

## BAB II

### Kerangka Teori

#### A. Teori-Teori yang Terkait dengan Judul

##### 1. Pengertian Manajemen KBIH

Manajemen berasal dari bahasa Inggris yaitu *management*, yakni artinya ketatalaksanaan, tata pimpinan, dan pengelolaan<sup>9</sup>. Jadi manajemen itu adalah serangkaian proses yang dilaksanakan oleh individu atau kelompok dalam berupaya koordinasi demi mewujudkan tujuan yang diinginkan.

Pengertian dari manajemen menurut beberapa tokoh adalah sebagai berikut:

*Robert Kritiner* mengartikan manajemen adalah suatu proses kerja melalui orang lain untuk mencapai tujuan organisasi dalam lingkungan yang berubah<sup>10</sup>.

*Mary Parker Follet* mengemukakan manajemen merupakan seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Manajer dapat mencapai tujuan organisasi melalui pengaturan orang lain untuk melaksanakan tugas-tugas yang mungkin diperlukan.

*Storner* mengemukakan bahwasannya manajemen adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakkan, dan pengawasan para anggota organisasi atau perusahaan dengan cara menggunakan sumber daya organisasi lainnya untuk pencapaian tujuan organisasi yang telah di inginkan<sup>11</sup>.

*Sondang P Siagian* mengemukakan bahwa manajemen merupakan suatu proses keseluruhan kerjasama antara dua orang atau lebih yang dilandasi standar-standar logis untuk mencapai tujuan didalam organisasi atau perusahaan yang di inginkan.

---

<sup>9</sup>Muhammad Munir dan Wahyu Ilaihi: *Manajemen Dakwah* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2006), 9.

<sup>10</sup>Muhammad Munir dan Wahyu Ilaihi: *Manajemen Dakwah* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2006), 10.

<sup>11</sup>T Hani Handoko: *Manajemen Edisi 2* (Yogyakarta : BPFE, 2003), 8.

*Pariata Westra* mengemukakan bahwa manajemen adalah seluruh rangkaian proses penyelenggaraan dalam suatu kerja sama sekelompok organisasi atau perusahaan untuk mencapai tujuan yang di tetapkan<sup>12</sup>.

Haji dapat diartikan mengunjungi ke Baitullah untuk melakukan amalan-amalan, antara lain Wukuf di Padang Arafah, Mabit di Muzdalifah dan Mina, Thawaf di Ka'bah, Sa'i dari safa ke marwa dan amalan lainnya pada masa tertentu demi memenuhi panggilan Allah SWT dan menghargakan ridhaNya<sup>13</sup>.

Ulama Fiqih mengemukakan haji yaitu berkunjung ke Ka'bah untuk menjalankan amalan-amalan tertentu, atau berkunjung ke tempat-tempat tertentu pada waktu tertentu untuk menjalankan amalan-amalan tertentu<sup>14</sup>.

Berdasarkan pelaksanaan ibadah haji dibagi menjadi tiga macam yaitu:

*Haji Ifrad* adalah pelaksanaan ibadah haji yang awal, lalu melaksanakan ibadah umrah setelah selesai berhaji tanpa membayar dam.

*Haji Qiran* adalah melaksanakan ibadah haji dan ibadah umrah secara bersamaan dalam satu niat dan satu amalan, dan harus membayar dam.

*Haji Tamattu'* adalah melaksanakan ibadah haji dengan melaksanakan ibadah umrah terlebih dulu, kemudian melaksanakan ibadah haji, dan harus melakukan penyembelihan hewan (membayar dam).<sup>15</sup>

KBIH adalah suatu lembaga sosial keagamaan yang bergerak pada bidang bimbingan manasik haji

---

<sup>12</sup>Sarinah dan Mardalena: *Pengantar Manajemen* (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2017), 10.

<sup>13</sup>Kementerian Agama RI Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah: *Tuntunan Manasik Haji dan Umrah* (Jakarta : Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2020), 64.

<sup>14</sup>Retno Widyani: *Panduan Ibadah Haji dan Umrah* (Yogyakarta : Dee Publish, 2010), 13.

<sup>15</sup>Kementerian Agama RI Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah: *Tuntunan Manasik Haji dan Umrah* (Jakarta : Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2020), 68.

terhadap calon atau jamaah haji baik mulai pembekalan di tanah air maupun pada pelaksanaan ibadah haji di arab saudi<sup>16</sup>.

Sebagai suatu lembaga sosial keagamaan, dalam melaksanakan tugas dan bimbinganya telah diatur berdasarkan keputusan Menteri Agama Nomor 371 Tahun 2002 No 396 tahun 2003, tentang penyelenggara ibadah haji dan umrah. Dalam hal ini Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) mempunyai kewajiban untuk memberikan bimbingan kepada para jamaah baik di tanah air maupun di tanah suci. KBIH dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap jamaahnya sebagai wujud menjaga kepercayaan mereka. Sehingga aspek pelayanan prima harus diperhatikan dalam setiap program bimbingan yang diberikan oleh KBIH.<sup>17</sup>

KBIH harus mendapat izin dari Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama RI setempat atas nama Menteri Agama RI, dan salah satu atau kegiatannya adalah memberikan pembinaan pada calon jama'ah. Untuk dapat ditetapkan sebagai KBIH, harus memenuhi persyaratan berikut:

- a. Permohonan izin ditujukan pada Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama atas rekomendasi Kepala Kantor Departemen Agama Setempat.
- b. Dimiliki dan dikelola oleh warga negara indonesia yang beragama islam.
- c. Memiliki kempuan teknis, kompetensi personalia, dan kemampuan finansial untuk menyelenggarakan Ibadah Haji.<sup>18</sup>

KBIH mempunyai tugas pokok sebagai berikut:

---

<sup>16</sup>Anissa Nurhidayati: *Fikih* (Bandung: Grafindo Media Pratama, 2008), 69.

