

LAPORAN PENELITIAN

**MANAJEMEN PELAYANAN *MUTHAWIF* PADA JAMAAH UMRAH DI
PT. BINTANG MADANI INDONESIA (BMI)**



OLEH

DENI HAMDANI, M.Ag

WAHYUNI, S.Sos, M.Sos

MUTMAINNA, S.Sos, M.Sos

RAMLI, M.Pd.I

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM (STAI) AR-RIDHO
BAGANSIAPIAPI ROKAN HILIR
RIAU
1444 H / 2023 M**

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Deni Hamdani, M.Ag

NIDN : 2120108306

Tempat Tanggal Lahir : Kwala Gebang, 20 Oktober 1983

Pekerjaan : Dosen Tetap Ar-Ridho

Unit Kerja : STAI Ar-Ridho

Dengan ini menyatakan bahwa:

Adalah “Bebas Plagiat”

Bahwa apabila terdapat dikemudian hari terbukti”Terdapat Plagiat dalam Karya Ilmiah tersebut , maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dan saya tanda tangan unuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Bagansiapiapi, 10 Februari 2023

Saya yang membuat pernyataan



Deni Hamdani, M.Ag

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Wahyuni, S.Sos, M.Sos

NIDN : 2110019501

Tempat Tanggal Lahir : Kindang, 10 Januari 1995

Pekerjaan : Dosen Tetap Ar-Ridho

Unit Kerja : STAI Ar-Ridho

Dengan ini menyatakan bahwa:

Adalah “Bebas Plagiat”

Bahwa apabila terdapat dikemudian hari terbukti”Terdapat Plagiat dalam Karya Ilmiah tersebut , maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dan saya tanda tangan unuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Bagansiapiapi, 10 Februari 2023

Saya yang membuat pernyataan



Wahyuni, S.Sos, M.Sos

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mutmainna, S.Sos, M.Sos

NIDN : 2127059702

Tempat Tanggal Lahir : Bontomanai, 27 Mei 1997

Pekerjaan : Dosen Tetap Ar-Ridho

Unit Kerja : STAI Ar-Ridho

Dengan ini menyatakan bahwa:

Adalah “Bebas Plagiat”

Bahwa apabila terdapat dikemudian hari terbukti”Terdapat Plagiat dalam Karya Ilmiah tersebut , maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dan saya tanda tangan unuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Bagansiapiapi, 10 Februari 2023

Saya yang membuat pernyataan



Mutmainna, S.Sos, M.Sos

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ramli, M.Pd.I

NIDN : 2101017503

Tempat Tanggal Lahir : Bagansiapiapi, 01 Januari 1975

Pekerjaan : Dosen Tetap Ar-Ridho

Unit Kerja : STAI Ar-Ridho

Dengan ini menyatakan bahwa:

Adalah “Bebas Plagiat”

Bahwa apabila terdapat dikemudian hari terbukti”Terdapat Plagiat dalam Karya Ilmiah tersebut , maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dan saya tanda tangan unuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Bagansiapiapi, 10 Februari 2023

Saya yang membuat pernyataan



Ramli, M.Pd.I

HALAMAN PENGESAHAN

1. Judul : Manajemen Pelayanan *Muthawif* pada Jamaah Umrah di PT. Bintang Madani Indonesia (BMI)
2. Nomor Kontrak : -
3. Bidang Penelitian : Manajemen Dakwah
4. Peneliti
 - a. Nama : Deni Hamdani, M.Ag
 - b. Jenis Kelamin : Laki-Laki
 - c. Pangkat/Golongan : -
 - d. Jabatan Fungsional : Tenaga Pengajar
 - e. Email : denirtaq@gmail.vcom
5. Anggota
 - a. Nama : Wahyuni, S.Sos, M.Sos
 - b. Nama : Mutmainna, S.Sos, M.Sos
 - c. Nama : Ramli, M.Pd.I
6. Lokasi Penelitian : Kabupaten Rokan Hilir

Bagansiapiapi, 10 Februari 2022

Menyetujui

Kepala LPPM



RISKA SYAFITRI, M.Pd

Peneliti



DENI HAMDANI, M.Ag

Mengetahui,

Ketua STAI AR-RIDHO



BUDI SETIAWAN, M.Pd

ABSTRAK

Manajemen Pelayanan *Muthawif* pada Jamaah Umrah di PT. Bintang Madani Indonesia (BMI). Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Ar-Ridho. 2020 Bagansiapiapi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Manajemen Pelayanan Muthawif pada Jamaah Umrah di PT. Bintang Madani Indonesia (BMI), Populasi dalam penelitian ini adalah Jamaah Umrah di PT. Bintang Madani Indonesia (BMI) Sedangkan Sampel dalam penelitian ini sebanyak 11 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah Purposive Sampling yaitu pengambilan Sebagian populasi untuk dijadikan sampel. Jenis Penelitian ini adalah Deskriptif Kualitatif. Pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan Wawancara. Data yang diperoleh dianalisis hasil analisis yakni berdasarkan dari penelitian Fungsi dasar dari ilmu manajemen yaitu sebagai elemen yang harus ada dalam kegiatan manajemen sebagai acuan dari seseorang yang bertugas sebagai pengelola, atau manajer. Manajer inilah yang bertugas untuk memastikan bahwa tujuan dapat tercapai, dengan membuat perencanaan, koordinasi, dan pengendalian.¹Setidaknya ada empat fungsi utama yang dimiliki oleh manajemen, yaitu

Kata Kunci: Manajemen Pelayanan *Muthawif*

¹<https://www.cermati.com/artikel/manajemen-pengertian-manajemen-fungsi-dan-jenis-keilmuan-yang-harus-kamu-tahu>

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah swt. Yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulisan laporan penelitian ini dapat terselesaikan. Sholawat dan salam kepada Nabi Muhammad saw. Seorang utusan Allah yang telah mengenalkan Islam pada manusia, dan sebagai pembawa cahaya ilmu serta rahmat bagi sekalian alam sehingga penulis diberikan kesempatan dan kemampuan untuk menyelesaikan laporan penelitian ini sebagai salah satu kegiatan Tti Dharma Perguruan Tinggi yang dibiayai oleh lembaga penelitian Dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Ar-Ridho Bagansiapiapi dengan judul **“Manajemen Pelayanan *Muthawif* pada Jamaah Umrah di PT. Bintang Madani Indonesia (BMI)”**

Penelitian ini terlaksana karena bantuan dari berbagai pihak, oleh karena penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Budi Setiawan, M.Pd selaku Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Ar-Ridho Bagansiapiapi.
2. Ibu Riska Syafitri, M.Pd selaku Kepala Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Ar-Ridho.
3. Dan pihak-pihak lain yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu baik langsung maupun tidak langsung telah memberikan bantuan kepada penulis.

Semoga semua dukungan dari berbagai pihak di atas dapat dicatat sebagai amal jariah dan mendapat balasan dari Allah swt. Selanjutnya penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih diliputi berbagai bentuk kekurangan dan kelemahan diberbagai aspek. Akhirnya hanya kepada Allah swt. Penulis menyerahkan segalanya dengan harapan semoga karya sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua. Amin.

Bagansiapiapi, 10 Februari 2023

Peneliti

Deni Hamdani, M.Ag
Wahyuni, S.Sos, M.Sos
Mutmainna, S,Sos, M,Sos

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Industri jasa memainkan peranan yang sangat penting di dalam perekonomian dunia. Perkembangan ekonomi menyebabkan persaingan di industri jasa semakin ketat. Para produsen semakin kreatif dan inovatif di dalam memanjakan konsumen, keberhasilan perusahaan jasa dalam menghadapi persaingan adalah dengan memberikan pelayanan terbaik sehingga akan menambah nilai perusahaan di mata konsumennya.

Salah satu lembaga jasa yang secara nyata menawarkan pelayanan kepada konsumen adalah biro perjalanan haji dan umrah. Kegiatan ibadah haji dan umrah mempunyai dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya yaitu, standar pelaksanaan saat masih di tanah air dan di Mekkah. Pada standar pelayanan di tanah air banyak aspek penting yang harus diperhatikan pembinanya seperti dalam pelayanan jasa pengurus dan pemeriksaan dokumen haji dan umrah, bimbingan manasik yaitu materi bimbingan, metode, dan waktu bimbingan, penyediaan perlengkapan, dan konsultasi keagamaan sedangkan standar pelayanan ibadah haji dan umrah di tanah suci adalah pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, kesehatan, serta bimbingan ibadah haji dan umrah.² Agar pelaksanaan ibadah haji

² Irmayani, Strategi Manajemen Dalam Peningkatan Pelayanan Dan Kepercayaan Jamaah Haji Dan Umrah (Studi Pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Pare-Pare), Jurnal Kajian Manajemen Dakwah, Vol 1, No 1, tahun 2019, hal 81.

dan umrah lebih khusyuk maka masalah-masalah teknis diserahkan oleh pihak penyelenggara haji dalam hal ini adalah Departemen Agama bersama lembaga-lembaga terkait yaitu biro-biro perjalanan haji dan umrah. Agar tujuan pelaksanaan ibadah haji dan umrah selalu sukses dan mencapai target yang dicapai, maka perlu adanya manajemen baik manajemen bidang pelayanan, penyuluhan, dan bimbingan manasik dan sebagainya. Sehingga yang menjadi cita-cita jamaah dalam menunaikan ibadah haji dan umrah bisa diperoleh secara sempurna dan memuaskan.³

Pelayanan terhadap jamaahnya dengan sebaik mungkin agar para jamaah bisa menjadi investasi jangka panjang bagi biro perjalanan Haji dan Umrah. Pada era global saat ini sektor jasa telah mulai memegang peranan vital dalam perekonomian dunia, hal ini dikarenakan sejumlah faktor, seperti perubahan teknologi. Hal ini dapat dilihat dari ketatnya persaingan dalam memberikan pelayanan yang terbaik diantara sekian banyaknya perusahaan jasa. Kondisi persaingan yang ketat tersebut, membuat perusahaan untuk menentukan skala prioritas.

Pemberian pelayanan atau jasa yang baik pada jamaah akan memberikan kepuasan kepada para jamaah yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas jamaah pada pengelola (travel) yang bersangkutan. Bila pelayanan atas jasa yang diterima sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan atau jasa dipersepsikan baik dan memuaskan, sebaliknya bila pelayanan atau jasa yang

³ Fitra Jaya, Analisis Tingkat Kepuasan Jamaah Haji Kota Medan Terhadap Pelayanan Haji Tahun 2012, Jurnal Ekonomi dan Keuangan, Vol 1, No 11, tahun 2005, h. 230.

diterima lebih rendah atau tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan atau jasa dipersepsikan buruk.

Prioritas utama bagi perusahaan jasa adalah memberikan pelayanan yang terbaik. kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Layanan pelanggan dapat diartikan sebagai total jasa yang dipersepsikan oleh pelanggan. Kualitas harus dimulai dari pemenuhan kebutuhan yang diperlukan oleh pelanggan dan harus berakhir pada pembentukan persepsi pelanggan terkait kebutuhan tersebut. Hal tersebut menyiratkan bahwa kualitas bukan merupakan persepsi penyedia jasa melainkan persepsi pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan pelayanan, sehingga diperlukan upaya-upaya untuk dapat mengetahui persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.⁴

Pelanggan yang puas akan mendorong munculnya loyalitas pelanggan. Semakin banyak pelanggan yang loyal akan berimbas pada peningkatan reputasi perusahaan di mata masyarakat dan reputasi perusahaan ini penting sebagai bentuk investasi jangka panjang yang akan meningkatkan keunggulan kompetitif perusahaan dibandingkan dengan perusahaan lainnya. Salah satu usaha yang dapat dilakukan untuk menciptakan dan mempertahankan kepuasan konsumen adalah dengan memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen. Parasuraman dalam Tjiptono mengemukakan lima dimensi kualitas pelayanan yang harus diperhatikan

⁴Tjiptono, Fandi, *Prinsip-prinsip total quality service*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2011), h.123

oleh perusahaan yaitu: *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (dayatanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), *tangibles* (bukti fisik).⁵

Tujuan utama sebuah biro haji dan umrah adalah bagaimana membuat jamaah mereka puas atas layanan yang diberikan karena arti jamaah bagi sebuah biro haji dan umrah ibarat nafas yang sangat berpengaruh terhadap kelanjutan suatu biro itu sendiri. Untuk itu biro harus memaksimalkan pelayanan yang diberikan.

Namun penyelenggaraan ibadah haji dan umrah selama ini di nilai kurang efektif dan efisien hal ini turut mempengaruhi kualitas pemberian pelayanan dan perlindungan pada jamaah agar tujuan pelaksanaan ibadah haji dan umrah selalu sukses dan mencapai target yang ingin dicapai, maka perlu adanya manajemen, baik manajemen dibidang pelayanan, penyuluhan dan bimbingan, manasik dan sebagainya. Sehingga apa yang diinginkan jamaah dalam menunaikan ibadah haji dan umrah bisa diperoleh secara sempurna dan memuaskan.

Dalam pasal 7 UU No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, sebagaimana telah disempurnakan oleh UU No. 2 Tahun 2009. UU No. 34 Tahun 2008, disebutkan bahwa jamaah haji berhak memperoleh pembinaan, pelayanan dan perlindungan dalam menjalankan haji, yaitu meliputi: Pembimbingan manasik haji dan/ atau materi lainnya, baik di tanah air, di perjalanan, maupun di Arab Saudi, pelayanan akomodasi, konsumsi, transportasi dan pelayanan kesehatan yang memadai baik di tanah air selama perjalanan maupun di Arab Saudi, perlindungan sebagai warga Negara Indonesia, penggunaan paspor biasa dan dokumen lainnya yang diperlukan untuk melaksanakan ibadah haji,

⁵*Ibid.*h.42

pemberian kenyamanan transportasi dan pemondokan selama di tanah air, Arab Saudi, dan saat kepulangan di tanah air⁶.

