

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Manajemen adalah seni dalam mengatur dan pemanfaatan sumberdaya yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan<sup>1</sup>. Pada umumnya manajemen merupakan proses pengaturan sesuatu yang dikerjakan oleh setiap individu ataupun organisasi dalam pencapaian tujuannya dengan pemanfaatan sumber daya yang ia miliki secara efektif dan efisien. Maksud efektif tersebut adalah cara untuk mencapai tujuan sesuai dengan perencanaan serta efisien dalam melaksanakan kegiatan dengan benar dan terorganisir dengan baik. Pentingnya manajemen pada kehidupan manusia mengharuskan kita untuk mempelajari serta menerapkannya demi kehidupan yang lebih baik di masa yang akan datang. Adanya manajemen yang baik pada organisasi atau lembaga yang dikelola maka akan terjalin kerja sama yang seimbang dan harmonis. Manajemen selain diperlukan dalam kehidupan sosial namun manajemen juga diperlukan dalam menjaga kestabilan atau keseimbangan antar tujuan serta aktivitas yang kemungkinan menyeleweng dari setiap pihak yang mempunyai wewenang didalam setiap organisasi atau perusahaan. Pada proses pengelolaan tentu terdapat resiko yang kemungkinan akan terjadi meskipun sebelumnya sudah direncanakan dan terorganisir dengan baik, jadi di dalam manajemen selain perencanaan, pengorganisasian, dan penggerakan juga diperlukan adanya sistem pengawasan yang dilakukan untuk memastikan serta menjamin bahwa kegiatan-kegiatan tersebut berjalan sesuai dengan tujuan dan harapan perusahaan.<sup>2</sup>

Perusahaan atau lembaga memerlukan adanya manajemen dalam mencapai tujuan yang diharapkan untuk perencanaan dan pengevaluasian setiap kegiatan yang akan dan telah ditindak lanjuti. Manajer atau pimpinan akan bersikap sebagai seorang yang mencari jalan pintas atau alternatif dalam pencapaian tujuan yang terakhir melalui perencanaan, pengorganisasian, penyelenggaraan, dan pengawasan. Pemimpin menjadi sumber kegiatan serta seseorang yang bertanggung jawab atas hasil yang didapat pada aktivitas manajemen. Pemimpin yang kreatif, inovatif, serta cakap dalam

---

<sup>1</sup> Malayu S.P. Hasibuan, “*Manajemen Dasar pengertian dan masalah*”, (Jakarta:Bumi Aksara, 2019), 2.

<sup>2</sup> Burhanudin Gesi Rahmat Laan, dan Fauziyah Lamaya, “Majemen dan Eksekutif”, *Jurnal Manajemen* Vol. 3, No. 2 Oktober (2019), 53.

mengambil keputusan maka organisasi yang dipimpin akan berjalan secara dinamis yaitu suatu aktivitas yang kapan saja dapat berubah dan bergerak aktif serta mengalami perkembangan. Penerapan berbagai fungsi manajemen akan membantu pemimpin serta pengurus untuk menjalankan berbagai macam kegiatan pada setiap organisasi atau perusahaannya, karena adanya manajemen setiap pelaksanaan aktivitas yang dilakukan dapat berjalan secara teratur maupun berurutan sesuai dengan fungsi manajemen dijalankan oleh suatu organisasi.<sup>3</sup>

Suatu lembaga atau organisasi adalah wadah dalam mengatur segala aktivitas manajemen, karena adanya wadah tersebut dapat terjalin kerjasama, pembagian kerja, koordinasi serta integrasi yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan. Pelaksanaan tugas dan pemanfaatan berbagai sumberdaya yang dimiliki dilakukan dengan cara mengarahkan atau memotivasi anggota untuk saling bekerja sama untuk mewujudkan harapan dan tujuan yang ingin di capai. Anggota atau pelaksana termasuk unsur manajemen yang sangat di perlukan karena tanpa adanya manusia atau pelaksana di dalam lembaga atau organisasi tersebut aktivitas manajemen tidak dapat berjalan seperti yang diinginkan. Penyelenggara ibadah haji atau yang disebut KBIH pada umumnya akan menerapkan sistem pengelolaan yang berbeda, tetapi pada intinya tujuan KBIH sama yaitu, membimbing calon jamaah haji dari tanah air hingga ketika berada di Makkah (Arab Saudi).<sup>4</sup> Salah satu KBIH di Kudus yang menyelenggarakan bimbingan ibadah haji yakni KBIH Arwaniyyah.

