

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Kajian Teori Penelitian

##### 1. Manajemen Pelayanan

Manajemen dari kata Bahasa Inggris yaitu *management*, memiliki arti pengelolaan, tata kepemimpinan, dan keterlaksanaan. Istilah manajemen didefinisikan sebagai proses yang digunakan setiap individu maupun kelompok dalam usaha untuk bekerjasama pencapaian tujuan.<sup>1</sup> Husaini dan Happy Fitria, dalam jurnal Manajemen, Kepemimpinan, dan Supervisi Pendidikan (JMKSP) menyampaikan beberapa definisi manajemen yang dinyatakan oleh para ahli, diantaranya adalah: Hasibuan mengemukakan manajemen merupakan kata asing “*to manage*” yang maknanya mengatur. Pengaturan tersebut dilaksanakan melalui serangkaian proses dan aturan berdasarkan sistematika dari berbagai fungsi manajemen itu sendiri, jadi manajemen adalah proses dalam pencapaian tujuan yang diharapkan. Sedangkan menurut Kristiawan dkk, manajemen merupakan kajian ilmu pengetahuan ataupun seni dalam mengkomunikasikan, mengontrol, mengatur, dan memanfaatkan keseluruhan sumberdaya yang tersedia dengan pemanfaatan fungsi manajemen seperti *Planning, Actuating, Organizing*, dan *Controlling*. George R. Terry mengatakan bahwa manajemen merupakan salah satu proses khusus dalam merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan, dan mengendalikan berbagai tindakan yang diambil untuk mencapai tujuan tertentu melalui penggunaan sumberdaya yang dimiliki.<sup>2</sup> Jadi kesimpulan terkait definisi diatas, manajemen merupakan suatu aktivitas yang dilakukan setiap orang dalam merencanakan, mengatur dan mengelola kegiatan pada lembaga atau organisasi melalui pemanfaatan sumber daya dengan menjalankan berbagai fungsi manajemen yang dalam pencapaian tujuan yang diinginkan.

Ade Syarif Maulana dalam jurnal Ekonomi menyampaikan beberapa pengertian pelayanan yang diungkap oleh beberapa ahli, sebagai berikut: Kotler mengatakan bahwa

---

<sup>1</sup>M. Munir dan Wahyu Ilaihi, “*Manajemen Dakwah*”, (Jakarta:PRENADAMEDIA GROUP, 2015), 9.

<sup>2</sup> Husaini dan Happy Fitria, “Manajemen Kepemimpinan Pada Lembaga Pendidikan Islam”, *Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, dan Supervisi Pendidikan (JMKSP)* Vol. 4, No. 1 Januari-Juni (2019), 44.

pelayanan merupakan upaya yang dapat diajukan beberapa pihak (pihak satu ke yang lainnya) pada dasarnya tidak menjadikan suatu kepemilikan. Sedangkan menurut Cravens pelayanan yaitu upaya untuk memenuhi permintaan konsumen yang terdiri dari kualitas produk, serta kinerja karyawan dalam proses pelayanan. Pelayanan juga disebut sebagai jasa yang ditawarkan oleh perusahaan dengan menggunakan tindakan yang dilakukan oleh satu pihak terhadap pihak lainnya.<sup>3</sup> Beberapa pengertian tersebut, bisa disimpulkan bahwa pelayanan yakni upaya yang dilakukan produsen kepada konsumen untuk pemenuhan kebutuhan konsumen.

Manajemen pelayanan menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih dalam Ristiani adalah proses pengimplementasian pengetahuan dan seni dalam merencanakan, melaksanakan, menyelesaikan, dan mengkoordinasikan kegiatan pelayanan untuk mencapai tujuan guna memenuhi kepentingan jamaah serta terdapat sumberdaya yang memadai.<sup>4</sup> Oleh karena itu, manajemen pelayanan yang dimaksud yakni suatu kegiatan pemberian pelayanan jamaah haji yang dimulai dari pelayanan administrasi hingga para jamaah kembali ke tanah airnya.

#### a. Fungsi Manajemen

Semuel Batlajery dalam Jurnal Ilmu Ekonomi & Sosial, Griffin mengartikan manajemen sebagai proses dalam perencanaan, pengorganisasian, koordinasi, serta pengawasan sumberdaya dalam pencapaian target secara efektif dan efisien.<sup>5</sup> Terdapat macam-macam fungsi manajemen menurut George R. Terry, antara lain:

##### 1) Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan berarti memikirkan dan merencanakan sesuatu yang harus dikerjakan untuk menetapkan tujuan perusahaan secara menyeluruh serta cara terbaik dalam pemenuhan tujuan tersebut. Perencanaan adalah proses paling penting dari keseluruhan fungsi manajemen dikarenakan fungsi lainnya tidak dapat dilakukan tanpa

---

<sup>3</sup> Ade Syarif Maulana, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI", *Jurnal Ekonomi* Vol. 7, No. 2, November (2016), 117.

<sup>4</sup> Ida Yunari Ristiani, "Manajemen pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat", *Jurnal Ilmiah Manajemen* Vol. 11 No. 2, Juli (2020), 167.

<sup>5</sup> Semuel Batlajery, "Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen Pada Pemerintahan Kampung Tambat Kabupaten Merauke", *Jurnal Ilmu Ekonomi & Sosial* Vol. 7, No. 2, Oktober (2016), 135-155.

adanya perencanaan. Perencanaan mempunyai rencana yang bersifat jangka panjang dan menyeluruh, arahan dan rumusan suatu perusahaan, bagaimana sumberdaya dialokasikan guna berkenaan dengan ketercapaiannya tujuan dalam jarak waktu tertentu dalam jarak waktu tertentu dalam bermacam-macam kemungkinannya disetiap kondisi lingkungan yang dinamis. Perencanaan menitik berat visi dan misi organisasi yang ingin dicapai. Dengan menganalisis suatu lingkungan yang ada internal maupun eksternal agar dapat mengetahui kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman, sehingga data yang terkait informasinya bisa menjadi dasar pengambilan keputusan manajemen puncak dalam menentukan perencanaan.

2) Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian adalah pembetulan struktur organisasi yang tepat oleh semua pihak dalam organisasi sesuai tugas individu untuk bekerja secara efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan organisasinya. Pengorganisasian merupakan penugasan tanggung jawab terhadap individu-individu sesuai dengan kemampuannya. Dalam kebutuhannya, fungsi organizing ini seorang manajer ataupun ketua kelompok harus membantu menciptakan struktur organisasi dengan kelincahan, manajemen sumberdaya manusia, dan tenaga kerja yang beragam sesuai dengan bidangnya.<sup>6</sup> Tujuan dilakukannya organisasi agar kegiatan besar tugas tugasnya bisa dibagi kepada anggota. Pengorganisasian dapat memudahkan seorang menejer guna mengawasi anggotanya serta menentukannya orang yang dianggapnya mampu untuk membantunya guna dilakukannya pelaksanaan tugas yang sudah didistribusikan

3) Penggerakan (*Actuating*)

Penggerakan adalah proses pengerahan sumberdaya manusia pada program kerja yang dilakukann oleh semua pihak serta proses pemberian arahan dan motivasi untuk melaksanakan tanggung jawabnya. Penggerakan berfungsi untuk mendapatkan individu yang mampu bekerja sesuai tugas dan arahan demi tercapainya suatu

---

<sup>6</sup> Rahmat, *Manajemen Strategi*, (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2014), 79.

tujuan yang diharapkan. Demi tercapainya pengarahan sesuai dengan yang diharapkan, terdapat beberapa langkah yang harus dikerjakan, diantaranya:

- a) Meningkatkan efektivitas kerja.
  - b) Meningkatkan efisiensi kerja.
  - c) Menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan dinamis
- 4) Pengawasan (*Controlling*)  
 Pengawasan merupakan kegiatan yang dilaksanakan untuk memberikan kepastian bahwa semua rangkaian kegiatan yang sudah dirancang, diselenggarakan, serta dilakukan dapat dijalankan sesuai harapan meskipun akan terdapat bermacam-macam perubahan terjadi yang akan dihadapi dalam dunia bisnis.<sup>7</sup> Pengawasan juga merupakan pemantauan pengamatan hasil pelaksanaan atau koreksi suatu tindakan yang telah ditetapkan sesuai dengan tujuan awal. Pengawasan dalam manajemen ini penting dilakukan agar kesalahan kinerja atau hasil kerja karyawan yang terjadi dapat segera diperbaiki. Adapun langkah-langkah dalam pengawasan yang harus dikerjakan oleh pemimpin, sebagai berikut:
- a) Pemimpin harus berperan sebagai mediator dalam memecahkan masalah serta sebagai konsultan terhadap karyawan.
  - b) Pemimpin harus bisa memotivasi dirinya sendiri dan sebagai motivator terhadap karyawannya agar setiap pekerjaannya sesuai dengan tanggung jawab yang sudah diberikan.

Syamsuddin dalam jurnal idaarrah menurut Sondang

P. Siagian ada beberapa fungsi manajemen diantaranya yaitu:

- 1) Perencanaan (*Planning*)  
 Perencanaan yakni keseluruhan cara pemikiran dalam penentuan hal-hal yang akan dilakukan di masa mendatang untuk mencapai tujuan. Perencanaan dapat dilakukan dengan merancang atau memikirkan kegiatan apa saja yang akan dilakukan serta cara yang dilakukan

---

<sup>7</sup> Samuel Batlajery, "Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen Pada Pemerintahan Kampung Tambat Kabupaten Merauke", *Jurnal Ilmu Ekonomi & Sosial* Vol. 7, No. 2, Oktober (2016), 135-155.

untuk menempuh kegiatan tersebut agar dapat dikerjakan di waktu yang akan datang

- 2) Pengorganisasian (*Organizing*)  
Pengorganisasian yakni cara pengelompokan berbagai sumberdaya, tanggung jawab sehingga menghasilkan organisasi atau kepengurusan yang dapat di jalankan sebagai suatu kesatuan dalam pencapaian tujuan. Pengorganisasian di bentuk supaya individu-individu dapat bekerja dan bertanggung jawab atas tugas yang dikerjakan.
- 3) Penggerakan (*Motivating*)  
Penggerakan yaitu pemberian motivasi dalam menjalankan tugas dari atasan kepada bawahan sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien.
- 4) Pengawasan (*Controlling*)  
Pengawasan yaitu kegiatan mengamati seluruh kegiatan untuk memastikan pekerjaan yang dijalankan dapat sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya. Sistem pengawasan dapat dilakukan apabila pekerjaan atau tugas tersebut sedang atau telah dilakukan.
- 5) Penilaian (*Evaluation*)  
Penilaian termasuk fungsi manajemen yang terakhir, yaitu kegiatan mengukur, membandingkan, beberapa hasil yang dicapai oleh anggota organisasi dengan hasil yang seharusnya dapat dicapai. Adanya penilain tersebut dapat menjadi acuan bagi anggota organsasi untuk lebih meningkatkan lagi kinerjanya dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dijalankan.

Adapun Syamsuddin dalam jurnal idaarah Hasibuan menyebutkan beberapa fungsi manajemen yaitu meliputi:<sup>8</sup>

- 1) Perencanaan  
Perencanaan adalah kegiatan penentuan tujuan atau pedoman pelaksanaan dengan berbagai cara alternative atau prosedur yang di tentukan. Jadi, perencanaan yang dimaksud yaitu memilih cara terbaik dari berbagai pilihan yang dijadikan pedoman.