Hal ini tentunya menjadi fokus perhatian untuk biro haji dan umrah supaya menambah kualitas dalam melayani jamaah mereka. Seperti pelayanan pembimbingan manasik misalnya yang semakin hari semakin sangat penting dan menjadi sebuah keharusan. Karena jamaah yang berasal dari berbagai kalangan yang belum tentu mereka bisa melakukan manasik secara mandiri. Perlu ada bantuan dari biro untuk menyediakan pembimbing yang bertugas menuntun mereka secara intensif sehingga ibadah mereka lancar. Pembimbing manasik ini biasa disebut *Muthawif* kalau di Indonesia biasa disebut dengan *tour guide* (pembimbing perjalanan).

Dengan adanya *Muthawif* ini, maka jamaah akan semakin terbantu dan merasakan kemudahan dalam melaksanakan ibadah. Namun, tentu pemilihan dan pengadaan *Muthawif* ini haruslah benar-benar diselektif dengan baik, baik oleh individu jamaah atau jasa travel haji dan umrah.

Seorang *Muthawif* bukan hanya sekedar memiliki pengalaman, tetapi juga harus disertai dengan kemampuan mendalami konsep ibadah⁷ dengan baik, sehingga bisa menjadi tempat bertanya para jamaah dan menjamin pelaksanaan ibadah berjalan sesuai ketentuan agama. Dengan keadaan itu kemudian biro di

⁶ Kementerian Agama RI, *Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1430 H/2009M*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2009). h. 4-5.

⁷ Kementerian Agama RI, *Efektifitas Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dalam Memberikan Pelayanan dan Bimbingan Terhadap Jamaah Haji*, (Jakarta: Kementerian Agama RI, 2014). h. 77. "Sa'i Thawaf, dan lain-lain adalah konsep. Praktiknya adalah ketika jamaah melakukan kegiatan yang sesungguhnya, sedang yang dilakukan di Indonesia adalah sebatas tatacara melalui miniatur, yang seringkali sangat jauh berbeda dengan realitas."

Indonesia banyak yang menambah pelayanan *muthawif* agar jamaah dapat terbantu. maka sangat diperlukan sekali peran seorang *muthawif* atau pembimbing ibadah untuk membantu kelancaran dan kesuksesan pelaksanaan ibadah jamaah selama di kota Mekah dan Madinah, apalagi untuk seorang yang baru pertama kali pergi ke tanah suci.

Biro perjalanan haji dan umrah PT. Bintang Madani Indonesia adalah salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa, sebagaimana yang telah diuraikan dalam teori diatas salah satu ukuran keberhasilan suatu biro perjalanan Haji dan Umrah adalah harus memperhatikan *Responsiveness* (daya tanggap) para penyedia jasa perjalanan haji dan umrah kepada para jamaahnya.

Jamaah di sini merupakan pengguna jasa travel haji dan umrah, mereka menginginkan pelayanan yang terbaik terutama dalam urusan pembimbingan oleh *muthawif*, semakin baik pelayanan maka akan menciptakan hubungan yang harmonis antara jamaah dan biro terutama dengan *muthawif* sendiri sehingga jamaah akan kembali menjadi mitra.

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan, Penulis menemukan gejala-gejala sebagai berikut:

1. Kurang profesionalnya *Muthawif* dalam membimbing jamaah.
2. Penundaan keberangkatan jamaah umrah.
3. Tidak pahamnya *Muthawif* kondisi tanah suci.
4. Kurang puasnya manajemen pelayanan Travel PT. Bintang Madani Indonesia terhadap Jamaah.

Berdasarkan gejala-gejala tersebut diatas maka penulis bermaksud untuk melakukan penelitian tentang “**Manajemen Pelayanan *Muthawif* pada Jamaah Umrah di PT. Bintang Madani Indonesia (BMI)**”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan gejala-gejala yang telah diuraikan diatas, peneliti dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. *Muthawif* mesti menjadi pembantu pembimbing yang profesional terdahulu agar mengetahui apa-apa saja tanggung jawab nya.
2. Adanya kurang paham *Muthawif* di dalam menguasai daerah masjidil haram dan masjid nabawi.
3. Adanya kurang dalam keilmuan *Muthawif* dalam menguasai bahasa arab pada “Manajemen yang mana bahasa arab menjadi modal utama ketika membimbing Jamaah umrah.

C. Pembatasan Masalah.

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka peneliti membatasi masalah Pelayanan *Muthawif* pada Jamaah Umrah di PT. Bintang Madani Indonesia (BMI).

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Manajemen Pelayanan *Muthawif* pada Jamaah Umrah di PT. Bintang Madani Indonesia (BMI)?
2. Apa faktor Yang mempengaruhi Manajemen Pelayanan *Muthawif* pada Jamaah Umrah di PT. Bintang Madani Indonesia (BMI)?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka dapat disimpulkan tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk mengetahui Manajemen Pelayanan *Muthawif* pada Jemaah PT. Bintang Madani Indonesia (BMI).
 - b. Untuk mengetahui Apa faktor Yang mempengaruhi Manajemen Pelayanan *Muthawif* pada Jemaah Umrah di PT. Bintang Madani Indonesia (BMI).

F. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan tersebut peneliti ini di harapkan dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis.

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian di harapkan dapat menambah *keahlian* bagi pengembangan ilmu pengetahuan di masa depan serta memberi wawasan yang khusus nya terkait dalam manajemen pelayanan ibadah haji dan umrah serta menjadi bahan literatur pengembangan ilmu manajemen pada umumnya.

2. Secara Praktis

Dapat dijadikan acuan oleh PT. Bintang Madani Indonesia dalam meningkatkan pelayanan ibadah haji dan umrah dimasa yang akan datang, serta untuk meningkatkan kemampuan penulis dalam melakukan penelitian

menajemen pelayanan yang efektif dan efisien pada suatu organisasi atau lembaga dalam mencapai tujuannya.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kajian Teori

1. Manajemen

a. Pengertian Manajemen

Apabila ditinjau dari sisi etimologis, manajemen sebetulnya berasal dari Bahasa Perancis kuno, yakni *management*, yang memiliki arti seni melaksanakan dan mengatur. Dari arti etimologis tersebut, beberapa ahli dalam ilmu manajemen mengembangkannya menjadi definisi yang lebih panjang.⁸ Ricky W. Griffin mendefinisikan manajemen sebagai sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai sasaran secara efektif dan efisien. Hal ini sejalan dengan Henry Fayol yang mengatakan bahwa manajemen adalah ilmu yang mengandung lima gagasan atau fungsi utama, yakni merancang, memerintah, mengorganisir, mengendalikan, dan mengkoordinasi.⁹

Ada pula George R. Terry yang menyebut manajemen sebagai proses khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan pencapaian sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia serta sumber-sumber lain.¹⁰

⁸<https://sleekr.co/blog/mengenal-manajemen-definisi-fungsi-dan-unsur/> diakses pada tanggal 23 Januari 2021

⁹ Sarwoto, *Op.Cit*, h. 21

¹⁰ Abdurrahman, *Manajemen Bisnis Syariah dan Kewirausahaan* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2018) h. 1

Menurut asal katanya, Management berasal dari kata latin yaitu “manus” yang artinya “to control by hand” atau “gain result”. Kata manajemen mungkin juga berasal dari bahasa Italia maneggiare yang berarti “mengendalikan,” Kata ini mendapat pengaruh dari bahasa Perancis manège yang berarti “kepemilikan kuda” (yang berasal dari Bahasa Inggris yang berarti seni mengendalikan kuda), dimana istilah Inggris ini juga berasal dari bahasa Italia. Bahasa Prancis lalu mengadopsi kata ini dari bahasa Inggris menjadi ménagement, yang memiliki arti seni melaksanakan dan mengatur.¹¹

Manajemen dapat didefinisikan sebagai “proses perencanaan, pengorganisasian, pengisian staf, kepemimpinan, dan pengontrolan untuk optimasi penggunaan sumber-sumber dan pelaksanaan tugas-tugas dalam mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien”. Manajemen adalah Suatu Proses dalam rangka mencapai tujuan dengan bekerja bersama melalui orang-orang dan sumber daya organisasi lainnya.

Menurut Mary Parker Follet Manajemen Adalah sebagai seni menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Definisi ini berarti bahwa seorang manajer bertugas mengatur dan mengarahkan orang lain untuk mencapai tujuan organisasi

Menurut Ahmad Sanusi manajemen mutu pendidikan bagian yang sangat integral dalam dunia pendidikan Indonesia saat ini setidaknya

¹¹ George R, Terry dan Leslie W. ‘*Dasar-Dasar Manajemen*’ (Jakarta: Budi Aksara, 2000), h.110

menghadapi empat tantangan besar yang kompleks. Pertama, tantangan untuk meningkatkan nilai tambah (*added value*), yaitu bagaimana meningkatkan nilai tambah dalam rangka meningkatkan produktivitas serta pertumbuhan dan pemerataan ekonomi sebagai upaya untuk memelihara dan meningkatkan pembangunan yang berkelanjutan. Kedua, tantangan untuk melakukan pengkajian secara komprehensif dan mendalam terhadap terjadinya transformasi (*perubahan*) struktur masyarakat, dari masyarakat yang agraris ke masyarakat industri yang menguasai teknologi dan informasi, yang implikasinya pada tuntutan dan pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM). Ketiga, tantangan dalam persaingan global yang semakin ketat, yaitu bagaimana meningkatkan daya saing bangsa dalam meningkatkan karya-karya yang bermutu dan mampu bersaing sebagai hasil penguasaan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni (IPTEKS). Keempat, munculnya kolonialisme baru di bidang IPTEK dan ekonomi menggantikan kolonialisme politik.¹²

Sutaryat dewasa ini berbagai upaya peningkatan mutu pendidikan terus dilakukan oleh banyak pihak. Upaya-upaya itu dilandasi suatu kesadaran betapa pentingnya peranan pendidikan dalam pengembangan sumber daya manusia dan pengembangan watak bangsa (*Nation Character Building*) demi kemajuan masyarakat dan bangsa, karena memang harkat dan martabat suatu bangsa sangat ditentukan oleh kualitas pendidikannya. Dalam konteks bangsa Indonesia, peningkatan mutu pendidikan merupakan

¹² Ahmad Sanusi, *Pendidikan Alternatif*, Makalah S2 PPS Islam Nusantara, Bandung, 2003

sasaran pembangunan di bidang pendidikan nasional dan merupakan bagian integral dari upaya peningkatan kualitas manusia Indonesia secara menyeluruh. Dari berbagai studi dan pengamatan hasil analisis menunjukkan bahwa paling tidak ada tiga faktor yang menyebabkan mutu pendidikan tidak mengalami peningkatan secara merata. Pertama, kebijakan penyelenggaraan pendidikan nasional yang berorientasi pada keluaran pendidikan (*output*) terlalu memusatkan pada masukan (*input*) dan kurang memperhatikan pada proses pendidikan. Kedua, penyelenggaraan pendidikan dilakukan secara sentralistis. Hal ini menyebabkan tingginya ketergantungan pada keputusan birokrasi, dan sering kali kebijakan pusat terlalu umum dan kurang sesuai dengan situasi dan kondisi sekolah setempat.¹³

Disamping itu, segala sesuatu yang terlalu diatur menyebabkan penyelenggaraan sekolah kehilangan *kemandirian*, *inisiatif*, dan kreativitas. Hal tersebut menyebabkan usaha dan daya untuk mengembangkan atau meningkatkan mutu layanan serta keluaran pendidikan menjadi kurang termotivasi. Ketiga, peran serta masyarakat, terutama orang tua siswa dalam penyelenggaraan pendidikan selama ini hanya terbatas pada dukungan dana. Padahal, peran serta mereka sangat penting di dalam proses-proses pendidikan, misalnya dalam pengambilan keputusan, pemantauan, evaluasi, dan akuntabilitas. Ketiga faktor tersebut yang menyebabkan timbulnya

¹³ Handoko, 'Manajemen' edisi 3.(Yogyakarta: BPFE, 1986), h.201

Manajemen .¹⁴

Merujuk pada Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, penyelenggaraan pendidikan merupakan salah satu urusan wajib yang menjadi wewenang pemerintah kabupaten/kota. Di sisi lain, Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional menegaskan bahwa pendidikan diselenggarakan secara demokratis dan berkeadilan serta tidak diskriminatif dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia, nilai keagamaan

Dua landasan normatif tersebut sebenarnya sudah cukup menjadi rambu-rambu bagi pelaksanaan desentralisasi pendidikan. Akan tetapi, perlu juga adanya standarisasi dan pengendalian mutu secara nasional sebagai upaya membentuk kesatuan “referensi” dalam mencapai pendidikan yang berkualitas. Standar pendidikan ini telah diperkuat dengan adanya PP No 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.

