

## BAB II KAJIAN PUSTAKA

### A. Kajian Teori

#### 1. Fungsi Manajemen

##### a. Pengertian Manajemen

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) manajemen memiliki pengertian menerapkan sumber daya secara efektif dan juga diartikan untuk mencapai sasaran dan sebuah pimpinan yang bertanggung jawab atas kegiatan organisasi.<sup>1</sup>

Namun secara etimologis dalam manajemen berasal dari berbagai bahasa, yang pertama bahasa prancis kuno yaitu *menegement* yang memiliki arti seni melaksanakan dan mengatur kemudian dalam bahasa italia yaitu *meneggiare* yang memiliki arti mengendalikan dan sedangkan dalam bahasa inggris berasal dari kata *to manage* yang berarti mengelola atau mengatur. Adapun secara etimologi manajemen dapat di simpulkan bahwa manajemen merupakan sebuah aktivitas mengatur atau mengelola. Seperti pengertian menurut beberapa ahli sebagai berikut:

1) George. R Terry

Manajemen merupakan suatu proses khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, yang di lakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah di tentukan melalui pemanfaatan SDM dan sumber lainnya.

2) Marry parkerfollet

Manajemen ialah suatu seni, tiap-tiap pekerjaan bisa di selesaikan dengan orang lain.

3) James A. F Stoner

Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, dan penggunaan sumber daya organisasi yang lain dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang sudah di tetapkan.<sup>2</sup>

Setiap manajemen yang baik harus memiliki tujuan yang jelas untuk mencapai sebuah tujuan di perlukannya alat/sarana/tools yang di kenal dengan "*the six M's*".

---

<sup>1</sup><https://kbbi.web.id/manajemen>. Akses 24November 2022.

<sup>2</sup>Roni Anggger Aditama, *Pengantar Manajemen Teori dan Aplikasi*, (Malang: AE Publishing, 2020), 1-2.

- 1) Manusia (*Human*), faktor manusia dalam manajemen sangatlah penting. Seseorang menetapkan tujuan dan menciptakan proses operasional untuk mencapai kesuksesan. Keberhasilan atau kegagalan suatu perusahaan tergantung pada manajer yang mengarahkan manajemennya. Jika manajemennya bagus, maka perusahaan akan berjalan dengan baik.
- 2) Bahan (*Material*), bahan dalam dunia usaha terbagi menjadi 3 bagian, yaitu. bahan baku, produk setengah jadi dan bahan jadi, tanpa bahan tersebut perusahaan tidak dapat mencapai tujuannya.
- 3) Mesin (*Machines*), mesin dalam pengoperasian tidak hanya dibutuhkan pada usaha yang hanya membutuhkan tenaga manusia saja, tetapi biasanya mesin-mesin tersebut yang menjadi faktor utama, misalnya di perusahaan tekstil yang memudahkan pekerjaan dan juga dapat menghasilkan keuntungan dan bekerja secara efisien.
- 4) Metode (*Methods*), metode kerja diperlukan untuk melakukan pekerjaan yang bertujuan, sehingga metode kerja yang baik mempercepat alur kerja
- 5) Uang (*Capital/Money*), Uang memegang peranan penting dalam bisnis atau operasional sehari-hari. Besar kecilnya perusahaan diukur dari modal yang dikeluarkan, jadi uang adalah alat terpenting perusahaan karena semuanya dihitung secara nasional.
- 6) Pasar (*Market*), pemasaran daripada produksi barang sangat penting untuk kelangsungan proses kerja, proses produksi berhenti ketika barang tidak sesuai, sehingga penguasaan pasar mengakibatkan distribusi produksi ke pasar . sehingga aktivitas mereka dengan konsumen merupakan faktor penentu dalam produksi perusahaan.

Sehingga ke-6 M di atas tidak akan berarti apa-apa bila tidak di koordinir, yang di maksud dalam “koordinasi” ialah suatu cara untuk mempersatukan/mengendalikan semua produksi yang diperlukan untuk mencapai tujuan produksi yang optimal dengan cara yang sefektif.<sup>3</sup>

Manajemen juga memperhatikan penyelesaian kegiatan sedemikian rupa sehingga mencapai tujuan organisasi, dalam arti manajemen memperhatikan aspek efektifitas. Sedangkan

---

<sup>3</sup>Yaya Rutyanasari, Liya Megawati, *Pengantar Manajemen Teori, Fungsi dan Kasus*, (Yogyakarta: CV. Absolute Media, 2018), 1-2.

efektif ialah “*the ability to determine appropriate objectives doing the right thing*” yaitu kemampuan untuk mengukur tujuan dengan tepat dan melakukan hal-hal yang benar. Sehingga manajer mencapai sasaran-sasaran organisasi mereka dikatakan bahwa mereka itu berhasil (efektif), efektivitas tersebut sering di gambarkan dalam melakukan hal-hal yang tepat sehingga kegiatan kerja yang membantu organisasi tersebut mencapai sasaran yang benar. Sementara efisien ini lebih memerhatikan sarana-sarana dalam melaksanakan segala sesuatunya dan efektivitas tersebut berkaitan dengan hasil akhir atau pencapaian sarana organisasi. Efisien dan efektivitas ini saling berkaitan dan menunjang antara satu dengan lainnya.<sup>4</sup>

Menyelesaikan tugas secara efisien dan efektif sangat penting namun mengetahui hal-hal yang harus di lakukan untuk memastikan bahwa tugas yang di selesaikan bisa berjalan sesuai tujuan itu sangat penting sehingga Edwin A. Loocke dalam (Bedjo, 2021:25) berpendapat bahwa Frederick W.Taylor menggunakan tujuan yang di tentukan sebagai salah satu teknik utama dari manajemen ilmiah. Metode yang di gunakan oleh orang untuk mencapai tujuan yang sudah di tentukan , misalnya alat yang digunakan, prosedur kerja yang harus di lalui, tahapan dan langkah yang harus di perlukan untuk melaksanakan pekerjaan di diskripsikan secara detail. Loocke juga menjelaskan secara teliti mengenai sifat atau proses mental atas penetapan tujuan, sifat yang di jelaskan secara spesifik ialah tujuan (*goals pecificity*), kesukaran tujuan (*goal difficulty*) dan intensitas tujuan (*goal intensity*). Spesifikasi tujuan ialah ketelitian serta kejelasan diskripsi kuantitatif dari tujuan, kemudian sukarnya tujuan ialah tingkat prestasi maupun tingkat keahlian yang dicari dan intensitas tujuan merupakan proses penetapan tujuan atau proses penentuan cara mencapainya . tujuan manajemen ialah sesuatu yang ingin di realisasikan yang menggambarkan cakupan tertentu dan menyarankan pengarahannya kepada usaha seorang manajer. Sehingga dapat di ambil 4 elemen pokok yaitu sesuatu yang ingin di realisasikan (*goal*), cakupan (*scope*), ketetapan (*definitness*), dan pengarahannya (*direction*) darisitu bisa di realisasikan menjadi sebuah tujuan