KBIH Arwaniyyah Kudus adalah sebuah instansi penyelenggara jasa pada bidang ibadah haji yang memberi jasa serta pelayanan dalam membimbing calon jamaah haji dan mengusahakan dapat memberi pelayanan terbaik di setiap kegiatan haji. Pelayanan terbaik yang diberikan kepada calon jamaah haji juga disampaikan oleh Yulia Vita Sari dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus Tahun 2017. Jamaah haji pada KBIH Arwaniyyah tidak hanya berasal dari daerah Kudus melainkan

---

<sup>3</sup> Saepurrahmat, Ruhayat, Asep Iwan Setiawan, "Implementasi Manajemen Promosi KBIH dalam meningkatkan Minat Bimbingan Jamaah Haji", *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah* Vol. 2, No. 3, (2017), 250.

<sup>4</sup> Widyarini, "Manajemen Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* Vol. 7, No. 2 Juni (2013), 166.

berasal dari daerah sekitar Kudus.<sup>5</sup> Pelayanan yang diberikan juga mampu menjadikan jamaah haji merasakan kenyamanan dengan tempat dan layanan yang disediakan karyawan, sehingga alumni jamaah menginformasikan kepada teman, saudara, dan orang yang mereka temui berkaitan dengan pelayanan yang mereka dapatkan selama menjadi jamaah.<sup>6</sup>

Pelayanan terbaik juga disampaikan oleh Nor Faizah dengan judul Analisis Strategi Diferensiasi Citra Perusahaan dalam Pemasaran Sebagai Upaya untuk Menciptakan Keunggulan Bersaing (Studi pada PT. Arwaniyyah Tour & Travel).<sup>7</sup> Keberadaan KBIH Arwaniyyah sebagai lembaga penyelenggara ibadah haji tertua di Kudus dapat membantu calon jamaah untuk melaksanakan ibadah haji dengan melakukan beberapa proses bimbingan pada saat sebelum dan sesudah haji. KBIH Arwaniyyah juga mempunyai pemimpin yang termasuk salah satu keturunan dari KH. M. Arwani Amin Said seorang ulama termasyhur di Kudus yaitu KH. Mc. Ulinnuha Arwani yang berkarisma sehingga menjadi salah satu hal yang dapat mendukung proses perekrutan jamaah. Proses bimbingan yang dilakukan oleh KBIH Arwaniyyah kepada jamaah dilakukan pada bulan bahkan tahun-tahun sebelum pemberangkatan haji dengan menyediakan berbagai macam bentuk pelayanan dan fasilitas yang diperlukan calon jamaah. KBIH adalah lembaga sosial keagamaan yang telah mendapat izin operasional dari pemerintah untuk melaksanakan bimbingan kepada jamaah dan menjalankan peranannya untuk mendampingi dan melayani calon jamaah sehingga keamanan dan keselamatan jamaah dapat terjamin meskipun harus menunggu pemberangkatan haji dengan waktu yang cukup lama. Sebagai calon jamaah haji harus pandai memilih lembaga penyelenggara haji yang terpercaya dan sudah mendapat izin operasional dari pemerintah dalam mendampingi dan melayani calon jamaah.

Pelayanan secara umum dapat dilihat dari cara atau mekanisme dalam memberi kemudahan dalam pengaksesan segala informasi ataupun dalam pemakaian fasilitas yang disajikan lembaga

---

<sup>5</sup> Yulia Vita Sari, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus Tahun 2017”, Skripsi (2017), 6.

<sup>6</sup> Mustaqim Fariq, “Pelayanan Haji”, <https://www.arwaniyyahtravel.com/?m=1>, 10 Maret 2022, 13:29.

