REPOSITORI IAIN KUDUS

BAB II
KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Konsep Dasar Manajemen

a. Definisi Manajemen

Secara etimologis, manajemen berasal dari bahasa Inggris yaitu *management*, yang berarti tata kelo, tata pimpinan, dan pengelolaan. dengan kata lain, manajemen merupakan metode yang digunakan oleh perseorangan atau kelompok. Dalam istilah lain pula manajemen adalah teknik yang digunakan oleh individu atau kelompok untuk mencapai tujuan mereka untuk mengoordinasikan upaya menuju tujuan bersama. Manajemen disebut dengan nama *an-nizam* atau *at-tanzhim* dalam bahasa Arab, dan itu berarti "tempat untuk menyimpan segala sesuatu dan meletakkan segala sesuatu di tempatnya." Penjelasan lain adalah manajemen sebagai tindakan penerbitan, pengorganisasian, dan pemikiran yang dilakukan oleh seseorang untuk dapat mengungkapkan, mengelola, dan merapikan segala sesuatu yang ada di sekitarnya, memahami prinsip-prinsip, dan hidup damai dengan orang lain. Sementara itu, para ahli telah mengusulkan berbagai definisi, termasuk, diantaranya:

> "*The process of planning, organizing, leading, and controlling the work of organization members and of using all available organization resources to reach stated organizational goals*"
> (Proses mengatur, membimbing, dan mengawasan kegiatan anggota organisasi sekaligus memanfaatkannya untuk mencapai tujuan organisasi yang ditetapkan, semua sumber daya organisasi yang tersedia harus digunakan).[1]

Pengertian yang mengenai manajemen, adalah "kekuatan menggerakkan suatu usaha yang bertanggung jawab atas sukses dan kegagalannya suatu kegiatan atau usaha untuk mencapai tujuan tertentu melalui kerjasama dengan orang lain".[2] Proses perencanaan, koordinasi, penggerakan, dan pengelolaan

[1] Muhammad Munir, dan Wahyu Ilahi, *Manajemen Dakwah* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2015), 9-10

[2] Muhammad Munir, dan Wahyu Ilahi, *Manajemen Dakwah*, 10.

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

kegiatan sumber daya organisasi, serta penggunaan sumber daya organisasi lainnya, untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, dikenal sebagai manajemen. Kemudian ada pula penjelasan yang lain dari manajemen adalah seni mengelola adalah menyelesaikan sesuatu sesuatu dengan meminta bantuan orang lain.[3]

Manajemen dapat diartikan sebagai ilmu dan seni dalam pencapaian tujuan-tujuan oleh individu maupun organisasi secara efektif dan efisiensi melalui perencanaan, pengorganisasian, penggerakkan, dan pengawasan yang disebut dengan fungsi-fungsi manajemen. Pengertian manajemen menjadi ilmu dan seni ini memberitahuakn bahwa selain dari dalam kaidah-kaidah keilmuan dan teruji kebenarannya. Manajemen pula mempertimbangkan sudut pandang kontekstual pada pengaplikasian kaidah-kaidah ilmiah pada ilmu manajemen. Hal ini didasarkan kenyataan bahwa prinsip manajemen yang sama, dapat menghasilkan *output* (keluaaran/hasil) yang berbeda pada *sitasi* (kenyataan praktis) yang berbeda, karenanya diperlukan suatu "seni" untuk mencapai efisiensi dan keefektifan dalam manajemen. Seni adalah keterampilan (*know how*) untuk mencapai hasil konkret yang diinginkan. Selanjutnya, seni dianggap sebagai tindakan manusia yang paling kreatif.[4]

Manajemen dibangun dari keahlian khusus untuk mencapai tujuan manajer, manajemen juga dapat digambarkan sebagai sebuah profesi. Manajer yang wajib bekerja dengan baik dan diatur oleh kode etik [5] Selain beberapa definisi

---

[3] Dian Wiyato, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2012) 1-2. https://www.google.co.id/books/edition/Pengantar_Manajemen/c0hODwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Dian+Wiyanto,+Pengantar+Manajem&printsec=frontcover

[4] Sjahrazad Masdar, dkk, *Manajamen Sumber Daya Manusia Kompetensi untuk Pelayanan Publik*, (Surabaya: Airlangga University Press, 2009), 34. https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen_Sumber_Daya_Manusia_Berbasis_K/YBrIDwAAQBAJ?hl=id&gbpav=1&dq=Sjahrazad+Masdar,+dkk,+Manajemen+Sumber+Daya+Manusia+Kompetensi+untuk+Pelayanan+Publik&pg=PA66&printsec=frontcover

[5] Eri Susan, "Manajemen Sumber Daya Manusia," *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 9, no. 2, (2019): 954 https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwi9vTwhpv1AhXI63MBHdvODDYQFnoECAQQAQ&url=https%3A%

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

tersebut, manajemen merupakan *management is decision making* (pengambilan keputusan). Dapat dilihat bagaimana seseorang harus melakukan pekerjaan, misalnya pimpinan harus mengambil keputusan untuk menentukan pengembangan produk baru, menentukan pasar sasaran, memperluas usaha, menentukan strategi pemasaran, menerima, atau mengeluarkan karyaman dan berbagai pekerjaan yang lain.[6]

b. Unsur-unsur Manajemen

Manajemen erat kaitannya dengan unsur-unsur manajemen, karena sebagai manajer membutuhkan alat manajemen yang dikatakan aspek kemampuan manajemen untuk memenuhi tujuan yang telah ditentukan. Manusia, bahan, mesin, metode, *money* (uang), dan *markets* (pasar), menurut Manullang, merupakan unsur-unsur manajemen. Masing-masing elemen tersebut memiliki pengertian dan peran bagi manajemen untuk lebih memahami terkait dengan manajemen.[7] Untuk mendalami unsur-unsur tersebut, maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Manusia (*man*). Sarana terpenting sebagai sarana utama setiap manajer untuk mencapai tujuan yang telah sepakati oleh individu atau manusia, berbagai kegiatan yang dapat dilakukan dalam mencapai tujuan yang dilihat mulai dari perencanaan, pengorganisasian, penempatan staf, pengarahan, dan pemantauan atau dari sudut pandang bidang-bidang seperti penjualan, produksi, keuangan, dan personalia. Dalam ranah manajemen, *man* atau manusia, yang sering disebut dengan SDM (sumber daya manusia) adalah aspek yang sangat penting dan kritis; manusialah yang mengembangkan dan menetapkan tujuan, serta melakukan proses pencapaian tujuan tersebut. Akibatnya,

---

2F%2Fjurnal.iainbone.ac.id%2Findex.php%2Fadara%2Farticle%2Fview%2F429&usg=AOvVaw21H5Vq_Fh4y2wmUso_2lFd

[6] John Suprihanto, *Manajemen*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2014), 3 https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=5cdVDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=info:549SQQHUhnEJ:scholar.google.com/&ots=rcbAhFGGEC&sig=30LqQCCy0F38UPe643HbBfFGE&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

[7] Wily Julitawaty, *Manajemen Komunikasi*, (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021), 6-7. https://books.google.co.id/books?id=ANYhEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=falsee

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

dapat dinyatakan bahwa tidak akan pernah ada dunia tanpa manusia.[8]