---

<sup>4</sup> Muhammad Munir, Wahyu Ilahi, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta: Prenadamedia Group,2006),16.

manajemen agar bisa efektif dan efisien dalam sebuah usaha organisasi maupun suatu lembaga.<sup>5</sup>

## b. Fungsi Manajemen

Perusahaan yang berkaitan dengan tersedianya lapangan pekerjaan ialah suatu upaya sosial yang sebaagai wujud kepedulian perusahaan, semuanya akan tercapai apabila perusahaan mampu secara optimal memanfaatkan sumberdaya yang dimilikinya. Oleh para ahli imu manajemen sering di sebut dengan fungsi manajemen, fungsi manajemen seperti *planning, organizing, actuating, dan controlling* (POAC) sebagai berikut:

### 1) *Planning* (Perencanaan)

Perencanaan adalah proses yang mendefinisikan tujuan organisasi, membuat strategi yang akan diterapkan untuk mencapai tujuan organisasi, dan mengembangkan rencana tindakan kerja. Saat memulai aktivitas organisasi, langkah pertama adalah fungsi perencanaan yang menentukan arah dan tujuan organisasi bisnis di masa depan.

### 2) *Organizing* (Pengorganisasian)

Pengorganisasian adalah proses pengalokasian kegiatan atau pengorganisasian sumber daya organisasi berupa perencanaan organisasi atau struktur organisasi sesuai dengan tujuan bisnis, sumber daya organisasi dan lingkungan operasi bisnis. Sumber daya organisasi dibagi menjadi 3 jenis sebagai berikut:

- a) Sumber daya manusia, termasuk karyawan/tenaga kerja, dan dari manajer operasi ke manajemen
- b) Sumber daya fisik termasuk mesin, bangunan, tanah dan tempat usaha
- c) Sumber daya organisasi, termasuk sistem informasi dan teknologi, merek dan prosedur dan praktik (SOP/IK)

### 3) *Actuating* (Pelaksanaan)

Sebuah tindakan untuk memastikan bahwa semua anggota tim berusaha untuk mencapai tujuan sesuai dengan rencana bisnis organisasi dan manajemen, sehingga pelaksanaan adalah proses implementasi semua rencana, ide, konsep, bentuk dan gagasan, baik di tingkat operasional maupun seperti dalam operasi. Tingkat administrasi

---

<sup>5</sup>Bedjo Siswanto, “ *Pengantar Manajemen*”, (Jakarta: Bumi Aksara, 2021), 25-26.

manajemen maupun tingkat fungsional untuk mencapai tujuan yaitu misi dan visi organisasi.

Profesor Thomas V. Bonoma dalam (Roni angger, 2020: 29) mengatakan bahwa dalam pelaksanaan rencana yang telah dibuat sebelumnya, terkadang muncul berbagai pilihan yang tidak sukses atau bahkan seperti yang diharapkan. Sehingga faktor kepemimpinan juga mempengaruhi efektivitas pelaksanaan rencana atau strategi. Organisasi membutuhkan pemimpin yang memiliki kompetensi dan kehandalan untuk mencapai tujuan, tidak hanya itu budaya perusahaan dan struktur organisasi juga berperan dalam efektifitas implementasi strategi perusahaan. Sehingga rencana atau implementasi dapat sesuai dengan tujuan semula. dalam melakukan suatu kegiatan atau usaha.

#### 4) *Controlling* (evaluasi)

Evaluasi merupakan salah satu tugas manajemen yang digunakan untuk memantau atau mengevaluasi kinerja organisasi. Dalam hal ini dipastikan bahwa apa yang dipersiapkan, direncanakan dan dilaksanakan dapat berjalan sesuai dengan aturan atau prosedur yang telah ditetapkan, dimana fungsi administrasi juga dapat memeriksa kemungkinan ditemukannya penyimpangan dalam praktek pelaksanaan sehingga dapat dideteksi. Tindakan perbaikan dan pencegahan dapat dilakukan lebih dini.

Pada dasarnya pengevaluasian merupakan kelanjutan dari fungsi-fungsi manajemen sebelumnya, dimana evaluasi atau pengendalian diperlukan dalam rangkaian kegiatan organisasi untuk memastikan bahwa apapun yang perlu dilakukan telah sesuai dengan standar atau aturan yang berlaku.

Adapun beberapa cara fungsi pemantauan efisiensi dan produktivitas karyawan dapat dilakukan dengan beberapa cara, yaitu:

- a) Memastikan bahwa SOP (*standar operation procedure*) dan IK (*instruksi kerja*) berjalan.
- b) Memastikan bahwa proses audit internal secara kontinuitas terlaksana.
- c) Pengukuran *performance* dengan melakukan wawancara dan observasi

Oleh karena itu pengawasan harus dilakukan karyawan senior dan karyawan junior yang ahli dibidangnya, karena kesalahan atau kekeliruan tidak dapat dipisahkan dari

fitrah manusia. Sehingga tindakan pengendalian harus dilaksanakan secara konsisten dan berkala, agar seluruh proses kerja dapat dilakukan dengan tepat dan benar.<sup>6</sup>

### c. Prinsip Manajemen

Manajemen berdasarkan sasaran atau biasa disebut *management by objectives* (MBO) adalah teknik manajemen yang mendorong partisipasi dan komunikasi bawahan serta membantu memperjelas, menjabarkan dan mengkomunikasikan tujuan dan hasil yang diharapkan sesuai dengan tujuan organisasi. Kunci utama MBO adalah partisipasi dan komunikasi dalam penetapan tujuan atau perencanaan.