<sup>17</sup>Widyarini, "Manajemen Kelompok Bimbingan Ibadah Haji." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* 7, no.2 (2013): 169, diakses pada 8 Agustus 2020, <https://ejournal.uin-suka.ac.id/syariah/Ekbbisi/article/download/334/310>

<sup>18</sup>Undang-Undang RI, "8 Tahun 2019, Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah"

- a. Memberikan layanan informasi dan konsultasi terkait haji.
- b. Memberikan bimbingan manasik haji di tanah air dan di tanah suci.
- c. Memberikan pemahaman baik teori dasar ibadah haji sehingga jama'ah haji percaya diri dan sadar tentang keabsahan ibadah hajinya.
- d. Memberikan arahan dan motivasi pada jama'ah untuk tidak melakukan kesalahan pada ibadah dan mengejar ke mabruran hajinya.
- e. Memberikan arahan penguasaan medan ibadah dan mengatur waktu selama di tanah suci.

Sedangkan fungsi KBIH meliputi :

- a. Sebagai mitra dari pemerintah dalam memberikan informasi dan bimbingan kepada calon jamaah haji.
- b. Sebagai konsultan dan sumber informasi mengenai haji.
- c. Sebagai pembimbing bimbingan manasik haji di tanah air untuk pembekalan terhadap calon haji menjadi haji mandiri dan mabrur.
- d. Sebagai pengarah membantu dan motivator terhadap jamaah haji di tanah suci.<sup>19</sup>

Dari uraian diatas dapat diambil kesimpulannya bahwa manajemen KBIH adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan yang ditetapkan oleh suatu organisasi agar mencapai tujuan organisasi yang sudah di tetapkan secara efektif dan efisien terhadap proses yang di lakukan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) agar dapat mencapai tujuan-tujuan yang telah di tetapkan atau di inginkan.

## 2. Fungsi-Fungsi Manajemen

### a. Fungsi

Pengertian fungsi menurut Kamus Lengkap Bahasa Indonesia merupakan kegunaan suatu hal, daya guna serta pekerjaan yang dilakukan. Fungsi adalah rincian tugas yang sejenis dan erat hubungannya satu sama lain untuk dilakukan oleh seorang pegawai

---

<sup>19</sup><http://kbihnurulhayat.org/news/peran-kbih-terhadap-jamaah-haji> di unduh pada tanggal 11 Agustus 2020.

tertentu yang masing-masing berdasarkan sekelompok aktivitas sejenis menurut sifat atau pelaksanaannya<sup>20</sup>.

**b. Perencanaan (*Planning*)**

1) Pengertian Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan merupakan suatu proses mengembangkan rencana kegiatan kerja suatu organisasi atau perusahaan, membuat strategi untuk mencapai tujuan yang di inginkan, dan suatu proses mendiskripsikan tujuan suatu organisasi atau perusahaan. Perencanaan merupakan suatu proses yang paling penting dalam fungsi manajemen karena tanpa perencanaan fungsi manajemen lainnya seperti, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan tidak dapat berjalan secara optimal.<sup>21</sup>

Perencanaan adalah pemilihan atau penetapan tujuan-tujuan organisasi, dan penentuan strategi, kebijakan, proyek, program, prosedur, metode, sistem, anggaran dan standar yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan.<sup>22</sup>

2) Tahapan Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan dapat menjawab suatu pertanyaan-pertanyaan termasuk siapa, apa, kapan, dimana, bagaimana, dan mengapa. Karena perencanaan merupakan bagian dari keputusan yang diambil dari pemimpin atau *manager*.

---

<sup>20</sup> Astrella Janice, “Studi Tentang Pelaksanaan Tugas dan Fungsi BPMD dalam Pembangunan Desa di Desa Tanjung Lapang Kecamatan Malinau Barat Kabupaten Malinau.” *eJournal Ilmu Pemerintahan* 3, no.3 (2014): 1463, diakses pada 25 Mei, 2021, [https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/10/JURNAL%20ELLA%20\(10-13-15-11-03-27\).pdf](https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/10/JURNAL%20ELLA%20(10-13-15-11-03-27).pdf)

<sup>21</sup>Samuel Batlejery, “Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen Pada Aparatur Pemerintah.” *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Sosial* 7, no.2 (2016): 138, diakses pada 7 Agustus, 2020, <https://media.neliti.com/media/publications/163091>.

<sup>22</sup>T Hani Handoko: *ManajemenEdisi 2* (Yogyakarta : BPFE, 2003), 23.