Pemberian otonomi pendidikan yang luas kepada lembaga-lembaga pendidikan di Indonesia merupakan wujud kepedulian pemerintah terhadap gejala-gejala yang muncul dalam masyarakat, di samping sebagai upaya peningkatan mutu pendidikan secara umum sebagai sarana peningkatan efisiensi pemerataan pendidikan, peran serta masyarakat, dan akuntabilitas. Secara esensial, landasan filosofis otonomi daerah adalah pemberdayaan dan kemandirian daerah menuju kematangan dan kualitas

¹⁴Abudin Nata, *‘Manajemen Pendidikan Mengatasi Kelemahan Pendidikan Islam di Indonesia’*, (Jakarta Timur: Kencana, 2003)

masyarakat yang dicita-citakan. Pemberian otonomi ini menuntut pendekatan manajemen yang lebih kondusif di sekolah agar dapat mengakomodasi seluruh keinginan sekaligus memberdayakan berbagai komponen masyarakat secara efektif guna mendukung kemajuan dan sistem yang ada di sekolah. Dalam kerangka inilah MBS tampil sebagai alternatif paradigma baru manajemen pendidikan yang ditawarkan.¹⁵

b. Fungsi Manajemen

Fungsi manajemen adalah rangkaian kegiatan Fungsi dasar dari ilmu manajemen yaitu sebagai elemen yang harus ada dalam kegiatan manajemen sebagai acuan dari seseorang yang bertugas sebagai pengelola, atau manajer. Manajer inilah yang bertugas untuk memastikan bahwa tujuan dapat tercapai, dengan membuat perencanaan, koordinasi, dan pengendalian.¹⁶Setidaknya ada empat fungsi utama yang dimiliki oleh manajemen, yaitu:¹⁷

1. Perencanaan (*Planning*).

Dalam fungsi ini, manajemen berperan untuk menetapkan tujuan atau sasaran yang hendak dicapai oleh organisasi, lalu merencanakan cara terbaik demi mencapai tujuan tersebut. Tergantung dari skala perusahaan, perencanaan ini bisa biasanya dilakukan selama beberapa kali, yakni untuk kepentingan perusahaan secara keseluruhan dan *break down* lagi secara lebih detail untuk masing-masing divisi. Biasanya, Manajer akan

¹⁵ Suryo Subroto, '*Manajemen Pendidikan Sekolah*', (Jakarta: rineka cipta, 2004), h.32

¹⁶<https://www.cermati.com/artikel/manajemen-pengertian-manajemen-fungsi-dan-jenis-keilmuan-yang-harus-kamu-tahu>

¹⁷*Ibid.*, h. 8

mengevaluasi berbagai alternatif rencana sebelum memilih rencana apa yang dipilih dan paling cocok diterapkan untuk mencapai tujuan perusahaan.

Perencanaan bisa dibilang merupakan basis terpenting dari keseluruhan proses manajemen bisnis. Anggaplah perencanaan sebagai pondasi rumah yang harus dibangun secara kuat. Tanpa adanya perencanaan yang matang dan detail, bisa-bisa proses bisnis anda tak akan berjalan sesuai harapan.

2. Pengorganisasian (*Organizing*).

Setelah melakukan perencanaan secara matang, Saatnyamengubah rencana tersebut menjadi sesuatu yang nyata. Namun, untuk itu anda perlu memastikan agar tugas atau kegiatan tertentu dikerjakan oleh orang-orang yang tepat. Pengorganisasian di perusahaan di bagi berdasarkan fungsi pokok, misalnya seperti pemasaran, Akuntansi, Produksi, Administrasi, dan sebagainya. Setiap fungsi pokok tersebut idealnya diketahui oleh masing-masing Manajer yang bertanggung jawab kepada Direktur utama. Pengorganisasian juga dapat dilakukan dengan menentukan tugas apa yang harus dikerjakan, siapa yang harus mengerjakannya, siapa yang bertanggung jawab atas tugas tersebut, hingga pada tingkatan mana keputusan harus diambil.

3. Pengarahan (*Directing*).

Pada tahap ini setiap anggota tim idealnya sudah mengetahui apa yang harus mereka kerjakan demi mencapai tujuan perusahaan. Meski

begitu, mereka tetap membutuhkan dorongan agar bisa terus termotivasi untuk bekerja.

4. Pengendalian (*Controlling*).

Agar setiap proses dalam manajemen berjalan optimal dan sesuai rencana, maka perlu diberlakukan fungsi pengendalian. Umumnya, fungsi pengendalian meliputi empat kegiatan, yaitu untuk menentukan standar prestasi, mengukur prestasi yang telah dicapai, membandingkan prestasi yang telah dicapai dengan standar prestasi, serta melakukan perbaikan apabila ada penyimpangan dari standar prestasi yang telah ditentukan.¹⁸

c. Tujuan Manajemen

Pada umumnya, tujuan utama dari manajemen adalah menangani fungsi-fungsi organisasi agar bisa berjalan dengan efektif dan efisien. Untuk lebih memahami peran manajemen, kita bisa menjabarkan tujuan manajemen menjadi lebih rinci, yaitu sebagai berikut:¹⁹

1. Tujuan Manajemen Dalam Tingkat Organisasi atau Perusahaan

Setiap organisasi atau perusahaan pastinya berusaha untuk mencapai tujuan ekonomi yang telah disepakati bersama. Nah inilah yang menjadi tujuan manajemen, dimana manajemen yang baik akan membantu kita untuk meraih semua tujuan yang ada. Manajemen akan membantu kita untuk menggunakan sumber daya yang ada dengan penggunaan seoptimal mungkin sampai menuju tujuan akhir. Tujuan manajemen dalam tingkat

¹⁸<https://slee.kr.co/blog/mengenal-manajemen-definisi-fungsi-dan-unsur/> diakses pada tanggal 30 Desember 2020

¹⁹<https://www.studilmu.com/blogs/details/pengertian-manajemen-tujuan-manajemen-dan-keterampilan-manajemen>

organisasi dan perusahaan dapat diklasifikasikan lagi ke dalam beberapa bagian, yaitu sebagai berikut:

- a. Mencapai kelangsungan hidup yang stabil. Salah satu tujuan manajemen dalam tingkat organisasi dan perusahaan adalah membantu kelangsungan hidup suatu organisasi dengan aman dan stabil. Dalam hal ini, pendapatan yang diperoleh organisasi atau perusahaan harus cukup untuk menutupi biaya-biaya yang diperlukan dan manajemen juga perlu membantu organisasi untuk menghemat pengeluaran. Dengan begitu, pengeluaran biaya yang dilakukan perusahaan tidak lebih besar daripada pemasukannya atau dengan kata lain menghindari defisit.
- b. Meraih pertumbuhan yang diinginkan. Tujuan manajemen yang kedua adalah membantu organisasi dan perusahaan untuk meraih pertumbuhan yang diharapkan. dalam hal ini, manajemen untuk karyawan akan membantu para karyawan untuk lebih produktif dan memberikan kinerja yang jauh lebih baik daripada sebelumnya. Manajemen akan membantu karyawan untuk meraih perkembangan demi perkembangan, sampai akhirnya karyawan bisa berupaya dan bekerja bersama-sama demi mencapai pertumbuhan yang diinginkan.
- c. Profitabilitas, tidak dapat disangkal lagi bahwa profitabilitas adalah salah satu faktor dasar yang menentukan masa depan dan pertumbuhan organisasi dan perusahaan secara keseluruhan. Logikanya, jika kita ingin memastikan kelanjutan bisnis dengan sukses, maka kita harus memastikan bahwa profitabilitas organisasi kita terjamin dengan baik.

Itulah mengapa salah satu tujuan manajemen dalam tingkat organisasi atau perusahaan adalah mencapai profitabilitas yang diinginkan bersama.

2. Tujuan Manajemen Dalam Tingkat Sosial

Pada poin sebelumnya, kita sudah membahas tentang tujuan manajemen dalam tingkat organisasi atau perusahaan. Namun, kita juga perlu selalu ingat bahwa organisasi atau perusahaan juga termasuk ke dalam bagian masyarakat atau sosial. Bukan hanya itu, semua sumber daya yang akan diolah oleh organisasi atau perusahaan juga berasal dari masyarakat. Jadi, tidak salah jika manajemen memiliki peranan yang penting dalam kehidupan masyarakat. Berikut ini adalah beberapa tujuan manajemen dalam tingkat sosial yang perlu kita ketahui bersama-sama:

- a. Memastikan keselamatan, kesehatan dan harga produk yang terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat atau minimalnya kepada target pasar kita. Selain itu, organisasi atau perusahaan juga harus mematuhi metode-metode produksi yang aman bagi lingkungan masyarakat.
- b. Memastikan bahwa produk yang dijual kepada masyarakat memiliki kualitas produk yang baik dan memenuhi standar. Tidak hanya itu, manajemen juga memiliki peranan untuk mengembangkan kualitas produk dalam biaya yang seminimal mungkin, sehingga tidak terjadi pemborosan dalam organisasi atau perusahaan.
- c. Manajemen juga bertujuan untuk membantu kita dalam memberikan kontribusi dengan memberikan fasilitas dan layanan yang berguna untuk

masyarakat luas.

- d. Tujuan manajemen lainnya adalah memastikan lapangan kerja yang cukup untuk para masyarakat lokal yang tinggal di sekitar organisasi atau perusahaan kita.

3. Tujuan Manajemen Dalam Tingkat Individu

Tujuan manajemen dalam tingkat individu juga dapat disebut sebagai tujuan pribadi. Ini juga bisa menjadi tujuan manajemen yang dimiliki setiap karyawan dalam organisasi atau perusahaan. Misalnya, bagaimana seorang karyawan bertujuan untuk meraih jabatan yang lebih tinggi dalam kurun waktu setahun ke depan, sehingga dirinya harus memiliki pengelolaan yang baik dalam bekerja. Berikut ini adalah beberapa tujuan manajemen yang berkaitan dengan tujuan pribadi karyawan yang perlu kita ketahui.

- a. Menjamin kebutuhan finansial karyawan seperti, gaji (upah), insentif, bonus, asuransi dan tunjangan-tunjangan lainnya.
- b. Memberikan kesempatan dan pilihan yang terbaik untuk pengembangan diri para karyawan.
- c. Memberikan peluang bagi karyawan agar mereka dapat memiliki keseimbangan hidup antara kehidupan pribadi dan pekerjaan.
- d. Memberikan tingkat pengakuan yang layak bagi karyawan, terutama jika mereka adalah karyawan yang berprestasi dan unggul. Dengan menerapkan hal ini, dapat dipastikan karyawan akan semakin bersemangat untuk berkontribusi pada perusahaan.

- e. Terakhir dan tidak kalah penting, manajemen yang baik juga bertujuan untuk menciptakan lingkungan kerja yang nyaman bagi semua karyawan di dalam suatu organisasi atau perusahaan.

d. Unsur Manajemen

Unsur-unsur manajemen untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, seorang manajer membutuhkan sarana manajemen yang disebut dengan unsur manajemen. Menurut pendapat yang dikemukakan oleh Manullang sebagaimana dikutip oleh Mastiin tentang unsur manajemen tersebut, terdiri atas manusia, material, mesin, metode, uang dan pasar, setiap unsur-unsur tersebut memiliki penjelasan dan peranan bagi suatu manajemen agar untuk mengetahui bahwa manajemen memiliki unsur-unsur perlu dimanfaatkan unsur-unsur manajemen tersebut. Untuk mengetahui hal tersebut dapat dijelaskan unsur-unsur manajemen seperti di bawah ini.²⁰

- a. Manusia (*Man*) sarana penting atau sarana utama setiap manajer untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan oleh individu-individu tersendiri atau manusianya. Berbagai kegiatan-kegiatan yang dapat diperbuat dalam mencapai tujuan seperti yang dapat ditinjau dari sudut pandang proses, perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan atau dapat pula kita tinjau dari sudut bidang, seperti penjualan, produksi, keuangan dan personalia. Manusia atau *man* ataupun juga sering diistilahkan dengan sumber daya manusia dalam dunia

²⁰ Agustini, *Pengelolaan dan Unsur-unsur Manajemen* (Jakarta: Citra Pustaka, 2013), h. 61.

manajemen merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan. Manusia yang merancang tujuan, menetapkan tujuan dan manusia jugalah yang nantinya akan menjalankan proses dalam mencapai tujuan yang ditetapkan tersebut. Sudah jelas, tanpa adanya manusia maka tidak akan pernah ada proses kerja karena manusia pada dasarnya adalah makhluk kerja.

- b. Material dalam proses pelaksanaan kegiatan, manusia menggunakan material atau bahan-bahan. Oleh karena itu, material dianggap pula sebagai alat atau sarana manajemen untuk mencapai tujuan.
- c. Mesin (*Machine*) dalam kemajuan teknologi, manusia bukan lagi sebagai pembantu mesin seperti pada masa lalu sebelum revolusi industri terjadi. Bahkan, sebaliknya mesin telah berubah kedudukannya menjadi pembantu manusia.
- d. Metode untuk melakukan kegiatan secara guna dan berhasil guna, manusia dihadapkan kepada berbagai alternatif metode cara menjalankan pekerjaan tersebut sehingga cara yang dilakukannya dapat menjadi sarana atau alat manajemen untuk mencapai tujuan.
- e. Uang (*Money*) sebagai sarana manajemen harus digunakan sedemikian rupa agar tujuan yang diinginkan tercapai. Kegiatan atau ketidaklancaran proses manajemen sedikit banyak dipengaruhi oleh pengelolaan keuangan.
- f. Pasar (*Markets*) bagi badan yang bergerak dibidang industri maka sarana manajemen sangat penting lainnya seperti pasar-pasar atau *market*. Untuk mengetahui bahwa pasar bagi hasil produksi, jelas tujuan

perusahaan industri tidak mustahil semua itu dapat diurai sebagian dari masalah utama dalam perusahaan industri adalah minimal mempertahankan pasar yang sudah ada. Jika mungkin, mencari pasar baru untuk hasil produksinya. Oleh karena itu, pasar merupakan salah satu sarana manajemen penting lainnya baik bagi perusahaan industri maupun bagi semua badan yang bertujuan untuk mencari laba.

Dari beberapa unsur-unsur manajemen di atas dapat disimpulkan, bahwa manusia adalah unsur dan sarana utama untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Berbagai kegiatan yang dapat diperbuat dalam mencapai tujuan seperti dari sudut pandang proses, perencanaan, pengorganisasian, staffing, pengarahan, dan pengawasan hanya dapat dilakukan oleh manusia ataupun juga sering diistilahkan dengan sumber daya manusia dalam dunia manajemen merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan.

2. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia didefinisikan sebagai perihal atau cara meladeni dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.²¹ Dalam kamus bahasa Indonesia Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan

²¹ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), h. 505

pelanggan dapat terpenuhi.²² Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang).²³ Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain. Menurut R.A Supriyono pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.²⁴

b. Pelayan Standar Publik

Sejak dari dalam kandungan sampai ke liang lahat seseorang tak bisa lepas dari urusan pelayanan publik. Mulai dari persoalan administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan, maupun urusan penghidupan lainnya. Undang-Undang Dasar 1945 telah mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negaranya. Sesuai dengan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan

²² Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2010), h.22

²³ Tim Penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka, 1990), h. 415

²⁴ Malayu Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2005), Cet. Ke-4, h.

Publik dinyatakan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik²⁵. Berdasarkan pengertian tersebut, kegiatan pelayanan publik telah diatur pemenuhannya berdasarkan regulasi yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan utamanya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat.

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur. Adanya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik tentunya memberikan arahan kepada seluruh penyelenggara pelayanan baik penyelenggara negara, BUMN, BUMD, BHMN hingga swasta maupun persorangan menyelenggarakan pelayanan yang terstandarisasi dengan memenuhi komponen standar pelayanan.

Setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memenuhi 14 komponen standar pelayanan yang meliputi :

1. Dasar hukum, peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.

²⁵Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

2. Persyaratan, syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
3. Sistem, mekanisme dan prosedur, tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan
4. Jangka waktu penyelesaian, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
5. Biaya atau tarif, ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
6. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
7. Sarana, prasarana, dan fasilitas, yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas bagi kelompok rentan.
8. Kompetensi pelaksana, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
9. Pengawasan internal, pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya.
11. Jumlah pelaksana, tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja.
12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen

untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.

14. Evaluasi kinerja pelaksanaan penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai standar pelayanan.

Komponen standar pelayanan publik ini didesain untuk memberikan akses informasi seluas-luasnya kepada publik sehingga masyarakat dimudahkan menjangkau pelayanan dasar yang mengarah kepada kesejahteraan masyarakat. Disamping itu, dengan terpenuhinya standar pelayanan tersebut dapat meminimalisir tindakan-tindakan maladministrasi seperti pungutan liar, penyimpangan prosedur, penundaan berlarut dan sebagainya yang merupakan celah terjadinya tindakan korupsi. Adanya standar pelayanan publik memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat sehingga dalam sebuah pelayanan baik persyaratan, prosedur, biaya dan jangka waktu dapat diukur dan diketahui masyarakat tanpa mengalami kebingungan serta menuntut pengawasan masyarakat dalam penyelenggaraannya. Dengan terpenuhinya standar pelayanan publik tersebut, harapannya hanyalah mewujudkan Indonesia menjadi negara sejahtera yang dapat memenuhi kebutuhan dasar sebagai bentuk mekanisme pemerataan terhadap kesenjangan yang ada²⁶.

c. Ciri-ciri Pelayanan yang baik.

Pengertian pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan

²⁶<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pentingnya-standar-pelayanan-publik>

dengan standar yang telah ditetapkan²⁷. Menurut Kasmir (2006:34) pelayanan publik yang baik memiliki ciri-ciri sebagai berikut:²⁸

1. Tersedianya karyawan yang baik.
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
5. Mampu berkomunikasi dengan lancar dan memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
6. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
7. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (Pelanggan).
8. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (Pelanggan).

Pelayanan publik yang baik sangat penting untuk diterapkan pada instansi negeri ataupun swasta karena pelayanan publik yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

d. Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah

Travel umrah merupakan biro jasa pelayanan jembatan umat untuk sampai ke tanah suci melaksanakan ibadah keagamaan, berkunjung atau berziarah. Sedangkan menurut istilah, umrah adalah berkunjung ke Baitullah untuk melaksanakan serangkaian tahapan ibadah, seperti misalnya *Thawaf*,

²⁷ Kasmir, *Etika Customer Servis*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), Cet. Ke-2, h

²⁸ <https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/16596/05.2%20bab%202.pdf?sequence=6&isAllowed=y>

Sa'i antara Bukit Shafa dan Bukit Marwah, dan terakhir adalah melakukan *tahalul* untuk mengharapkan ridho dari Allah SWT.

Sebenarnya ibadah umrah hampir sama dengan ibadah haji namun hukumnya berbeda. Ibadah umrah dapat dilaksanakan setiap saat, kecuali pada hari diselenggarakannya ibadah haji. Ibadah umat Islam yang dilakukan di Mekah al-Mukarramah khususnya di Masjidil Haram. Ibadah umrah hampir mirip dengan ibadah haji, hanya saja dalam kegiatan umrah tidak melakukan *wukuf*, *mabit* dan melontar *jumrah* sebagaimana yang dilakukan dalam haji.

Secara bahasa, umrah artinya berkunjung ke suatu tempat. Sedangkan secara istilah fikih, umroh artinya melakukan serangkaian ibadah: *Tawaf* (mengitari Ka'bah sebanyak tujuh kali putaran), *Sai* (berlari-lari kecil) di antara dua bukit *Shafa dan Warwah*, lalu diakhiri dengan *Tahalul* (memotong sebagian rambut kepala).

a. Syarat Umrah adalah :

1. Beragama Islam.
2. *Baligh*, artinya orang tersebut sudah mencapai umur dewasa. Bagi laki-laki antara usia 11-15 tahun dan untuk perempuan antara usia 9-12 tahun.
3. Berakal sehat (tidak mengalami gangguan jiwa).
4. Merdeka, artinya orang tersebut bukan budak atau hamba sahaya.
5. Disertai dengan mahrom (khusus bagi wanita)

b. Rukun Umrah.

1. Niat atau ihram (berniat untuk melaksanakan ibadah umrah dan memakai

pakaian ihram).

2. Melakukan *tawaf* (mengelilingi Kabah sebanyak 7 kali putaran dengan posisi Kabah berada di sebelah kiri jamaah umrah).
3. *Sa'i* atau berlari-lari kecil dari Bukit Shafa ke Bukit Marwah sebanyak 7 kali yang berakhir di Bukit Marwah.
4. *Tahalul*, yakni mencukur rambut atau memendekkan rambut.
5. Tertib, melakukan umrah sesuai dengan aturan.²⁹

c. Wajib Umrah.

1. Melakukan *ihram* di *miqat* (berniat untuk melaksanakan ibadah umrah).
2. Meninggalkan segala larangan *ihram*.
3. Jika wajib umrah ditinggalkan, umrahnya akan tetap sah namun harus ditutupi dengan membayar denda yang disebut dengan Dam yang berupa seekor kambing.

d. Hukum Pelaksanaan Umrah

Terdapat perbedaan mengenai hukum pelaksanaan umrah ini. Ada sebagian yang berpendapat bahwa umrah hukumnya sunnah muakkad atau sunnah yang sangat dianjurkan. Sementara itu, sebagian yang lain berpendapat bahwa hukum umrah adalah wajib bagi orang yang mampu melaksanakannya, yaitu mampu dari segi mental maupun finansial.

e. Waktu Pelaksanaan Ibadah Umrah

Selain harus memahami mengenai pengertian umrah, syarat, dan hukumnya, kita juga harus mengerti tentang waktu pelaksanaan ibadah

²⁹<http://www.tokopedia.com/blog/tata-cara-umroh-sesuai-sunnah/>

umrah. Umrah dapat dilaksanakan kapan saja tanpa terikat waktu tertentu sebagaimana pelaksanaan ibadah haji. Namun ada waktu-waktu tertentu yang dimakruhkan untuk melaksanakan ibadah umrah, yakni pada saat jamaah haji melakukan wukuf di Padang Arafah, hari Nahar (Idul Adha) pada tanggal 10 Dzulhijjah, dan juga hari-hari tasyrik.

f. Tahapan Pelaksanaan Ibadah Umrah

1. Berangkat menuju miqat.
2. Mandi dan berihram di miqat (boleh juga dilakukan di pemondokan sebelum berangkat menuju miqat).
3. Berpakaian ihram dan melakukan shalat sunnah ihram 2 rakaat (setelah membaca surah Al-Fatihah, membaca surat Al-Kafirun pada rakaat pertama dan membaca surat Al-Ikhlash pada rakaat kedua).
4. Membaca niat umrah. Setelah itu menuju Makkah dengan berpakaian ihram dan membaca kalimat talbiyah sebanyak-banyaknya selama perjalanan.
5. Menuju Masjidil Haram.
6. Melakukan tawaf.
7. Melakukan sholat 2 rakaat di belakang Maqam Ibrahim.
8. Beristirahat sejenak dan meminum air zam-zam.
9. Melakukan sa'i antara Bukit Shafa dan Marwah sebanyak 7 kali.
4. Melakukan tahallul.

3. *Muthawif*

- a. Pengertian *Muthawif*

Setiap perjalanan Haji dan Umrah selalu kita dapati seorang *Muthawif* yang akan mendampingi para jamaah siang maupun malam. *Muthawif* adalah pemandu haji atau umrah agar perjalanan ibadah di tanah suci dapat berjalan lancar. Munculnya profesi *Muthawif* sebenarnya sudah sangat lama, pekerjaan ini resmi menjadi profesi karena mendapatkan gaji sejak masa pemerintahan dinasti Mamluk. Saat itu sultan Qaitabai sedang melaksanakan ibadah haji dan Hakim Ibrahim bin Dhahirah bertugas mendampingi beliau sebagai *Muthawif*³⁰.

b. Peran *Muthawif*

Peran *muthawif* sangatlah penting untuk menunjang kelancaran ibadah selama di tanah suci, berikut beberapa tugas *muthawif*:

1. Mengantar jemaah untuk menunjukkan lokasi ibadah.

Bagi para jemaah yang baru pertama kali pergi ke tanah suci tentu peran *Muthawif* ini sangat dibutuhkan untuk memandu para jemaah menuju lokasi atau tempat ibadah. Apalagi lokasi ibadah di tanah suci cukup banyak dan lokasinya terpisah satu dengan lainnya, adanya *Muthawif* ini dapat mengurangi risiko terjadinya bingung tempat dan kesasar bagi para jemaah

2. Memberikan panduan dan bimbingan pelaksanaan ibadah haji atau umrah.

Tugas utama *Muthawif* lainnya yaitu memberi panduan atau bimbingan kepada jemaah haji dalam melaksanakan ibadah haji atau umrah. Ibadah haji dan umrah merupakan serangkaian ibadah yang memerlukan ketangguhan fisik dan mental serta merupakan rangkaian

³⁰<https://www.labbaik.id/tugas-utama-muthawif>

ibadah yang cukup banyak prosesinya, oleh karena itu demi menunjang kelancaran pelaksanaan ibadah maka diperlukan adanya *Muthawif*.

3. Mengantar jemaah ke tempat perbelanjaan

Muthawif juga memiliki tugas untuk mengantar jemaah menuju daerah pusat perbelanjaan sehingga para jemaah tidak kebingungan saat ingin berbelanja atau mencari oleh-oleh untuk dibawa pulang.

4. Membantu jemaah yang tersesat.

Jika terdapat jemaah yang tersesat maka tugas *Muthawif* adalah membantu jemaah tersebut untuk menemukan kembali rombongannya.

5. Membantu penyelesaian masalah jemaah yang terjadi selama di tanah suci

Ketika berada di tanah suci tentu setiap orang mengharapkan kelancaran tanpa ada masalah, seandainya terdapat masalah maka salah satu tugas *muthawif* adalah membantu menyelesaikan masalah jemaah tersebut

6. Menceritakan kisah tentang para nabi dan rasul serta tanah suci.

Tugas *muthawif* lainnya yaitu menceritakan kisah-kisah teladan para nabidan rasul atau tentang tanah suci kepada para jemaah selama perjalanan. Hal ini dilakukan agar jemaah tidak merasa bosan serta dapat mengambil hikmah dari kisah yang diceritakan.

7. Memberikan informasi tentang bahasa dan budaya Arab

Muthawif juga bertugas untuk memberikan informasi yang terkait dengan penggunaan bahasa Arab. *Muthawif* memberikan penjelasan tentang petunjuk, arah atau apapun yang menggunakan bahasa Arab kepada para jemaah. Selain itu *muthawif* juga bertugas untuk menceritakan tentang

budaya Arab sehingga para jemaah dapat mengerti hal-hal penting yang ada di dalam budaya masyarakat Arab sehingga para jemaah dapat terhindar dari hal-hal yang bertentangan dengan norma dan budaya Arab.

8. Mengajarkan hal-hal yang praktis

Muthawif juga bertugas untuk mengajarkan hal-hal praktis seperti mengajarkan bahasa Arab praktis yang sering digunakan sehari-hari atau menunjukkan jalur perjalanan yang lebih cepat serta hal-hal yang bersifat praktis lainnya.

9. Mengantar jemaah yang sakit ke rumah sakit.

Jika terdapat jemaah yang mengalami sakit ketika melaksanakan ibadah haji atau umrah, maka tugas *muthawif* mengatarkan jemaah tersebut menuju rumah sakit untuk mendapatkan perawatan dan pengobatan.

Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji pasal 3 mengamanatkan bahwa “Penyelenggaraan Ibadah Haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi Jemaah Haji sehingga Jemaah Haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam”³¹. sehingga hal ikhwal yang mendukung terwujudnya tujuan tersebut harus diupayakan semaksimal mungkin. Seperti adanya petugas haji yang profesional dalam melayani jemaah, baik dari sisi manajerial maupun kemampuan membimbing ibadah harus ditingkatkan peransertanya.