John R. Schermerhorn berpendapat bahwa suatu organisasi pada dasarnya memiliki tujuan formal yang disebut misi dan tujuan operasional. Misi organisasi membantu organisasi dalam integrasi, kerjasama, identifikasi, pembaharuan diri dan adaptasi, sedangkan tujuan operasi adalah untuk mencapai profitabilitas, sumber daya, posisi pasar, efisiensi, kualitas, inovasi dan tanggung jawab sosial.<sup>7</sup>

Dengan demikian, prinsip-prinsip kepemimpinan merupakan nilai-nilai yang menjadi inti keberhasilan penerapan kepemimpinan, menurut Henry Fayol bahwa prinsip-prinsip manajemen sebagai berikut:

#### 1) Pembagian Kerja

Pembagian kerja bertujuan untuk mengevaluasi kerja setiap karyawan di lingkungan manajemen agar mereka dapat memperoleh pengalaman dan selanjutnya meningkatkan keterampilan mereka untuk meningkatkan produktivitas. Prinsip pengelolaannya adalah *the right man in the right place* atau orang yang tepat di tempat yang tepat pula, karena sumber daya manusia pada dasarnya memiliki kesenjangan kualifikasi dan kekurangan, sehingga dengan pembagian kerja yang benar dan sesuai dengan kemampuannya dapat dihasilkan keuntungan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan.

#### 2) Wewenang dan Tanggung Jawab

Prinsip ini menekankan bahwa sumber daya manusia dalam lingkungan manajemen diberdayakan

<sup>6</sup> Roni Angger Aditama, *Pengantar Manajemen Teori dan Aplikasi*, 25-30.

<sup>7</sup> Afifuddin, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2015), 9.

untuk melakukan pekerjaan sebanyak mungkin. Wewenang dan tanggung jawab merupakan dua hal yang saling berinteraksi membentuk satu kesatuan untuk mencapai tujuan yang diberikan. Kegagalan suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang direncanakan sangat bergantung pada kompetensi dan kemampuan manajer puncak untuk mengelola sumber daya yang ada seperti wewenang dan tanggung jawab.

3) Disiplin

Disiplin erat kaitannya dengan wewenang karena jika wewenang manajer tidak berjalan dengan baik, maka ada kemungkinan prinsip disiplin akan hilang. Jadi, disiplin adalah ketaatan seseorang dan ketaatan pada tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Disiplin dalam kepemimpinan meliputi kejujuran, ketekunan, kepatuhan, kemauan, penerimaan, tata krama dan kebiasaan antara organisasi dan anggotanya.

4) Kesatuan Perintah

Kesatuan Perintah, atau prinsip bahwa perintah yang diterima bawahan sebagai anggota lingkaran perintah yang ada tidak boleh diberikan oleh lebih dari satu pemimpin di atasnya. Tugas lebih dari satu pengawas dapat menyebabkan kerusakan wewenang dan tanggung jawab serta pembagian kerja sebelumnya.

5) Kesatuan Kontrol

Kesatuan arah adalah prinsip panduan, yang menurutnya setiap kelompok kerja dengan tujuan yang sama harus dipimpin hanya oleh satu manajer. Kesatuan arah berhubungan erat dengan bagaimana orang bekerja dalam organisasi. Unit kontrol dengan demikian terkait erat dengan pembagian kerja dan bergantung pada unit komando.<sup>8</sup>

6) Subordinasi Kepentingan Individu untuk Kepentingan Umum

Dalam hal ini ada 2 kepentingan, satu kepentingan pribadi dan satu lagi kepentingan organisasi. Jadi prinsip ini mengajarkan bahwa harus ada keselarasan antara kedua kepentingan tersebut, kepentingan organisasi harus

---

<sup>8</sup> Nenny Ika Putri Simarmata, dkk, *Manajemen: Sebuah Pengantar*, (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021), 17-20.

diutamakan karena dapat berdampak positif bagi kedua kepentingan tersebut organisasi dan orang.

7) Sentralisasi

Prinsip ini mensyaratkan bahwa kekuasaan atasan terkonsentrasi pada manajemen puncak, dalam hal ini kekuasaan harus didelegasikan kepada bawahan, tetapi kekuasaan penting dalam organisasi harus dipegang oleh manajemen puncak.

8) Stabilitas kepemilikan

Setiap karyawan dapat melakukan yang terbaik ketika mereka memiliki pekerjaan yang terjamin, jadi dalam hal ini, karyawan harus ditawarkan keamanan kerja yang akan membantu mereka bekerja secara efektif.

9) Order

Prinsip ini menyatakan bahwa setiap bahan dan pekerjaan harus diberi tempat yang layak dalam organisasi, dalam artian orang yang tepat untuk pekerjaan yang tepat sangat penting bagi kelancaran fungsi organisasi. Oleh karena itu, manajemen harus dapat mengidentifikasi tugas dan menempatkannya dalam urutan yang benar di sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.

10) Kesetaraan

Pada prinsip ini semua anggota harus diperlakukan sama dalam organisasi, tidak ada kekurangan dalam perusahaan sehingga memberikan lingkungan yang baik dan adil.

Prinsip-prinsip di atas dapat membantu membuat manajemen lebih efektif dan membantu manajer mengembangkan keterampilan mereka dan menyelaraskan dengan tujuan organisasi.<sup>9</sup>

Menurut Bryon bahwa prinsip adalah awal dari dorongan batin, prinsip juga keyakinan yang diterapkan dan menghasilkan tindakan. Oleh karena itu, prinsip-prinsip kepemimpinan umum sangat membantu untuk menciptakan pemahaman dan pengakuan bagi orang-orang di lingkaran

---

<sup>9</sup> Saifudin, *Manajemen Bisnis di Era Disrupsi*, (Magelang: Pustaka Rumah Cinta, 2022), 55-57.



kepemimpinan suatu perusahaan atau organisasi, yang dapat menggabungkannya dan mencapai tujuan bersama.<sup>10</sup>

## 2. Kualitas Pelayanan Haji dan Umroh

### a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan usaha dalam memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan jasa, produksi, manusia, lingkungan, keinginan yang menjadi kebutuhan konsumen baik berupa barang ataupun jasa yang diharapkan dapat sesuai dengan harapan dan kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan secara umum harus memuaskan kebutuhan masyarakat dan memenuhi harapan-harapan masyarakat.<sup>11</sup> Sedangkan menurut beberapa ahli mengenai pelayanan sebagai berikut:

- 1) Menurut Moenir dalam Sudiarto Santoso, menyebutkan bahwa pelayanan ialah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.
- 2) Handyaningrat, menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan pelayanan yang di berikan dengan memegang teguh prinsip efektifitas, efisien dan penghematan dengan melayani kepentingan umum di bidang produksi atau distribusi yang bergerak di bidang jasa.
- 3) Suyanto, mendefinisikan bahwa pelayanan publik sebagai salah satu bentuk kegiatan pelayanan umum yang di lakukan oleh pemerintahan di pusat, daerah dan lingkungan BUMN/BUMD dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupaun dalam pelaksanaan perundang-undangan.