Perencanaan memiliki tahapan sebagai berikut<sup>23</sup>:

a) Menetapkan Tugas dan Hasil Akhir

Dalam membuat sesuatu rencana dimulai dengan menentukan hasil akhir dan tugas. Tugas dimaksudkan kegiatan apa yang harus dilakukan atau dikerjakan, sedangkan tujuan yang dimaksud nilai-nilai yang diharapkan atau di inginkan.

b) Menganalisa dan mengobservasi

Selanjutnya adalah mencari dan mengamati faktor-faktor yang mempermudah pencapaian tujuan tersebut. Faktor-faktor ini berasal dari pengalaman masa lalu dan pengalaman-pengalaman pihak yang lain, jika semua faktor sudah terkumpul kemudian di analisa supaya dapat ditentukan faktor tersebut masih efektif untuk dimanfaatkan di masa depan.

c) Mengadakan Kemungkinan Yang Terjadi

Setelah tersedianya bahan-bahan yang di peroleh pada tahap sebelumnya, bisa membuat berbagai kemungkinan untuk mencapai tujuan.

d) Membuat Sintesa

Terdapatnya beberapa kemungkinan-kemungkinan untuk mendapatkan suatu tujuan. Tahap selanjutnya dengan menciptakan sintesa pada kemungkinan-kemungkinan tersebut dengan membuat unsur sisi negatif dan positif dari beberapa kemungkinan yang bisa terjadi di ambil sehingga diperoleh sintesa dari beberapa kemungkinan.<sup>24</sup>

Menurut Rosyad Saleh, sebagaimana dikutip oleh Munir dan Ilaihi, perencanaan adalah proses pemikiran dan pengambilan keputusan yang

---

<sup>23</sup>M. Anang Firmansyah dan Budi W. Mahardhika: *Pengantar Manajemen* (Yogyakarta : Deepublish Publisher, 2018), 35.

<sup>24</sup>M. Anang Firmansyah dan Budi W. Mahardhika: *Pengantar Manajemen* (Yogyakarta : Deepublish Publisher, 2018), 44-46.

matang dan sistematis, mengenai tindakan-tindakan yang akan dilakukan pada masa yang akan datang. Aktivitas dakwah akan meliputi langkah-langkah sebagai berikut:

a) Perkiraan dan perhitungan masa depan

Perkiraan dilakukan dengan menyusun strategi untuk menetapkan suatu tujuan sehingga perencanaan dapat berjalan sesuai dengan rencana awal. Perencanaan bertujuan sebagai cara mengukur perhitungan masa depan untuk mengatasi beberapa kemungkinan yang akan terjadi pada masa datang.

b) Penentuan dan perumusan sasaran dalam rangka menentukan tujuan dakwah yang telah ditetapkan sebelumnya.

Sebagai suatu proses aktivitas yang harus dirumuskan dengan berbagai tahap demi tahap untuk melihat kondisi, keadaan objek. Pelaksanaan bimbingan akan lebih efektif apabila sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan sebelumnya.

c) Menetapkan tindakan-tindakan dakwah serta memprioritaskan pada pelaksanaannya

d) Menetapkan tindakan-tindakan dakwah serta penjadwalan waktu, lokasi, penetapan biaya, fasilitas, serta faktor lainnya<sup>25</sup>.

3) Manfaat dari Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan memiliki banyak manfaat dalam pelaksanaan manajemen dalam suatu organisasi, dengan adanya perencanaan memiliki manfaat sebagai berikut:

a) Perencanaan dapat meningkatkan efisiensi waktu, tenaga, serta dana.

b) Perencanaan dapat memberikan petunjuk operasional.

---

<sup>25</sup> M. Munir, *Manajemen Dakwah*, 101.

- c) Perencanaan dapat meminimalisir masalah utama atau masalah yang ada.
- d) Perencanaan dapat menempatkan tanggung jawab lebih tepat.
- e) Manajer atau pemimpin memiliki tugas besar dalam suatu organisasi atau lembaga seperti mengambil keputusan, mengkoordinasi anggota dan mengevaluasi hasil kegiatan. Sehingga perencanaan dapat membantu manajer dalam menjalankan tugasnya<sup>26</sup>.

### c. Pengorganisasian (*Organizing*)

#### 1) Pengertian Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian merupakan penentuan sumber daya-sumber daya dan kegiatan-kegiatan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan organisasi, pengembangan suatu organisasi atau kelompok kerja yang dapat membawa hal-hal tersebut ke arah tujuan yang ingin di capai, penugasan tanggung jawab tertentu, pendelegasian wewenang yang diperlukan kepada individu-individu untuk melaksanakan tugas-tugasnya. Fungsi manajemen yang kedua ini menciptakan struktur formal dimana pekerjaan ditetapkan, dibagi dan dikoordinasikan..

Manajer perlu mempunyai kemampuan untuk mengembangkan dan kemudian memimpin tipe organisasi yang sesuai dengan tujuan, rencana, dan program yang telah ditetapkan<sup>27</sup>. Berikut ini adalah prinsip-prinsip pengorganisasian dapat dilaksanakan dengan efektif, sebagai berikut :

#### a) Perumusan tujuan

Sebelum suatu organisasi menetapkan tujuan sebagai pedoman bagi kegiatan agar sesuai dengan dasar pendiriannya. Tujuan yang jelas akan memberikan pedoman yang efektif dan efisien bagi setiap anggotanya,

---

<sup>26</sup>Indra Bastian: *Akuntansi Yayasan dan Lembaga Publik* (Yogyakarta : Erlangga, 2007), 31.