³¹Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji pasal 3

B. Penelitian yang Relevan

Pada bagian ini akan disebutkan beberapa penelitian sebelumnya yang ada hubungannya dengan penelitian yang akan dilakukan. Semua itu untuk menunjukkan bahwa pokok masalah yang akan diteliti dan dibahas belum pernah diteliti atau dibahas oleh penulis lain sebelumnya. Oleh karena itu tidak layak menulis sebuah skripsi yang sudah pernah ditulis oleh orang lain. Atas dasar itu beberapa penelitian terdahulu dianggap perlu untuk dihadirkan, dan yang berkaitan dengan penelitian ini, antara lain adalah:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Dzul Kifli Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta yang berjudul “Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah PT. Patuna Tour dan Travel 2010”. Rumusan masalahnya adalah bagaimana upaya PT. Patuna Tour dan Travel dalam memberikan pelayanan haji dan Umroh pada jamaahnya dan Faktor pendukung dan penghambat dalam melaksanakan pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Penulis menggunakan metode penelitian dalam bentuk deskriptif, yaitu menggambarkan keadaan secara apa adanya.³²
2. Penelitian yang dilakukan oleh Ibnu Hajar Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar yang berjudul “Sistem Pengelolaan Bimbingan Manasik Haji-umrah pada PT. Al-Bayan Permata Ujas 2014”. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui sistem pengelolaan bimbingan manasik

³²Dzul Kifli, *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah PT. Patuna Tour dan Travel* (2010)

haji-umrah pada PT. Al-Bayan Permata Ujas dan faktor penghambat pengelolaan PT. Al-Bayan Permata Ujas. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan manajemen yaitu pendekatan yang lebih menekankan pada proses manajemen dan fungsinya. Dalam hal ini akan dikaji dari aspek fungsinya sebagai sebuah lembaga dakwah dengan Sistem Pengelolaan Manasik Haji-umrah pada PT. Al-Bayan Permata Ujas.³³

3. Penelitian yang dilakukan oleh Ajeng Tania Mahasiswa Konsentrasi Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta yang berjudul “Analisis Program Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah PT. Arminareka Perdana”. Penulis melakukan analisis lebih jauh tentang program pelayanan jamaah haji dan umrah. Dimana penulis menggunakan objek penelitian adalah pada travel PT. Arminareka Perdana. Berdasarkan latar belakang sebagai perumusan masalah adalah bagaimana program PT. Arminareka Perdana dalam pelayanan jamaah haji dan umrah dan apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam memberikan pelayanan kepada jama’ah haji dan umrah.³⁴

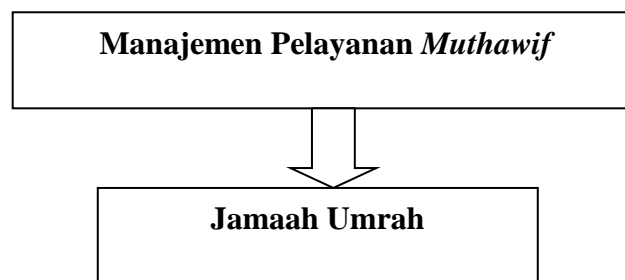
Perbedaan didalam skripsi ini yaitu objek dan tempatnya berbeda. Berdasarkan yang telah di paparkan diatas merupakan persamaan penelitian tentang travel haji dan umrah.

³³Ibnu Hajar, *Sistem Pengelolaan BimbinganManasik Haji-umrah pada PT. Al-Bayan Permata Ujas 2014*

³⁴Ajeng Tania, *Analisis Program Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah PT. Arminareka Perdana*

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan model konseptual dari sebuah teori atau kumpulan teori yang memberikan penjelasan logis mengenai hubungan satu atau beberapa faktor yang berhasil diidentifikasi sebagai faktor penting yang menjelaskan masalah yang akan diteliti kerangka berfikir merupakan sebuah struktur teoritis, asumsi, prinsip, dan aturan yang menyatukan ide-ide yang terdiri dari konsep luas.³⁵



D. Konsep Operasional.

Konsep operasional bisa dikatakan upaya menerjemahkan konsep atau sesuatu yang abstrak ke dalam bentuk yang konkrit. Berdasarkan uraian diatas dapat ditarik sebuah pernyataan atau batasan dari hasil mengoperasionalkan konsep, yang memungkinkan riset mengukur konsep/ konstruk/ variabel yang relevan, dan berlaku bagi semua jenis variabel. Untuk menghindari terjadinya kesalahan pemahaman dalam menilai dan mengukur variabel penelitian diatas, maka penulis merasa perlu untuk menentukan definisi konsep.

³⁵Mumshita Iryani, *Pengaruh Manajemen dakwah terhadap mn kualitas dan kuantitas santri di Pondok Pesantren Al-Asy'Ariyyah Wonosobo, skripsi(2007)*

Untuk menghindari terjadinya kesalah pahaman dalam memaknai konseptualisasi maka penulis perlu untuk menentukan defenisi konseptional dari penelitian ini. Dalam unit ini (defenisi konsep) penyusun desain riset haruslah mampu menuliskan secara jelas, singkat dan eksplisit yang menjadi konseptional dalam penelitian ini adalah Manajemen Pelayanan *Muthawif* Pada Jamaah Umrah di PT. Bintang Madani Indonesia.

Tabel Konsep Oprasional

No	Variabel	Sub Variabel	Indikator
1.	Manajemen Pelayanan Muthawif pada Jamaah Umrah di PT. Bintang Madani Indonesia (BMI).	1. Manajemen 2. Pelayanan 3. Muthawif	1. Perencanaan 2. pengorganisasian 3. pengarahan 4. pengendalian 1. Jaminan 2. Empati 3. Bukti fisik 4. Sopan 1. komitmen 2. Berkualitas 3. Pekerja Keras 4. Tanggap

BAB III
METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian yang akan dilaksanakan ini merupakan penelitian jenis deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang dimaksudkan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks skhususy ang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.³⁶

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Trvavel Haji dan Umroh PT. Bintang Madani Indonesia (PT. BMI).

2. Waktu Penelitian

Adapun waktu dilaksanakan penelitian ini dilakukan pada bulan Mei sampai Oktober 2021.

Tabel 2.
Waktu Penelitian 2021

N0	Uraian kegiatan	Mei	Jun	Jul	Agt	Sep	Okt
1	Pra Penelitian						
2	Penyusunan proposal						
3	Seminar proposal						
4	Penelitian kelapangan						

³⁶BasrowidanSuwandi,*MemahamiPenelitianKualitatif*,(Jakarta:RinekaCipta,2008),h.20.

5	Pengolahan data						
6	Bimbingan Skripsi						
7	Ujian Munaqosah						

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek. Populasi penelitian ini terdiri atas jemaah travel umroh february 2020 sebanyak 5 orang.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut atau bagian kecil dari anggota populasi yang diampu menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya. Karena jumlah populasi tidak sampai 100 maka digunakan teknik *total sampling* sebanyak 5 orang sample.

D. Data dan Instrumen

Instrumen penelitian adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya, dalam mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya.³⁷ Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah pedoman observasi, angket dan catatan dokumentasi. Instrumen penelitian juga akan diuji dengan dua teknik, yaitu teknik analisis deskriptif dan teknik analisis inferensial.

Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini merupakan angket

³⁷ Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian Edisi Baru* (Jakarta: Rineka Cipta, 2000), h. 134

tertutup, yaitu angket yang telah memuat alternatif jawaban agar mempermudah para responden dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan. Wawancara yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden diminta untuk memilih satu jawaban yang sesuai dengan karakteristik dirinya dengan cara memberikan tanda check (√). Lebih lanjut untuk dapat mengumpulkan data dengan teliti, maka perlu menggunakan instrument penelitian (alat ukur). Alat atau instrumen yang dipakai pada penelitian ini adalah skala psikologi, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner (angket) yang disusun dalam bentuk model Skala Likert. Skala likert yaitu metode penskalaan pernyataan sikap, pendapat atau persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Instrumen penelitian dalam skala Likert dapat dibuat dalam bentuk checklist ataupun pilihan ganda.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Metode observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.³⁸ Metode ini peneliti akan untuk mendapatkan data, terkait

³⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2015), h.15

dengan Manajemen Pelayanan *Muthawif* Pada Jamaah Umrah di PT.Bintang Madani..

Metode observasi yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi langsung. Adapun yang dimaksud metode observasi langsung yaitu: teknik pengumpulan data dimana penyelidik menadakan pengamatan secara langsung terhadap gejala-gejala subjek yang diselidiki baik pengamatan itu dilakukan didalam situasi sebenarnya maupun situasi buatan yang khusus diadakan.

2. Wawancara/Interview.

Metode wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data serta untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam tentang subjek di yang di teliti. Metode wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam tentang subyek diteliti. Wawancara dilakukan terhadap sumber data terutama untuk menggali informasi yang belum jelas pada saat observasi.³⁹ Wawancara harus dilaksanakan dengan efektif, artinya dalam kurun waktu yang esingkat-singkatnya dapat diperoleh data sebanyak-banyaknya, bahasa harus jelas dan terarah.

3. Wawancara adalah alat pengumpul informasi dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk dijawab secara lisan

³⁹Danim, *Menjadi Peneliti Kualitatif*, (Band ung: Pustaka Setia, 2002), h.102

juga.⁴⁰Wawancara atau interviu merupakan salah satu bentuk teknik pengumpulan data yang banyak digunakan dalam penelitian kualitatif. Oleh karena wawancara yang ditujukan untuk memperoleh data dari individu maka penyusun melakukan wawancara individual pula. Sebelum melaksanakan wawancara, peneliti telah menyiapkan instrumen wawancara yang disebut pedoman wawancara (*interview guide*). Pedoman ini berisi sejumlah pertanyaan yang meminta untuk dijawab. Bentuk pertanyaan sangat terbuka, sehingga responden mempunyai keluasaan untuk memberikan jawaban atau penjelasan. Hal ini penyusun lakukan agar bisa memperoleh data yang valid terkait

4. Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian ini yaitu untuk memperoleh data-data yang mendukung penelitian. Adapun data yang akan diperoleh melalui teknik pengumpulan dokumentasi.

F. Teknik Analisa Data

Dalam pelaksanaan analisis data dilakukan pengecekan data yang berasal dari wawancara dengan guru. Dari data yang sudah diperoleh kemudian di analisis melalui beberapa tahapan:

1. *Data Display* (Penyajian Data)

Penyajian data adalah menyajikan sekumpulan informasi yang tersusun yang akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, serta merencanakan tindakan selanjutnya berdasarkan apa yang telah di fahami

⁴⁰*Ibid.* h. 165

tersebut. Selain itu melalui penyajian data, maka data dapat terorganisasikan sehingga akan semakin mudah difahami. Sajian data tersebut dimaksudkan untuk memilih data yang sesuai dengan kebutuhan peneliti tentang Sistem Pelaksanaan Rekrutmen Guru di Lembaga Pendidikan Islam Madrasah Tsanawiyah Miftahul Huda Manggala Sempurna Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir. Ini artinya data yang telah dirangkum tadi kemudian dipilih, sekiranya data mana yang diperlukan untuk penulisan laporan penelitian.⁴¹

Display data atau penyajian data juga merupakan tahap dari teknik analisis data kualitatif. Penyajian data merupakan kegiatan saat sekumpulan data disusun secara sistematis dan mudah dipahami, sehingga memberikan kemungkinan menghasilkan kesimpulan. Bentuk penyajian data kualitatif bisa berupa teks naratif (berbentuk catatan lapangan), matriks, grafik, jaringan ataupun bagan. Melalui penyajian data tersebut, maka nantinya data akan terorganisasikan dan tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami.

2. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti, merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan

⁴¹Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, 2006, h. 345.

pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data merupakan tahap dari teknik analisis data kualitatif. Reduksi data merupakan penyederhanaan, penggolongan, dan membuang yang tidak perlu data sedemikian rupa sehingga data tersebut dapat menghasilkan informasi yang bermakna dan memudahkan dalam penarikan kesimpulan. Banyaknya jumlah data dan kompleksnya data, diperlukan analisis data melalui tahap reduksi. Tahap reduksi ini dilakukan untuk pemilihan relevan atau tidaknya data dengan tujuan akhir

3. Triangulasi

Yaitu langkah pengecekan kembali data-data yang diperoleh dengan cara menanyakan kebenaran data atau informasi kepada yang satu dengan yang lainnya . Triangulasi peneliti adalah pelibatan sejumlah peneliti yang berbeda disiplin ilmunya dalam suatu penelitian yang sama. Triangulasi peneliti dimaksudkan antara lain untuk menghindari potensi bias individu pada peneliti tunggal. Satu hal yang perlu diperhatikan, jika suatu penelitian menerapkan triangulasi peneliti, maka harus dipastikan bahwa peneliti yang paling ahli terlibat langsung dalam proses pengumpulan dan analisis data. Jika peran itu diwakilkan kepada asisten atau mahasiswa, maka triangulasi peneliti menjadi kurang atau bahkan tidak efektif.

Triangulasi pada hakikatnya merupakan pendekatan multimetode yang dilakukan peneliti pada saat mengumpulkan dan menganalisis data. Strategi multi metode pada penelitian kualitatif berarti digunakan triangulasi dalam pengumpulan data atau temuan. Ide dasarnya adalah

bahwa fenomena yang diteliti dapat dipahami dengan baik sehingga diperoleh kebenaran tingkat tinggi jika didekati dari berbagai sudut pandang. Memotret fenomena tunggal dari sudut pandang yang berbeda-beda akan memungkinkan diperoleh tingkat kebenaran yang handal. Karena itu, triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dalam membandingkan hasil wawancara terhadap objek penelitian.