<sup>7</sup> Nor Faizah, “Analisis Strategi Diferensiasi Citra Perusahaan dalam Pemasaran Sebagai Upaya untuk Menciptakan Keunggulan Bersaing (Studi pada PT. Arwaniyyah Tour & Travel)”, Skripsi (2017), 5.

kepada jamaah. Dalam memberikan pelayanan, sebagai penyelenggara ibadah haji harus dapat melaksanakan manajerial yang sesuai atau tepat pada setiap aspek yang diperlukan. Penyelenggara ibadah haji mempunyai tugas dan memberikan pelayanan kepada jamaah haji dalam memenuhi keinginan, kebutuhan, serta harapan jamaah. Kegiatan tersebut merupakan bagian penting untuk menghadapi persaingan, sehingga layanan dapat berpengaruh kepada jamaah. Dengan demikian, pencapaian kesuksesan dan keberhasilan dapat dilaksanakan oleh penyelenggara ibadah haji sesuai dengan kemampuan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada jamaah haji.<sup>8</sup>

Haji termasuk ibadah yang diwajibkan sekali seumur hidup bagi orang yang mampu melaksanakan, karena haji memerlukan tenaga yang benar-benar sehat serta biaya yang tidak murah. Mampu yang dimaksud ialah tidak hanya pada biaya namun kesanggupan fisik untuk melaksanakan berbagai rangkaian ibadah haji serta memiliki bekal untuk diri sendiri dan juga keluaraga yang di tinggalkan. Bagi orang yang mempunyai uang yang melimpah mereka tidak hanya sekali dalam menjalankan ibadah haji bahkan mereka sudah menjalankan haji berkali-kali, namun tujuan serta niat memang berasal dari hati dan diri masing-masing orang yang mengerjakan. Haji tidak hanya sekedar mengerjakan namun dalam pelaksanaannya haji juga perlu memahami dan menghayati amalan-amalan pada saat haji, dalam mengerjakan ibadah seringkali hanya sekedar melaksanakan perintah tanpa memahami dan menangkap apa saja kandungan yang ada pada amalan ibadah yang dijalankan oleh jamaah.<sup>9</sup>

Jamaah atau konsumen termasuk pihak yang memaksimumkan nilai dalam bentuk harapan dan hasil pelayanan yang diterima. Memberikan kepuasan kepada konsumen dalam memenuhi kebutuhannya merupakan keinginan dan tujuan perusahaan. Pelanggan yang merasakan kepuasan dengan produk atau jasa yang diberikan cenderung akan datang kembali pada saat kebutuhan yang sama muncul dan kepuasan konsumen tergantung pada persepsi atau harapan konsumen itu sendiri. Hal tersebut menyatakan bahwa kepuasan merupakan kunci bagi konsumen untuk

---

<sup>8</sup> Resti Wildayati, Dindin Solahudin, Arif Rahman, "Optimalisasi Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah", *Jurnal Anida (Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah)* Vol. 17, No. 2 (2017), 170.

<sup>9</sup> M. Sabiq Al Hadi, "Rekontruksi Pemahaman yang Keliru Tentang Kewajiban dan Keutamaan Haji dan Umrah", *Al-Iqtishad: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* Vol. 01 No. 01 Mei (2019), 72.

berlanggangan sehingga menjadi peluang besar bagi perusahaan untuk menarik minat konsumen. Lovelock berpendapat bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan emosional, dan respon sesudah melakukan pembelian, bisa berupa kemarahan, tidak puas, jengkel, ataupun bahagia. Konsumen yang merasakan kepuasan pada pelayanan yang diberikan oleh lembaga akan bercerita dan menginformasikan hal-hal positif yang diperolehnya dari mulut ke mulut bahkan akan menjadikan konsumen tersebut seperti iklan berjalan, sehingga dapat membantu perusahaan dalam mendapatkan pelanggan baru.<sup>10</sup>

Berdasarkan pernyataan di atas, penulis bermaksud melaksanakan penelitian dengan judul **“Manajemen Pelayanan Bimbingan Ibadah Haji Dalam Menjaga Kepuasan Jamaah Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus”**.

## **B. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian adalah intisari dari kegiatan riset yang akan dilaksanakan. Berlandaskan judul yang peneliti angkat dan ajukan yaitu “Manajemen Pelayanan Bimbingan Ibadah Haji Dalam Menjaga Kepuasan Jamaah Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus”. Maka penulis melakukan penelitian untuk memperoleh data berkaitan dengan fokus penelitian yang meliputi manajemen pelayanan bimbingan ibadah haji, faktor pendukung dan penghambat, serta kepuasan jamaah pada KBIH Arwaniyyah Kudus.