---

<sup>8</sup> Syamsuddin, "Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan", *Jurnal Idaarah* Vol. 1 No. 1, Juni (2017), 67.



- 2) Pengorganisasian  
Pengorganisasian merupakan proses menentukan serta menempatkan individu pada setiap kegiatan, menyediakan alat yang diperlukan untuk mengerjakan aktivitas yang telah ditentukan.
- 3) Pengarahan  
Pengarahan yaitu mengarahkan semua anggota untuk saling bekerjasama secara ikhlas dan bersemangat sesuai dengan perencanaan atau usaha yang ingin di capai oleh organisasi atau perusahaan.
- 4) Pengendalian  
Pengendalian adalah proses mengatur bermacam faktor di suatu perusahaan sesuai dengan ketetapan yang telah direncanakan. Pengendalian ini dilakukan bertujuan agar rencana yang dibuat dapat terlaksana dengan baik seperti yang diharapkan oleh manajer ataupun perusahaan dalam menjalankan berbagai kegiatan.<sup>9</sup>  
Adapun fungsi manajemen yang digunakan pada penelitian ini adalah fungsi manajemen menurut George R. Terry yaitu Perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan.

**b. Unsur-Unsur Manajemen**

Manajemen sangat dibutuhkan agar tujuan dari suatu organisasi bisa tercapai. Manajemen juga sangat diperlukan untuk mencapai efiseinsi dan efektivitas kegiatan di suatu organisasi. Untuk membentuk sistem manajemen yang baik, maka di dalamnya juga dibutuhkan suatu unsur unsur manajemen. Semua unsur tersebut nantinya dapat saling melengkapi satu sama lain, dan jika satu diantaranya unsur tersebut tidak ada, maka bisa berdampak pada hasil keseluruhan.

Bermacam-macam unsur manajemen menurut Fajri Dwiyana dalam jurnal Manajemen Pendidikan Islam Malayu S.P Hasibuan menyebutkan berbagai unsur manajemen meliputi *man, money, methods, materials, machines, dan market*. Dengan adanya unsur manajemen, suatu organisasi yang diolah dengan baik akan berhasil, terintegrasi, serta terkoordinir dalam mencapai tujuan bersama. Agar lebih

---

<sup>9</sup> Syamsuddin, “Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan”, *Jurnal Idaarah* Vol. 1 No. 1, Juni (2017), 67

jelas dalam mengetahui mengenai unsur manajemen akan disajikan berikut ini:

a) Manusia (*man*)

Manusia merupakan pelaksana yang menjadi unsur pendukung dan terpenting dalam pencapaian suatu tujuan yang sudah direncanakan. Suatu manajemen akan berhasil jika manusia atau pelaksana dalam suatu lembaga atau organisasi dapat mengelola dengan baik. Hal ini menjadi faktor utama dalam manajemen.

b) Uang (*money*)

Uang menjadi salah satu hal yang diperlukan dalam pencapaian tujuan yang diharapkan, karena setiap aktivitas pada suatu instansi pasti memerlukan uang untuk mengoperasikan berbagai kegiatan yang akan dilakukan. Uang juga merupakan unsur dari manajemen yang dimana juga sangat berpengaruh besar terhadap keberhasilan suatu lembaga maupun perusahaan. Dalam proses pencapaian tujuan, uang bisa menjadi alat untuk penggunaan yang diperhitungkan secara rasional.

c) Metode (*methods*)

Metode dari kata Bahasa Yunani *methodos*, artinya jalan ataupun cara yang dijalani serta ditempuh. Metode kaitannya dengan problem cara kerja dalam memahami suatu objek yang akan menjadi target pengetahuan yang berkaitan. Fungsinya yaitu untuk pencapaian tujuan, atau bagaimana cara melaksanakan atau merancang sesuatu sehingga menghasilkan produk dan jasa yang diinginkan.

d) Material (*materials*)

Material adalah suatu unsur pendukung proses produksi. Pada proses produksi, material yakni input ataupun masukan yang dimanfaatkan untuk diolah agar menjadi barang dan jasa yang diinginkan. Selain itu ketersediaan bahan baku sangatlah penting dalam proses produksi, tanpa material perusahaan tidak bisa mengolah suatu untuk dijual belikan.

e) Pasar (*market*)

Pasar merupakan suatu prosedur, sistem, hubungan sosial, dan infrastruktur tempat usaha memperjualkan jasa, barang, serta tenaga kerja kepada setiap orang dengan memberikan imbalan berupa uang. Pasar juga merupakan elemen yang penting, jika tidak

adanya pemasaran barang maka barang tidak akan laku. Hal tersebut dikarenakan adanya tidak adanya permintaan yang dimana produksi akan berhenti dan perusahaan akan *gulung tikar*.<sup>10</sup>

**c. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik**

Pelayanan yang baik yakni keterampilan instansi untuk memberikan layanan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dengan standar yang sudah ditentukan. Pemberian pelayanan terbaik kepada manusia adalah suatu perilaku yang baik dan mulia serta menjadi peluang berbuat kebaikan bagi setiap orang yang melakukan tindakan tersebut.<sup>11</sup> Keterampilan itu ditunjukkan oleh sumberdaya manusia dan fasilitas yang ada. Pelayanan juga memerlukan adanya manajemen untuk mengelola kegiatan yang telah direncanakan dan disepakati bersama berdasarkan fungsi manajemen. Suatu pelayanan bisa dikatakan baik yaitu jika memiliki berbagai unsur berikut ini:

- a) Terdapat karyawan yang unggul
- b) Terdapat fasilitas (sarana dan prasarana) yang baik
- c) Bertanggungjawab untuk semua pelanggan dari awal sampai akhir
- d) Dapat menyajikan layanan yang cepat, tepat serta akurat
- e) Dapat mengkomunikasikan dengan baik
- f) Memastikan privasi serta kerahasiaan disetiap transaksi
- g) Mempunyai pengetahuan serta keterampilan yang baik
- h) Berusaha untuk memahami keperluan para konsumen.<sup>12</sup>

Jadi, setiap perusahaan berharap pelayanan yang telah dilakukan bisa disebarkan kepada pelanggan yang lain, sehingga kegiatan tersebut dapat dijadikan sebagai bahan atau cara mempromosikan produknya tersendiri bagi perusahaan yang dijalankan secara berantai dari mulut ke mulut.