4. *Conclusion Drawing/ Verification* (Kesimpulan)

Langkah selanjutnya yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan ini akan diikuti dengan bukti-bukti yang diperoleh ketika penelitian di lapangan. Verifikasi data dimaksudkan untuk penentuan data akhir dari keseluruhan isi tahapan analisis sehingga keseluruhan permasalahan mengenai Sistem Pelaksanaan Rekrutmen Guru di Lembaga Pendidikan Islam Madrasah Tsanawiyah Miftahul Huda Manggala Sempurna Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir dapat terjawab sesuai dengan data dan permasalahannya. Setelah data terkumpul, selanjutnya peneliti melakukan analisis data untuk mengambil sebuah kesimpulan akhir yang bersifat kualitatif. Isi analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari hasil wawancara dengan guru dan siswa. Kemudian penulis mendeskripsikan wawancara dengan menghubungkan dengan teori-teori. Penarikan kesimpulan dan verifikasi data merupakan tahap akhir dalam teknik analisis data kualitatif yang dilakukan melihat hasil reduksi data tetap mengacu pada tujuan analisis

hendak dicapai. Tahap ini bertujuan untuk mencari makna data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan, atau perbedaan untuk ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari permasalahan yang ada. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan memungkinkan mengalami perubahan apabila tidak ditemukan bukti yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid, maka kesimpulan yang dihasilkan merupakan kesimpulan yang kredibel. Verifikasi dimaksudkan agar penilaian tentang kesesuaian data dengan maksud yang terkandung dalam konsep dasar analisis tersebut lebih tepat dan obyektif. Salah satu cara dapat dilakukan adalah dengan *Peer debriefing*.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Diskripsi Data Penelitian

1. Gambaran Umum Tempat Penelitian

a. Geografis

PT. Bintang Madani Indonesia (BMI) beralamat di jalan perwira terletak dikecamatan Bangko Kabupaten Rokan Hilir Propinsi Riau dengan batas wilayah sebelah utara kepenghuluhan serusa, sebelah selatan bagan jawa/ bagan jawa pesisir, sebelah barat Bagan Punak, dan sebelah timur bukit kapur/dumai. PT. Bintang Madani Indonesia (BMI) merupakan biro travel umroh yang mencari mitra dan jemaah di seputaran wilayah Rokan Hilir.

PT. Bintang Madani Indonesia (BMI) berdiri sejak tahun 2018 dan beroperasi sampai sekarang. Saat ini PT. Bintang Madani Indonesia (BMI) dikepalai oleh satu orang agen yang bernama Syafrizal, M.Sp.i dan beberapa orang anggota yang bertugas mencari mitra dan jemaah. Akan tetapi pada saat Covid-19 PT. Bintang Madani Indonesia (BMI) terhenti disebabkan larangan umroh dari pemerintah.

b. Visi dan Misi

1) Visi

Mewujudkan PT. Bintang Madani Indonesia (BMI) menjadi perusahaan Nasional yang modern, berdaya saing internasional,

berkesejahteraan bagi karyawan dan mitra strategisnya serta ikut berperan aktif dalam membangun pariwisata Indonesia berlandaskan pada prinsip Amanah

2) Misi

- a. Menjadi perusahaan nasional pada bidang tour dan travel
- b. Memberi rasa aman, nyaman, dan menyenangkan bagi pelanggannya
- c. Memfasilitasi warga muslim melaksanakan ibadah Umroh/Haji dengan pelayanan terbaik
- d. Turut serta mendukung program pemerintah tentang ketenagakerjaan
- e. Meningkatkan kesejahteraan karyawan dan saling menguntungkan terhadap mitra kerja
- f. Berperan serta membangun sumber daya manusia yang produktif sedangkan MOTTO dari PT. BMI adalah amanah, profesional dan inofatif dalam melayani.

c. Legalitas PT. Bintang Madani Indonesia (BMI)

Berikut legalitas PT. Bintang Madani Indonesia (BMI)

- Terdaftar di MENKUMHAM Nomor: AHU-000576. AH.01.01 th 2018
- Terdaftar di KEMENDAGRI sebagai penyelenggara resmi Haji Khusus dan Umrah
- Izin Haji Khusus PT Selatour : SK No.16/2018 (perpanjangan)

- Izin Umrah PT Selatour : SK No.118/2018 (perpanjangan)

d. Deskripsi Fisik Kantor

Keadaan fisik didalam ruangan sangat efisien dimana setiap ruangansudah ditata sedemikian rupa sehingga sangat terlihat rapi dan memudahkan dan membuat para staff untuk bekerja.

B. Penyajian Data

Sebagaimana telah dikemukakan pada Bab I bahwa penelitian ini bertujuan untuk Manajemen Pelayanan *Muthawif* pada Jamaah Umrah di PT. Bintang Madani Indonesia (BMI).

1. Tahap Persiapan

Pada tahap ini peneliti menyiapkan semua keperluan dalam penelitian, yaitu merencanakan waktu penelitian dengan pihak PT. Bintang Madani Indonesia (BMI) yang ingin penulis teliti, kemudian menyiapkan instrumen berupa Wawancara yang akan penulis berikan kepada Responden.

2. Tahap Pelaksanaan

Adapun kegiatan yang peneliti lakukan selama penelitian adalah menyebarkan Wawancara kepada Responden yang penulis teliti baik laki-laki maupun perempuan, Wawancara tersebut dijawab sesuai dengan pertanyaan yang diberikan.

C. Temuan Penelitian dan Analisis Data

1. Manajemen Pelayanan *Muthawif* pada Jamaah Umrah di PT. Bintang Madani Indonesia (BMI)

a. Manajemen

Fungsi dasar dari ilmu manajemen yaitu sebagai elemen yang harus ada dalam kegiatan manajemen sebagai acuan dari seseorang yang bertugas sebagai pengelola, atau manajer. Manajer inilah yang bertugas untuk memastikan bahwa tujuan dapat tercapai, dengan membuat perencanaan, koordinasi, dan pengendalian.⁴²Setidaknya ada empat fungsi utama yang dimiliki oleh manajemen, yaitu:⁴³

Bersadarkan dari hasil wawancara penulis dengan responden mengatakan:

“Dalam sebuah perusahaan manajemen memang hal yang paling mendasar ada karena dengan manajemen kita bisa mengatur semua siklus yang ada diperusahaan, di PT. Bintang Madani Indonesia (BMI) ini pelananaan yang kami lakukan sebaik mungkin untuk kenyamanan konsumen kami, tentunya menawarkan sebuah jasa travel yang bergerak dibidang umroh”⁴⁴

Bersadarkan Dari hasil wawancara penulis dengan responden mengatakan:

“Tentunya Manajemen kami sudah tertata dengan baik ya, kita melayani sepenuh hati agar para calon jemaah kita merasa anam dan nyaman, dari pihak perusahaan kita sendiri tentunya termenej dengan sangat baik kita atur semua kebutuhan para jemaah karena kita berbasiskan amanah dan efektif dalam menjalankan tugas”⁴⁵

Dari hasil wawancara penulis dengan responden mengatakan:

⁴²<https://www.cermati.com/artikel/manajemen-pengertian-manajemen-fungsi-dan-jenis-keilmuan-yang-harus-kamu-tahu>

⁴³*Ibid.*, h. 8

⁴⁴ Wawancar a dengan bapak Syafrizal di PT. Bintang Madani Indonesia (BMI) tanggal 20 Oktober 2021

⁴⁵ Wawancar a dengan bapak Asroni di PT. Bintang Madani Indonesia (BMI) tanggal 20 Oktober 2021

“Adapun yang selalu kita lakukan adalah yang pertama kita merencanakan strategi terlebih dahulu kemudian kita jalankan sesuai yang sudah kita rencanakan dan kita arahkan pada tim-tim yang bergerak dibidangnya.”⁴⁶

1. Perencanaan (*Planning*). Dalam fungsi ini, manajemen berperan untuk menetapkan tujuan atau sasaran yang hendak dicapai oleh organisasi, lalu merencanakan cara terbaik demi mencapai tujuan tersebut. Tergantung dari skala perusahaan, perencanaan ini bisa biasanya dilakukan selama beberapa kali, yakni untuk kepentingan perusahaan secara keseluruhan dan *break down* lagi secara lebih detail untuk masing-masing divisi. Biasanya, Manajer akan mengevaluasi berbagai alternatif rencana sebelum memilih rencana apa yang dipilih dan paling cocok diterapkan untuk mencapai tujuan perusahaan.
2. Pengorganisasian (*Organizing*). Setelah melakukan perencanaan secara matang, Saatnyamengubah rencana tersebut menjadi sesuatu yang nyata. Namun, untuk itu anda perlu memastikan agar tugas atau kegiatan tertentu dikerjakan oleh orang-orang yang tepat. Pengorganisasian di perusahaan di bagi berdasarkan fungsi pokok, misalnya seperti pemasaran, Akuntansi, Produksi, Administrasi, dan sebagainya. Setiap fungsi pokok tersebut idealnya diketahui oleh masing-masing Manajer yang bertanggung jawab kepada Direktur utama. Pengorganisasian juga dapat dilakukan dengan menentukan tugas apa yang harus dikerjakan, siapa yang harus mengerjakannya,

⁴⁶ Wawancara dengan bapak Muhammad Ridho di PT. Bintang Madani Indonesia (BMI) tanggal 20 Oktober 2021

siapa yang bertanggung jawab atas tugas tersebut, hingga pada tingkatan mana keputusan harus diambil.

3. Pengarahan (*Directing*). Pada tahap ini setiap anggota tim idealnya sudah mengetahui apa yang harus mereka kerjakan demi mencapai tujuan perusahaan. Meski begitu, mereka tetap membutuhkan dorongan agar bisa terus termotivasi untuk bekerja.
4. Pengendalian (*Controlling*). Agar setiap proses dalam manajemen berjalan optimal dan sesuai rencana, maka perlu diberlakukan fungsi pengendalian. Umumnya, fungsi pengendalian meliputi empat kegiatan, yaitu untuk menentukan standar prestasi, mengukur prestasi yang telah dicapai, membandingkan prestasi yang telah dicapai dengan standar prestasi, serta melakukan perbaikan apabila ada penyimpangan dari standar prestasi yang telah ditentukan.⁴⁷

b. Pelayanan

Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas oranglain. Menurut R.A Supriyono pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan

⁴⁷<https://slee.kr.co/blog/mengenal-manajemen-definisi-fungsi-dan-unsur/> diakses pada tanggal 30 Desember 2020

merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.

Berdasarkan Dari hasil wawancara penulis dengan responden mengatakan:

“Pelayanan yang kita berikan sudah pasti pelanan yang terbaik karena kita mencari konsumen kalau pelayanan kita tidak baik maka sulit sekali kita mencari pelanggan dan mengakibatkan perusahaan kita tidak akan berjalan dengan baik. Tentunya kami melayani setulus hati ”⁴⁸

Berdasarkan Dari hasil wawancara penulis dengan responden mengatakan:

“Kita memberikan pelayanan terbaik disini karena kita membutuhkan jema'ah perusahaan kita bergerak dibidang travel kita memberikan pelayanan bagi jemaah yang ingin berangkat dan memberikan fasisilats yang dijamin muaskan jemaah ”⁴⁹

Berdasarkan Dari hasil wawancara penulis dengan responden mengatakan:

“Perusahaan kita berusaha memberikan pelaynan terbaik agar para jema'ah merasa puas terhadap pelanyanan yang kami berikan, kita adalah agen jasa yang memberikan penawaran terbaik kepada calon jema'ah yang ingin berangkat pastinya kita memberikan fasilitas terbaik ”⁵⁰

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur. Adanya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang

⁴⁸ Wawancar a dengan bapak Sutoyo di PT. Bintang Madani Indonesia (BMI) tanggal 20 Oktober 2021

⁴⁹ Wawancar a dengan bapak Rika Laila di PT. Bintang Madani Indonesia (BMI) tanggal 20 Oktober 2021

⁵⁰ Wawancar a dengan bapak Syafrizal di PT. Bintang Madani Indonesia (BMI) tanggal 20 Oktober 2021

Pelayanan Publik tentunya memberikan arahan kepada seluruh penyelenggara pelayanan baik penyelenggara negara, BUMN, BUMD, BHMN hingga swasta maupun persorangan menyelenggarakan pelayanan yang terstandarisasi dengan memenuhi komponen standar pelayanan

c. *Muthawif*

Setiap perjalanan Haji dan Umrah selalu kita dapati seorang *Muthawif* yang akan mendampingi para jamaah siang maupun malam. *Muthawif* adalah pemandu haji atau umrah agar perjalanan ibadah di tanah suci dapat berjalan lancar. Munculnya profesi *Muthawif* sebenarnya sudah sangat lama, pekerjaan ini resmi menjadi profesi karena mendapatkan gaji sejak masa pemerintahan dinasti Mamluk. Saat itu sultan Qaitabai sedang melaksanakan ibadah haji dan Hakim Ibrahim bin Dhahirah bertugas mendampingi beliau sebagai *Muthawif*⁵¹.

