mengerjakan ya pak heru”¹¹⁰

Bapak Charles juga menyampaikan hal yang sama :

“Biasanya kami membagi tugas ada yang perlengkapan menyiapkan banner, spanduk, infokus kalau diperlukan, ada juga yang menyiapkan materi seputar ibadah umrah dan lain-lain, kemudian saling mengkoordinir tugas kita semua, kemudian melapoorkan apakah tugas kita telah selesai”¹¹¹

Hal senada di katakan oleh Ibu Silvana :

“Kita ada pembagian tim, ada koordintor dalam setiap bidang sehingga untuk mengkoordinasi akan lebih mudah, ketika kita akan syiar tim inilah yang kemudian membantu”¹¹²

Ustd Muhammad Uyun juga menerangkan :

“baik, ya kita ada pembentukan kelompok namanya adalah PTA (pengusaha travel AQM) kemudian dari kelompok inilah kita membagi tingkatan kinerja mereka, ada yang memuaskan, tingkat ke 2 dan seterusnya sehingga nantinya mereka memiliki motivasi untuk menaikan kinerja”¹¹³

Dalam pengorganisasian ada dua poin penting yang harus diperhatikan yaitu desain organisasi (*organizational design*) dan struktur (*organizational structure*). Kedua poin ini akan berdampak dengan hasil dari pengorganisasian dakwah, PT AQM *Tour and Travel* dalam pengorganisasian dakwah, melakukan pembagian kerja dengan membentuk tim (tim dakwah dan tim *branding*), yang terkoordinir dengan koordinator tim dan di awasi oleh manajer *marketing*. Dimana pembagian

¹¹⁰Hasil wawancara dengan Yuningsih Selaku Koordinator *Marketing*, 29 Juli 2019

¹¹¹Hasil wawancara dengan Charles Selaku Tim *Syiar*, 27 Juli 2019

¹¹²Hasil wawancara dengan Silvana Eva Selaku Tim *Syiar*, 27 Juli 2019

¹¹³Hasil wawancara dengan Muhammad Uyun selaku dai PT AQM *Tour and Travel*, 27 Juli 2019

tugas, pengelompokan, departemenisasi, rantai komando merupakan pengaplikasian dari pengorganisasian.

d. Proses Penggerakan Dakwah (*Tawjih*) dalam sosialisasi program umrah PT AQM *Tour and Travel*

Penggerakan yakni seluruh proses pemberian motivasi kerja di PT AQM *Tour and Travel*, sehingga para anggota dapat bekerja dengan ikhlas dan penuh tanggung jawab demi tercapainya tujuan organisasi sesuai dengan beban yang diberikan kepadanya. di sampaikan oleh Bapak Bambang :

“untuk penggerakan dakwah kami selalu memberi motivasi kepada tim melalui media sosial (grup whatsapp) setiap hari, melakukan kegiatan kajian mingguan pada hari sabtu dan kegiatan bulanan yang dinamakan *happy family*”.¹¹⁴

Proses penggerakan dakwah yang dilakukan melalui media sosial

dan secara langsung, melalui kegiatan kajian mingguan dan bulanan.

“Kami selalu mengadakan rapat untuk melaporkan segala persiapan yang telah disiapkan, kemudian pada saat itu juga ada motivasi yang disampaikan kepada tim dan biasanya kita selalu menyampaikan bahwasanya kegiatan kita ini memiliki dua kebaikan untuk dunia dan akhirat, dan kita harus memegang teguh budaya IKHLAS”¹¹⁵

Selalu melakukan *briefing* terlebih dahulu setiap akan melakukan kegiatan dakwah dan memberikan motivasi kepada tim menyampaikan budaya ikhlas, kerja keras, harmonis, lapang dada, amal sholeh dan sempurna (IKHLAS).