<sup>27</sup>T Hani Handoko: *Manajemen Edisi 2* (Yogyakarta : BPFE, 2003), 24.

terutama dalam menentukan aktivitas-aktivitas manajerial beserta tanggung jawabnya.

b) Kesatuan arah

Setiap organisasi harus memiliki kesatuan pengarahan dalam pembagaian kerja. Manajer/pemimpin dalam organisasi harus memberikan arahan dalam melaksanakan tugas-tugas dan tanggung jawab sesuai sasaran. Anggota/bawahan harus melaksanakan apa yang diteloh ditugaskan manajer/pemimpin. Kesatuan perintah yang bermula sebagai penjabaran tujuan organisasi pada masa sekarang atau masa mendatang organisasi ini akan membawa seluruh sumber daya manusia organisasi kepada kesatuan arah (*unity of direction*) guna mewujudkan tujuan organisasi.

c) Pembagian kerja

Pembagian kelompok aktivitas kerja sesuai dengan bagian fungsional untuk menjalankan pekerjaan sesuai dengan bidang dan tanggung jawab manajerial yang harus dilaksanakan. Pembagian kerja bertujuan untuk memanfaatkan sumber daya pada organisasi untuk mencapai tujuan

d) Pendelegasian wewenang dan tanggung jawab

Pemimpin memberikan wewenang yang akan didelegasikan kepada anggota atau sumber daya manusia organisasi agar bekerja sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya. Pemberian wewenang penting diberikan agar memiliki rasa tanggung jawab dan kedisiplinan dalam melaksanakan tugas.

e) Koordinasi

Kegiatan yang dilkerjakan secara bersama dari suatu oranisasi untuk mencapai tujuan. Koordinasi dilaksanakan agar tidak mengganggu antar pihak dan pekerjaan tidak terjadi kesalahan. Pelaksaan aktivitas beserta kewenangan setiap bagian tentu akan saling

berpengaruh dan berkaitan satu dengan lainnya. Karena itu diperlukan koordinasi antar bagian.

f) Rentang manajemen

Dalam pencapaian tujuan dan penggunaan sumber daya yang sedikit atau minimum merupakan tugas manajer. Pengendalian bawahan langsung dipengaruhi oleh rentang manajemen, yakni beberapa bawahan langsung yang dapat diawasi secara efektif dan efisien yang jumlahnya bergantung pada kondisi dan situasi yang dihadapi.

g) Tingkat pengawasan

Untuk memudahkan pengawasan, penyusunan organisasi harus dilakukan dengan memerhatikan tingkat-tingkat pengawasan dengan susunan dan tatanan yang baik<sup>28</sup>.

2) Manfaat Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian didalam manajemen KBIH sangat penting, serta pengorganisasian perencanaan dari KBIH akan lebih praktis dalam penggunaan. Maka dari sini manfaat pengorganisasian KBIH yaitu:

1. Memungkinkan pembagian tugas sesuai dengan keadaan organisasi atau lembaga.
2. Menciptakan kemudahan dalam menjalankan tugas.
3. Seluruh anggota organisasi mengerti tugas yang hendak dikerjakan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.<sup>29</sup>

**d. Penggerakan (*Actuating*)**

1) Pengertian Penggerakan (*Actuating*)

Penggerakan adalah proses untuk menumbuhkan semangat (*motivation*) pada para anggota agar dapat bekerja keras dan giat serta membimbing mereka dalam melaksanakan rencana

<sup>28</sup> Muhammad, *Pengantar Manajemen Syariat*, 129-131.

<sup>29</sup> Alam S: *Ekonomi* (Jakarta : Esis, 2006), 135.

untuk mencapai tujuan yang efektif dan efisien. Melalui pengarahan, seorang manajer menciptakan komitmen, mendorong usaha-usaha yang mendukung tercapainya tujuan.<sup>30</sup>

Dalam pelaksanaan pergerakan pemimpin menggerakkan semua aktivitas-aktivitas yang telah di rencanakan untuk kemudian dilaksanakan sehingga kegiatan akan terlaksana sesuai apa yang telah direncanakan. Pergerakan menjadi penentu manajemen dalam sebuah organisasi atau lembaga. Manusia menjadi penghubung langsung dari fungsi pergerakan ini. Keberhasilan pergerakan ditentukan oleh kemampuan seorang pemimpin dalam menggerakkan anggota atau bawahannya<sup>31</sup>.

Agar fungsi pergerakan dakwah ini dapat berjalan secara optimal, maka harus menggunakan teknik-teknik tertentu yang meliputi<sup>32</sup>:

1. Memberikan penjelasan secara komprehensif kepada pembimbing, semua pengurus, dan jamaah KBIH.
2. Usahakan agar setiap jamaah, pembimbing, dan pengurus menyadari, memahami, dan menerima baik tujuan yang telah diterapkan.
3. Memperlakukan secara baik bawahan dan memberikan penghargaan yang diiringi dengan bimbingan dan petunjuk semua anggotanya.

Penggerakan dalam KBIH merupakan suatu proses pimpinan memberikan motivasi, bimbingan, dan nasihat kepada sumber daya manusia pada suatu organisasi atau lembaga. Pemimpin memiliki tugas sebagai orang yang

---

<sup>30</sup>Samuel Batlejery, “Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen Pada Aparatur Pemerintah.” *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Sosial* 7, no.2 (2016): 140, diakses pada 7 Agustus, 2020, <https://media.neliti.com/media/publications/163091>.