2) Material (*material*). Manusia menggunakan bahan atau material dalam tindakan usaha mereka. Akibatnya, material juga dipandang sebagai cara atau metode untuk mencapai tujuan dalam suatu manajemen.
3) Mesin (*machine*). *man* bukan lagi sebagai asisten mesin di zaman kemajuan teknis, seperti sebelum revolusi industri, teknologi yang semakin canggih. Mesin, di sisi lain, telah menggeser perannya menjadi asisten manusia..
4) Metode (*method*). Manusia dihadapkan pada berbagai alternatif teknik bagaimana melakukan operasi secara efisien dan efektif, sehingga metode yang digunakan dapat menjadi sarana atau alat manajemen untuk mencapai tujuan.
5) Uang (*money*). Uang, sebagai alat manajemen, harus digunakan dengan cara yang mencapai hasil yang diinginkan. Manajemen keuangan memiliki pengaruh yang lebih besar atau lebih kecil terhadap aktivitas atau proses manajemen yang tidak lancar.
6) Pasar (*markets*) Ekonomi (pasar). Fasilitas manajemen kunci lainnya, seperti pasar atau pasar, untuk organisasi yang bergerak di bidang industri. Jelas bahwa tujuan perusahaan industri tidak mungkin tercapai sekarang karena ada pasar untuk pembagian hasil. Semuanya bisa dijelaskan. Mempertahankan pasar yang ada adalah salah satu masalah utama di perusahaan industri. Mencari pasar baru untuk produk mereka jika memungkinkan. Akibatnya, Pasar adalah alat manajemen penting lainnya, baik untuk perusahaan industri maupun untuk semua organisasi nirlaba. Manusia merupakan komponen dan sarana terpenting guna mencapai tujuan, sesuai dengan beberapa unsur manajemen yang tercantum di atas. Seperti pada kegiatan-kegiatan yang dapat dilaksanakan untuk mencapai tujuan.

Manusia merupakan unsur utama dan sarana untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, sesuai dengan beberapa

[8] Wily Julitawaty, *Manajemen Komunikasi*, (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021), 6. https://books.google.co.idd/books?id=ANYhEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=falsee

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

unsur manajemen yang tercantum di atas. Perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pemantauan adalah beberapa tugas yang dapat dilakukan untuk mencapai tujuan dari sudut pandang proses. Dalam bidang manajemen, hal ini dapat dilakukan oleh manusia (*man*), atau yang lebih sering disebut dengan nama SDM (Sumber Daya Manusia), yang merupakan aspek penting yang mempengaruhi hasi.[9]

2. Penjabaran Fungsi-fungsi Manajemen

Manajer mencapai tujuan atau sasaran melalui pengelolaan personal dan mengalokasikan sumber daya material dan keuangan, sesuai dengan definisi manajemen. Bagaimana seorang manajer dapat memanfaatkan sumber daya dengan sebaik-baiknya, menggabungkannya, dan mengubahnya menjadi *output* (keluaran). Untuk memanfaatkan sumber daya secara maksimal, manajer harus menjalankan fungsi manajerial. sebaik mungkin dan mengoordinasikan pelaksanaan tugas untuk memenuhi tujuan.

Empat fungsi manajemen adalah perencanaan, pengorganisasian, tindakan, dan pengendalian.. Tindak lanjut dapat dilakukan dengan menggunakan fungsi-fungsi dasar manajemen tersebut, dan dapat diketahui apakah tujuan yang telah ditetapkan telah "tercapai atau belum".[10] Maka, untuk memahaminya dibutuhkan penjabaran dan pengetahuan mengenai fungsi-fungsi dari manajemen. Penjelasan mengenai arti dari fungsi-fungsi tersebut, berikut adalah:

a. *Planning* (perencanaan)

Peran pertama manajemen adalah perencanaan. "Perencanaan adalah memilih dan menghubungkan fakta-fakta serta menyusun dan menggunakan asumsi-asumsi tentang masalah masa depan dalam bentuk visualisasi dan formalisasi kegiatan yang ditargetkan yang diyakini perlu untuk mencapai

[9] Wily Julitawaty, *Manajemen Komunikasi*, (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021), 6-7. https://books.google.co.id/books?idd=ANYhEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=falsee

[10] Abdul Choliq, *Pengantar Manajemen*, (Semarang: Rafi sarana Perkasa, 2011), 36. https://www.google.co.id/books/editionn/Manajemen_Persediaan/hLgKEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Abdul+Choliq,+Pengantar+Manajemen&pg=PA78&printsec=frontcover

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

hasil yang diharapkan," menurut G. R. Tarry, seperti dikutip Zayni Muchtarom.[11]

Formula perencanaan menentukan apa yang akan dilakukan sebelumnya. Penentuan ini juga menentukan bagaimana merencanakan tindakan secara efektif dan efisien, serta bagaimana mempersiapkan input untuk output. Perencanaan adalah proses mengelola perusahaan dengan memastikan bahwa bahan baku, peralatan, modal, dan tenaga kerja yang diperlukan tersedia. Keberhasilan dapat dicapai dalam bentuk kelompok atau organisasi, dan tentu saja ada yang disebut perencanaan atau perencanaan. Terdapat pula dan diterangkan dalam QS. Al-Hasyr ayat 18.[12]

Awal dari operasi manajerial adalah *planning*. Karena *planning* (perencanaan) adalah langkah awal dalam setiap tindakan, perencanaan memerlukan pemikiran tentang isu-isu terkait untuk mencapai hasil terbaik. Alasannya karena tidak ada alasan untuk melakukan proses tertentu untuk mencapai tujuan. tanpa memiliki rencana. Akibatnya, perencanaan sangat penting karena berfungsi sebagai landasan dan titik awal untuk operasi implementasi selanjutnya. Oleh sebab itu, perencanaan sangat penting agar proses yang akan dicapai dapat membuahkan hasil yang memuaskan.[13] Maka dapat disederhanakan bahwa arti dari perencanaan adalah susunan hal-hal yang ingin dituju atau akan dilaksanakan oleh suatu organisasi atau perusahaan yang nantinya menjadi acuan dalam pelaksanaan kegiatan. Dan urgensi dari perencanaan pula sebagai usaha untuk mewujudkan tujuan-tujuan dari suatu organisasi atau perusahaan.

b. *Organizing* (Pengorganisasian)

Pengorganisasian diartikan sebagai proses penentuan pengelompokan dan pengaturan berbagai kegiatan yang diperlukan untuk mencapai tujuan, serta penempatan orang-orang dalam setiap kegiatan, penyediaan alat-alat yang diperlukan, dan pendelegasian wewenang kepada setiap individu yang akan melaksanakannya.[14] Selanjutnya *organizing*

---

[11] Muhtarom Zaini, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Yogyakarta: Al-Amin, 1996), 50.

