

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

#### **ANALISIS STRATEGI MENAJEMEN DAN EVALUASI KINERJA KBIH BRYAN MEKKAH DALAM MENINGKATKAN JAMA'AH HAJI**

##### **A. Analisis Strategi KBIH Bryan Mekkah**

Strategi merupakan proses dimana untuk mencapai tujuan dan berorientasi pada masa depan untuk berinteraksi pada suatu persaingan guna mencapai tujuan. Strategi di butuhkan oleh semua perusahaan atau organisasi termasuk lembaga keuangan syariah dan bahkan diperlukan oleh individu dalam mencapai tujuan, karena dengan adanya strategi yang dibuat atau direncanakan akan mudah untuk mencapai suatu sasaran yang diperlukan. Adapun strategi yang di terapkan oleh KBIH Bryan Mekkah dalam Meningkatkan jamaah haji sebagai berikut:

##### **a. Perekrutan Jamaah**

Dalam proses perekrutan setiap lembaga mempunyai strategi dan manajemen tersendiri dalam upaya mengembangkan usahanya, begitu juga dengan lembaga KBIH Bryan Mekkah juga memiliki strategi dan manajemen untuk mengembangkan usahanya.

Adapun strategi dan manajemen yang diterapkan oleh KBIH Bryan Meekkah dalam Mengembangkan usahanya sebagai berikut :

1) Brosur

Brosur merupakan keterangan berupa buku yang berisi informasi: keterangan edaran. Dalam artian brosur ini merupakan alat untuk memberikan informasi dan keterangan tentang suatu objek. Secara umum brosur yang digunakan sebagai sarana beriklan memiliki fungsi yang *informative*. Artinya bahwa brosur harus bisa membawa informasi dari produk atau jasa yang tengah ditawarkan. Fungsi kedua adalah *advertising*, artinya brosur menjadi bagian yang penting sebagai media beriklan, sehingga membuat brosur dengan menarik dan unik sehingga mampu menarik konsumen. Fungsi iklan yang ketiga adalah *identifikasi*, desain brosur yang menarik dan komunikatif akan membuat konsumen mudah menemukan dan mengenali perusahaan yang di miliki. selain itu brosur yang menarik akan memerikan prestise dan kredibilitas tersediri bagi perusahaan yang dimiliki. Dengan demikian, akan memudahkan anda dalam melakukan pemasaran bagi setiap produk atau jasa yang anda jual, jadi ada baiknya

dalam setiap desain brosur yang dibuat harus benar-benar mewakili perusahaan yang anda miliki.

## 2) Radio dan Televisi

Perkembangan media informasi berkembang semakin pesat. Jenisnya pun beragam, di antaranya media cetak, media elektronik seperti televisi dan radio, Radio dan televisi dipandang sebagai bentuk periklanan media siaran yang didalamnya terdapat berbagai informasi dan hiburan bagi hal layak.<sup>72</sup>

Dalam proses mensosialisasikan produk dibidang jasa KBIH Bryan Mekkah selain menggunakan brosur juga menggunakan media informasi lainnya seperti televisi dan radio sebagai alat pemasaran. Dalam hal ini media yang digunakan adalah radio El-Victor dan TV9.<sup>73</sup>

Perencanaan media merupakan suatu rangkaian kegiatan penyampaian pesan promosi pada sasaran atau pengguna suatu produk. Perencanaan media merupakan suatu proses yang berisi sejumlah keputusan yang harus

---

<sup>72</sup> <http://sondyi.blogspot.com/2013/04/keuntungan-dari-pemasaran-langsung.html>

<sup>73</sup> KH. M. Syukron Djazilan Badri, *Wawancara* , Kantor KBIH Bryan Mekkah Surabaya, 27 juni 2013.

dibuat, dari bermacam-macam kemungkinan atau perubahan, sebagai pengembangan suatu rencana media.

Perencanaan media yang dipersiapkan dengan baik akan menghasilkan komunikasi yang efektif sehingga pesan yang disampaikan akan mendapat perhatian lebih besar dari target *audience*. Proses perencanaan media bukanlah suatu hal yang mudah. Mengingat begitu banyak pilihan jenis media mulai dari televisi, surat kabar, radio, majalah, dan sebagainya. Selain itu masih banyak media kategori lainnya seperti pemasaran langsung, media interaktif dan sebagainya.

### 3) Pameran Haji

Pameran Haji adalah sarana komunikasi antara KBIH dengan masyarakat untuk memperkenalkan lembaga dan sarana untuk memasarkan produk dari lembaga kepada masyarakat.

Berkaitan dengan itu KBIH Bryan Mekkah melakukan pameran setiap tahun dua kali paska pemberangkatan haji yang bertempat di Cito dan Royal

Plaza, dalam pameran ini KBIH Bryan Mekkah bekerja sama dengan majalah Nurani yang mengadakan pameran.