Sehingga dari pengertian di atas bahwasanya kualitas pelayanan merupakan sebuah usaha dalam memenuhi kebutuhan umum dengan memperhatikan kepuasan konsumen agar sesuai dengan harapan dan tujuan masyarakat umum. Kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat mendasar agar pelayanan yang di berikan dapat di rasakan oleh para pengguna jasa, konsumen atau masyarakat. Dalam memberikan pelayanan ada beberapa faktor yang harus di perhatikan agar pelayanan yang di berikan berkualitas dan

---

<sup>10</sup> Nenny Ika Putri Simarmata, dkk, (*Manajemen: Sebuah Pengantar*”, (Medan:Yayasan Kita Menulis, 2021), 23.

<sup>11</sup> Selvi Rianti, Zaili Rusli, Febri Yuliani, “Kualitas Pelayanan Publik”, *Jurnal Ilmu Administrasi Negara* 15, no.3 (2019): 417.

konsumen menjadi puas, berikut faktor-faktor pendukung kualitas pelayanan:

- 1) Faktor kesadaran, merupakan faktor kesiapan dimana tidak ada pihak yang berperan tanpa suatu paksaan atau pamrih dalam melaksanakan tugasnya,
- 2) Faktor utama, dalam hal ini terdapat peraturan yang memadai sehingga yang bersangkutan akan memiliki sikap kewenangan, pengetahuan dan pengalaman serta pemahaman pelaksana dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.
- 3) Faktor kemampuan dan keterampilan, merupakan faktor kemampuan dan keterampilan yang dimiliki sehingga dapat mendukung dan bisa melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan baik.
- 4) Faktor sarana, faktor sarana merupakan faktor yang berkaitan dengan sarana kerja dan fasilitas pendukung.
- 5) Faktor organisasi, faktor ini berkaitan dengan segala prosedur, metode untuk menciptakan mekanisme kerja dengan segala bentuk dan jenis kegiatan.<sup>12</sup>

Konsep kualitas pelayanan dapat di pahami melalui perilaku konsumen yaitu suatu perilaku yang di mainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan dengan harapan bisa memuaskan kebutuhan mereka. Menurut Ibrahim , kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa, produk, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya di tentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan tersebut. Sehingga untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik yang di berikan aparatur pemerintah perlu adanya kriteria yang menunjukan kualitas pelayanan publik bisa di katakan baik atau buruk dan berkualitas atau tidak, dalam hal tersebut Zeithaml dalam mengatakan bahwa SERVQUAL “*is an empirically derived method that may be used by a services organization to improve service quality. The method involves the development of an understanding of the perceived service needs of target customers. These measured perceptions of service quality for the organization in question, are then compared against an organization that is “excellent.” The*

---

<sup>12</sup> Nashar, *Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*, (Pamekasan: Duta Media Publishing, 2020), 10-13.

*resulting gap analysis may then be used as a driver for service quality improvement.* SERVQUAL merupakan suatu metode yang di turunkan secara empiris yang bisa di gunakan organisasi pelayanan untuk kualitas pelayanan publik, metode ini di lakukan untuk pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang di rasakan oleh pelanggan. Hal ini bisa di ukurdari persepsi kualitas layanan bagi organisasi yang bersangkutan kemudian di bandingkan dengan organisasi yang sangat baik. Analisis kesenjangan yang di dihasilkan dapat di gunakan sebagai panduan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Adapun dasar untuk menilai kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda sehingga sulit untuk menilai kualitas pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan tersebut. Menurut instruksi Presiden Nomer 1 tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan dinyatakan bahwa ada bebrapahakekat pelayanan umum seperti:

- 1) Meningkatkan mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
- 2) Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta dengan meningkatkan kesejahteraan mayarakat luas.
- 3) Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan sehingga pelayanan umum dapat di selenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna.

Kemudian terciptanya kepuasan pelaanggan dapat memberikan berbagai manfaat, seperti halnya hubungan antara pelanggan dan pemberi layanan menjadi harmonis sehingga menjadi dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan , membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi pemberi layanan, repurtasi yang semakin baik di mata pelanggan, dan laba (PAD) yang di peroleh semakin meningkat.<sup>13</sup>

#### **b. Indikator Kualitas Pelayanan**

Menurut Lupiyodi mengatakan salah satu studi mengenai kualitas pelayanan terdapat lima indikator yang di gunakan oleh pelanggan untuk menilai status kualitas pelayanan, sebagai berikut:

---

<sup>13</sup> Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi*, (Yogyakarta: Gowa Media, 2018), 40-43.

1) Berwujud (*Tangibles*)

Kemampuan suatu perusahaan dalam melihat eksistensinya kepada pihak eksternal, sarana dan prasarana serta penampilan dan kemampuan perusahaan dan keadaan lingkungan fisik sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang di berikan oleh pemberi jasa yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang di gunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya.

2) Realibilitas (*Relability*)

Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dan bisa di janjikan secara akurat dan terpercaya. Dalam hal ini kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahanakurasi yang tinggi dan sikap yang simpatik.

3) Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan ialah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan menyampaikan informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu lama tanpa adanya alasan menyebabkan persepsi negative dalam kualitas pelayanan.

4) Jaminan (*Assurance*)

Jaminan merupakan pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa koomponen antara lain keamanan (*security*), komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*countesy*).

5) Empati (*Empathy*)

Empati ialah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang di berikan kepada para pelanggan dengan berupa memahami keinginan konsumen. Suatu perusahaan di harapkan memiliki pengertian serta pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memberikan waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> Jannuar Ida Wibowati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Murrakati Baru Satu Palembang", *Jurnal Polteknika* 7, no 1 (2021): 7.