[12] Sunarji Harahap, "Implementasi Manajemen Syariah dalam Fungsi-fungsi Manajemen," *At-Tawassuth* 2, no. 1, (2017) : 218

[13] M. Munir, dan Wahyu Ilahi, *Manajemen Dakwah,* 94-95

[14] Muhammad Kristiawan,dkk, *Manajemen Pendidikan*, (Yogyakarta:Deepublish,2017), 26

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

atau pengorganisasian merupakan fungsi kedua dari manajemen. Pengorganisasian adalah proses penentuan struktur tanggung jawab dalam suatu organisasi dengan menentukan aktivitas yang diperlukan untuk memenuhi tujuan organisasi dan pembagian tugas pengelompokan tugas administrasi, pendelegasian, wewenang, wewenang koordinasi, dan informasi.[15]

Pengelompokan adalah kegiatan yang diperlukan yang dapat dicapai melalui *organizing*. Pengorganisasian menetapkan susunan organisasi serta tugasnya dan fungsi-fungsi dari setiap bidang yang ada dalam organisasi, serta menentukan kedudukan atau wewenang dan sifat hubungan antara masing-masing unit *organizing* tersebut. Proses pengorganisasian akan menghasilkan pembentukan struktur organisasi serta pendelegasian wewenang dan tugas. Akibatnya, otoritas didahulukan, diikuti oleh akuntabilitas, bukan sebaliknya.[16]

Salah satu peran manajerial yang paling penting adalah pengorganisasian. Peran *organizing,* dalam suatu perusahaan atau organisasi mengatur tugas-tugas dari sumber daya manusia yang dimiliki. Jadi pengorganisasian dapat dikatakan sebagai tempat pemberian tugas-tugas dan wewenang kepada pengurus sesuai dengan bidangnya yang nantinya diterapkan di *actuating*.

c. *Actuating* (Pnggerakan)

Menurut George R. Terry dalam kutipan Tanti Prastuti, yang dimaksud dengan penggerakan atau pelaksanaan adalah tindakan untuk mengusahakan agar semua anggota senang berusaha untuk mencapai sasaran-sasaran agar sesuai dengan perencanaan dan usaha-usaha organisasi. Pelaksanaan dilaksanakan setelah fungsi perencanaan dan pengorganisasian. Sangat penting untuk digarisbawahi bagaimana atau strategi seorang pemimpin dalam menggerakkan stafnya agar pelaksanaannya berjalan sesuai rencana. Hal ini urgensi untuk

---

https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen_Pendidikan/L94oDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Muhammad+Kristiawan,dkk,+Manajemen+Pendidikan,+(Yogyakarta:&pg=PR5&printsec=frontcover

[15] Kadarman A.M., dan Jusuf Udayana, *Pengantar Ilmu Manajemen* (Buku Panduan Mahasiswa), (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1994), 82. https://www.google.co.id/books/edition/Majalah_basis/_5kTAQAAMAAJ?hl=id&gbpv=1&bsq=Kadarman+A.M.,+dan+Jusuf+Udayana,+Pengantar+Ilmu+Manajemen&dq=Kadarman+A.M.,+dan+Jusuf+Udayana,+Pengantar+Ilmu+Manajemen&printsec=frontcover

[16] Muhammad Munir, dan Wahyu Ilahi, *Manajemen Dakwah* , 118

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

memastikan bahwa bawahan tidak melakukan kewajiban mereka di bawah tekanan atau paksaan, melainkan sebagai hasil dari keputusan yang cermat dan bertanggung jawab.[17]

Berbeda dengan tiga peran inti lainnya (perencanaan, pengorganisasian, pengaturan, dan penggerakan), penggerakkan atau implementasi merupakan aspek penting dari proses manajemen, terutama bagi mereka yang terkait dengan organisasi. Banyak manajer berpengalaman percaya bahwa penggerakan adalah inti dari kepemimpinan. Tindakan yang menyebabkan suatu organisasi bekerja dikenal sebagai mobilisasi. Mobilisasi dapat didefinisikan sebagai upaya, taktik, strategi, dan metode yang digunakan untuk secara efektif, efisien, dan ekonomis mempromosikan anggota organisasi.[18] Maka dapat disederhanakan bahwa *actuating* adalah proses penggerakan dari tujuan-tujuan yang sudah dibuat dan disetujui kemudian dilaksanakan oleh sumber daya manusia yang ada disuatu organisasi, di dalam *actuating* pula harus ada strategi-strategi untuk mengetahui peluang atau mungkin ancaman yang mungkin akan terjadi.

d. *Controlling* (Pengawasan)

Aspek utama dari proses pengendalian (*controlling*) manajemen, Robert J. Mockler mengemukakan bahwa tindakan metodis untuk menciptakan standar kinerja untuk tujuan perencanaan, merancang mekanisme umpan balik informasi, dan membandingkan pencapaian actual atau prestasi yang telah diraihnya. Sedangkan, James A.F. Stoner dan R. Edward Freeman mengungkapkan bahwa pengawasan adalah prosedur yang mengevaluasi bahwa kegiatan telah dikerkan sebenarnya tepat sasaran dengan kegiatan yang direncanakan ataukah belum tepat. (*the process of ensuring that actual operations match those planned*).[19]

---

[17] Rifki Faisal Miftaahul Zanah, dan Jaka Sulaksana, "Pengaruh Fungsi Manajemen terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus si Home Industri Asri Rahayu in Majalengka Region)," *Jurnal Ilmu Pertanian dan Peternakan* 4, no. 2, (2016):159 http://core.ac.uk/reader/228882390

[18] Sondang Siagian, *Fungsi-fungsi Manajerial*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1992), 128.

[19] Muhammad Munir, dan Wahyu Ilahi, Manajemen Dakwah, (Jakarta: Kencana, 2021), 139 https:///books.google.co.id/books?hll=id&lr=&id=xRRNEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=info:Oc0uSUnMh0EJ:scholar.google.com/&ots=n1vgMP6IX8&sig=fkGPMEqc80oaJSVRGOn2rfUfU_w&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

Tugas terakhir dan terpenting dalam manajemen adalah pengawasan. Pengawasan adalah suatu tindakan atau proses kegiatan yang melibatkan penentuan hasil pelaksanaan, termasuk kesalahan dan kegagalan, untuk membuat perubahan dan mencegah penyimpangan dari rencana yang telah ditetapkan san direncanakan sebelumnya. Kadarman dan Jusup Udaya melaporkan Hanry Fanyol mengatakan bahwa "tujuan pengawasan perusahaan adalah untuk menjamin agar segala sesuatunya dilakukan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan, petunjuk yang diberikan, dan prinsip yang telah ditetapkan".[20]

Seletah melalui proses *planning*, *organizing*, dan *actuating*, selanjutnya adalah *controlling*, karena setelah terlaksananya suatu kegiatan dibutuhkan pengawasan. Maka penjelasan dari *controlling* merupakan pengawasan yang dilaksankan untuk mengetahui kekuarangan dan kelebihan dari kegiatan yang sudah dilaksanakan kemudian dijadikan evaluasi atau acuan untuk kegiatan selanjutnya. Pengawasan ini juga dapat dijadikan laporan hasil kegiatan telah terlaksanana.

3. Manajemen Pelayanan

a. Definisi Pelayanan

Pelayanan atau Layanan didefinisikan dengan cara memberikan nilai kepada konsumen dengan memudahkan mereka mendapatkan hasil yang diinginkan tanpa menimbulkan biaya atau bahaya tambahan. Menurut ahli atau otoritas tertentu, "*services are deeds, process provided or corproduced by one entity or person for and with another entity or person*" Zeitthaml, seperti: Kotler, Keller, dan Jasfar memiliki batas pelayanan yang sama dengan pelayanan yang diberikan dalam penyediaan barang untuk kebutuhan manusia. Menurut beberapa ahli, layanan dapat didefinisikan sebagai berikut dalam kaitannya dengan layanan tersebut:

1) Pelayanan menurut Kolter dan Keller, mencakup semua perilaku tidak berwujud yang tidak memberikan kepemilikan yang dapat diberikan dari satu orang ke orang lain.
2) Jasfar, mendefinisikan pelayanan sebagai suatu tindakan yang tidak berwujud atau berupa benda atau bersifat

[20] Kadarman A.M., dan Jusuf Udayana, *Pengantar Ilmu Manajemen* (Buku Panduan Mahasiswa), 159.