Tujuan dari adanya pameran ini yaitu untuk mengenalkan lembaga KBIH Bryan Mekkah serta memperkenalkan tentang semua layanan yang ada dalam lembaga kepada masyarakat, supaya masyarakat mengerti lebih jelas tentang KBIH dan produk layanan yang ada selain dari brosur, radio dan televisi.<sup>74</sup>

Pameran termasuk jenis metode penyuluhan yang menggunakan pendekatan massal. Melalui pendekatan ini mempunyai manfaat yang dapat diperoleh dari pelaksanaan pameran, yaitu bisa berkomunikasi secara langsung kepada masyarakat, membangkitkan dan mengarahkan perhatian atau khalayak/konsumen kepada subyek yang dipamerkan, sehingga dengan demikian menarik minat banyak orang.

#### 4) Reuni Haji

Reuni haji merupakan silaturahmi antar alumni jamaah haji yang di pertemukan kembali dalam suatu tempat untuk menjalin komunikasi. Reuni haji KBIH

---

<sup>74</sup> KH. M. Syukron Djazilan Badri, *Wawancara* , Kantor KBIH Bryan Mekkah Surabaya, 27 juni 2013.

Bryan mekkah diadakan untuk menjalin silaturahmi antar jamaah haji. acara reoni KBIH Bryan mekkah diadakan dua bagian, adalah sebagai berikut :

a) Reuni Akbar

Reuni akbar dilakukan setiap tahun seminggu sebelum keberangkatan haji yang dihadiri oleh semua alumni jamaah haji KBIH Bryan mekkah mulai dari awal tahun berdirinya KBIH Bryaan Mekkah yang bertempat di bank jatim, acara ini sebagai wujud menjalin tali silaturahmi dan persaudaraan antar muslim. Dan acara ini dilakukan untuk pelepasan jamaah haji yang akan berangkat ketanah suci Mekkah.

b) Reuni Angkatan

Reuni angkatan haji adalah pertemuan alumni jamaah haji setiap angkatan, acara ini berbeda dengan reuni akbar, acara ini hanya dihadiri oleh alumni jamaah haji angkatan tertentu. Dalam acara ini tidak menentu dalam waktu dan tempat, tergantung alumni jamaah haji untuk melakukan reuni.

Reuni angkatan dilakukan atas usul dari beberapa alumni jamaah haji yang kemudian menghubungi

koordinator alumni jamaah haji, jadi setiap angkatan alumni jamaah haji sudah terbentuk setelah kepulangan dari tanah suci Mekkah. Setelah berkomunikasi dari beberapa alumni jamaah haji dengan koordinator, kemudian coordinator menghubungi ketua Bryan mekkah untuk menyebarkan undangan kepada alumni jamaah haji angkatan tersebut melalui surat undangan dan sms *centre*.<sup>75</sup>

Reoni merupakan hal yang penting untuk menjalin komunikasi dan tali silaturahmi dari pihak jamaah haji dengan pihak KBIH Bryan Mekkah untuk terus berkomunikasi dan menjalin persaudaraan antar muslim, dengan ada acaranya ini jg bisa di jadikan untuk membangun kepercayaan bagi jamaah apabila ada keinginan untuk berkunjung kembali ketanah suci Mekkah. Dan juga dengan adanya reoni bisa sebagai alat informasi bagi masyarakat lain melalui alumni jamaah haji.

## **B. Analisis Manajemen KBIH Bryan Mekkah**

Seperti yang telah dijelaskan dalam bab sebelumnya manajemen merupakan suatu proses yang berbeda terdiri dari *planning, organizing, actuating* dan *controlling* yang dilakukan

---

<sup>75</sup>M. Ali Zainal Abidin *Wawancara*, Kantor KBIH Bryan Mekkah Surabaya, 29 juni 2013.

untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dengan menggunakan manusia dan sumber daya lainnya.<sup>76</sup> Dalam menjalankan tugas-tugas lembaga demi tercapainya suatu tujuan (dalam hal ini adalah kelompok bimbingan ibadah haji Bryan Mekkah) perlu adanya manajemen karna manajemen merupakan roda bagi lembaga, tanpa adanya manajemen lembaga tidak akan bisa berjalan secara efektif dan efisien.

Adapun manajemen yang di gunakan oleh KBIH Bryan Mekkah dalam menjalankan program-program kerja demi terciptanya suatu tujuan dari lembaga tersebut adalah sebagai berikut :

#### *1. planning*

perencanaan adalah menyeleksi dan menghubungkan fakta-fakta serta menyusun dan menggunakan asumsi-asumsi mengenai masa yang akan datang dalam bentuk visualisasi dan formulasi dari kegiatan-kegiatan terarah yang diyakini perlu untuk mencapai hasil yang dikehendaki<sup>77</sup>.