Ibu Yuningsih juga menyampaikan hal yang sama :

¹¹⁴Hasil wawancara dengan pak Bambang Sarumi selaku pimpinan PT AQM *tour and travel*, 3 Agustus 2019

¹¹⁵Hasil wawancara dengan pak Bambang Sarumi selaku pimpinan PT AQM *tour and travel*, 3 Agustus 2019

“Biasanya penggerakan ini dilakukan oleh pimpinan atau ketua panitia jika pada saat akan melakukan kegiatan syiar dan saling mengingatkan bahwa kegiatan kita ini untuk umat dan disisi lain kita juga mendapatkan ujah dari apa yang kita kerjakan”¹¹⁶

Sama juga yang di tuturkan oleh Bapak Charles :

“Untuk penggerakan kita sebelum melakukan sosialisasi biasanya melakukan musyawarah terkait tanggung jawab dan kekompakan”¹¹⁷

Juga menurut Ibu Silvana :

“Ya untuk penggerakan dakwah, kita selalu membina tim yang lama atau yang baru dan kita berusaha membuat hal-hal yang baru sehingga tidak terasa jenuh”¹¹⁸

Sama juga menurut ustz Muhammad Uyun :

“Biasanya kami selalu memotivasi tim, bahwasanya pekerjaan kita ini bukan semata-mata untuk dunia, tapi juga untuk akhirat, sehingga dalam menjalankan tugas harus selalu ikhlas lillahita allah”¹¹⁹

Penggerakan dakwah dalam sosialisasi program umrah PT AQM

Tour and Travel di kota Bengkulu, dengan memberi motivasi kepada tim yang biasanya dilakukan setiap hari melalui sosial media (grup whatsapp) terjadwal setiap pagi, melalui kajian mingguan PT AQM *Tour and Travel* pada hari Sabtu dan setiap bulan melalui kegiatan yang dinamakan *happy family*.

e. *Riqaabah* (Pengendalian Dakwah) dalam sosialisasi program umrah PT AQM *Tour and Travel*.

Pengendalian merupakan bagian dari perilaku terapan yang bertujuan untuk mencapai hasil yang efektif dan efisien, dengan

¹¹⁶Hasil wawancara dengan Yuningsih Selaku Koordinator *Marketing*, 29 Juli 2019

¹¹⁷Hasil wawancara dengan Charles Selaku Tim *Syiar*, 27 Juli 2019

¹¹⁸Hasil wawancara dengan Silvana Eva Selaku Tim *Syiar*, 27 Juli 2019

¹¹⁹Hasil wawancara dengan Muhammad Uyun Selaku Dai, 27 Juli 2019

melakukan evaluasi dari setiap kegiatan dakwah yang dilakukan PT AQM

Tour and Travel. Seperti yang disampaikan oleh bapak Bambang Sarumi:

“kami selalu mengadakan evaluasi dalam setiap pekerjaan, setiap pagi kami selalu mengadakan rapat pada pukul 09.00 untuk membahas pekerjaan umum harian, evaluasi mingguan, bulanan dan per tahun, kalau dalam kegiatan sosialisasi program umrah biasanya di adakan rapat setelah kegiatan dilaksanakan, dalam setiap evaluasi inilah kami dapat menilai kinerja anggota”¹²⁰

Hal senada disampaikan oleh Ibu Yuningsih :

“untuk evaluasi kita selalu mengadakan rapat 3 hari atau satu minggu setelah mengadakan kegiatan agar kedepannya kesalahan-kesalahan yang telah terjadi tidak terulang”¹²¹

Juga yang disampaikan Bapak Charles :

“kalau evaluasi kita adakan beberapa hari setelah melakukan syiar, kemudian kita mengecek bagaimana hasil dari kegiatan yang telah di adakan”¹²²

Begitu juga yang disampaikan Ibu Silvana :

“kita biasanya evaluasi setiap sabtu, setiap bulan juga ada untuk melihat hasil sejauh mana hasil dari syiar dakwah ini”¹²³

Dalam kegiatan dakwah pengendalian sangat diperlukan, dengan

melakukan evaluasi dari setiap kegiatan dakwah yang dilakukan.

Berdasarkan hasil observasi dan data yang penulis dapat, di PT AQM *Tour*

and Travel pengendalian yang dilakukan melalui evaluasi, yakni evaluasi

harian, mingguan, bulanan dan tahunan. Setiap hari pada pukul 09.00,

mingguan yakni hari Sabtu, bulanan setiap awal bulan di minggu pertama

sedangkan evaluasi tahunan di adakan di akhir pemberangkatan jamaah

¹²⁰Hasil wawancara dengan Bambang Sarumi Selaku Pimpinan PT AQM *Tour and Travel*, 3 Agustus 2019

¹²¹Hasil wawancara dengan Yuningsih Selaku Koordinator Marketing, 29 Juli 2019

¹²²Hasil wawancara dengan Charles Selaku Tim *Syiar*, 27 Juli 2019

¹²³Hasil wawancara dengan Silvana Eva Selaku Tim *Syiar*, 27 Juli 2019

setiap tahunnya. Melalui evaluasi ini di adakan juga penilaian terhadap tim *syiar* sesuai dengan hasil capaian dan diberikan *reward*.