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

intangible (tidak berwuhud fisik) dan yang dapat diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain. Penerima layanan, penyedia layanan, dan penyedia layanan semuanya terlibat dalam pelaksanaan proses layanan, namun mereka tidak menghasilkan kepemilikan apa pun.

3) Vargo dan Luch menggunakan perspektif layanan turunan untuk menetapkan definisi pelayanan yang lebih luas, mengatakan bahwa "*all products and physical goods are valued for the inherent service they provide and that the value derived from physical goods is really the service provided by the goods not the good itself*". (semua produk dan barang fisik dinilai untuk layanan yang melekat yang mereka berikan dan bahwa nilai yang diperoleh dari barang fisik adalah benar-benar layanan yang diberikan oleh barang tersebut, bukan barang itu sendiri). Berdasarkan definisi tersebut bahwa pelayanan berbeda dengan pemberian produk karena: *heterogeneity* (heterogenitas), intangibility (tidak berwujud), *simultaneous production and consumption* (produksi dan konsumsi yang simultan), dan *perishability* (mudah rusak).[21]
4) Menurut Kolter, pelayanan diartikan sebagai usaha atau hasil kerja yang dapat diberikan atau ditawarkan kepada orang yang sedang dilayani. Layanan, atau lebih disebut dengan pelayanan, dapat dibagi menjadi dua kategori berdasarkan hubungan fisik antara penerima dan penyedia layanan:
   a) *High contact service* adalah sebuah pelayanana di mana ada banyak interaksi antara pelanggan dan penyedia layanan, dan pelanggan selalu berpartisipasi dalam proses layanan.
   b) *Low contact* Layanan kontak rendah adalah layanan di mana konsumen jarang berinteraksi satu sama lain di *font desk*.[22]

[21] Amirul Mustofa, dkk, *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat*, (Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2020), 24. https://www.google.co.id/books/edition/ADMINISTRASI_PELAYANAN_KESEHATAN_MASYARA/ArrODwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Amirul+Mustofa,+dkk,+Administrasi+Pelayanan+Kesehatan+Masyarakat&pg=PA51&printsec=frontcover

[22] Amirul Mustofa, dkk, *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat*, 25.

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

b. Tujuan Pelayanan

Tujuan pelayanan menurut ahli yaitu, Wiliam B. Martin adalah sebagai berikut:

1) Menyampaikan sikap positif
   Tujuan dari memberikan sikap yang positif adalah agar *customer* mempunyai harapan terhadap pelayanan yang ditawarkan membuat konsumen menjadi puas dan nyaman.
2) Mendefinisikan kebutuhan Pelanggan
   Perusahaan harus memahami semua keinginan klien mereka untuk memberikan layanan yang sangat baik.
3) Menyiapkan kebutuhan pelanggan
   Pelanggan harus dapat memenuhi kebutuhannya agar pelayanan yang diberikan memuaskan dari perusahaan.
4) Memastikan pelanggan untuk kembali
   Dengan kepuasan yang diperoleh maka pelanggan diharapkan untuk kembali sebagai hasil dari kebahagiaan mereka atau bukti dari kepercayaan pelangan kepada perusahaan, dan bahkan dapat menjadi iklan berjalan yang meningkatkan jumlah pelanggan..[23]

c. Jenis-jenis Manajemen Pelayanan

1) Manajemen Pelayanan Publik

   Suatu pekerjaan yang dilakukan dengan tujuan membantu orang lain dan dilakukan dalam keadaan sadar disebut sebagai pelayanan. Sedangkan pelayanan publik merupakan suatu elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintah. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan.[24]

   Menurut Ratminto, manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, pengimplementasian rencana,

[23] Febi Silvia, "Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makasar II," *Ilmu Administrasi Negara* (2018): 3, http://eprints.unm.ac.id/10107/

[24] Erika Revida, dkk, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021),81https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen_Pelayanan_Publik/ilssEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Erika+Revida,+dkk,+Manajemen+Pelayanan+Publik&pg=PR4&printsec=frontcover

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan yang tegas dan ramah terhadap konsumen, tercapainya tujuan-tujuan pelayanan yang tegas dan ramah terhadap konsumen, terciptanya interaksi khusus dan kontrol kualitas dengan pelanggan. Manajemen pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai suatu proses perencanaan dan pengimplementasian serta mengarahkan dan juga mengkoordinasikan penyelesaian aktivitas-aktivitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan publik yang telah ditentukan sebelumnya. Jadi manajemen pelayanan publik adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan tertib, lancar, tepat sasaran, serta memuaskan bagi pihak yang dilayani. Aspek yang Mempengaruhi Pelayanan, menurut Tilaar, berbagai faktor yang harus diperhatikan dalam meningkatkan pelayanan publik, sebagai berikut:[25]

a) Dedikasi dan disiplin. Rasa pengabdian terhadap tugas dan pekerjaan seseorang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada manusia. Dalam artian visi yang hendak dicapai oleh proses pelayanan harus bersifat normatif dan idealis. Karena seseorang dengan tingkat dedikasi yang tinggi adalah orang yang memahami pentingnya panggilannya sendiri dan berusaha untuk mewujudkannya.
b) Jujur. Tidak hanya dengan orang lain, tetapi juga dengan diri sendiri, kejujuran sangat penting. Dalam menghadapi orang lain, seorang manusia harus mampu bekerjasama atas dasar rasa saling percaya. Sebagai pelaku pemberi layananditutut harus jujur tentang apa yang lakukan dan tidak lakukan untuk jujur tentang bakat kita sendiri. *Unprofessionalism* adalah istilah untuk hal ini. Kejujuran dan profesionalisme akan menghasilkan produk yang lebih besar yang dapat bersaing dalam jangka panjang. Manusia unggul dengan bersikap jujur yang tahu kapan harus berdiri tanpa bantuan orang lain dan

[25] Erika Revida, dkk, *Manajemen Pelayanan Publik*, 82.

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

kapan harus bekerja sama mencirikan pola pikir profesional ini.

c) Inovatif. Manusia yang luar biasa bukanlah manusia biasa yang puas dengan status dan dengan hasil yang telah dicapai. Individu yang unggul selalu gelisah dan mencari pengalaman baru. Namun, fungsi atau penemuan baru dapat ditemukan.

d) Tekun. Tekun adalah seseorang yang mencurahkan perhatiannya sepenuhnya pada tanggung jawab dan tindakan yang telah diberikan kepada yang membutuhkan atau pada bisnis yang dijalankannya. Karena orang yang lebih baik tidak berhenti berproduksi sesuai dengan kehidupan yang mengutamakan kualitas, ketekunan menghasilkan sesuatu.

e) Ulet, Manusia unggul dengan hidup disiplin tidak mungkin menjadi seseorang yang tidak serius dalam meraih sesuatu dan menggunakan jalan pintas dalam kewajiban dan usahanya dalam hal ketekunan dan keuletan. Seseorang yang teliti dan ulet akan terus menjalankan tanggung jawabnya secara terkonsentrasi sesuai jadwal, daripada mencari jalan pintas dan mengikis disi.

f) Sumber Daya Manusia. Sumber Daya Manusia adalah istilah yang mengacu pada sekelompok orang yang Sumber Daya Manusia adalah aset yang dimiliki oleh organisasi swasta atau publik. Operasional suatu kantor akan berdampak signifikan terhadap pelayanan suatu organisasi dan berkembang sebagaimana mestinya apabila tidak didukung oleh sumber daya manusia yang handal dan profesional.

g) Kepemimpinan, merupakan salah satu faktor terpenting dalam menentukan efisiensi dan ketepatan dalam kerja, serta meningkatkan kinerja bawahan. Apabila pemimpin mendapatkan masalah dalam kerjanya dapat memainkan peran yang layak, dia dapat berhasil mengelola organisasi. Tanggung jawab seorang pemimpin termasuk membimbing dan mengarahkan perilaku bawahannya menuju tujuan

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

tertentu.[26] Sikap yang tercemin dari seorang pemimpin dapat mengarakhan bawahannya dengan professional.