## **C. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah merupakan panduan awal peneliti berupa beberapa pertanyaan, yang jawabannya dicarikan melalui penelitian dengan menelusuri obyek yang diteliti. Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang disajikan peneliti pada latar belakang masalah dan penjabaran fokus penelitiannya, sehingga rumusan masalah yang diambil akan diuraikan berikut ini:

1. Bagaimana manajemen pelayanan bimbingan ibadah haji pada KBIH Arwaniyyah Kudus?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat manajemen pelayanan bimbingan ibadah haji pada KBIH Arwaniyyah Kudus?
3. Bagaimana kepuasan jamaah terhadap layanan bimbingan ibadah haji KBIH Arwaniyyah Kudus?

---

<sup>10</sup> Meithiana Indrasari, “Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan”, (Surabaya: Unitomo Press, 2019), 82-87.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian adalah pernyataan yang perlu dilakukan guna menemukan, mengembangkan, menjawab serta membuktikan suatu pengetahuan. Berikut akan disajikan beberapa tujuan penelitian ini, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui serta menganalisis manajemen pelayanan bimbingan ibadah haji pada KBIH Arwaniyyah Kudus.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam manajemen pelayanan bimbingan ibadah haji pada KBIH Arwaniyyah Kudus.
3. Untuk mengetahui kepuasan jamaah terhadap layanan bimbingan ibadah haji KBIH Arwaniyyah Kudus.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian yaitu untuk mengamati dan mengembangkan keadaan khusus dalam suatu kajian ilmu pengetahuan baik secara teoritis ataupun praktis. Terdapat beberapa manfaat yang akan dicapai, yakni:

1. Bagi Lembaga/Instansi  
Penulis berharap apa yang dihasilkan dalam penelitian dapat menambah dan memberikan sumbangsih atau peran terhadap ilmuan dan para penyelenggara bimbingan ibadah haji pada proses manajemen pelayanan, menambah wawasan dan memperluas wawasan pengetahuan yang berhubungan dengan manajemen terutama pada manajemen pelayanan bimbingan ibadah haji pada KBIH Arwaniyyah Kudus.
2. Bagi Akademik  
Hasil yang didapat dalam penelitian ini bisa dijadikan bahan dan sumber referensi yang berhubungan dengan manajemen pelayanan bimbingan ibadah haji serta dapat mengetahui dan mempelajari aspek dan cara kerja pihak KBIH Arwaniyyah Kudus.
3. Bagi KBIH Arwaniyyah Kudus  
Hasil penelitian yang didapatkan ini bisa dijadikan bahan pertimbangan dan evaluasi sebagai alat ukur dalam merumuskan manajemen pelayanan bimbingan ibadah haji yang efektif pada KBIH Arwaniyyah.
4. Bagi penulis  
Penulis berharap hasil yang diperoleh dalam penelitian ini dapat menambah wawasan serta ilmu pengetahuannya yang didapatkan selama kuliah yang berkaitan dengan manajemen.

## F. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pemahaman pembaca terkait rangkaian isi penelitian ini diperlukan adanya sistematika penulisan yang jelas. Adapun sistematika penulisan yang terdapat dalam skripsi ini, sebagai berikut:

### 1. Bagian Awal

Susunan pada bagian awal mencakup halaman judul, nota persetujuan pembimbing, pengesahan munaqosah, pernyataan keaslian skripsi, abstraks, motto, persembahan, pedoman transliterasi arab-latin, kata pengantar, daftar isi, daftar gambar, dan daftar tabel.

### 2. Bagian isi

Bagian isi terdapat lima bab yang akan diuraikan berikut ini:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab satu terdiri dari latar belakang, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi (manfaat penelitian), serta sistematika penelitian.

#### **BAB II : KAJIAN PUSTAKA**

Bab dua yakni berisi tentang teori-teori yang berkaitan dengan judul, kemudian dijelaskan mengenai penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian ini, beserta kerangka berpikir.

#### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab tiga berisi jenis pendekatan, *setting* penelitian, subyek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, pengujian keabsahan data, dan teknik analisis data.

#### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab empat yakni hasil penelitian dan pembahasan terdiri dari profil lembaga, sejarah, visi dan misi, struktur organisasi, hasil penelitian yang sesuai dengan rumusan masalah, serta analisis hasil penelitian.

#### **BAB V : PENUTUP**

Bab ini terdiri oleh kesimpulan, saran, serta penutup.

### 3. Bagian Akhir

Bagian akhir ini terdiri dari penyajian daftar pustaka, daftar riwayat hidup, serta beberapa lampiran yang digunakan dalam penelitian.