Dalam kegiatan evaluasi penulis melihat adanya beberapa kekurangan yakni tolak ukur keberhasilan kegiatan sosialisasi hanya dilihat dari jumlah jamaah yang melaksanakan ibadah umrah melalui PT *AQM Tour and Travel*. Padahal keberhasilan kegiatan sosialisasi tidak hanya di ukur melalui jumlah jamaah, akan tetapi dapat dilihat dari seberapa paham masyarakat tentang ibadah umrah, proses dan apa saja yang perlu disiapkan ketika ingin melakukan ibadah, kemudian memberikan pemahaman bahwa ibadah umrah bukan hanya kegiatan wisata saja. Dan penulis melihat perlu adanya perbaikan ketika melakukan kegiatan evaluasi, terkait dengan berita acara dan notulensi yang di perlukan untuk meninjau kegiatan yang telah dilakukan dan sebagai arsip perusahaan.

C. Pembahasan Hasil Penelitian Tentang Manajemen Dakwah Yang Dilakukan dalam Sosialisasi Program Umrah PT *AQM Tour and Travel* Di Kota Bengkulu

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan telaah dokumentasi, maka berikutnya peneliti akan melakukan analisis terhadap hasil penelitian dalam bentuk deskriptifanalisis. Dalam menganalisa hasil penelitian, peneliti akan menginterpretasikan hasil wawancara peneliti dengan beberapa informan yang berasal dari PT *AQM Tour and Travel* terkait dengan “Manajemen Dakwah dalam Program Umrah PT *AQM Tour and Travel* di kota Bengkulu”

dan membandingkan serta menganalisisnya, berdasarkan kerangka teori yang ada. Manajemen dakwah yang dilakukan dalam sosialisasi program umrah PT *AQM Tour and Travel* di kota Bengkulu.

Manajemen dakwah adalah proses perencanaan tugas, mengelompokan tugas, menghimpun dan menempatkan tenaga-tenaga pelaksana dalam kelompok-kelompok tugas dan kemudian menggerakkan ke arah pencapaian tujuan dakwah. Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya, Manajemen dakwah yang dibahas merupakan serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan sosialisasi program umrah di PT *AQM Tour and Travel* untuk yang tujuannya merupakan untuk mengajak, membimbing dan mengarahkan umat melaksanakan ibadah ke Baitullah.

Sebelum membahas tentang perencanaan dakwah sampai evaluasi dakwah, penulis ingin menjelaskan terlebih dahulu metode dakwah yang digunakan dalam sosialisasi program umrah PT *AQM Tour and Travel*. Dalam program umrah PT *AQM Tour and Travel* terdapat dakwah yang dilakukan yaitu dakwah *bil lisan* dalam bentuk kegiatan pengajian, sosialisasi program umrah dan dakwah *bil hal* yang dilakukan dalam bentuk bimbingan ibadah. Sedangkan dalam sosialisasi program umrah metode yang digunakan adalah *Bi al-hikmah*, yaitu berdakwah dengan memperhatikan situasi dan kondisi sasaran dakwah dengan menitikberatkan pada kemampuan mereka, sehingga di dalam menjalankan ajaran-ajaran islam selanjutnya, mereka tidak lagi terpaksa atau keberatan.