### c. Faktor-Faktor dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yang baik akan berpengaruh dalam dunia bisnis. Ketika pelayanan baik tercipta pelayan yang royal yang biasanya akan merekomendasikan bisnis kepada orang lain sehingga akan bertambah pelanggan-pelanggan yang baru. Namun sekarang ini membuat pelayanan yang bagus dan baik tidak mudah begitu saja, banyak juga pesaing yang sama untuk meningkatkan pelayanan dan menarik pelanggan. Berikut faktor yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan:

- 1) Pelayanan cepat dan tanggap, dalam artian tanggap dan cepat ialah apabila menyampaikan sesuatu harus sesuai dengan yang di maksud pelanggan serta bisa cepat dalam melayani pelanggan agar pelanggan tidak kelamaan dalam memperoleh informasi.
- 2) *Callcenter* atau *Red Desk*, selalu memprioritaskan pelanggan yang menghubungi lewat telepon, biasanya banyak pelanggan yang hanya ingin mempertanyakan hal sesuatu lewat *callcenter* agar lebih mudah dan cepat sehingga petugas bisa selalu siap untuk merespon pelanggan melalui *callcenter*.
- 3) Mendengarkan keluhan pelanggan, mendengarkan menjadi salah satu hal yang sulit bagi sebagian orang, namun dalam bidang pelayanan mendengarkan keluhan pelanggan harus di perhatikan karena sangat mempengaruhi dalam meningkatkan pelayanan bisnis yang baik.
- 4) Menjaga Kesabaran, dalam hal ini menjaga kesabaran sangat di perlukan untuk membangun kualitas pelayanan yang baik dengan berlatih sabar menghadapi pelanggan yang bertanya dengan berbeda karakter serta harus selalau memiliki pikiran yang positif untuk melayani pelanggan agar kesan baik bisa tercermin dari kualitas pelayanan.
- 5) Menjaga kesopanan, terkait kesopanan dalam melayani pelanggan harus menerapkan komunikasi yang baik dan sopan agar pelanggan bisa nyaman mendapatkan pelayanan.
- 6) Mencari solusi yang tepat, dalam menyelesaikan masalah dengan pelanggan seperti komplain atau ada sesuatu yang tidak sesuai dengan pelanggan, pelayanan harus bisa mencari solusi agar pelanggan bisa tetap puas dalam pelayanan yang diberikan karena pelanggan seperti raja yang harus dilayani dengan baik.

- 7) Menerapkan Kejujuran, dalam pelayanan kejujuran sangat di perlukan untuk memberikan kepercayaan terhadap pelanggan seperti halnya ketika ada sesuatu yang tidak sesuai harus bisa menyampaikn secara jujur terhadap pelanggan agar pelanggan tidak merasa tertipu.
- 8) Minta *feedback* kepada pelanggan, *feedback* memiliki peran penting dalam dunia bisnis, dengan adanya *feedback* bisa mengetahui sejauh mana pelayanan yang sudah di berikan dan dalam hal apa yang harus di perbaiki lagi sehingga bisa menjadi evaluasi yang bisa menjadi baik untuk pelayanan kedepannya.

Dari penjelasan di atas faktor-faktor dalam meningkatkan kualitas pelayanan apabila bisa terlaksana dan diaplikasikan dengan baik maka dalam dunia bisnis sebuah pelayanan akan bisa meningkat dan mendapatkan nilai kepuasan tersendiri dari pelanggan sehingga bisa memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan keinginan pelanggan.<sup>15</sup>

#### d. Pengertian Haji

Haji merupakan suatu ibadah umat Islam dan termasuk dalam rukun Islam yang kelima, haji menurut bahasa berarti “sengaja” sedangkan menurut istilah syara’ memiliki arti menyenggaaja (pergi ke) kabah untuk melakukan ibadah sesuai tuntunan ajaran Islam.<sup>16</sup> Allah mengundang seluruh manusia yang mampu berkunjung ke rumah Nya yaitu dengan melakukan ibadah haji sekali seumur hidupnya dengan berniat mengharapkan ampunan serta ridhoNya, menyaksikan keagunganNya dan bisa bermanfaat di dunia sampai akhirat. Seperti yang tertuang dalam ayat al-quran(Q.S Al Baqarah (2):197):

الْحَجُّ أَشْهُرٌ مَّعْلُومَةٌ

Artinya:

“Haji adalah beberapa bulan yang di maklumi”.

Yaitu bulan haji di mulai dari akhir syawal sampai beberapa hari di bulan dzulhijah sehingga calon jamaah bisa

<sup>15</sup> Jurnal Enterpreneur, (<https://www.jurnal.id/id/blog/2018-10-cara-meningkatkan-kualitas-pelayanan-dalam-bisnis/>, 2018), dikutip 15 November 2022.

<sup>16</sup> Rosidin, *Inti Fiqih Haji Dan Umroh Terjemahan Kitab Al Manasik alShughra li Qashid Umm Al-Qura Karya Hadhratus Syekh K.H Muhammad Hasyim As'ari*, (Malang: Genius Media, 2013), 1-2.

mempersiapkan diri semaksimal mungkin, baik dari spiritual, mental pengetahuan, maupun jasmani dan material.<sup>17</sup>

Penetapan waktu haji sendiri ada kalangan yang berpendapat bahwasannya haji diwajibkan pada tahun 5H namun ada juga yang mengatakan yaitu 8H, dan 9H bahkan ada yang berpendapat jauh sebelum tahun hijriyah, tetapi Nabi Muhammad menunaikan ibadah haji pada tahun 10 H sehingga ajaran tersebut menjadi ajaran dan bahkan menjadi rukun Islam untuk umat Islam di seluruh dunia.<sup>18</sup>

Pelaksanaan ibadah haji juga memiliki nilai historis kisah perjuangan para Rasul dan Nabi terdahulu dalam membuktikan kecintaannya kepada Allah Swt . nabi Muhammad memperbaharui perintah haji dengan menunjukan cara pelaksanaan yang sesuai, benar dan bersih dari kemusyrikan setelah di tinggal oleh Nabi Ibarahim karena pada saat itu ada kesamaan dari orang-orang jahiliyah sehingga Nabi Muhammad menghilangkan unsur syiriknya dengan menetapkan aturan-aturan dan tatacara dalam melakukan ibadah haji.<sup>19</sup>

Sehingga dalam melakukan ibadah haji umat Islam memiliki beberapa syarat wajib, rukun, wajib,, sunnah-sunnah haji dan sampai larangan dalam berhaji, berikut pemaparannya:

- 1) Syarat wajib:
  - a) Beragama Islam
  - b) Berakal dan sudah baligh
  - c) Merdeka (tidak menjadi budakorang lain)
  - d) Mampu dan berkusa( mampu dalam dalam perjalanan, harta, serta sehat badan jasmani dan rohaninya).
- 2) Rukun Haji
  - a) Berniat (ihram)
  - b) Wukuf di arafah
  - c) Tawaf iffadah
  - d) Sa'i
  - e) Tahalull
  - f) Tertib
- 3) Wajib berhaji:
  - a) Ihram dan miqot

---

<sup>17</sup> M QurashSyhihab, *Haji dan Umroh bersama M Quraish Shihab*, (Tangerang: Lentera Hati, 2012),217-219.

<sup>18</sup> Muhammad Noor, "Haji dan Umroh", *Jurnal Humaniora dan Teknologi* 4, no. 01 (2018): 39.