Bersadarkan Dari hasil wawancara penulis dengan responden mengatakan:

*“Untuk keberangkatan kita ada pendampingan oleh Muthawif agar perjalanan jema’ah dipandu dengan dengan baik. Jema’ah akan didampingi siang maupun malam sampai dengan selesainya para jema’ah melaksanakan Haji dan Umroh, kita sudah mempersiapkan dari perusahaan untuk pendampingan, dan pendampingan itu dilakukan oleh orang-orang yang sudah professional.”*⁵²

Bersadarkan Dari hasil wawancara penulis dengan responden mengatakan:

*“Ada pendampingan secara professional yang dilakukan oleh Muthawif dengan para calon jema’ah kita pendampingan yang dilakukan sudah sangat profesional dan memiliki jam terbang tinggi yang tidak perlu diragukan lagi”*⁵³

⁵¹<https://www.labbaik.id/tugas-utama-muthawif>

⁵² Wawancara dengan bapak Syafrizal di PT. Bintang Madani Indonesia (BMI) tanggal 21 Oktober 2021

⁵³ Wawancara dengan bapak Sutoyo di PT. Bintang Madani Indonesia (BMI) tanggal 21 Oktober 2021

Bersadarkan Dari hasil wawancara penulis dengan responden mengatakan:

“PT kita menyiapkan segala sesuatu dengan sangat profesional sehingga untuk keberangkatan kita siapkan pendamping yang sangat professional dan memiliki jam terbang tinggi, tentunya kita melakukan pendampingan sampai selesai ”⁵⁴

Peran *muthawif* sangatlah penting untuk menunjang kelancaran ibadah selama di tanah suci, berikut beberapa tugas *muthawif*:

1. Mengantar jemaah untuk menunjukkan lokasi ibadah.

Bagi para jemaah yang baru pertama kali pergi ke tanah suci tentu peran *Muthawif* ini sangat dibutuhkan untuk memandu para jemaah menuju lokasi atau tempat ibadah. Apalagi lokasi ibadah di tanah suci cukup banyak dan lokasinya terpisah satu dengan lainnya, adanya *Muthawif* ini dapat mengurangi risiko terjadinya bingung tempat dan kesasar bagi para jemaah

2. Memberikan panduan dan bimbingan pelaksanaan ibadah haji atau umrah.

Tugas utama *Muthawif* lainnya yaitu memberi panduan atau bimbingan kepada jemaah haji dalam melaksanakan ibadah haji atau umrah. Ibadah haji dan umrah merupakan serangkaian ibadah yang memerlukan ketangguhan fisik dan mental serta merupakan rangkaian ibadah yang cukup banyak prosesinya, oleh karena itu demi menunjang kelancaran pelaksanaan ibadah maka diperlukan adanya *Muthawif*.

Mengantar jemaah ke tempat perbelanjaan

⁵⁴ Wawancara dengan bapak Asroni di PT. Bintang Madani Indonesia (BMI) tanggal 21 Oktober 2021

D. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Manajemen Pelayanan *Muthawif* pada Jamaah Umrah di PT. Bintang Madani Indonesia (BMI)

a. Manajemen

Fungsi dasar dari ilmu manajemen yaitu sebagai elemen yang harus ada dalam kegiatan manajemen sebagai acuan dari seseorang yang bertugas sebagai pengelola, atau manajer. Manajer inilah yang bertugas untuk memastikan bahwa tujuan dapat tercapai, dengan membuat perencanaan, koordinasi, dan pengendalian.⁵⁵Setidaknya ada empat fungsi utama yang dimiliki oleh manajemen, yaitu:⁵⁶

Tujuan manajemen dalam tingkat individu juga dapat disebut sebagai tujuan pribadi. Ini juga bisa menjadi tujuan manajemen yang dimiliki setiap karyawan dalam organisasi atau perusahaan. Misalnya, bagaimana seorang karyawan bertujuan untuk meraih jabatan yang lebih tinggi dalam kurun waktu setahun ke depan, sehingga dirinya harus memiliki pengelolaan yang baik dalam bekerja. Berikut ini adalah beberapa tujuan manajemen yang berkaitan dengan tujuan pribadi karyawan yang perlu kita ketahui.

Bersadarkan dari hasil wawancara penulis dengan responden mengatakan:

“Dalam sebuah perusahaan manajemen memang hal yang paling mendasar ada karena dengan manajemen kita bisa mengatur semua siklus yang ada diperusahaan, di PT. Bintang Madani Indonesia (BMI) ini pelenanan yang kami lakukan sebaik mungkin untuk kenyamanan

⁵⁵<https://www.cermati.com/artikel/manajemen-pengertian-manajemen-fungsi-dan-jenis-keilmuan-yang-harus-kamu-tahu>

⁵⁶*Ibid.*, h. 8

konsumen kami, tentunya menawarkan sebuah jasa travel yang bergerak dibidang umroh”⁵⁷

Bersadarkan Dari hasil wawancara penulis dengan responden mengatakan:

“Tentunya Manajemen kami sudah tertata dengan baik ya, kita melayani sepenuh hati agar para calon jemaah kita merasa anam dan nyaman, dari pihak perusahaan kita sendiri tentunya termenej dengan sangat baik kita atur semua kebutuhan para jemaah karena kita berbasiskan amanah dan efektif dalam menjalankan tugas”⁵⁸

1. Perencanaan (*Planning*). Dalam fungsi ini, manajemen berperan untuk menetapkan tujuan atau sasaran yang hendak dicapai oleh organisasi, lalu merencanakan cara terbaik demi mencapai tujuan tersebut. Tergantung dari skala perusahaan, perencanaan ini bisa biasanya dilakukan selama beberapa kali, yakni untuk kepentingan perusahaan secara keseluruhan dan *break down* lagi secara lebih detail untuk masing-masing divisi. Biasanya, Manajer akan mengevaluasi berbagai alternatif rencana sebelum memilih rencana apa yang dipilih dan paling cocok diterapkan untuk mencapai tujuan perusahaan.
2. Pengorganisasian (*Organizing*). Setelah melakukan perencanaan secara matang, Saatnyamengubah rencana tersebut menjadi sesuatu yang nyata. Namun, untuk itu anda perlu memastikan agar tugas atau kegiatan tertentu dikerjakan oleh orang-orang yang tepat. Pengorganisasian di perusahaan di bagi berdasarkan fungsi pokok, misalnya seperti pemasaran, Akuntansi, Produksi, Administrasi, dan

⁵⁷ Wawancar a dengan bapak Syafrizal di PT. Bintang Madani Indonesia (BMI) tanggal 20 Oktober 2021

⁵⁸ Wawancar a dengan bapak Asroni di PT. Bintang Madani Indonesia (BMI) tanggal 20 Oktober 2021

sebagainya. Setiap fungsi pokok tersebut idealnya diketahui oleh masing-masing Manajer yang bertanggung jawab kepada Direktur utama. Pengorganisasian juga dapat dilakukan dengan menentukan tugas apa yang harus dikerjakan, siapa yang harus mengerjakannya, siapa yang bertanggung jawab atas tugas tersebut, hingga pada tingkatan mana keputusan harus diambil.

3. Pengarahan (*Directing*). Pada tahap ini setiap anggota tim idealnya sudah mengetahui apa yang harus mereka kerjakan demi mencapai tujuan perusahaan. Meski begitu, mereka tetap membutuhkan dorongan agar bisa terus termotivasi untuk bekerja.
4. Pengendalian (*Controlling*). Agar setiap proses dalam manajemen berjalan optimal dan sesuai rencana, maka perlu diberlakukan fungsi pengendalian. Umumnya, fungsi pengendalian meliputi empat kegiatan, yaitu untuk menentukan standar prestasi, mengukur prestasi yang telah dicapai, membandingkan prestasi yang telah dicapai dengan standar prestasi, serta melakukan perbaikan apabila ada penyimpangan dari standar prestasi yang telah ditentukan.⁵⁹

d. Pelayanan

Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat,

⁵⁹<https://slee.kr.co/blog/mengenal-manajemen-definisi-fungsi-dan-unsur/> diakses pada tanggal 30 Desember 2020

proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas oranglain. Menurut R.A Supriyono pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.

Bersadarkan Dari hasil wawancara penulis dengan responden mengatakan:

“Pelayanan yang kita berikan sudah pasti pelanan yang terbaik karena kita mencari konsumen kalau pelayanan kita tidak baik maka sulit sekali kita mencari pelanggan dan mengakibatkan perusahaan kita tidak akan berjalan dengan baik. Tentunya kami melayani setulus hati ”⁶⁰

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur. Adanya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik tentunya memberikan arahan kepada seluruh penyelenggara pelayanan baik penyelenggara negara, BUMN, BUMD, BHMN hingga swasta maupun persorangan menyelenggarakan pelayanan yang terstandarisasi dengan memenuhi komponen standar pelayanan.

⁶⁰ Wawancara dengan bapak Sutoyo di PT. Bintang Madani Indonesia (BMI) tanggal 20 Oktober 2021

Setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memenuhi 14 komponen standar pelayanan yang meliputi :

1. Dasar hukum, peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
2. Persyaratan, syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
3. Sistem, mekanisme dan prosedur, tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan
4. Jangka waktu penyelesaian, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
5. Biaya atau tarif, ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
6. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
7. Sarana, prasarana, dan fasilitas, yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas bagi kelompok rentan.
8. Kompetensi pelaksana, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
9. Pengawasan internal, pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan

satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.

10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya.
11. Jumlah pelaksana, tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja.
12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.

e. *Muthawif*

Setiap perjalanan Haji dan Umrah selalu kita dapati seorang *Muthawif* yang akan mendampingi para jamaah siang maupun malam. *Muthawif* adalah pemandu haji atau umrah agar perjalanan ibadah di tanah suci dapat berjalan lancar. Munculnya profesi *Muthawif* sebenarnya sudah sangat lama, pekerjaan ini resmi menjadi profesi karena mendapatkan gaji sejak masa pemerintahan dinasti Mamluk. Saat itu sultan Qaitabai sedang melaksanakan ibadah haji dan Hakim Ibrahim bin Dhahirah bertugas mendampingi beliau sebagai *Muthawif*⁶¹.

Bersadarkan Dari hasil wawancara penulis dengan responden mengatakan:

“Untuk keberangkatan kita ada pendampingan oleh Muthawif agar perjalanan jema’ah dipandu dengan baik. Jema’ah akan didampingi siang maupun malam sampai dengan selesainya para jema’ah melaksanakan Haji dan Umroh, kita sudah mempersiapkan dari

⁶¹<https://www.labbaik.id/tugas-utama-muthawif>

perusahaan untuk pendampingan, dan pendampingan itu dilakukan oleh orang-orang yang sudah professional. ⁶²

Berdasarkan Dari hasil wawancara penulis dengan responden mengatakan:

“Ada pendampingan secara professional yang dilakukan oleh Muthawif dengan para calon jema’ah kita pendampingan yang dilakukan sudah sangat profesional dan memiliki jam terbang tinggi yang tidak perlu diragukan lagi” ⁶³

Berdasarkan Dari hasil wawancara penulis dengan responden mengatakan:

“PT kita menyiapkan segala sesuatu dengan sangat profesional sehingga untuk keberangkatan kita siapkan pendamping yang sangat professional dan memiliki jam terbang tinggi, tentunya kita melakukan pendampingan sampai selesai” ⁶⁴

Peran *muthawif* sangatlah penting untuk menunjang kelancaran ibadah selama di tanah suci, berikut beberapa tugas *muthawif*:

- a. Mengantar jemaah untuk menunjukkan lokasi ibadah.

Bagi para jemaah yang baru pertama kali pergi ke tanah suci tentu peran *Muthawif* ini sangat dibutuhkan untuk memandu para jemaah menuju lokasi atau tempat ibadah. Apalagi lokasi ibadah di tanah suci cukup banyak dan lokasinya terpisah satu dengan lainnya, adanya *Muthawif* ini dapat mengurangi risiko terjadinya bingung tempat dan kesasar bagi para jemaah

- b. Memberikan panduan dan bimbingan pelaksanaan ibadah haji atau umrah.

⁶² Wawancara dengan bapak Syafrizal di PT. Bintang Madani Indonesia (BMI) tanggal 21 Oktober 2021

⁶³ Wawancara dengan bapak Sutoyo di PT. Bintang Madani Indonesia (BMI) tanggal 21 Oktober 2021

⁶⁴ Wawancara dengan bapak Asroni di PT. Bintang Madani Indonesia (BMI) tanggal 21 Oktober 2021

Tugas utama *Muthawif*lainnya yaitu memberi panduan atau bimbingan kepada jemaah haji dalam melaksanakan ibadah haji atau umrah. Ibadah haji dan umrah merupakan serangkaian ibadah yang memerlukan ketangguhan fisik dan mental serta merupakan rangkaian ibadah yang cukup banyak prosesinya, oleh karena itu demi menunjang kelancaran pelaksanaan ibadah maka diperlukan adanya *Muthawif*.

Mengantar jemaah ke tempat perbelanjaan

Muthawif juga memiliki tugas untuk mengantar jemaah menuju daerah pusat perbelanjaan sehingga para jemaah tidak kebingungan saat ingin berbelanja atau mencari oleh-oleh untuk dibawa pulang.

- c. Membantu jemaah yang tersesat.

Jika terdapat jemaah yang tersesat maka tugas *Muthawif* adalah membantu jemaah tersebut untuk menemukan kembali rombongannya.

- d. Membantu penyelesaian masalah jemaah yang terjadi selama di tanah suci

Ketika berada di tanah suci tentu setiap orang mengharapkan kelancaran tanpa ada masalah, seandainya terdapat masalah maka salah satu tugas *muthawif* adalah membantu menyelesaikan masalah jemaah tersebut

- e. Menceritakan kisah tentang para nabi dan rasul serta tanah suci.

Tugas *muthawif*lainnya yaitu menceritakan kisah-kisah teladan para nabidan rasul atau tentang tanah suci kepada para jemaah selama perjalanan. Hal ini dilakukan agar jemaah tidak merasa bosan serta dapat mengambil hikmah dari kisah yang diceritakan.