2) Manajemen Pelayanan Prima

Menurut Daryanto dan Ismanto Setyobudi, pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang dapat diberikan perusahaan atau organisasi untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan baik di dalam maupun di luar organisasi. Tujuan pelayanan prima antara lain memberikan pelayanan yang memuaskan dan memuaskan konsumen atau masyarakat, serta memberikan pelayanan yang tinggi kepada klien. Pelayanan prima dalam sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik. Bagi perusahaan, apabila pelayanan yang diberikan tidak memuaskan tentu saja mengecewakan pelanggannya. Kepuasan pelanggan dapat tercapai apabila aparatur pelayanan mengetahui siapa pelanggannya, bagi pelanggan internal maupun pelanggan eksternal. [27]

4. Definisi Haji

Haji berasal dari kata bahasa Arab haji atau *hijj*, yang memiliki arti "pergi" atau "mengunjungi" (diberuntukkan dalam mengunjungi sesuatu yang dimuliakan). Serangakian ibadah haji mulai di Mekkah untuk melaksanakan ibadah thawaf, sa'i, dan wukuf di Arafah mengunjungi Ka'bah dan sekitarnya, antara lain semata-mata untuk menjalankan petunjuk Allah Swt dan menjalakan keridhaan-Nya. Laki-laki yang melakukan haji disebut *hajj* (dengan huruf an diperpanjang, atau dalam bahasa Indonesia haji) dan seorang wanita yang melakukan haji disebut *hajjah* (jamak: *bujjaj* atau *bajij*) keduanya disebut hajidan yang wanita disebut *hajjah*, kata jamaknya *bujjaj* atau *bajij*.[28]

---

[26] Taufiqueokhman, dan Evi Satispi, *Teori Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, (Tangerang: UMJ Press, 2018), 137. https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen_Pelayanan_Publik/ilssEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Erika+Revida,+dkk,+Manajemen+Pelayanan+Publik&pg=PR4&printsec=frontcover

[27] Meki Pamekas, Pelayanan Prima, (Klaten:Penerbit Lakeisha, 2019), 1-2 https://www.google.co.id/books/edition/Pelayanan_Prima/YqcsEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=PELAYANAN+PRIMA&printsec=frontcover

[28] Muhammad Bagir, *Fiqih Praktis I: Menurut Al-Qur'an, As-Sunnah, dan Pendapat Para Ulama*, (Bandung: Karisma, 2008), 377.

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

Adapun definisi haji menurut ulama fiqih adalah "menyengaja mendatangi ka'bah untuk menunaikan amalan-amalan tertentu, untuk mengunjungi tempat tertentu pada waktu tertentu untuk melakukan amalan-amalan tertentu".[29] Jadi, yang dimaksud dengan haji adalah dengan sengaja mengunjungi. Baitullah untuk menyembah Allah Swt dalam kondisi atau pilar tertentu pada waktu tertentu. Kegiatan haji meliputi haji yang kelompokan dan rukun, serta haji wajib dan sunnah.[30] Dapat disederhanakan bahwa arti haji adalah ibadah yang dijalankan oleh umat muslim di dunia dan menjadi salah satu rukun islam yang harus disegerakan apabila memiliki kemampuan materi dan fisik, yang dilaksanakan pada bulan haji atau pada tanggal 9, 10, 11, 12 dan 13 Dzulhijjah di Makkah dan Madinah.

5. Definisi Umrah

Kata Umrah berasal dari kata Arab I'timar, yang berarti ziarah (berziarah, mengunjungi). Sementara Umrah mengacu pada melakukan tawaf di sekitar Ka'bah, sa'i antara Safa dan Marwah, dan mencukur atau memotong rambut, itu juga mengacu pada mengunjungi Ka'bah dan melakukan tawaf di sekitarnya. Para ulama sepakat bahwa umroh adalah kewajiban agama Islam. Diriwayatkan dari Abu Hurairah, bahwa Nabi Muhammad SAW bersabda,

عن ابى هريرة ﷺ ان رسول الله ﷺ قال العمرة الى العمرة كفارة لما بينهما ولحج المبرور ليس له خزاء الا الجنه

Artinya: "dari umrah ke umrah adalah kafarah (penembus dosa) antara keduanya, Haji Mabrur tidak ada balasannya kecuali surga." (HR. Al-Bukhari dan Muslim).

---

[29] A. Solihin As Suhaili, dan Z. Ul Haq, *Tuntunan Super lengkap Haji dan Umrah*, (Jakarta: Cahaya Ilmu, 2018), 1.

https://www.google.co.id/books/edition/Tuntunan_Super_Lengkap_Haji_umrah/zEfzDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=A.+Solihin+As+Suhaili,+dan+Z.+Ul+Haq,+Tuntunan+Super+lengkap+Haji+dan+Umrah&pg=PR2&printsec=frontcover

[30] Retno Widyani, dan Mansyur Pribadi, *Panduan Ibadah Haji dan Umrah*, (Yogyakarta: Swageti Press, 2010), 13.

https://www.google.co.id/books/edition/Panduan_Ibadah_Haji_dan_Umrah/0D06DAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Retno+Widyani,+dan+Mansyur+Pribadi,+Panduan+Ibadah+Haji+dan+Umrah&printsec=frontcover

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

Nafi' berkata, "Abdullah bin Umar melaksanakan umrah beberapa tahun (beberapa kali) pada masa Ibnu Zubair dengan melaksanakan umrah dua kali per tahun." Para ahli berpendapat berdasarkan argumen ini. Jika Anda melakukan umrah lebih dari dua kali dalam setahun, Madzab Malik menganggapnya makruh. Sebelum menunaikan haji, umroh dapat diselesaikan sebelum bulan haji. Umar pernah melakukan umrah pada bulan Syawal dan kembali ke Madinah tanpa melakukan haji, sebagaimana diperbolehkan untuk umrah sebelum haji.

Menurut Madzhab Hanafi dan Malik, umrah hukumnya sunnah: sedangkan menurut madzhab Asy-Syafi'i dan Ahmad, umrah hukumnya fardhu berdasarkan firman Allah SWT, "Dan sempurnakanlah ibadah Haji dan umrah karena Allah." (Al-Baqarah: 196). Dalam ayat ini umrah disejajarkan dengan haji yang hukumnya sama, sehingga umrah hukumnya fardhu pula. Pendapat pertama yang lebih kuat. Para ulama percaya bahwa umrah dapat dilakukan setiap saat sepanjang tahun, dan diperbolehkan untuk melakukannya pada setiap hari. Menurut Abu Hanifah, Umrah adalah makhruh pada lima hari: Hari Arafah, Idul Adha, dan tiga hari Tasyriq. Sementara bulan Ramadhan adalah yang paling penting.