<sup>19</sup> Dede Imamudin, *Mengenal Haji*, (Jakarta Barat: PT Mitra Aksara Panaitan, 2012), 13-14.

- b) Bermalam di muzdalifah
- c) Melempar jumrohaqobah
- d) Melempar jumroh ula, wusto, aqobah
- e) Bermalam di mina,
- f) Tawaf wada'
- g) Menjauhkan diri dari hal yang dilarang
- 4) Sunnah haji
  - a) Mandi sebelum ihram
  - b) Memperbanyak talbiyah
  - c) Shalat 2 rakaat di thawaf
  - d) Bermalam di mina
  - e) Menggunakan kain ihrom yang baru
  - f) Melakukan tawaf qudum(kedatangan)
  - g) Tawaf wada'
  - h) Mengambil pola ifrod yaitu pola mendaulukan haji daripdaumroh
- 5) Larangan-larangan berhaji
  - a) Larangan bagi laki-laki memakai pakaian yang berjahit
  - b) Larangan bagi laki-laki menggunakan penutup kepala
  - c) Larangan perempuan untuk menutup wajah dan telapak tangan
  - d) Laki-laki maupun perempuan saat ihram tidak diperkenankan memakai wangi-wangian untuk badan maupun pakaian
  - e) Dilarang menikah, menikahkan ataupun menjadi wali nikah
  - f) Dilarang bersetubuh, dan lain-lain

Dari beberapa syarat wajib, rukun wajib, wajib haji apabila salah satu tidak sesuai dan tidak melakukan akan dikenakan sanksi atau denda yang biasa disebut dengan DAM yaitu denda untuk jamaah apabila melanggar larangan-larangan berhaji dan tidak melaksanakan syarat, rukun, dan wajib haji.<sup>20</sup>

#### e. Pengertian Umroh

Umroh menurut bahasa memiliki arti ziarah, berkunjung, sedangkan menurut syar'umroh ialah berziarah ke ka'bah untuk beribadah kepada Allah swt dengan melaksanakan ibadah ihrom, thawaf, Sa'i, dan tahalull.<sup>21</sup> Istilah lain ibadah umroh

<sup>20</sup> Muhammad Noor, "Haji dan Umroh", 39-42.

<sup>21</sup> M. Sholahuddin, Siti SulaiKho, *Fiqih Ibadah*, (Jombang: UNWAHAPress, 2021), 62-63.



ialah haji kecil, dimana sebagian ibadah haji juga di laksanakan pada saat ibadah umroh.

Adapun hukum melaksanakan ibadah umroh ada perbedaan pendapat para ulama seperti halnya menurut Madzhab Syafi'i dan Madzhab Hambali umroh memiliki hukum wajib bagi yang sudah mampu melaksanakannya, dalam artian orang yang mampu baik secara financial dan lahiriyah tetapi tidak melakukannya maka dia bedosa. Adapun menurut Madzhab Maliki dan Madzhab Hanafi umroh hukumnya sunnah bagi yang sudah mampu dalam artian apabila seseorang mampu tetapi tidak melaksanakan ibadah umroh maka tidak apa-apa dan tidak berdosa.

Namun di Indonesia sendiri setiap umat Islam tentu sangat mengidamkan untuk melaksanakan ibadah umroh, namun umroh yang wajib di kerjakan sebenarnya hanya satu kali seumur hidup selebihnya jika pingin melaksanakan ibadah umroh maka hukumnya sunnah seperti yang tertuang dalam kitab al-Majmu Syarh Al-Muhadzdzab karya imam an-nawawiyang memiliki makna, "*pendapat ulama mengenai hukum umroh: Telah kami sebutkan bahwa Madzhab Syafi'i memandang umroh hukumnya wajib. Ini juga pendapat sahabat Umar, Ibnu Abbas, Ibnu Umar, Jabir, dan Imam Ahmad bin Hambali, sedangkan Imam Malik, dan Imam Abu Hanifah mengatakan Umroh hukumnya sunnah bukan wajib*".<sup>22</sup>

Dalam ibadah umroh juga ada syarat, rukun dan wajib umroh yang menjadi ritual perjalanan ibadah umroh. Berikut syarat, rukun dan wajib umroh:

- 1) Syarat Umroh
  - a) Islam
  - b) Baligh (dewasa)
  - c) Aqil (berakal sehat)
  - d) Merdeka
  - e) Istia'ah (mampu)
- 2) Rukun Umroh
  - a) Ihram
  - b) Thawaf
  - c) Sa'i
  - d) Cukur (tahlull)
  - e) Tertib (berurutan)

---

<sup>22</sup> Muhammad Ajib, *Fiqih Umroh*, (Jakarta Selatan: Rumah Fiqih Finishing, 2019), 7-12.

3) Wajib Umroh, wajib umroh yaitu, nerihram dan miqot

Apabila syarat umroh tidak terpenuhi maka gugurlah kewajiban dalam berumroh dan ketika salah satu rukun umroh tidak di laksanakan maka umroh seseorang tidak sah, begitupun wajib umroh apabila di langgar maka harus membayar denda (dam).<sup>23</sup>

**f. Perbedaan Haji dan Umroh**

Haji dan umroh merupakan ibadah yang paling mulia, ibadah yang menjadi salah satu rukun Islam. Namun ibadah haji dan umroh walaupun dalam artian berbeda tetapi dalam melaksanakannya ada beberapa persamaan. Begitu juga dalam soal hukum melaksanakannya juga berbeda sehingga berikut perbedaan haji dan umroh yang paling utama yaitu:

1) Haji Terikat Waktu Tertentu

Dalam melakukan ibadah haji tidak bisa di kerjakan dengan sembarang waktu. Dalam setahun ibadah haji di kerjakan hanya satu kali dan puncaknya pada tanggal 9 dzulhijah yaitu saat wukuf di Arafah, sehingga seseorang tidak bisa melaksanakan ibadah haji berkali-kali dalam setahun. Sedangkan ibadah umroh bisa di kerjakan kapan saja tanpa ketentuan waktu, dan waktunya tidak terbatas seperti ibadah haji.

2) Arafah, Muzdalifah, Mina

Ibadah haji tidak di lakukan di Masjidil Haram kota Mekkah saja melainkan di laksanakan di luar kota Mekkah yaitu Arafah, Muzdalifah, Mina. Di tiga tempat itu jamaah haji diwajibkan untuk menginap (mabit) dan semua aktivitas di lakukan di tengah-tengah padang pasir sehingga di sediakan tenda-tenda untuk jamaah menginap ibadah ini juga termasuk menjadi salah satu wajib haji yang harus di lakukan oleh semua jamaah. Sedangkan ibadah umroh kegiatan ibadah hanya di laksanakan di kota Mekkah di dalam Masjidil Haram seperti Sa'i, thawaf dan lain sebagainya.