- f. Memberikan informasi tentang bahasa dan budaya Arab

Muthawif juga bertugas untuk memberikan informasi yang terkait dengan penggunaan bahasa Arab. *Muthawif* memberikan penjelasan tentang petunjuk, arah atau apapun yang menggunakan bahasa Arab kepada para jemaah. Selain itu *muthawif* juga bertugas untuk menceritakan tentang budaya Arab sehingga para jemaah dapat mengerti hal-hal penting yang ada di dalam budaya masyarakat Arab sehingga para jemaah dapat terhindar dari hal-hal yang bertentangan dengan norma dan budaya Arab.

g. Mengajarkan hal-hal yang praktis

Muthawif juga bertugas untuk mengajarkan hal-hal praktis seperti mengajarkan bahasa Arab praktis yang sering digunakan sehari-hari atau menunjukkan jalur perjalanan yang lebih cepat serta hal-hal yang bersifat praktis lainnya.

h. Mengantar jemaah yang sakit ke rumah sakit.

Jika terdapat jemaah yang mengalami sakit ketika melaksanakan ibadah haji atau umrah, maka tugas *muthawif* mengatarkan jemaah tersebut menuju rumah sakit untuk mendapatkan perawatan dan pengobatan.

2. Faktor Yang mempengaruhi Manajemen Pelayanan *Muthawif* pada Jamaah Umrah di PT. Bintang Madani Indonesia (BMI) adalah:

- a. Dasar hukum, peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
- b. Persyaratan, syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- c. Sistem, mekanisme dan prosedur, tata cara pelayanan yang dibakukan

- bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan
- d. Jangka waktu penyelesaian, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
 - e. Biaya atau tarif, ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
 - f. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
 - g. Sarana, prasarana, dan fasilitas, yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas bagi kelompok rentan.
 - h. Kompetensi pelaksana, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
 - i. Pengawasan internal, pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
 - j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya.
 - k. Jumlah pelaksana, tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja.
 - l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
 - m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keraguan.

- n. Evaluasi kinerja pelaksanaanpenilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai standar pelayanan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari analisis data maka Manajemen Pelayanan *Muthawif* pada Jamaah Umrah di PT. Bintang Madani Indonesia (BMI)

1. Manajemen

Fungsi dasar dari ilmu manajemen yaitu sebagai elemen yang harus ada dalam kegiatan manajemen sebagai acuan dari seseorang yang bertugas sebagai pengelola, atau manajer. Manajer inilah yang bertugas untuk memastikan bahwa tujuan dapat tercapai, dengan membuat perencanaan,

koordinasi, dan pengendalian.⁶⁵Setidaknya ada empat fungsi utama yang dimiliki oleh manajemen, yaitu

2. Pelayanan

Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas oranglain.

3. *Muthawif*

Setiap perjalanan Haji dan Umrah selalu kita dapati seorang *Muthawif* yang akan mendampingi para jamaah siang maupun malam. *Muthawif* adalah pemandu haji atau umrah agar perjalanan ibadah di tanah suci dapat berjalan lancar. Munculnya profesi *Muthawif* sebenarnya sudah sangat lama, pekerjaan ini resmi menjadi profesi karena mendapatkan gaji sejak masa pemerintahan dinasti Mamluk. Saat itu sultan Qaitabai sedang melaksanakan ibadah haji dan Hakim Ibrahim bin Dhahirah bertugas mendampingi beliau sebagai *Muthawif*.

3. Faktor Yang mempengaruhi Manajemen Pelayanan *Muthawif* pada Jamaah Umrah di PT. Bintang Madani Indonesia (BMI) adalah:
 - a. Dasar hukum, peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
 - b. Persyaratan, syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis

⁶⁵<https://www.cermati.com/artikel/manajemen-pengertian-manajemen-fungsi-dan-jenis-keilmuan-yang-harus-kamu-tahu>

- pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- c. Sistem, mekanisme dan prosedur, tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan
 - d. Jangka waktu penyelesaian, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
 - e. Biaya atau tarif, ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
 - f. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
 - g. Sarana, prasarana, dan fasilitas, yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas bagi kelompok rentan.
 - h. Kompetensi pelaksana, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
 - i. Pengawasan internal, pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
 - j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya.
 - k. Jumlah pelaksana, tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja.
 - l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
 - m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen

untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keraguan.

- n. Evaluasi kinerja pelaksanaan penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai standar pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Abdurrahman, *Manajemen Bisnis Syariah dan Kewirausahaan* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2018).

Agustini, *Pengelolaan dan Unsur-unsur Manajemen* (Jakarta: Citra Pustaka, 2013).

Ajeng Tania, *Analisis Program Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah PT. Arminareka Perdana*.

Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002).

Basrowidan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2008).

Danim, *Menjadi Peneliti Kualitatif*, (Bandung: Pustaka Setia, 2002).

Dzul Kifli, *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah (PT. Patuna Tour dan Travel 2010)*.

Fitra Jaya, *Analisis Tingkat Kepuasan Jamaah Haji Kota Medan Terhadap Pelayanan Haji Tahun 2012, Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, Vol 1, No 1, tahun 2005)

<http://www.tokopedia.com/blog/tata-cara-umroh-sesuai-sunnah/>
<https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/16596/05.2%20bab%202.pdf?sequence=6&isAllowed=y>

<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pentingnya-standar-pelayanan-publik>
<https://sleekr.co/blog/mengenal-manajemen-definisi-fungsi-dan-unsur30>
 Desember 2020

<https://sleekr.co/blog/mengenal-manajemen-definisi-fungsi-dan-unsur/> diakses pada tanggal 30 Desember 2020.

<https://www.cermati.com/artikel/manajemen-pengertian-manajemen-fungsi-dan-jenis-keilmuan-yang-harus-kamu-tahu>

<https://www.labbaik.id/tugas-utama-muthawif>

<https://www.studilmu.com/blogs/details/pengertian-manajemen-tujuan-manajemen-dan-keterampilan-manajemen>

Ibnu Hajar, *Sistem Pengelolaan BimbinganManasik Haji-umrah pada PT. Al-Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji pasal 3*.

Irmayani, *Strategi Manajemen Dalam Peningkatan Pelayanan Dan Kepercayaan Jamaah Haji Dan Umrah (Studi Pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Pare-Pare)*, *Jurnal Kajian Manajemen Dakwah*. Vol 1, No 1,tahun 2019.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)

Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2010), h.22
 Kasmir, *Etika Customer Servis*, (Jakarta:PT Raja Grafindo Persada,2006), Cet. Ke-2.

Kementerian Agama RI, *Efektifitas Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dalam Memberikan Pelayanan dan vBimbingan Terhadap Jamaah Haji*, (Jakarta: Kementerian Agama RI, 2014). Hlm. 77. "Sa'i Thawaf, dan lain-lain adalah konsep. Praktiknya adalah ketika jamaah melakukan kegiatan yang

sesungguhnya, sedang yang dilakukan di Indonesia adalah sebatas tatacara melalui miniatur, yang seringkali sangat jauh berbeda dengan realitas

Kementerian Agama RI, *Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1430 H/2009M*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2009). h. 4-5.

Lexy.Moeloeng,*Metodologi Penelitian Kualitatif*(Bandung:PT Remaja Rosdakrya,2002)

Malayu Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2005).

Mumshita Iryani, *Pengaruh Manajemen dakwah terhadap mn kualitas dan kuantitas santri di Pondok Pesantren Al-Asy'Ariyyah Wonosobo,skripsi(2007)*

Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

Sugiyono,*Memahami Penelitian Kualitatif:dilengkapidengan Contoh Proposal dan Laporan Penelitian*,Bandung:Alfabeta,(2005) h.229.

Sugiyono,*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*(Bandung:Alfabeta,2015).

Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian Edisi Baru* (Jakarta: Rineka Cipta, 2000).

Tim Penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka, 1990)

Tjiptono, Fandi., *Prinsip-prinsip total quality service*, (Yogyakarta:Andi Offset, 2011)

Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji pasal 3.

SURAT PERJANJIAN PELAKSANAAN PENELITIAN
NOMOR : 171 /KONTRAK/LPPM-STAI AR-RIDHO/2023

Pada hari ini Jum'at tanggal Sepuluh bulan Februari tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga kami yang bertanda tangan dibawah ini:

1. **RISKA SAFITRI, M.Pd** Kepala Lembaga Penelitian & Pengabdian Masyarakat (LPPM) Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Ar-Ridho,
Selanjutnya disebut Pihak Pertama.
2. **Deni Hamdani, M.Ag** Dosen Program Studi Manajemen Dakwah
Selanjutnya disebut Pihak Kedua.

Kedua belah pihak secara bersama telah bersepakat membuat perjanjian pelaksanaan penelitian dengan ketentuan sebagai berikut:

Pasal 1

Pihak Pertama dalam jabatan seperti di atas telah memberikan tugas kepada **Pihak Kedua** dan **Pihak Kedua** telah menerima tugas dari **Pihak Pertama** untuk melaksanakan kegiatan penelitian dengan judul: ” **Manajemen Pelayanan Muthawif pada Jamaah Umrah di PT. Bintang Madani Indonesia (BMI)**” yang personalia penelitian diketuai oleh **Deni Hamdani, M.Ag** dengan anggota . **Wahyuni, S.Sos, M.Sos , Mutmainna, S.Sos, M.Sos, Ramli, M.Pd.I** dan kegiatan penelitian tersebut dilakukan atas usulan yang disusun **Pihak Kedua**.

Pasal 2

Waktu pelaksanaan penelitian tersebut dalam Pasal 1 adalah 6 (enam) bulan sejak tanggal ditanda tangannya surat perjanjian ini. Apabila ada perpanjangan waktu pelaksanaan penelitian ini, maka **Pihak Kedua** mengajukan permintaan dan atau permohonan tertulis dengan alasan-alasan yang obyektif untuk selanjutnya dipertimbangkan dan diberitahukan melalui Surat Perpanjangan Waktu penelitian. Satu bulan sebelum perjanjian berakhir **Pihak Kedua** diharuskan menyampaikan laporan kemajuan kerja secara tertulis kepada **Pihak Pertama** tentang kegiatan yang dilaksanakan yang berisi persiapan pelaksanaan, pengumpulan data dan analisa data.

Pasal 3

Biaya kegiatan penelitian seperti tersebut Pasal 1 adalah sebesar Rp. 3.500.000,- (*Tiga Juta Lima Ratus Ribu Rupiah*).

Pasal 4

Pembayaran biaya penelitian tersebut Pasal 3 dilakukan sebagai berikut:

- a. Tahap (termen) pertama adalah 30% dari seluruh biaya dibayarkan setelah surat perjanjian ini ditanda tangani oleh kedua belah Pihak.

- b. Tahap kedua (termen) kedua dibayar setelah **Pihak Kedua** menyerahkan hasil penelitiannya kepada **Pihak Pertama** yang dinyatakan dengan suatu berita acara.
- c. Penggunaan biaya penelitian tersebut sepenuhnya dilaksanakan atas kebijakan **Pihak Kedua** dengan berpedoman pada usulan penelitian.

Pasal 5

Apabila **Pihak Kedua** tidak dapat menyelesaikan pekerjaan dalam waktu seperti tersebut dalam Pasal 2, maka **Pihak Kedua** dikenakan denda sebesar 10% dari jumlah biaya kegiatan penelitian.

Pasal 6

Pihak Kedua tidak bertanggung jawab terhadap segala kerugian dan atau kecelakaan yang terjadi akibat pelaksanaan penelitian ini.

Pasal 7

Apabila **Pihak Kedua** membatalkan perjanjian ini secara sepihak, maka **Pihak Pertama** berhak menuntut ganti rugi atas biaya yang telah dikeluarkannya dengan menunjukkan bukti sah.

Pasal 8

Apabila **Pihak Kedua** tidak dapat melaksanakan kewajibannya setelah menerima biaya penelitian, **Pihak Pertama** berhak menuntut ganti rugi atas biaya yang telah diberikannya dengan menunjukkan bukti sah.

Pasal 9

Pihak Kedua harus menyerahkan hasil penelitian seperti tersebut dalam Pasal 1 kepada **Pihak Pertama** dalam bentuk:

- a. Laporan lengkap sebanyak 6 (Enam) eksemplar.
- b. Sebelum laporan hasil penelitian dibuat, terlebih dahulu diseminarkan di LPPM STAI Ar-Ridho.
- c. *Drafft* laporan harus disetujui/ditanda tangani oleh **Pihak Pertama**.
- d. Laporan dijilid *lux* dengan ukuran A4, kulit Putih Krim.
- e. Laporan ringkas (7-10) halaman kwartotik 1,5 spasi untuk bahan seminar publikasi 3 eksemplar dan wajib diseminarkan dalam hasil penelitian STAI Ar-Ridho.
- f. Menyerahkan CD/*flashdisk* yang berisi file lengkap hasil penelitian.

Pasal 10

Hak cipta dari hasil penelitian dipegang bersama oleh **Pihak Pertama** dan **Pihak Kedua**, sehingga penggandaan, pengedaran, dan komersialisasi hasil penelitian, hanya diperkanankan atas sepengetahuan bersama.

Pasal 11

Perselisihan yang mungkin timbul dalam pelaksanaan perjanjian ini akan diselesaikan dengan cara musyawarah dan/atau rapat Pimpinan bersama LPPM.

Pasal 12

Demikianlah surat perjanjian ini dibuat pada hari ini, tanggal, bulan dan tahun seperti tersebut di atas dan dibuat dalam 5 (lima) rangkap, yang ditembuskan kepada **Ketua STAI Ar-Ridho, Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam** dari Pihak Kedua, **Kepala Biro Keuangan STAI Ar-Ridho** yang sama bunyi dan kekuatannya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

PIHAK PERTAMA,**RISKA SYAFITRI, M.Pd****PIHAK KEDUA,****DENI HAMDANI, M.Ag**

Mengetahui/menyetujui:

KETUA SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM (STAI) AR-RIDHO,**BUDI SETIAWAN, M.Pd**