Orang yang ingin umrah (ada dua macam), yakni dari luar miqat-miqat haji sebagaimana pembahasan terdahulu, dan yang berada di dalam wilayah miqat. Jika di luar miqat, maka tidak boleh melewati miqat, maka miqatnya dalam umrah adalah Tanah Halal (di luar Tanah Haram), meskipun dia tinggal di Makkah.[31]Imam ibnu Katsir menerangakan, "diriwayatkan secara shahih bahwa Nabi melakukan umrah sebanyak empat kali, dan semuanya beliau kerjakan pada bulan Dzulqo'dah, yaitu umrah Hudaibiyyah pada tahun ke 6 Hijriyah, Umrah Qadha' pada tahun ke 7 Hijriyah, umrah Ji'ranah pada tahun ke 8 Hijriyah, dan umrah terakhir saat Haji Wada' di tahun ke 10 Hijriyah".[32]

---

[31] Syaikh Sulaiman Ahmad Yahya Al-Faifi, *Perpustakaan Nasional; Katalog Dalam Terbitan (KDT)*, (Jakarta: Pustaka Al-Kausar, 2013), 389-390. https://www.google.co.id/books/edition/Ringkasan_Fikih_Sunnah_Sayyid_Sabiq/WBXeDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Syaikh+Sulaiman+Ahmad+Yahya+Al-Faifi,+Perpustakaan+Nasional%3B+Katalog+Dalam+Terbitan+(KDT),&pg=PR4&printsec=frontcover

[32] Irzal Adiakurnia, "Pengertian Umrah, Hukum, Syarat, Rukun hingga Keutamaan", Umrah.com, 4 oktober, 2019, http://umroh.com/blog/pengertian-hukum-syarat-rukun-wajib-keuatamaan-umrah/

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

6. Definisi KBIH

Kelompok pembimbingan haji atau yang lebih dikenal dengan KBIH atau Kelompok Bimbingan Ibadah Haji adalah organisasi swasta yang bertindak sebagai perpanjangan tangan Kementerian Agama dalam hal pemberian pendampingan dan membimbing segala proses ibadah haji. Kelompok Pembina Haji (KBIH) merupakan badan hukum yang berfungsi sebagai perpanjangan tangan dari pemerintah dalam pembinaan jemaah haji.dan sebagai pendamping dalam menawarkan pelayanan dan bimbingan kepada jemaah haji.

Pelayanan bimbingan ibadah haji ini dirancang untuk membantu orang-orang yang ingin menunaikan ibadah haji untuk pertama kalinya, terutama bagi Jemaah haji yang baru pertama kali melakukannya.[33] Fungsi atau peran KBIH sederhananya adalah membimbing atau memberikan dan memfasilitasi pelatihan manasik atau praktik haji kepada calon jemaah haji yang terdaftar di KBIH tersebut.[34] Harus dimengerti bahwa KBIH hanyalah sebagai fasilitator pembinaan haji dan bukan sebagai penyelenggara atau pelaksana ibadah haji.[35]

KBIH (Kelompok Bimbingaan Ibadah Haji) adalah layanan pembimbing untuk calon-calon Jemaah haji yang segera diberangkatkatkan ke Arab Saudi untuk beribadah. Kemudian KBIH menawarkan layanan pendamping yang akan memandu proses ibadah mulai dari manasik di Tanah air hingga keberangkatan bersama-sama rombongan akan di dampingi. KBIH sebagai fasilitator pembinaan ibadah haji untuk para Jemaah.

---

[33] Lili Indrawati, Skripsi "*Tahap Pengawasan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) Kantor Kementrian Agama Kabupaten Banyumas*" (Banyumas: Institut Agma Islam Negeri Purwokerto, 2019), 2 file:///C:/Users/Hp/Downloads/Documents/COVER_ABSTRAK_DAFTAR%20ISI_BAB%20I_BAB%20V_DAFTAR%20PUSTAKA_6.pdf

[34] Dinna Anndianny, *The Spiritual Journay*, (Yogyakarta: Stiletto Indie Book, 2020), 95. https://books.google.co.id/books?id=_DbeDwAAQBAJ&pg=PA95&dq=tupoksi+KBIH&hl=id&sa=X&ved=2ahUKEwit5ZGX9Jr1AhV05nMBHSX1A6cQ6wF6BAgGEAU#v=onepage&q=tupoksi%20KBIH&f=false

[35] Edy Sumaryanto, Skripsi : "*Penerapan Fungsi Actuanting dalam Penyelenggaraan Bimbingan Ibadah Haji (Studi Pada KBIH Muhammadiyah Kota Semarang) Tahun 2018*" (Semarang: Universitas Walisongo, 2020), 29-30 file:///C:/Users/Hp/Downloads/Documents/131311068_Edy%20Sumaryanto_Full%20Skripsi%20-%20edy%20sumaryanto.pdf

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang peneliti gunakan sebagai contoh sumber data yang relevan guna dalam penysusnan skripsi ini, diantaranya adalah sebagi berikut:

1. Hasil penelitian dari Almun Wakhida Candra, dan Renny Oktafia (2021,) Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Fakultas Agama Islam. Melalui jurnal Ilmiah Ekonomi Islam yang berjudul "Penerapan Manajemen Pelayanan Prima Untuk Peningkatan Kepuasan Calon Jemaah Haji dan Umrah Di PT. Mabruro Sidoarjo". Metode penelitian yang digunakan adalah jenis metode penelitian kualitatif. Hasil secara secara keseluruhan, pelayanan di PT. Mabruro Tour dan Travel dapat dikategorikan baik berdasarkan enam indikator: kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab. Dapat dipastikan bahwa PT Mabruro Tour dan Travel dapat memberikan pelayanan yang baik dan kepada jemaah berdasarkan pencapaian tersebut.
2. Penelitian terdahulu dari Reza Novitasari (2021), Universitas Raden Intan Lampung. Pada skripsi dengan judul "Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Calon Jamaah Haji Dan Umrah Pada PT. Pandi Kencana Murni Bandar Lampung". Metode penelitian yang digunakan adalah jenis metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian ini adalah bahwa PT. Pandi Kencana Murni menggunakan jasa manajemen untuk melaksanakan tanggung jawab manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan adalah empat langkah dalam proses manajemen.
3. Skripsi dari Sadirka Pajarno (2021) Institut Agama Islam Bengkulu (IAIN) Bengkulu, yang berjudul "Implementasi Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah PT. Anita Rahmataka Pustaka Bengkulu" Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah. Metode penelitian yang digunakan adalah jenis metode penelitian kualitatif. Bahwa pelayanan yang diberikan PT. Atina Rahmataka Wisata, Membantu administrasi jemaah dari ibu pertiwi ke tanah suci dan kembali ke tanah air. dengan pelayanan yang lengkap dan khusus sehingga membuat jemaah merasa nyaman di setiap perjalanannya.