3) Haji Hukumnya Wajib

Salahsatu yang membedakan antara haji dan umroh yaitu hukumnya. Haji memiliki hukum wajib dan menjadi salah satu rukun Islam, memiliki hukum fardu ain bagi setiap muslim yang mampu dan ulama juga bersepakat mengenai hukum melaksanakan ibadah haji. Berbeda dengan

---

<sup>23</sup>Kementerian Agama Republik Indonesia, *Tuntunan Manasik Haji dan Umroh*, (Jakarta: Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umroh, 2020), 62-62.

ibadah umroh di Indonesia sendiri para ulama menganut Madzhab Hanafi dan Maliki yang berpendapat bahwa menjalankan ibadah umroh hukumnya sunnah.

4) Haji Membutuhkan Waktu Lebih Lama

Pembeda antara ibadah haji dan umroh ialah durasi waktu lamanya dalam menjalankan ibadah di tanah suci namun puncak ibadah haji yaitu tanggal 9-12 Zulhijah dan umunya di Indonesia ibadah haji di laksanakan dengan waktu kurang lebih 40 hari tergantung dari kloter keberangkatan. Namun dalam pelaksanaan ibadah umroh tidak ada batas waktu tertentu, kapanpun dan sampai kapanpun bisa di laksanakan dan tidak ada hari tertentu atau puncaknya ibadah.

5) Haji Lebih Membutuhkan Kekuatan Fisik

Ibadah haji membutuhkan kekuatan fisik yang lebih besar di bandingkan dengan ibadah umroh, dengan jutaan manusia di seluruh dunia berkumpul di satu tempat yang sama perjuangan saat di Arafah, Muzdalifah serta mina menjadi salah satu bukti pengorbanan fisik yang lebih , karena harus berdesak-desakan dengan jamaah lain sehingga tidak sedikit pula yang mengalami musibah seperti terjatuh, dan sampai meninggal dunia. Namun sebaliknya dengan ibadah umroh ketika pelaksanaanya tidak begitu membutuhkan kekuatan fisik karena saat umroh tidak semua umat di seluruh dunia berkumpul dalam satu tempat hanya sebagian besar umat yang mengerjakan ibadah umroh serta ibadah umroh juga pelaksanaanya terbilang singkat tidak seperti ibadah haji.<sup>24</sup>

## B. Penelitian Terdahulu

Untuk mendukung permasalahan terhadap bahasan, peneliti berusaha mencari berbagai literature dan penelitian terdahulu yang masih relevan terhadap masalah yang menjadi obyek penelitian saat ini. Oleh karena itu untuk memenuhi kode etik dalam penelitian ilmiah maka sangat di perlukan eksplorasi terhadap penelitian-penelitian terdahulu yang relevan , tujuannya adalah untuk menegaskan penelitian, posisi penelitian, dan sebagai teori pendukung guna menyusun konsep berpikir dalam penelitian.

---

<sup>24</sup> Ahmad Sarwat, *Ensiklopedia Fikih Indonesia 6: Haji Dan Umroh*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2019), 6-10.

Berdasarkan ekspolrasi terhadap penelitian-penelitian terdahulu , peneliti menemukan beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini. Meskipun terdapat keterkaitan pembahasan yang cukup berbeda dengan penelitian terdahulu, adapun penelitian terdahulu tersebut yaitu:

1. Nur Andriani, NIM: 50400114114 dengan judul “Manajemen Pelayanan Jamaah Haji (Studi Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bima”, (Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam) UIN AlahuddinMakasar tahun 2018/1439 H. Pada skripsi yang di tulis oleh saudari Nur Andriani membahas tentang manajemen pelayanan terhadap jamaah haji dengan studi kasus di kantor kementerian agama, penelitian ini meneliti sebuah pelayanan terhadap jamaah haji serta melakukan sebuah manajemen untuk mengatur ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Bima. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif dengan melakukan pendekatan observasi, wawancara, pengolahan data, dokumentasi serta pengolahan lapangan yang memberikan informasi terkait data untuk bahan penelitian.<sup>25</sup> Dari penelitian diatas persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang manajemen pelayanan haji dan umroh namun dari segi perbedaanya dengan penelitian ini peneliti lebih mengfokuskan pada fungsi manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji dan umroh.
2. Firman Agung Amami, NIM: 2015.2.4.1.00324 dengan judul “ManajemenPelayanan Prima Dalam Menguatkan Jamaah Haji Dan Umroh Biro Khusus Qoshwa Tours Dan Travel Cirebon”. (Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam) Institut Agama Bunga Bangsa Cirebon tahun 2019. Skripsi yang di tulis oleh saudara Firman Agung Amami membahas tentang manajemen pelayanan prima dengan studi kasus dalam Biro Qoshwa Tour dan Travel, penelitian ini mencangkup sebuah manajemen pelayanan yang dapat memperkuat jamaah haji maupun umroh dalam biro dengan menggunakan pelayanan prima yang di berikan kepada jamaah karena pelayanan prima terbilang efektif dalam memperkuat jamaah di Biro Qoswha. Dalam penlitian ini penulis menggunakan penelitian kualitatif dengan menggunakan metode pendekatan berupa observasi, wawancara serta studi dokumentasi yang memberikan informasi terkait bahan

---

<sup>25</sup> Nur Andriani, *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji (Studi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bima)*, Skripsi: UIN Alauddin Makassar, 2018.

dan data untuk peneelitan.<sup>26</sup> Dari penelitian diatas persamaan dengan penelitian ini yaitu sama-sama meneliti tentang manajemen pelayanan namun untuk perbedaannya dengan penelitian diatas lebih mengfokuskan manajemen pelayanan prima dalam menguatkan jamaah haji dan umroh sedangkan dalam penelitian ini peneliti lebih fokus dalam fungsi manajemen dalam meningkatkan kkualiitas pelayanan haji dan umroh.