---

<sup>10</sup> Fajri Dwiayama, "Unsur Manajemen dalam Pengelolaan Lembaga Pendidikan Islam di Indonesia", *Jurnal manajemen Pendidikan* Vol. 7, No. 1, November (2018), 677-681.

<sup>11</sup> Rafidah, "Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah", *Nalar Fiqh* Vol. 10. No. 2 Desember (2014), 118.

<sup>12</sup> Marlin Mamangkey, Daud Liando, dan Marthen Kimbal, "Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Online di Kota Manado", *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan* Vol. 3, No. 3 (2019), 5.



## 2. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)

### a. Pengertian KBIH

Menunaikan ibadah haji merupakan rukun islam yang kelima yaitu berangkat ke tanah suci untuk menjalankan semua rangkaian ibadah dengan memenuhi syarat atau ketentuan dan rukun haji. Ibadah haji wajib bagi seorang muslim yang mampu, yang dimaksud mampu adalah memiliki bekal sehat jasmani maupun rohani serta bekal untuk diri dan keluarga yang ditinggalkan. Penyelenggara ibadah haji dilakukan sesuai dengan ketentuan asas keadilan dan keprofesionalitasan yang bertujuan memberikan pelayanan, perlindungan, serta pembinaan jamaah haji sehingga mereka dapat menunaikan ibadahnya dengan syarat dan rukun haji.<sup>13</sup>

Kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) merupakan suatu lembaga atau instansi pelayanan sosial keagamaan islam yang bekerja dibidang pembimbingan manasik haji kepada calon jamaah haji baik selama di tanah air ataupun ketika sedang melaksanakan ibadah haji di tanah suci (Arab Saudi). KBIH sebagai lembaga sosial keagamaan (non pemerintah) yaitu suatu lembaga yang sudah mempunyai izin dari pemerintah atau sudah berlegalitas. Keberadaan KBIH harus memiliki izin dari Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama daerah setempat dengan nama Menteri Agama RI, salah satu programnya yaitu memberikan pelayanan berupa membimbing calon jamaah haji. Dalam menetapkan KBIH diperlukan adanya syarat-syarat berikut ini:

1. Permohonan persetujuan (izin) diajukan untuk Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi dengan berdasarkan rekomendasi dari Kepala Kantor Departemen Agama yang berada di daerah setempat.
2. KBIH tersebut merupakan pengembangan lembaga sosial keagamaan yang sudah mempunyai sertifikat atau akta pendirian.
3. Mempunyai kesekretariatan yang tetap, alamat, maupun nomor telephon.
4. Menyertakan struktur kepengurusan.

---

<sup>13</sup> Muhammad Noor, "Haji dan Umrah", *Jurnal Humaniora dan Teknologi* Vol. 4, No. 1, Oktober (2018), 38.

5. Mempunyai pembimbing haji yang dianggap sudah berkompeten atau telah mengikuti berbagai pelatihan sebagai pelatih calon haji oleh pemerintah.<sup>14</sup> KBIH Arwaniyyah termasuk KBIH yang sudah memenuhi syarat-syarat sebagai lembaga penyelenggara haji.

**b. Tugas dan Fungsi Pokok KBIH**

Terdapat beberapa tugas dan fungsi pokok dalam pemberian bimbingan kepada calon jamaah haji KBIH, adapun tugasnya yaitu:

1. Menyelenggarakan pembimbingan haji tambahan di tanah air ataupun bekal pembimbingan. Menyelenggarakan pembimbingan lapangan di tanah suci (Arab Saudi).
2. Memberikan layanan berupa konsultasi, informasi, maupun menyelesaikan berbagai kasus seputar ibadah haji bagi jamaah di tanah air maupun Arab Saudi.
3. Menumbuh kembangkan kepercayaan diri dalam benak jamaah terkait penguasaan manasik haji yang telah dibimbing.
4. Memberi layanan yang bersifat pengarahan, penyuluhan serta himbuan untuk menghindari segala hal yang menyebabkan pelanggaran haji.

Sedangkan beberapa fungsi KBIH pada pembimbing yakni:

1. Menjadi mitra pemerintah dalam menyampaikan berbagai informasi dan bimbingan pada calon jamaah haji.
2. Menjadi konsultan dan sumber informasi terkait beberapa hal yang berhubungan dengan haji.
3. Menjadi pembimbing manasik haji di tanah air sebagai bekal calon jamaah haji.
4. Menjadi motivator serta pengarah bagi jamaah haji di tanah suci.
5. Motivator untuk anggota jamaah dalam beberapa hal penguasaan ilmu atau materi manasik, keabsahan serta kesempurnaan ibadah.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> Abd Wahid HS, "Peranan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji ( KBIH) Dalam Mencetak Kemandirian Jamaah Calon Haji", *Jurnal Pendidikan dan Pranata Islam SYAIKHUNA* Vol. 10, No. 1, (2019), 132-134.