<sup>31</sup>M. Ma’ruf, *Manajemen Berbasis Syariah* 129

<sup>32</sup>M. Munir, *Manajemen Dakwah*, 139-140.

mampu untuk mengkoordinasi semua anggota agar dapat mengoptimalkan semua anggotanya. Berikut ini proses penggerakan KBIH yang menjadi kunci kegiatan yaitu:

a) Motivasi

Motivasi disini pemberian dorongan emosi, ide, atau kebutuhan fisik yang menyebabkan seseorang mengambil suatu tindakan yang diberikan oleh seorang pemimpin untuk para anggotanya agar mencapai tujuan organisasi sesuai dengan tanggung jawab<sup>33</sup>.

b) Bimbingan

Bimbingan diberikan oleh seorang pemimpin dapat menunjang keberhasilan melaksanakan kegiatan dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Bimbingan adalah tindakan atasan memeberikan arahan guna mencapai tujuan dengan cara yang terbaik dan menghindari kemacetan permasalahan yang mungkin timbul. Bimbingan biasanya dilakukan oleh pemimpin, karena pemimpin lebih mengetahui tentang kebijakan organisasi dan arah organisas.<sup>34</sup>

c) Komunikasi (*Coumunication*)

Komunikasi menjadi hal yang penting untuk menggerakkan setiap anggota dalam mencapai tujuan menggerakkan setiap anggota dalam mencapai tujuan organisasi atau lembaga. Komunikasi merupakan suatu proses penyampaian dan penerimaan pesan atau informasi dari seseorang ke orang lain. Suatu komunikasi akan menjadi tepat apabila penyampai pesan atau informasi

---

<sup>33</sup>Susatyo Herlambang: *Perilaku Organisasi* (Yogyakarta : Gosyen Publishing, 2014), 59.

<sup>34</sup>M. Ma'ruf, *Manajemen Berbasis Syariah* 151

menyampaikan secara tepat kepada penerima.<sup>35</sup>

Komunikasi penting dalam suatu organisasi atau lembaga. Komunikasi menjadi sarana yang efektif untuk memberikan informasi pada anggota organisasi. Dengan adanya komunikasi memberikan hubungan yang baik antar pemimpin dengan anggota. Komunikasi memberikan informasi dan arahan untuk menyampaikan tugas dan tanggung jawab anggota sesuai dengan tempat dan tuganya. Terciptanya kinerja dan komitmen yang baik pada organisasi karena adanya komunikasi yang baik.<sup>36</sup>

**e. Pengawasan (*Controlling*)**

1) Pengawasan (*Controlling*)

Semua fungsi sebelumnya tidak akan efektif tanpa fungsi pengawasan atau sering disebut istilah *pengendalian*. Pengawasan adalah suatu proses untuk melihat atau memastikan apakah kegiatan organisasi sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan tujuan-tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Pengawasan dilakukan dengan cara membuat kegiatan yang tepat sesuai dengan standar atau tujuan yang telah ditetapkan.<sup>37</sup>

2) Tahapan Pengawasan (*Controlling*)

Proses pengawasan atau pengendalian harus memperhatikan tahapan agar proses pengendalian dapat berjalan dengan baik, berikut tahapan pengendalian sebagai berikut:

a) Penentuan standard dan metode penilaian kerja.

---

<sup>35</sup> Susatyo Herlambang: *Perilaku Organisasi* (Yogyakarta : Gosyen Publishing, 2014), 77.

<sup>36</sup> Susatyo Herlambang: *Perilaku Organisasi* (Yogyakarta : Gosyen Publishing, 2014), 83.

<sup>37</sup> Samuel Batlejery, "Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen Pada Aparatur Pemerintah." *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Sosial* 7, no.2 (2016): 140, diakses pada 7 Agustus, 2020, <https://media.neliti.com/media/publications/163091>.

- b) Penilaian kerja
  - c) Apakah kinerja yang dilakukan sesuai standard, iya atau tidak
  - d) Pengambilan tindakan koreksi serta dilakukan evaluasi ulang atas standard yang telah ditetapkan.<sup>38</sup>
- 3) Manfaat Pengawasan (*Controlling*)

Manfaat pengendalian sebagai alat pengukur pelaksanaan kegiatan, menentukan penyimpangan-penyimpangan dan memperbaiki kekeliruan atau kesalahan yang terjadi. Fungsi pengendalian dilakukan sebagai upaya agar semua pihak yang dilibatkan dalam kegiatan dakwah dapat terhindar dari kesalahan yang berulang kali.

Manfaat pengendalian yang lain adalah untuk mengetahui apakah kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan perencanaan. Mengetahui hambatan dan rintangan yang dialami sehingga dilakukan pengambilan keputusan dengan mencari solusi untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi. Pengawasan bertujuan untuk memantau penyelenggaraan suatu kegiatan.

Dengan demikian, dapat dipahami bahwa kegiatan pengawasan bertujuan, sebagai berikut:

- a. Mempertebal rasa tanggung jawab terhadap seseorang yang serahi tugas dalam melaksanakan kegiatan
- b. Mendidik agar kegiatan dapat dilaksanakan sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang telah di tentukan.
- c. Mencegah terjadinya kelalaian atau kesalahan dalam melaksanakan kegiatan.
- d. Memperbaiki kesalahan yang terjadi agar tidak terulang lagi di masa yang akan datan,

---

<sup>38</sup>Erwin Tisnawati dan Kurniawan Saefullah: *Pengantar Manajemen* (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2005) 11.

sehingga kegiatan dapat berjalan lebih aktif dan profesional<sup>39</sup>.

