

ABSTRAK

Tesis dengan judul “Dakwah Berbasis Manajemen Strategis Dalam Pelaksanaan Ibadah di Tanah Suci PT. Menara Kamilah *Tours and Travel* Tulungagung” ini ditulis oleh Dina Milladiyyah dengan Pembimbing Dr. H. M. Muntahibun Nafis, M.Ag. dan Dr. Mutrofin, M.Fil.I.

Kata Kunci: Dakwah, Manajemen Strategis, Ibadah di Tanah Suci

Dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah, tidak sedikit jamaah yang mengalami kendala baik secara teknis, emosional, maupun spiritual. Salah satu kasus yang sering terjadi pada kelompok jamaah yakni banyaknya jamaah yang tidak memahami urutan dan tata cara ibadah di Tanah Suci, meskipun telah mengikuti manasik dan bimbingan sebelum keberangkatan. Upaya dalam mencegah kasus tersebut, PT. Menara Kamilah *Tours and Travel* Tulungagung menerapkan bentuk dakwah berbasis manajemen strategis dalam melayani jamaah, dari sebelum keberangkatan, ketika pelaksanaan di Tanah Suci, hingga jamaah kembali ke Tanah Air. Dakwah dalam konteks ini tidak hanya dipahami sebagai penyampaian pesan keagamaan secara verbal, tetapi juga sebagai proses pembinaan dan pendampingan jamaah melalui perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi yang terstruktur. Sehingga jamaah akan siap dalam menghadapi dinamika ibadah di Tanah Suci.

Penelitian ini bertujuan untuk 1) Menganalisis bentuk dakwah berbasis manajemen strategis dalam pelaksanaan ibadah di Tanah Suci PT. Menara Kamilah *Tours and Travel* Tulungagung 2) Menganalisis implementasi dakwah berbasis manajemen strategis dalam pelaksanaan ibadah di Tanah Suci PT. Menara Kamilah *Tours and Travel* Tulungagung 3) Menganalisis implikasi dari dakwah berbasis manajemen strategis terhadap pelaksanaan ibadah di Tanah Suci jamaah PT. Menara Kamilah *Tours and Travel* Tulungagung.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologis. Jenis rancangan penelitian studi kasus dan menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data melalui tahapan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan / verifikasi data. Sedangkan teknik keabsahan data menggunakan triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu

Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) bentuk dakwah berbasis manajemen strategis dalam pelaksanaan ibadah di Tanah Suci oleh PT. Menara Kamilah *Tours and Travel* Tulungagung melalui *dakwah bil lisan* (ceramah dan bimbingan), *bil qolam* (media tertulis), *bil hal* (keteladanan dan pelayanan), serta *bil Media Sosial* (media digital). 2) implementasi dakwah berbasis manajemen strategis dalam pelaksanaan ibadah di Tanah Suci oleh PT. Menara Kamilah *Tours and Travel* Tulungagung yakni dengan keempat bentuk dakwah tersebut diintegrasikan dalam kerangka manajemen strategis yang mencakup perencanaan program manasik, pelaksanaan pendampingan selama ibadah haji dan umrah, serta evaluasi pasca-keberangkatan. 3) implikasi dakwah berbasis manajemen strategis dalam pelaksanaan ibadah di Tanah Suci oleh PT. Menara Kamilah *Tours and Travel* Tulungagung terbukti dapat meningkatkan pemahaman dan kesiapan jamaah

dalam menjalankan ibadah secara khusyuk dan sesuai tuntunan syariat. Dengan demikian, dakwah berbasis manajemen strategis dapat menjadi model efektif dalam membina jamaah dan meningkatkan kualitas layanan ibadah di Tanah Suci.

ABSTRACT

This thesis, entitled "Strategic Management Based Da'wah in the Implementation of Worship in the Holy Land at PT. Menara Kamilah Tours and Travel Tulungagung," is written by Dina Milladiyyah under the supervision of Dr. H. M. Muntahibun Nafis, M.Ag., and Dr. Mutrofin, M.Fil.I.

Keywords: *Da'wah, Strategic Management, Worship in the Holy Land*

In the execution of Hajj and Umrah rituals, many pilgrims often face various challenges—technical, emotional, and spiritual. A common issue is the lack of understanding among pilgrims regarding the proper sequence and procedures of worship in the Holy Land, even after attending pre-departure training (manasik). To address this, PT. Menara Kamilah Tours and Travel Tulungagung implements a strategic management-based da'wah approach to serve pilgrims—starting before departure, continuing during their time in the Holy Land, and concluding upon their return home. In this context, da'wah is not limited to verbal religious communication, but encompasses structured mentoring and guidance through planning, implementation, and evaluation, ensuring pilgrims are spiritually and mentally prepared for the worship experience.

This study aims to: (1) analyze the form of strategic management-based da'wah in the implementation of worship in the Holy Land at PT. Menara Kamilah Tours and Travel Tulungagung, (2) analyze the implementation of this da'wah strategy, and (3) examine the implications of such an approach on the worship experience of pilgrims.

The research adopts a qualitative method with a phenomenological approach, utilizing a case study design. Data were collected through observation, interviews, and documentation. Data analysis involved reduction, presentation, and conclusion/verification. Data validity was ensured through source triangulation, technique triangulation, and time triangulation.