<sup>15</sup> Abd Wahid HS, "Peranan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Dalam Mencetak Kemandirian Jamaah Calon Haji", *Jurnal Pendidikan dan Pranata Islam SYAIKHUNA* Vol. 10, No. 1, (2019), 132-134.

### c. Haji

Ibadah haji merupakan salah satu ibadah yang dijalankan untuk memenuhi panggilan Allah menuju ka'bah pada bulan haji dengan berbagai ketentuan syarat dan rukun haji. Haji merupakan ibadah dan rukun Islam yang paling memerlukan berbagai kemampuan, kesanggupan, mulai dari daya energi, fisik, ketahanan psikologis, sampai pada materi dan diharapkan umat muslim juga dapat menyempurnakan rukun Islam berupa syahadat, shalat, puasa, dan zakat terlebih dahulu sebelum menunaikan haji.<sup>16</sup>

Haji secara bahasa ialah sengaja atau menyengaja berkunjung ke ka'bah. Secara syara' yaitu sengaja berkunjung ke *Baitullah* untuk melakukan rangkaian ibadah haji pada masa tertentu guna memenuhi panggilan Allah. Waktu serta tempat pelaksanaan ibadah haji telah ditentukan yaitu pada bulan haji dan bertempat di Makkah.<sup>17</sup> Jadi, haji merupakan mengunjungi ka'bah di Makkah berniat untuk melakukan ibadah haji sesuai syarat dan rukun yang ditentukan.

Ibadah haji termasuk salah satu ibadah yang mempunyai makna ritual, individual, serta sosial. Haji dalam aspek ritual menjadi salah satu rukun Islam yang harus dilaksanakan bagi umat muslim yang mampu, secara individual adalah keberhasilan ibadah haji ditentukan oleh kualitas tiap muslim yang melakukan, sedangkan secara aspek sosial ibadah haji yaitu dapat menambah pengetahuan, pemahaman, untuk di terapkan dalam kehidupan bermasyarakat. Adapun untuk melaksanakan haji diperlukan adanya syarat dan rukun haji sebagai berikut:

#### 1) Syarat-Syarat Wajib Haji

Haji merupakan kewajiban bagi umat Islam yang mampu. Adapun syarat-syarat haji secara umum sebagai berikut:<sup>18</sup>

- a) Islam, artinya ibadah haji hanya diwajibkan bagi umat manusia yang beragama Islam.

---

<sup>16</sup> Istianah, "Prosesi Haji dan Maknanya", *Jurnal Akhlak dan Tasawuf* Vol. 2 No 1, (2016), 32.

<sup>17</sup> Sulaiman, "Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Pelayanan KBH di Kabupaten Jepara", *Jurnal Analisa* Vol. 21 No. 01, Juni (2014), 50.

<sup>18</sup> Andi Intan Cahyani, "Pelaksanaan Haji Melalui Penerapan Formal Dalam Peraturan Haji di Indonesia", *Jurnal El-Iqtishady* Vol. 1 No. 2 Desember (2019), 107.

- b) Baligh, usia termasuk salah satu syarat sahnya melaksanakan haji. Pada anak-anak yang belum masuk masa baligh yang melaksanakan ibadah haji maka hajinya tetap sah dan mendapat pahala sunnah.
- c) Berakal, orang yang mempunyai kelainan jiwa atau tidak berakal tidak diwajibkan berhaji.
- d) Mampu, mampu yang dimaksud adalah mampu dari segi fisik dan materi yang terdiri sehat jasmani dan biaya yang diperlukan untuk berhaji.

## 2) Rukun Haji

Rukun haji merupakan kegiatan yang harus di laksanakan selama pelaksanaan ibadah haji yang meliputi,

- a) Ihram, yaitu memasang niat untuk melakukan ibadah haji menggunakan baju ihram yang di mulai dari tempat dan waktu yang ditentukan (*miqat*).
- b) *Wukuf*, adalah datang di Arafah pada tanggal 9 Dzulhijjah ketika tergelincirnya matahari sampai pada saat terbit fajar tanggal 10 Dzulhijjah.
- c) *Tawaf*, adalah mengelilingi ka'bah sebanyak tujuh kali.
- d) *Sa'i*, yaitu berlalari-lari kecil diantara bukit shafa dan marwa.
- e) *Tahallul*, yaitu memotong rambut sekurang-kurangnya tiga helai rambut.
- f) Tertib, yaitu mengerjakan rukun haji sesuai urutan.<sup>19</sup>

## 3) Wajib Haji

Amalan ibadah haji yang harus dilakukan dinamakan wajib haji. Beberapa wajib haji yang perlu di amalkan meliputi:

- a) Ihram dan Miqat  
Ihram dan miqat yaitu niata haji untuk melaksanakan ibadah sesuai dengan miqat yang telah ditentukan, baik miqat makani ataupun miqat zamani.
- b) Bermalam di Musdzalifah  
Musdzlifah menjadi tempat para jamaah untuk mengambil batu kerikil yang akan digunakan untuk melaksanakan wajib haji selanjutnya yaitu melempar jumrah dengan mengambil 49 atau 70 butir batu kerikil.

---

<sup>19</sup> Andi Intan Cahyani, "Pelaksanaan Haji Melalui Penerapan Formal Dalam Peraturan Haji di Indonesia", *Jurnal El-Iqtishady* Vol. 1 No. 2 Desember (2019), 108.