### 3. Kualitas Bimbingan Ibadah Haji

Menurut *Shetzer dan Stone* mengatakan bimbingan adalah proses pemberian bantuan kepada individu agar mampu memahami diri dan lingkungannya.

Sementara *Rochman Natawidjaya* mengemukakan bahwa bimbingan adalah suatu proses kegiatan yang sistematis dan terarah dengan pemberian bantuan kepada seseorang yang dilakukan secara berkelanjutan, supaya seseorang tersebut dapat memahami dirinyadan mencapai tujuan.<sup>40</sup>

Fark W. Miller mengemukakan bahwa bimbingan adalah suatu proses bantuan kepada seseorang untuk memperoleh pemahaman diri dan pengarahan yang dibutuhkan dalam penyesuaian diri secara baik dan maksimum.

WS. Winkle mengatakan bimbingan sebagai pemberian bantuan kepada seseorang atau kepada sekelompok orang dalam membuat pilihan-pilihan secara bijaksana<sup>41</sup>.

Penyelenggara ibadah haji selalu dikaitkan dengan kualitas. Dalam situasi persaingan pasar saat ini, persoalan kualitas produk menjadi titik penting bagi setiap lembaga KBIH, kemampuan KBIH untuk meningkatkan kualitas nantinya mampu memenangkan persaingan, karena dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepuasan konsumen akan terapai.

Kualitas adalah suatu kondisi yang terus menerus berubah-ubah yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang mencapai atau melebihi harapan.

---

<sup>39</sup> Kahatib, *Manajemen Dakwah dari Dakwah Konvensional Menuju Dakwah Kontemporer*, 38-39

<sup>40</sup> Muhammad Ali: *Ilmu dan Aplikasi Pendidikan* (Bandung: PT Imperial Bhakti Utama, 2007), 174.

<sup>41</sup> Ahmad Susanto: *Bimbingan dan Konseling* (Jakarta : Prenadamedia Group, 20180, 4.

*Gasperz* mengatakan kualitas pada dasarnya mengacu pada pengertian pokok :

- a. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan atau konsumen dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.
- b. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.<sup>42</sup>

Menurut *Russel dan Taylor* kualitas memiliki beberapa peran penting bagi perusahaan dalam konteks persaingan yaitu:

- a. Kualitas akan meningkatkan reputasi perusahaan, perusahaan yang mampu menghasilkan kualitas dan bisa di terima masyarakat, sebutan kepada perusahaan yang mengedepankan kualitas akan melekat pada perusahaan tersebut. Jika hal ini bisa di pertahankan akan memiliki reputasi perusahaan dimata konsumen yang meningkat.
- b. Kualitas akan menurunkan biaya, untuk menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas perusahaan atau organisasi tidak perlu mengeluarkan biaya tinggi, Hal ini disebabkan perusahaan atau organisasi tersebut berorientasi pada *customer satisfaction*, yaitu dengan mendasarkan jenis, tipe, waktu, dan jumlah produk yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Kualitas akan meningkatkan penjualan produk, penjualan produk akan meningkat jika menghasilkan *output* tertentu dengan biaya terendah, sebab perusahaan bisa mengendalikan tarif, walaupun kualitas tetap menjadi yang terutama. Hal ini menjadikan customer agar menggunakan produk dan jasa tersebut sehingga penjualan produk meningkat.

---

<sup>42</sup>Lukman Hakim, "Kualitas Pelayanan Haji Oleh Kelompok Bimbingan Manasik Haji." *Jurnal Politikom Indonesia* 2, no.1 (2017): 34, diakses pada tanggal 11 Agustus 2020, <https://journal.unsika.ac.id/index.php/politikomindonesia/article/view/937>.

- c. Kualitas akan meningkatkan penjualan produk, penjualan produk akan meningkat jika menghasilkan *output* tertentu dengan biaya terendah, , karena organisasi atau perusahaan dapat mengendalikan harga, walaupun kualitas tetap menjadi yang terutama. Hal tersebut yang menjadikan konsumen untuk membeli dan membeli lagi produk atau jasa tersebut sehingga penjualan produk meningkat.
- d. Pertanggung jawaban produk, dengan semakin meningkatnya persaingan kualitas produk atau jasa yang dihasilkan, maka organisasi atau perusahaan akan dituntut untuk semakin bertanggung jawab terhadap desain, proses, dan pendistribusian produk tersebut untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.
- e. Kualitas memiliki dampak internasional, jika suatu lembaga atau perusahaan dapat menawarkan produk atau jasa yang berkualitas, maka selain dikenal di pasar lokal dengan produk atau jasa yang tawarkan, juga akan dikenal dan di terima di pasar internasional. Dengan begitu akan menimbulkan kesan yang baik terhadap perusahaan atau organisasi yang menghasilkan produk atau menawarkan jasa yang berkualitas tersebut.
- f. Untuk penampilan produk, dengan demikian tingkat kepercayaan pelanggan dan masyarakat umumnya akan bertambah dan organisasi atau perusahaan tersebut akan lebih dihargai. Hal ini akan menimbulkan fanatisme tertentu dari para konsumen terhadap produk apapun yang ditawarkan oleh perusahaan atau organisasi tersebut.<sup>43</sup>

Dalam pasal 8 UU No. 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji disebutkan bahwa penyelenggaraan ibadah haji oleh pemerintah meliputi unsur kebijakan, pelaksanaan, dan pengawasan. Sedangkan dalam hal ini unsur pelaksanaan ibadah haji meliputi 2 aspek utama yaitu:

---

<sup>43</sup>Dorothea Wahyu Ariani: *Manajemen Kualitas* (Jakarta : Ghalia Indonesia, 2003), 8-9.