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitihan Terdahulu	
1.	Judul	**Penerapan Manajemen Pelayanan Prima Untuk Peningkatan Kepuasan Calon Jemaah Haji dan Umrah Di PT. Mabruro Sidoarjo JIEI: *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam***
	Nama Peneliti	Almun Wakhida Candra, dan Renny Oktafia
	Persamaan	Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian peneliti yang berjudul "Studi Analisis Manajemen Pelayanan PT. Arwaniyyah *Tour* dan *Travel* Kudus dalam Menjaga Minat Calon Jemaah Haji dan Umrah Tahun 2022" adalah kesamaan meneliti mengenai manajemen pelayanan yang berada di Perusahaan tersebut, untuk meningkatkan kepuasan calon Jemaah haji. Penelitian terdahulu dan penelitian sekarang menggunakan jenis penelitian metode penelitian kualitatif. Dari kedua judul masing-masing penelitian terdahulu dan penelitian sekarang dilakukan dengan menggunakan teknik pengumpulan data penelitian melalui obsevasi, wawancara dan dokumentasi.
	Perbedaan	Penelitian terdahulu sama melalui proses yaitu observasi (pengamatan) , *interview* (wawancara), dan dokumentasi (bukti foto dan data) yang digunakan sebagai pendekatan pengumpulan data. Pengamatan peneliti ini, di sisi lain, menggunakan semacam observasi partisipasi pasif di mana peneliti tidak berpartisiapasi, tidak terlibat dalam tindakan orang yang diamati, melainkan mengamati observasinya, adapun penelitian yang akan diteliti oleh peneliti yaitu menggunakan Observasi, wawancara, dan dokumentasi digunakan sebagai pendekatan pengumpulan data. Observasi Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tipe observasi keterlibatan aktif. Dari penelitian terdahulu ini perbedaan yang lain dari penelitian yang berjudul "Studi Analisis Manajemen Pelayanan PT. Arwaniyyah *Tour* dan *Travel* Kudus dalam Menjaga Minat Calon

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

		Jemaah Haji dan Umrah Tahun 2022" adalah penelitian yang sekarang lebih menekankan dari empat proses yaitu, perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (a*ctuating*), dan pengevaluasian (*controlling*) adalah semua fungsi manajemen dalam meningkatkan pelayanannya, kemudian penelitian terdahulu lebih menekankan pada pemberian pelayanan yang paling baikkepada jemaah dengan mengutamakan kepuasan dan akuntabilitas dalam menjalankan amanat dari jemaah. Perbedaan yang lain terletak pada pembahasan atau isi hasil penenilitian yang mana penelitian ini lebih berfokus pada manajemen pelayanaan melalaui sikap, tindakan dan perhatian dan lain sebagainya.
	Hasil	Hasil secara secara keseluruhan, pelayanan di PT. Mabruro *Tour* dan *Travel* dapat dikategorikan baik berdasarkan enam indikator: kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab. Dapat dipastikan bahwa PT Mabruro *Tour* dan *Travel* dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada jemaah berdasarkan pencapaian telah dicapai.[36]
2.	Judul	**Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Calon Jamaah Haji Dan Umrah Pada PT. Pandi Kencana Murni Bandar Lampung**
	Nama Peneliti	Reza Novitasari
	Persamaan	Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian penulis dengan judul "Studi Analisi Manajemen Pelayanan PT. Arwaniyyah *Tour* dan *Travel* Kudus dalam Menjaga Minat Calon Jemaah Haji dan Umrah Tahun 2022" adalah kesamaan meneliti mengenai manajemen pelayanan untuk mendapkan kepuasan dan minat calon jemaah haji dan umrah. Kemudian persamaan yang lain

[36] Almun Wakda Candra dan Renny Oktafia, "Penenrapan Manajemen Pelayanan untuk Meningkatkan Kepuasan Calon Jamaah Haji dan Urah di PT Mabruro Sidoharjo," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 7, no. 1 (2021): 10. http://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jiee

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

		penelitian saat ini didasarkan pada penelitian sebelumnya adalah masing-masing menggunkaan jenis pendekatan deskriptif kualitatif.
	Perbedaan	Penelitian terdahulu lebih membahas mengenai pelayanan publik sedangkan penelitian dengan judul "Studi Analisi Manajemen Pelayanan PT. Arwaniyyah *Tour* dan *Travel* Kudus dalam Menjaga Minat Calon Jemaah Haji dan Umrah Tahun 2022" lebih menekankan pada fungsi-fungis manajemen, *planning* (perencanaan), *organizing* (pengoraganisasian), *actuating* (penggerakan) dan *controlling* (pengawasan) semua aspek manajemen dalam meningkatkanm minat calon jemaah haji dan umrah. Perbedaan yang lain pula terdapat pada tempat dan waktu penelitian berlangsung.
	Hasil	Hasil penelitian ini adalah bahwa PT. Pandi Kencana Murni menggunakan jasa manajemen untuk melaksanakan tanggung jawab manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan adalah empat langkah dalam proses manajemen. Peneliti bauran pemasaran, menurut penelitian ini, memiliki dampak besar dalam merekrut calon jemaah haji Menurut penelitian ini, peneliti bauran pemasaran memiliki dampak signifikan dalam merekrut calon jemaah haji.[37]
3.	Judul	**Implementasi Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah PT. Anita Rahmataka Pustaka Bengkulu**
	Nama Peneliti	Sadirka Pajarno
	Persamaan	Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian penulis dengan penelitian yang sekarang adalah kesamaan meneliti mengenai proses manajemen pelayanan yang ada di perusahaan masing-masing tersebut. Masing-masing penelitian

[37] Reza Novitasari, Sekripsi, *Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Calon Jamaah Haji dan Umrah Pada PT. Pandi Kencana Murni Bandar Lampung*, (Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2020). http://repository.radenintan.ac.id/13060/

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

		sama-sama menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi.
	Perbedaan	Penelitian terdahulu dengan penelitan yang sekarang memiliki perbedaan adalah fokus penelitian yang mana penelitian terdahulu membahas mengenai implementasi manajemen pelayanan sedangkan penelitian yang sekarang lebih berfokuskan dengan fungsi-fungsi manajemen. Kedua penelitian tersebut adalah perbedaan tempat, bentuk perusahaan yang diteliti dan waktu penelitian.
	Hasil	Bahwa hasil penelitian menunjukkan pelayanan yang diberikan PT. Atina Rahmataka Wisata, Membantu administrasi jemaah dari ibu pertiwi ke tanah suci dan kembali ke Indonesia, dengan pelayanan yang lengkap dan khusus sehingga membuat jemaah merasa nyaman di setiap perjalanannya.[38]