- c) Melempar ketiga Jumrah  
Pelaksanaan melempar jumrah ini dilakukan pada tanggal 11, 12, dan 13 bulan Dzulhijjah dan dianjurkan setelah tergelincirnya matahari dengan masing-masing lemparan sebanyak tujuh kali lemparan.
  - d) Bermalam di Mina  
Jamaah melaksanakan mabit (bermalam) pada malam 11, dan 12 Dzulhijjah bagi jamaah yang melaksanakan nafar awal dan malam tanggal 11, 12, 13 Dzulhijjah untuk jamaah yang melakukan nafar tsani.
  - e) Thawaf wada'  
Thawaf wada' adalah thawaf yang dilakukan ketika akan meninggalkan kota Makkah.
  - f) Menjauhkan diri dari perbuatan yang di haramkan ketika berihram.
- 4) Sunah sebelum ihram**
- a) Mandi besar
  - b) Memotong kuku jari tangan dan kaki
  - c) Mencukur bulu ketiak
  - d) Mencukur bulu ari (rambut sekitar kemaluan)
  - e) Mandi dengan memakai sabun wangi
  - f) Menyisir rambut
  - g) Memakai wangi wangian (untuk pria)
  - h) Berwudhu
  - i) Sholat sunah ihram 2 rokaat
- 5) Larangan selama berihram haji**  
Larangan haji yaitu hal yang tidak boleh dilakukan selama pelaksanaan haji. Adapun larangannya secara umum meliputi:
- a) Tidak bertengkar
  - b) Tidak berkata jorok
  - c) Tidak berbuat fasik
  - d) Tidak bermesraan
  - e) Tidak menikah dan tidak menikahkan
  - f) Tidak memakai wewangian
  - g) Tidak mencabut bulu rambut
  - h) Tidak memotong kuku
  - i) Tidak memetik/ mencabut tumbuhan
  - j) Tidak membunuh binatang
  - k) Dilarang memperlihatkan aurat kepada orang lain.



1) Dilarang untuk bersetubuh.<sup>20</sup>

Adapun hal-hal yang di larang saat melaksanakan ihram berdasarkan jenis (pria dan wanita):

Hal-hal yang di larang saat Ihram (Wanita)

- a) Membuka aurat
- b) Bersolek atau dandan
- c) Menutup wajah

Hal-hal yang di larang saat Ihram (Pria)

- a) Menutup Kepala
- b) Memakai pakaian berjahit
- c) Memakai sepatu

#### 6) Hikmah Haji

Ibadah haji merupakan ibadah yang ditujukan kepada umat muslim seluruh dunia sebagai bentuk panggilan Allah yang telah terpenuhi dengan ketentuan orang tersebut sudah mampu melakukannya baik secara fisik ataupun materi. Adapun hikmah haji dari segi keagamaan adalah sebagai berikut:

- 1) Menghapus dosa kecil
- 2) Membersihkan jiwa orang yang melakukan haji
- 3) Memperkuat keimanan seseorang dengan adanya keadilan Allah
- 4) Menjadikan manusia yang lebih bersyukur dengan nikmat yang diberikan Allah.

Sedangkan dari segi sosial ada beberapa hikmah haji yaitu:

- 1) Mulai ibadah haji dengan menggunakan pakaian ihram, pakaian yang berfungsi sebagai lambing persatuan dan kesamaan sebagai hamba Allah
- 2) Saling mengenal antar suku dan budaya
- 3) Mempererat tali silaturahmi
- 4) Mendorong manusia untuk lebih bersemangat mencari rezeki untuk melasanakan ibadah haji ke makkah dan Madinah
- 5) Menambah kesabaran dan ketahanan fisik serta mental seseorang<sup>21</sup>

---

<sup>20</sup> Muhammad Noor, "Haji dan Umrah", *Jurnal Humaniora dan Teknologi* Vol. 4 No. 1 Oktober (2018), 41.

<sup>21</sup> Agus Romdhon Saputra, "Motif dan Makna Sosial Ibadah Haji Menurut Jamaah Masjid Darussalam Wisma Tropodo Waru Sidoarjo", *Jurnal Kodifikasia* Vol. 10 No. 1 Tahun 2016, 335.

### 3. Kepuasan Jamaah

Nia Anggraini dan R. Rudi Alhempri dalam jurnal Inovasi Penelitian menyebutkan pengertian kepuasan konsumen menurut beberapa ahli diantaranya, Kotler dan Keller mengartikan bahwa kepuasan konsumen atau jamaah adalah perasaan bahagia dengan hasil yang didapatkan konsumen setelah diberikan pelayanan yang baik dan memuaskan, serta kinerja atau cara kerja perusahaan yang telah memenuhi harapannya. Sedangkan menurut Suprihatin kepuasan konsumen yaitu bagian terpenting demi pencapaian keberhasilan suatu usaha atau bisnis, karena menciptakan perasaan puas kepada konsumen merupakan salah satu tujuan yang diinginkan perusahaan. Menurut Zeithamal, kepuasan adalah perbandingan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diterimanya dan harapannya sebelum menggunakan produk. Pada dasarnya kepuasan pelanggan adalah reaksi ataupun kegembiraan yang dirasakan konsumen setelah mengetahui kinerja dari perusahaan dengan harapan konsumen.<sup>22</sup>

Pada usaha bisnis seorang wirausahawan mempunyai cara untuk mempertahankan pelanggan atau konsumen dalam upaya menjaga kepuasan pelanggan. Pelanggan yang merasa puas cenderung akan melakukan hal-hal berikut ini:

- b. Melakukan pembelian ulang.
- c. Merekomendasikan orang lain untuk ikut melakukan pembelian baik produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan.
- d. Semakin condong dengan merk produk yang didapat dan kurang memperhatikan produk yang sama dengan merk lain.

Terdapat berbagai faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen yaitu:

- a. Kualitas produk dan jasa, konsumen akan merasakan kepuasan apabila hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa produk dan jasa yang diterimanya berkualitas.
- b. Kualitas layanan, konsumen puas ketika mereka menerima layanan yang memenuhi harapan mereka.
- c. Harga, semakin tinggi harga yang ditawarkan, semakin tinggi pula harapan yang akan diterima konsumen.