3. Muhammad Irkham Baykhaqi, NIM 1118053000135 dengan judul “Optimalisasi Pelayanan Haji Dan Umroh Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Tangerang”. Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi (Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta) tahun 2019. Skripsi yang di tulis saudara Muhammad Irkham Baykhaqi membahas tentang mengoptimisasikan pelayanan haji dan umroh saat pandemi covid-19, penelitian ini mencakup optimalisasi pelayanan dalam hal pendaftaran, pembatalan, pelimpahan porsi serta bimbingan ibadah haji di masa pandemi covid-19. Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif serta menggunakan metode pendekatan berupa metode wawancara, observasi, dan dokumentasi, dimana bisa membantu memberikan informasi terkait bahan dan data untuk penelitian.<sup>27</sup> Dari penelitian diatas persamaan dengan peneliitian ini ialah sama-sama meneliti tentang pelayanan haji dan umroh tetapi yang membedakan dari penelitian diatas ialah fokus dalam mengoptimalkan pelayanan haji dan umroh sedangkan penelitian ini lebih fokus dalam fungsi manajemen untuk meningkatkan kualiitas pelayanan haji dan umroh.

### C. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan dasar pemikiran dari penelitian yang di dapatkan dari fakta-fakta, observasi maupun kajian kepustakaan, sehingga kerangka berpikir memuat teori atau konsep-konsep yang akan di jadikan dasar penelitian. Di dalam variabel-variabel penelitian dijelaskan secara sistematis dan relavan dengan permasalahan yang di teliti, sehingga dapat dijadikan dasar menjawab

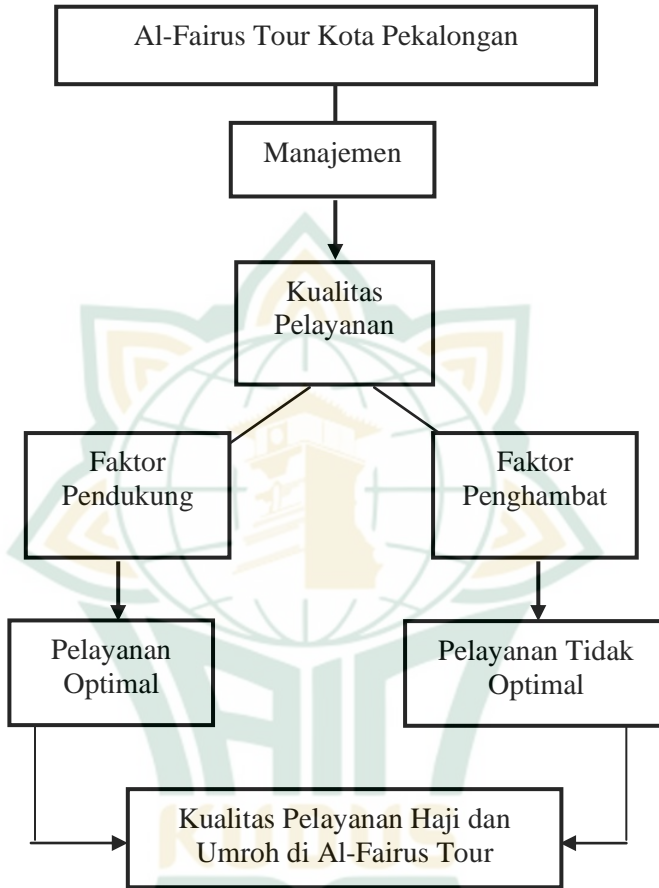
---

<sup>26</sup> Firman Agung Amami, “*Manajemen Pelayanan Prima Dalam Menguatkan Jamaah Haji Dan Umroh Biro Khusus Qoshwa Tours Dan Travel Cirebon*”, (Skripsi: Institut Agama Bunga Bangsa Cirebon, 2019).

<sup>27</sup> Muhammad Irkham Baykhaqi, *Optimalisasi Pelayanan Haji Dan Umroh Pada Masa Pandemi Coovid-19 Di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Tangerang*, (Skripsi: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2019).

permasalahan penelitian.<sup>28</sup> Untuk mempermudah penelitian ini penulis membuat kerangka berpikir sebagaimana dibawah ini

**Gambar 2.1 Kerangka Berfikir**



Dalam bagan diatas gambar panah menunjukkan arah adanya siklus dari satu item pemikiran ke pemikiran Al-Fairus yang mempunyai kedudukan dan hubungan erat yang tidak dapat dipisahkan. Gambar kotak-kotak menunjukkan item item pemikiran Al-Fairus dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji dan umroh . dalam meningkatkan kualitas pelayanan di perlukan manajemen yang terorganisir dengan baik agar kualitas pelayanan selalu mendapatkan kepuasan dan nilai positif dari jamaah. Selain itu diperlukannya faktor pendukung dan penghambat untuk mengetahui kualitas pelayanan

<sup>28</sup> Ismail Nurdin, Sri Hartati, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Surabaya: Media Sahabat Cendikia, 2019), 152.

yang terdapat dalam Al-Fairus agar bisa memberikan pelayanan yang maksimal untuk jamaah dan memberikan kemudahan untuk jamaah melaksanakan ibadah haji maupun umroh.

Dengan adanya faktor pendukung dalam sebuah pelayanan diperlukannya sebuah perlengkapan yang memberikan kemudahan untuk jamaah seperti perlengkapan kain ihram, buku panduan, koper atau perlengkapan pribadi serta adanya pembinaan seperti manasik, penyuluhan, pembimbingan untuk memberikan bekal ilmu serta pengalaman untuk jamaah agar bisa menjalankan ibadah di tanah suci dengan mudah dan nyaman sehingga dalam KBIH adanya sebuah bimbingan manasik mempermudah jamaah untuk memperdalam pengetahuan serta praktik-praktik untuk menjalankan ibadah di tanah suc. Dari situ pelayanan yang optimal akan terwujud dengan mudah karena bisa memberikan kenyamanan untuk jamaah dengan pelayanan yang maksimal.

Kemudian dalam faktor penghambat dalam sebuah pelayanan terkadang ada beberapa kendala ataupun kesalahan teknis semisal jadwal keberangkatan yang berubah, kurangnya perlengkapan, kurangnya bimbingan atau bahkan tidak ada pelayanan manasik yang bisa mempermudah jamaah haji maupun umroh, namun darisitu sebuah fungsi manajemen sangat mempengaruhi adanya faktor penghambat dalam sebuah pelayanan dengan menerapkan POAC manajemen yang baik sehingga bisa menimalisir penghambat pelayanan yang tidak optimal untuk jamaah.

Sehingga keterkaitan fungsi manajemen dengan sebuah pelayanan dalam Al-Fairus Tour bisa memberikan nilai positif untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada jamaah agar bisa memberi kenyamanan dalam sebuah pelayanan yang memuaskan dan nilai yang positif untuk jamaah serta bisa mewujudkan kualitas pelayanan yang maksimal.