Uraian berikut akan penulis ketengahkan Bagaimana manajemen dakwah dalam program umrah di PT AQM *Tour and Travel* di Bengkulu yang meliputi: perencanaan dakwah (*takhthith*), pengorganisasian dakwah (*Tanzhim*), pergerakan dakwah (*tawjih*), dan pengendalian dakwah (*riqaabah*) dalam kegiatan sosialisasi program umrah.

a. Perencanaan Dakwah (*takhthith*)

Perencanaan dakwah ialah langkah awal dalam proses manajemen dakwah, Perencanaan merupakan aktifitas pengambilan keputusan tentang apa yang harus dilakukan, di mana, kapan harus dilakukan, bagaimana melakukan dan siapa yang akan melakukan, sehingga tercapai tujuan yang diinginkan. Perencanaan dakwah dalam sosialisasi program umrah PT AQM *Tour and Travel* di kota Bengkulu meliputi menentukan bentuk-bentuk kegiatan dakwah, menetapkan waktu dan tempat pelaksanaan sosialisasi, menentukan siapa saja yang akan menjadi tim dakwah dan tim *branding* dalam proses sosialisasi, menyusun materi apa saja yang akan di sampaikan, mengurus perizinan dan kerjasama dengan instansi pemerintah dan lembaga terkait dimana sosialisasi akan dilakukan, serta memprediksi jumlah dana yang akan dibutuhkan dalam proses sosialisasi.

b. Pengorganisasian Dakwah (*Tanzhim*)

Dari seluruh rangkaian proses manajemen dakwah pengorganisasian merupakan pengelolaan dari perencanaan yang telah direncanakan, terkait dengan proses pengelompokan orang-orang, alat-alat, tugas, tanggung jawab dan wewenang. Sehingga dalam kegiatan sosialisasi

program umrah PT AQM *Tour and Travel* di kota Bengkulu dapat mencapai tujuan yang ingin dicapai.

Proses pengorganisasian dakwah dalam sosialisasi program umrah PT AQM *Tour and Travel* yakni: dengan membagi tugas yaitu acara, perlengkapan, tim dakwah dan tim branding, dimana setiap tim memiliki koordinatornya masing-masing dan bertanggung jawab dengan tugasnya masing-masing. Saat sosialisasi program umrah ada dua tim inti yakni tim dakwah dan tim *branding*, tim dakwah bertugas untuk mengurus kegiatan dakwah terkait dengan materi yang disampaikan, menyambut, melayani dan mempersiapkan dai yang akan mengisi materi. Sedangkan tim *branding* bertugas membawa *brand* PT AQM *Tour and Travel* serta menyiapkan brosur dan melayani masyarakat yang ingin tau seputar ibadah umrah dan memberi informasi seputar perjalanan umrah serta apa saja yang perlu disiapkan.

c. Penggerakan Dakwah (*Tawjih*)

Penggerakan dakwah merupakan proses pemberian motivasi kerja kepada anggota atau bawahan di PT AQM *Tour and Travel*, sehingga mereka mampu bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan dengan efisien dan ekonomis.

Pada proses penggerakan dakwah dalam sosialisasi program umrah PT AQM *Tour and Travel* di kota Bengkulu dilakukan dari sebelum melakukan kegiatan sosialisasi, bahwa mereka bekerja di PT AQM *Tour and Travel* harus selalu mengingat, mereka mendapatkan dua kebaikan

sekaligus (dunia dan akhirat) dan mereka harus bekerja dengan ikhlas sesuai dengan budaya yang ada di PT AQM *Tour and Travel* yakni menjunjung tinggi budaya Perusahaan dengan motto IKHLAS (I= Ikhlas, K= Kerjakeras, H= Harmonis, L= Lapang dada, A= Amal sholeh dan S= Sempurna). Memberi motivasi kepada tim yang biasanya dilakukan setiap hari melalui sosial media (grup whatsapp) terjadwal setiap pagi, melalui kajian mingguan PT AQM *Tour and Travel* pada hari Sabtu dan setiap bulan melalui kegiatan yang dinamakan *happy family*.

d. Pengendalian Dakwah (*Riqaabah*)

Pengendalian dakwah merupakan bagian dari perilaku terapan tentang bagaimana cara menjalankan dan mengendalikan organisasi dakwah dengan mengevaluasi setiap kinerja dan hasil yang telah dicapai. Evaluasi adalah suatu proses yang teratur dan sistematis dalam membandingkan hasil yang dicapai dengan tolak ukur atau kriteria yang telah ditetapkan kemudian dibuat suatu kesimpulan dan penyusunan saran pada setiap tahap dari pelaksanaan kegiatan.