---

<sup>22</sup> Nia Anggraini dan R. Rudi Alhempri, "Analisis Kepuasan Konsumen PT Hawaii Holiday Hotel Pekan Baru" *Jurnal Inovasi Penelitian* 1, No.9 Februari 2021, 1927.

- d. Emosional, konsumen akan merasa bangga dan kagum ketika mereka memakai atau menggunakan merek produk atau jasa tertentu yang sangat memuaskan.<sup>23</sup>

Teori tentang kepuasan konsumen dibagi menjadi dua yaitu,

- 1) Kepuasan Fungsional, yaitu kepuasan yang diperoleh dari fungsi atau penggunaan produk.
- 2) Kepuasan Psikologis, yaitu kepuasan yang didapat dari hal-hal yang tidak berwujud.<sup>24</sup>

Oleh karena itu, perusahaan perlu mengidentifikasi pelanggannya untuk mencapai kepuasan ketika kebutuhan, keinginan, serta harapan konsumen terpenuhi.

## B. Penelitian Terdahulu

Pada penulisan penelitian skripsi ini, penulis juga mendapati beberapa sumber yang akan dijadikan acuan yakni beberapa penelitian terdahulu yang relevan sebagai penguat data antara lain yang penulis temukan, sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Iseu Susilawati, Ahmad Sarbini, dan Asep Iawan Setiawan dari UIN Sunan Gunung Djati Bandung Jurusan Manajemen Dakwah. Dengan judul penelitian “Implementasi Fungsi Manajemen dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji”, dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pengumpulan data secara deskriptif. Hasil penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan, serta memaparkan, data mengenai implementasi fungsi manajemen yang diterapkan pada pelayanan bimbingan manasik haji di KBIH Bustanul Wildan. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan ditulis oleh penulis yaitu keduanya membahas tentang manajemen pelayanan pada kelompok bimbingan haji dan juga menggunakan metode kualitatif deskriptif. Sedangkan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis yaitu penulis berfokus pada manajemen pelayanan bimbingan ibadah haji

---

<sup>23</sup> Meithiana Indrasari, “Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan”, (Surabaya: Unitomo Press, 2019), 90-91.

<sup>24</sup> Ade Syarif Maulana, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI”, *Jurnal Ekonomi* 7, No. 2, November (2016), 115.

sedangkan penelitian terdahulu juga membahas berkaitan dengan pelaksanaan ibadah umrah.<sup>25</sup>

2. Lia Fadilah mahasiswa Pasca Sarjana Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan. Dengan penelitian yang berjudul “Strategi dan Manajemen Travel Haji dan Umrah (Studi Analisis Persaingan Travel Haji dan Umrah Kota Medan dalam Pelayanan dan Kualitas Untuk Meningkatkan Jumlah Konsumen)”, bahwa penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode *field research* / penelitian langsung dengan studi kasus yang dibahas meliputi pelayanan, strategi dan manajemen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Travel haji dan umrah Kota Medan telah melakukan berbagai strategi dan juga manajemen yang baik dengan tujuan untuk menggaet calon jamaah atau pemakai jasa travel. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan ditulis oleh penulis yaitu keduanya membahas tentang manajemen dan pelayanan pada bidang haji dan juga menggunakan metode penelitian kualitatif dengan cara wawancara dan observasi. Sedangkan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis yaitu penulis berfokus pada manajemen pelayanan bimbingan ibadah haji pada KBIH, sedangkan penelitian terdahulu juga membahas mengenai pelaksanaan haji dan umrah.<sup>26</sup>
3. Penelitian yang dilakukan oleh Irmayani dengan judul penelitian “Strategi Manajemen dalam Peningkatan Pelayanan dan Kepercayaan Jamaah Haji dan Umrah (Studi pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare)”, penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan fenomenologi. Hasil penelitian ini berisi tentang analisis SWOT pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare. Persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis adalah keduanya menggunakan metode penelitian kualitatif dan membahas tentang manajemen pada ibadah haji. Sedangkan perbedaan penelitian terdahulu membahas tentang strategi manajemen pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare untuk menyakinkan

---

<sup>25</sup> Iseu Susilawati, dkk, “Implementasi Fungsi Manajemen dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji”, *Tadbir : Jurnal Manajemen Dakwah* Vol. 1, No. 2 (2016), 190-206.

<sup>26</sup> Lia Fadilah, “Strategi dan Manajemen Travel Haji dan Umrah”, *Al-Muamalat Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* Vol. 4, No. 01 (2019).

masyarakat dalam memilih Biro Penyelenggara Haji dan Umrah.<sup>27</sup>

4. Ai Siti Hapsoh dengan penelitian yang berjudul “Manajemen Pelayanan Pada KBIH Salman ITB Dalam Meningkatkan Kualitas Calon Jamaah”. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan, memaparkan, dan menjelaskan data-data mengenai manajemen pelayanan pada KBIH Salman ITB dalam meningkatkan kualitas calon jamaah haji dan umrah. Persamaan pada penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan penulis adalah keduanya membahas tentang manajemen pelayanan haji pada KBIH serta menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis adalah terletak pada bagian pembahasan bahwa pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ai Siti Hapsoh membahas tentang kualitas pelayanan dan juga kualitas calon jamaah haji.<sup>28</sup>
5. Resti Wildayati, Dindin Solahudin, Arif Rahman melakukan penelitian dengan judul “Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan bertujuan menjawab permasalahan tentang wujud fasilitas pelayanan, ketanggapan dalam membatu serta jaminan dalam meningkatkan kepuasan jamaah. Persamaan pada penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan penulis adalah keduanya menggunakan metode kualitatif deskriptif dan juga membahas tentang pelayanan haji. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis adalah terdapat pada pembahasan yaitu optimalisasi pelayanan dan peningkatan kepuasan jamaah sedangkan penulis membahas tentang manajemen pelayanan dan menjaga kepuasan jamaah.