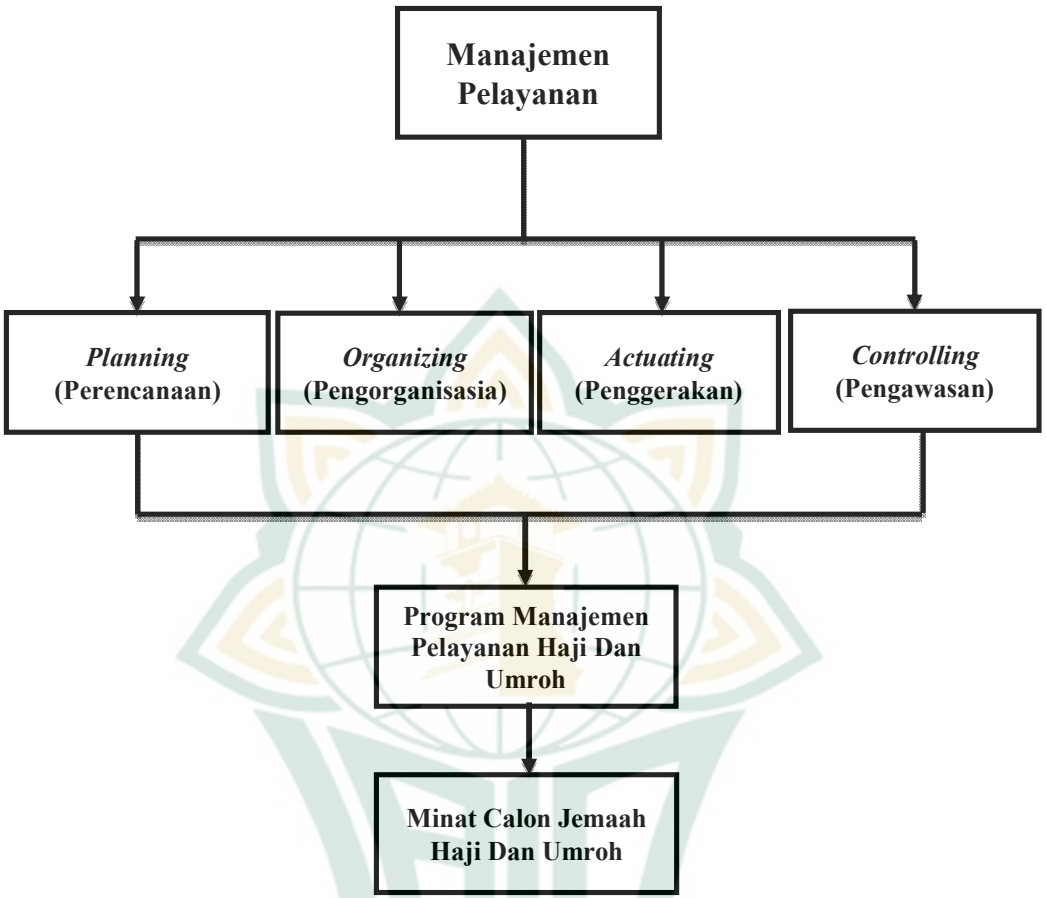
C. Kerangka Berfikir

Berkaitan dengan kajian teori dan tujuan penelitian yang telah diuraikan tersebut, selanjutnya akan dikemukakan kerangka berfikir tentang Manajemen Pelayanan PT. Arwaniyyah dalam Menjaga Minat Calon Jemaah Haji dan Umrah Tahun 2022. Berikut adalah skema kerangka berfikir penelitian:

[38] Sadirka Pajarno, Skripsi, *Implementasi Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah PT. Anita Rahmataka Pustaka Bengkulu*, (Bengkulu: Institut agama Islam Negeri Bengkulu, 2021)

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS



Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir

Fungsi manajemen yang diawani dengan *planning, organizing, actuating,* dan *controlling* merupakan penerapan fungsi yang harus dicapai oleh suatu perusahaan atau organisasi dalam mewujudkan tujuannya, berikut adalah penjabaran dari keempat fungsi tersebut:

1. Perencanaan (*Planning*)

   Pertama, perencanaan yaitu proses manajemen yang disetujui dengan penetapan tujuan-tujuan yang dapat dicapai serta pengambilan keputusan tentang bagaimana metode dan strategi terbaik untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut. Adapun kegiatan-kegiatan yang spesifik ada dalam perencanaan adalah:

   a. Menetapkan tujuan dan target yang dapat dicapai
   b. Membuat strategi dan metode untuk mencapai tujuan dan target ingin dipenuhi oleh organisasi

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

c. Menetukan sumber daya yang dibutuhkan
d. Menetapkan standar atau indeks keberhasilan untuk pencapaian tujuan dan target yang ada.

2. Pengorganisasian *(Organizing*)

Pengorganisasian yaitu proses manajemen yang berkenaan dengan pengalokasian dan pengatuan sumber daya manusia dan sumber daya organisasi yang lain sehingga rencana dapat tercapai. Proses ini berkaitan dengan Metode apa yang digunakan untuk mengembangkan strategi dan taktik yang direncanakan memotivasi ke dalam semua pihak dalam organisasi dapat beroperasi secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi dengan struktur organisasi yang baik dan kokoh, sistem yang menguntungkan, dan lingkungan organisasi. Organisasi adalah kumpulan orang yang bekerja sama secara terstruktur dan terkoordinasi untuk mencapai serangkaian tujuan. Ada pun kegiatan-kegiatan yang ada dalam fungsi pengorganisasian adalah:

a. Mengalokasikan sumber daya, distribusikan dan menentukan tugas, dan menetapkan produser sesuai kebutuhan.
b. Membuat struktur organisasi atau kepengurusan yang menunjukkan adanya garis kewenangan, delegasi dan tanggung jawab.
c. Rekrutmen penyeleksian, pelatihan dan pengembangan sumber manusia atau tenaga kerja.
d. Proses penempatan sumber daya manusia pada posisi yang terbaik sesuai kemampuan.

3. Pengarahan dan pengimplementasian (*Actuanting*)

Pengarahan (*actuating*) mencakup baik pelaksanaan program atau strategi yang sedang dilaksanakan agar dapat diterapkan oleh seluruh anggota organisasi, maupun motivasi yang didapat seluruh anggota organisasi, hal ini diperlukan agar selurih anggota dapat melaksanakan rasa tanggung jawab penuh dan tingkat produktivitas yang tinggi guna memenuhi tujuan organisasi. Dalam fungsi pengarahan dan pelaksanaannya, terdapat berbagai kegiatan, diantanya ada 3 sebagai berikut:

a. Melaksanakan proses Memimpin, membimbing, dan memotivasi tenaga kerja sehingga mereka dapat bekerja dengan sukses dan efisieni untuk memenuhi tujuan.
b. Menetapkan tugas rutin dan berikan pengertian mengenai pekerjaan yang diberikan sesui dengan bidangnya;
c. Menjelaskan kebijakan yang ditetapkan yang sudah berlaku dan mentaatinya

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

4. Pengawasan dan pengendalian (*Controlling*)

   Pengawasan adalah teknik yang pergunaan untuk mengukur bahwa urutan penuh operasi proses yang telah direncanakan dan dikoordinasikan dan bahwa pelaksanaannya dapat mengikuti tujuan yang ditetapkan dengan tepat atau tidak, termasuk melakukan koreksi-koreksi yang diperlukan. Kegiatan-kegiatan dalam fungsi pengawasan dan pengendalian, meliputi;

   a. Mengevaluasi keberhasilan dalam mencapai tujuan berdasarkan dengan indicator atau perencanaan-perencanaan yang telah ditetapkan sebelum pelaksanaan.
   b. Mengambil langkah untuk memperjelas dan memperbaiki atas kemungkinan penyimpanan yang muncul.
   c. Melakukan berbagai cara alternatif atau solusi atas berbagai kesulitan-kesulitan yang mungkin terjadi untuk mencapai tujuan.[39]

[39] Sjahrazad Masdar, dkk, *Mnajamen Sumber Daya Manusia Kompetensi untuk Pelayanan Publik*, 34.

REPOSITORI IAIN KUDUS