Pada proses evaluasi PT AQM *Tour and Travel* dalam kegiatan dakwah dan sosialisasi program umrah, dengan mengadakan evaluasi harian khusus untuk staf kantor, mingguan, bulanan dan tahunan. Setiap hari pada pukul 09.00, mingguan yakni hari Sabtu, bulanan setiap awal bulan di minggu pertama sedangkan evaluasi tahunan di adakan di akhir pemberangkatan jamaah setiap tahunnya. Melalui evaluasi ini di adakan

juga penilaian terhadap tim syiar sesuai dengan hasil capaian dan diberikan *reward* berupa hadiah umrah jika memiliki kinerja yang baik.

Dari konsep manajemen dakwah yang telah penulis paparkan terlihat bahwa PT AQM *Tour and Travel* telah menerapkan manajemen dakwah dengan cukup baik, meskipun terdapat beberapa kekurangan. Namun penulis masih melihat tolak ukur keberhasilan yang dilakukan masih cenderung kepada *marketing* sehingga PT AQM *Tour and Travel* sebagai lembaga dakwah tidak begitu nampak. Meskipun demikian PT AQM *Tour and Travel* telah melakukan kegiatan dakwah khususnya dalam sosialisasi program umrah yang penulis teliti.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka di bawah ini akan dikemukakan beberapa simpulan terkait dengan Manajemen Dakwah Dalam Program Umrah PT AQM Tour and Travel di Kota Bengkulu. Secara garis besar manajemen dakwah yang dilakukan dalam sosialisasi program umrah di PT AQM *Tour and Travel* ditinjau dari fungsi manajemen Dakwah: *Takhthith* (Perencanaan Dakwah) Perencanaan yang dilakukan yaitu menentukan jenis kegiatan, materi, metode, menyusun tim dakwah dan *branding*, menentukan waktu dan tempat, kerjasama dan memprediksi jumlah dan yang dibutuhkan, *Thanzhim* (Pengorganisasian Dakwah) Pengorganisasian yang dilakukan yakni membagi tugas dan membentuk tim yang akan diturunkan ke lapangan, *Tawjih* (Penggerakan Dakwah) Proses penggerakan yang dilakukan adalah memberikan motivasi, menjunjung tinggi budaya perusahaan dengan motto ikhlas, *Riqaabah* (Pengendalian Dakwah) Proses evaluasi meliputi tolak ukur keberhasilan dan melakukan kegiatan evaluasi setiap hari, minggu, bulan dan tahun.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian manajemen dakwah dalam program umrah PT AQM *Tour and Travel* di kota Bengkulu, maka peneliti akan memberikan saran yang dapat dijadikan pertimbangan dan masukan untuk PT AQM *tour and travel* :

1. Hendaknya kegiatan dakwah bisa menjangkau semua lapisan masyarakat yang ada di provinsi Bengkulu.
2. Sebagai perusahaan yang memberikan pelayanan untuk beribadah ke *Baitullah*, berikan pelayanan yang maksimal dan jangan sampai beribadah ke tanah suci hanya di anggap sebagai kegiatan wisata oleh jamaah, karena itu pentingnya pada saat sosialisasi memberikan penjelasan yang baik kepada calon jamaah.
3. Hendaknya ada penguatan bahwa PT AQM *Tour and Travel* bukan hanya perusahaan yang hanya mencari keuntungan melalui jamaah namun juga merupakan lembaga da kwah yang tugasnya untuk melayani umat. Yang di realisasikan dengan fokus kegiatan dakwah yang memberikan pemahaman kepada masyarakat seputar ibadah haji dan umrah.

DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Agama RI. 2005. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Jakarta: CV Diponegoro.
- Departemen Agama RI. 2012. *Fiqh Haji*. Jakarta: CV Diponegoro.
- Hasan Binjai, Abdul Halim. 2006. *Tafsir Al-Ahkam*. Jakarta: Kencana.
- Andi, Prastowo. 2010. *Menguasai Teknik-Teknik Koleksi Data Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Diva Press.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Managemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 1999. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rieneka Cipta.
- Azwar, Saifuddin. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bungin, M. Burhan. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif (Aktualisasi Metodologis Kearah Ragam Varian Kontemporer)*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Danim, Sudarwan. 2000. *Menjadi Peneliti Kualitatif*. Bandung: Pustaka Setia.
- Damsar. 2010. *Pengantar Sosiologi Politik*. Jakarta: Kencana.
- Hadi, Sutrisno. 2000. *Metode Riset*. Jakarta: Gaung Pers.
- Habib, M Syafaat. 1992. *Buku Pedoman Dakwah*. Jakarta: Wijaya.
- Iskandar. 2008. *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)*. Jakarta: Gaung Persada Press.
- Indrawati, Ida. 1988. *Manajemen dan Organisasi*. Bandung: CV Armico.
- Imam Zaidallah, Alwisral, Khaidir Khatib Bandaro. 2005. *Strategi Dakwa Dalam Membentuk Da'i dan Khatib Profesional*. Jakarta: Kalam Mulia.
- Komaruddin. 1994. *Ensiklopedi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Madjid, Nurcholish. 1997. *Perjalanan Religius Umrah dan Haji*. Jakarta: Paramadina.