---

<sup>27</sup> Irmayani, “Strategi Manajemen dalam Peningkatan Pelayanan dan Kepercayaan Jamaah Haji dan Umrah (Studi pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare)”, *Jurnal Kajian Manajemen Dakwah (KJMD)* Vol. 1, No.1 (2019), 81-100.

<sup>28</sup> Ai Siti Hapsoh, “Manajemen Pelayanan Pada KBIH Salman ITB Dalam Meningkatkan Kualitas Calon Jamaah”, Tadbir: *Jurnal Manajemen Dakwah* Vol. 5, No. 2 (2020),87-104.



**Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu**

Judul	Persamaan	Perbedaan
<p>Penelitian yang dilakukan oleh Iseu Susilawati, Ahmad Sarbini, dan Asep Iawan Setiawan dari UIN Sunan Gunung Djati Bandung Jurusan Manajemen Dakwah. “Implementasi Fungsi Manajemen dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji”</p>	<p>Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan ditulis oleh penulis yaitu keduanya membahas tentang manajemen pelayanan pada kelompok bimbingan haji dan juga menggunakan metode kualitatif deskriptif.</p>	<p>perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis yaitu penulis berfokus pada manajemen pelayanan bimbingan ibadah haji sedangkan penelitian terdahulu juga membahas berkaitan dengan pelaksanaan ibadah umrah.</p>
<p>Lia Fadilah mahasiswa Pasca Sarjana Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan “Strategi dan Manajemen Travel Haji dan Umrah (Studi Analisis Persaingan Travel Haji dan Umrah Kota Medan dalam Pelayanan dan Kualitas Untuk Meningkatkan Jumlah Konsumen)”</p>	<p>Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan ditulis oleh penulis yaitu keduanya membahas tentang manajemen dan pelayanan pada bidang haji dan juga menggunakan metode penelitian kualitatif dengan cara wawancara dan observasi.</p>	<p>Perbedaannya pada penelitian ini berfokus pada manajemen pelayanan bimbingan ibadah haji pada KBIH, sedangkan penelitian terdahulu membahas mengenai pelaksanaan haji dan umrah.</p>
<p>Penelitian yang dilakukan oleh Irmayani “Strategi Manajemen dalam Peningkatan Pelayanan dan Kepercayaan Jamaah</p>	<p>Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan ditulis oleh penulis adalah keduanya menggunakan</p>	<p>Perbedaan pada penelitian terdahulu membahas tentang strategi manajemen pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare</p>

<p>Haji dan Umrah (Studi pada PT. Zakiah Dina Tayyibah <i>Tour dan Travel</i> Kota Parepare)”</p>	<p>metode penelitian kualitatif dan membahas tentang manajemen pada ibadah haji.</p>	<p>untuk menyakinkan masyarakat dalam memilih Biro Penyelenggara Haji dan Umrah.</p>
<p>Penelitian oleh Ai Siti Hapsoh “Manajemen Pelayanan Pada KBIH Salman ITB Dalam Meningkatkan Kualitas Calon Jamaah”.</p>	<p>Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan ditulis oleh penulis yaitu keduanya membahas tentang manajemen pelayanan haji pada KBIH serta menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif.</p>	<p>penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ai Siti Hapsoh membahas tentang kualitas pelayanan dan juga kualitas calon jamaah haji.</p>
<p>Resti Wildayati, Dindin Solahudin, Arif Rahman melakukan penelitian dengan judul “Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah.</p>	<p>Persamaan pada penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan penulis adalah keduanya menggunakan metode kualitatif deskriptif dan juga membahas tentang pelayanan haji.</p>	<p>Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis adalah terdapat pada pembahasan yaitu optimalisasi pelayanan dan peningkatan kepuasan jamaah sedangkan penulis membahas tentang manajemen pelayanan dan menjaga kepuasan jamaah.</p>

**C. Kerangka Berpikir**

Manajemen merupakan suatu aktivitas yang diarahkan pada sumberdaya serta fungsi-fungsinya pada suatu lembaga atau organisasi. Setiap lembaga membutuhkan adanya manajemen dan setiap lembaga mempunyai cara tersendiri untuk mengatur dan mengelola kegiatan yang telah direncanakan sehingga tujuan yang diinginkan dapat tercapai. Pemimpin menjadi seorang mempunyai

tugas yang bersifat manajerial dalam mengatur aktivitas manajemen yang digunakan untuk melaksanakan tugas operasional serta cara untuk mencapai usaha atau kinerja para staff atau bawahan. Aktivitas manajemen dilakukan untuk menghendaki berbagai kreativitas yang muncul atau yang dimiliki oleh setiap individu yang bersangkutan dalam mencapai tujuan yang diharapkan.

Pada proses pelayanan bimbingan ibadah haji juga diperlukan adanya manajemen untuk membantu mengatur dan mengelola kegiatan dan program yang telah ditentukan. Dengan adanya manajemen pada pelayanan bimbingan ibadah haji maka, segala kegiatan dan proses bimbingan dapat tersusun dan berjalan setara dengan fungsi manajemen yaitu pengorganisasian, penggerakan, perencanaan, dan pengawasan. Pada layanan bimbingan ibadah haji kepuasan konsumen juga dapat dirasakan apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan persepsi dan harapan jamaah. Adapun kerangka berpikir dapat disajikan pada gambar.

**Gambar 2.1. Kerangka Berpikir**