- a. Memberikan pembinaan, pelyananan, perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jamaah haji dan umrah sehingga dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan syariat Islam
- b. Mewujudkan kemandirian dan ketahanan dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.<sup>44</sup>

Jadi dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan kualitas haji adalah suatu proses yang memenuhi atau melebihi harapan dalam hal bantuan secara terarah mengenai ibadah haji, mulai dari rukun haji, sunnah haji, wajib haji, serta tata cara manasik haji yang baik dan benar, dari seseorang pembimbing KBIH kepada orang yang di bimbing calon jamaah haji secara terus menerus baik di tanah suci amupun di tanah air sehingga bisa mencapai kemandirian yang maksimal tanpa harus mengontrol seseorang.

## **B. Penelitian Terdahulu**

Dalam penulisan skripsi ini peneliti juga tidak lupa mengambil berbagai contoh dari penelitian terdahulu yang relevan sebagai penguat data yang penlitilakukan. Diantara lain penelitian dibawah ini:

1. Penelitian Kholifatun (2015) jenjang pendidikan S1 Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Walisongo Semarang. Dalam skripsinya yang berjudul “Fungsi Perencanaan Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah Studi Kasus PT Fachry Putra Alhabsyi Perwakilan Jawa Tengah”. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Sedangkan pendekatan yang dilakukan adalah pendekatan kualitatif. Pembahasan penelitian terdahulu ini, tentang meningkatkan kualitas pelayanan dengan memfokuskan fungsi perencanaan yang dilakukan di KBIH. Letak persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu sama-sama membahas tentang meningkatkan kualitas di KBIH. Letak perbedaan dengan

---

<sup>44</sup>Undang-Undang RI, “8 Tahun 2019, Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah”

penelitian terdahulu yaitu penelitian terdahulu membahas bagaimana fungsi perencanaan yang dilakukan, sedangkan penelitian yang sekarang membahas semua fungsi-fungsi manajemen yang meliputi (*planning, organizing, actuating, controlling*) dalam meningkatkan kualitas bimbingan di KBIH<sup>45</sup>.

2. Penelitian Ishmatul Maula (2013) jenjang pendidikan S1 Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi IAIN Walisongo Semarang. Dalam skripsinya yang berjudul “Manajemen Penyelenggaraan Manasik Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Ar-Rahmah Kota Demak”. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Sedangkan pendekatan yang dilakukan adalah pendekatan kualitatif. Pembahasan penelitian terdahulu ini, tentang sistem evaluasi dari manajemen penyelenggaraan manasik haji pada KBIH. Letak persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu sama-sama membahas penerapan fungsi manajemen dalam KBIH. Letak perbedaan dengan penelitian terdahulu yaitu penelitian terdahulu fokus membahas bagaimana fungsi pengawasan yang dilakukan, sedangkan penelitian sekarang membahas semua fungsi-fungsi manajemen yang meliputi (*planning, organizing, actuating, controlling*) dalam meningkatkan kualitas bimbingan di KBIH.<sup>46</sup>
3. Jurnal Manajemen Dakwah Iseu Susilawati, dkk (2016) UIN Sunan Gunung Djati. Dalam jurnalnya yang berjudul “Implementasi Fungsi Manajemen Dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di KBIH”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif.

---

<sup>45</sup>Kholifatun, “Fungsi Perencanaan Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah Studi Kasus PT Fachry Putra Alhabsyi Perwakilan Jawa Tengah”, (Semarang: UIN Walisongo Semarang, 2015), diakses pada tanggal 4 Agustus 2020, <http://eprints.walisongo.ac.id/id/eprint/4755/>.

<sup>46</sup>Ishmatul Maula, “Manajemen Penyelenggaraan Manasik Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Ar-Rahmah”, (Semarang: IAIN Walisongo Semarang, 2013), di akses pada tanggal 25 Agustus 2020, <http://eprints.walisongo.ac.id/id/eprint/437/>.

Pembahasan penelitian terdahulu ini adalah fungsi manajemen di KBIH yang meliputi (*planning, organizing, actuating, controlling*). Letak persamaan membahas upaya penerapan fungsi manajemen dalam KBIH. Letak perbedaan dengan penelitian sekarang adalah penelitian terdahulu membahas manajemen KBIH tidak hanya fokus meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji tetapi untuk meningkatkan kualitas pelayanan bimbingan ibadah haji, sedangkan penelitian sekarang ini membahas penerapan fungsi manajemen fokus dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji<sup>47</sup>.