The results show that: (1) the forms of strategic management-based da'wah include da'wah bil lisan (oral guidance and sermons), bil qalam (written media), bil hal (exemplary behavior and service), and through social media (digital platforms); (2) these forms are integrated into a strategic management framework involving predeparture training programs, on-site guidance during worship, and post-return evaluations; (3) this approach positively impacts pilgrims' understanding and readiness, enabling them to perform their worship with greater focus and in accordance with Islamic teachings. Therefore, strategic management-based da'wah serves as an effective model for nurturing pilgrims and enhancing the quality of worship services in the Holy Land.

الملخص

عنوان الرسالة: الدعوة القائمة على الإدارة الإستراتيجية في تنظيم أداء العبادات في الأراضي المقدسة: دراسة حالة في شركة PT. Menara Kamilah Tours and Travel بمدينة تولونغاونغ. أعدت هذه الرسالة دينا ميلاديتي، بإشراف الأستاذ الدكتور الحاج محمد منتخب النفيس، الماجستير في الدراسات الدينية، والدكتور مترفين، الماجستير في الفلسفة الإسلامية.

الكلمات المفتاحية: الدعوة، الإدارة الإستراتيجية، العبادات في الأراضي المقدسة.

تُعَدُّ رحلة الحج والعمرة من أهم الشعائر الإسلامية التي تتطلب استعدادًا علميًا وروحيًا ونفسيًا، غير أن عددًا غير قليل من الحجاج والمعتمرين يواجهون أثناء أدائهم للمناسك صعوبات متعددة، سواء من الناحية الفنية أو النفسية أو التعبية. ومن أبرز المشكلات التي لوحظت بين بعض الحجاج عدم إلمامهم بتسلسل المناسك وكيفية أدائها على الوجه الصحيح، رغم مشاركتهم في برامج التوعية والتدريب قبل السفر. وانطلاقًا من ذلك، اعتمدت شركة PT. Menara Kamilah Tours and Travel بمدينة تولونغاونغ نموذجًا دعويًا قائمًا على الإدارة الإستراتيجية في خدمة ضيوف الرحمن، يبدأ منذ مرحلة الإعداد قبل السفر، ويمتد إلى فترة مرافقتهم في الأراضي المقدسة، ويستمر حتى عودتهم إلى وطنهم. ولا يقتصر مفهوم الدعوة في هذا الإطار على تبليغ الأحكام الشرعية شفهيًا، وإنما يشمل عملية متكاملة من التوجيه والإرشاد والمرافقة، تقوم على التخطيط والتنفيذ والتقويم بصورة منهجية، بما يساهم في تهيئة الحجاج والمعتمرين لأداء مناسكهم على الوجه المشروع.

وهدفت هذه الدراسة إلى: (1) تحليل صور الدعوة القائمة على الإدارة الإستراتيجية في تنظيم أداء العبادات في الأراضي المقدسة لدى شركة PT. Menara Kamilah Tours and Travel بمدينة تولونغاونغ، (2) تحليل آليات تطبيق هذا النموذج الدعوي في إدارة برامج الحج والعمرة، و(3) بيان الآثار المترتبة على تطبيق الدعوة القائمة على الإدارة الإستراتيجية في تحسين أداء الحجاج والمعتمرين التابعين للشركة.

واعتمدت الدراسة المنهج النوعي (الكيفي) وفق المدخل الظاهري (الفينومينولوجي)، من خلال تصميم دراسة الحالة. وجمعت البيانات باستخدام الملاحظة، والمقابلات المتعمقة، وتحليل الوثائق، ثم خلّلت وفق مراحل اختزال البيانات، وعرضها، واستخلاص النتائج والتحقق منها. ولتعزيز مصداقية

النتائج استُخدمت أساليب التثليث، المتمثلة في تثليث المصادر، وتثليث أدوات جمع البيانات، والتثليث الزمني.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أبرزها: أولاً، أن الدعوة القائمة على الإدارة الإستراتيجية في الشركة تتجسد في أربعة أنماط رئيسة، هي: الدعوة باللسان من خلال المحاضرات والإرشاد المباشر، والدعوة بالقلم عبر المواد المكتوبة، والدعوة بالحال من خلال القدوة الحسنة وجودة الخدمة، والدعوة عبر وسائل التواصل الاجتماعي باستخدام الوسائط الرقمية. ثانياً، أن هذه الأنماط الدعوية طُبقت ضمن إطار متكامل للإدارة الإستراتيجية، شمل التخطيط لبرامج التوعية والتدريب قبل السفر، ومرافقة الحجاج والمعتمرين أثناء أداء المناسك، ثم تقييم البرنامج بعد انتهاء الرحلة. ثالثاً، أثبتت الدراسة أن هذا النموذج الدعوي أسهم في رفع مستوى وعي الحجاج والمعتمرين، وتعزيز جاهزيتهم لأداء المناسك بخشوع وطمأنينة، وفق أحكام الشريعة الإسلامية. وبناءً على ذلك، خلصت الدراسة إلى أن الدعوة القائمة على الإدارة الإستراتيجية تمثل نموذجاً فعالاً في تأهيل الحجاج والمعتمرين، وتسهم في الارتقاء بجودة الخدمات الدعوية والإرشادية المقدمة لهم في الأراضي المقدسة.