- Madjid, Nurcholis. 1999. *Cendekiawan dan Relegiusitas Masyarakat*. Jakarta: Paramadina dan Tabloid Tekad.
- Molleong, J. Lexy. 2006. *Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rajawali Pers.
- Molleong, J. Lexy. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- M. Matdawan, Noor. 1993. *Ibadah Haji dan Umrah*. Yogyakarta: CV. Bina Usaha.
- M. Ivancevich, Jhon, Robert Konopaske, Michael T. Matteson. 2005. *Perilaku dan Manajemen Organisasi*. McGraw Hill: Erlangga.
- Panglaykim, Hazil Tanzil, 1999. *Manajemen Suatu Pengantar*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- St. Syamudduha. 2004. *Manajemen Pesantren (Teori dan Praktek)*, (Yogyakarta: Graha Guru.
- Sangadji, Etta Mamang, Sopiha. 2010. *Metodologi Penelitian, Pendekatan Praktis dalam Penelitian*. Yogyakarta : Andi.
- Sholeh, Rosyad. 2010. *Manajemen Dakwah Islam*. Surabaya: Suara Muhammadiyah.
- Suryabrata, Sumardi. 2010. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sholikhin, Muhammad. 2013. *Keajaiban Haji dan Umrah*. Jakarta: Erlangga.
- T. Handoko, Hani. 1999. *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Yoeti, A. 2003. *Tours and Travel Marketing*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Yuniasih, Ely. 2008. *Pengertian Manajemen pemasaran*. Jakarta: PT. Gemilang.
- Handayani, Reski. 2017. *Manajemen Pemasaran Biro Haji dan Umroh (Studi Pada PT. Medussa Multi Bussines Centre Kabupaten Jeneponto)*. Makassar. Skripsi UIN Alauddin Makassar, Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
- Rofiq, Abdul. 2007. *Manajemen Dakwah dalam Pengembangan Masyarakat (studi kasus dakwah rancana walisongo di desa binaan Dukuh Jamalsari kelurahan Kedukpanen Kecamatan Mijen Kota Semarang)*. Semarang. Skripsi IAIN Walisongo.

Yamaldi, Afriyadi. 2018. *Pola Pelayanan Calon Jamaah Haji Oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-marjan kota Bengkulu*. Bengkulu: Skripsi Sarjana, Fakultas Ushuluddin, Adap dan Dakwah.

<http://repositori.uin-alauddin.ac.id/5234/1/RESKI%20HANDAYANI%20FILE.pdf> (akses 20 Maret 2019)

<https://bengkulu.kemenag.go.id/artikel/42862-daftar-penyelenggara-perjalanan-ibadah-haji-ppiu-yang-izinnya-masih-berlaku-di-provinsi-bengkulu> (akses 13 juni 2019)

<https://haji.kemenag.go.id/v3/basisdata/waiting-list>. (diakses 13 juni 2019)

<https://bengkulu.kemenag.go.id/artikel/42862-daftar-penyelenggara-perjalanan-ibadah-haji-ppiu-yang-izinnya-masih-berlaku-di-provinsi-bengkulu>. (di akses 13 Juni 2019)

Dokumentasi wawancara kepada para responden



Wawancara kepada responden



Wawancara kepada responden



Dokumentasi kegiatan tim branding



Dokumentasi kegiatan kerjasama dengan Pemerintah Daerah Provinsi Bengkulu



Dokumentasi kegiatan kajian di kantor Pemerintah Daerah Provinsi Bengkulu



Dokumentasi Kegiatan sosialisasi dan kajian keagamaan



Dokumentasi kegiatan *isra' mi'raj*