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

<b>Judul</b>	<b>Persamaan</b>	<b>Perbedaan</b>
Penelitian Kholifatun 2014. Skripsinya yang berjudul “Fungsi Perencanaan Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah Studi Kasus PT Fachry Putra Alhabsyi Perwakilan Jawa Tengah”	Penelitian ini dengan penelitian terdahulu sama-sama membahas tentang meningkatkan kualitas di KBIH.	Penelitian terdahulu membahas bagaimana fungsi perencanaan yang dilakukan, sedangkan penelitian yang sekarang membahas semua fungsi-fungsi manajemen yang meliputi ( <i>planning, organizing, actuating, controlling</i> ) dalam meningkatkan kualitas bimbingan di KBIH.
Penelitian Ishmatul Maula 2013. Skripsinya yang berjudul “Manajemen Penyelenggaraan	sama-sama membahas penerapan fungsi manajemen dalam KBIH	Penelitian terdahulu fokus membahas bagaimana fungsi pengawasan yang dilakukan, sedangkan penelitian sekarang

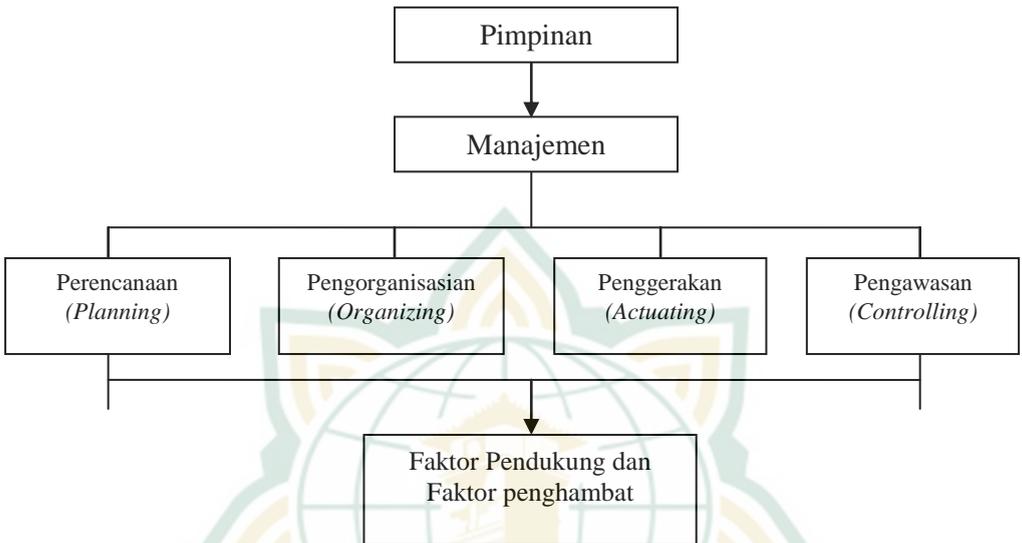
<sup>47</sup>Iseu Susilawati, dkk, “Implementasi Fungsi Manajemen dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji”, *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah* 1, no. 4, (2016), diakses pada 4 Agustus 2020, <http://jurnal.fdk.uinsgd.ac.id/index.php/tadbir/article/download/135/43/>.

Manasik Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Ar-Rahmah Kota Demak”.		membahas semua fungsi-fungsi manajemen yang meliputi ( <i>planning, organizing, actuating, controlling</i> ) dalam meningkatkan kualitas bimbingan di KBIH.
Jurnal Manajemen Dakwah Iseu Susilawati, dkk 2016. Jurnalnya yang berjudul “Implementasi Fungsi Manajemen Dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di KBIH”.	Sama-sama membahas upaya penerapan fungsi manajemen dalam KBIH.	Penelitian terdahulu membahas manajemen KBIH tidak hanya fokus meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji tetapi untuk meningkatkan kualitas pelayanan bimbingan ibadah haji, sedangkan penelitian sekarang ini membahas penerapan fungsi manajemen fokus dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji.

### C. Kerangka Berpikir

Manajemen merupakan serangkaian proses mengatur dan mengelola suatu kegiatan dengan menerapkan fungsi manajemen yaitu *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (penggerakkan), dan *controlling* (pengawasan) yang memanfaatkan sumber daya untuk mencapai tujuan secara terarah. Tanpa adanya fungsi manajemen maka kegiatan dalam KBIH tidak bisa berkembang dengan baik. Fungsi manajemen dapat diterapkan di KBIH dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji pada KBIH.

Berikut adalah gambaran bagian alur kerangka berpikir pada penelitian ini yang menjelaskan implementasi fungsi manajemen pada KBIH untuk meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji, sebagai berikut:

**Gambar 2.1 Kerangka Berpikir**

Penerapan fungsi manajemen di KBIH Arwaniyah Tour and Travel Kudus mempunyai tujuan sebagai berikut: pertama membuat perencanaan (*planning*) mengenai strategi atau cara anggota atau karyawan dalam meningkatkan kualitas bimbingan. Kedua melakukan pengorganisasian (*organizing*), pengorganisasian dilakukan untuk membuat struktur organisasi sebagai proses pembagian kerja dan mengatur koordinasi anggota pengurus untuk melakukan perencanaan yang telah dibuat. Ketiga penggerakan (*actuating*) yaitu bagaimana pelaksanaan program atau kegiatan yang telah dibuat. Keempat pengawasan (*controlling*) anggota atau karyawan melakukan pengawasan atau evaluasi untuk melihat apakah perencanaan sudah berjalan sesuai yang diinginkan.