---

<sup>76</sup> Yayat M. Herujito, *Dasar-dasar Manajemen*, (Jakarta; PT. Grafindo, 2001), Hal. 13

<sup>77</sup>Zaini Muchrom, *Dasar-dasar Manajemen Dakwah*,(Yogyakarta: Al-Amin Pres dan IKFA, 1997), Hal.63



Peranan KBIH Bryan Mekkah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat yang akan melaksanakan ibadah haji agar sesuai dengan tuntunan Allah SWT dan Rasulullah SAW, sehingga terwujud jamaah haji yang mabrur dan memberikan bimbingan dan memfasilitasi kebutuhan ibadah setelah haji, agar terjaga kemabruran haji.<sup>78</sup>

Untuk mewujudkan tercapainya kepuasan jemaah dan kesuksesan penyelenggaraan ibadah haji baik mulai dari tanah air sampai di tanah suci harus dilakukan agenda kegiatan dan persiapan yang komprehensif. Apabila dilihat penyelenggaraan ibadah haji dari sisi pengelolaan jemaahnya, agenda pemenuhan sumber daya manusia yang profesional dalam mengelola jemaah tersebut juga harus dilaksanakan secara komprehensif, profesional dan akuntabel

## 2. *Organizing*

Pengorganisasian adalah suatu proses penentuan pengelompokan dan pengaturan bermacam-macam aktivitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan, menempatkan orang-orang pada setiap aktivitas ini, menyediakan alat-alat yang diperlukan, wewenang yang secara relative di delegasikan

---

<sup>78</sup> KH. M. Syukron Djazilan Badri, *Wawancara*, Kantor KBIH Bryan Mekkah Surabaya, 27 juni 2013.

kepada setiap individu yang akan melakukan aktivitas-aktivitas tersebut<sup>79</sup>.

Dengan kata lain pengorganisasian adalah fungsi manajemen yang berhubungan dengan pembagian tugas. Pengorganisasian mempermudah manajer dalam melakukan pengawasan dan menentukan orang yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas-tugas yang telah dibagi-bagi tersebut. Pengorganisasian dapat dilakukan dengan cara menentukan tugas apa yang harus dikerjakan, siapa yang harus mengerjakannya, bagaimana tugas-tugas tersebut dikelompokkan, siapa yang bertanggung jawab atas tugas tersebut, dan pada tingkatan mana keputusan harus diambil. Begitu juga KBIH Bryan Mekkah dalam pengorganisasiannya juga mempunyai proses untuk memilih sumber daya manusianya (anggota/staff)

Proses KBIH Bryan Mekkah dalam memilih sumberdaya manusianya (anggota/staff) adalah sebagai berikut :

a. Pengabdian

Pengabdian adalah merupakan salah satu cara KBIH dalam memilih anggota/staff untuk menjalankan program

---

<sup>79</sup>Melayu S.P. Hasibuan, *Organisasi dan Motivasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1996), 23

lembaga. Dalam artian orang-orang yang menjadi anggota sudah pernah mengabdikan pada pondok pesantren Al-jihad Surabaya.

b. Wawancara

Setelah melalui proses pengabdian (menjadi santri), bagi orang yang berminat untuk menjadi anggota KBIH Bryan Mekkah terdapat satu proses satu lagi yaitu Wawancara.<sup>80</sup>

wawancara kerja merupakan salah satu cara untuk menemukan kecocokan antara karakteristik pelamar dengan persyaratan jabatan yang harus dimiliki pelamar tersebut untuk memegang jabatan atau pekerjaan yang ditawarkan.

3. *Actuating*

*Actuating* Adalah perwujudan dalam tindakan dari rencana yang telah digariskan guna mencapai tujuan atau target organisasi yang telah digariskan, sebaik apapun rencana akan tetapi di implementasikan maka tidak ada gunanya.

Menurut G.R. Terry yang mengatakan bahwa penggerakan sebagai tindakan untuk mengusahakan agar semua anggota

---

<sup>80</sup> KH. M. Syukron Djazilan Badri, *Wawancara* , Kantor KBIH Bryan Mekkah Surabaya, 27 juni 2013.

kelompok berusaha untuk mencapai sasaran-sasaran agar sesuai dengan perencanaan managerial dan usaha-usaha organisasi<sup>81</sup>. Berdasarkan pengertian *actuating* maka terdiri dari langkah-langkah sebagai berikut:

6. Pembimbing
7. Penjalinan hubungan
8. Penyelenggaraan komunikasi
9. Pengembangan atau peningkatan pelaksanaan
10. Pemberian motivasi

Motivasi merupakan salah satu aktifitas yang harus dilaksanakan oleh pemimpin dalam rangka penggerakkan<sup>82</sup>.

Dalam artian *Actuating* merupakan usaha menggerakkan anggota-anggota kelompok sedemikian rupa hingga mereka berkeinginan dan berusaha untuk mencapai sasaran perusahaan dan sasaran anggota-anggota perusahaan tersebut oleh karena para anggota itu juga ingin mencapai sasaran-sasaran tersebut. Jadi *actuating* adalah usaha menggerakkan seluruh orang yang terkait, untuk secara bersama-sama melaksanakan program kegiatan sesuai dengan bidang masing-masing dengan cara yang

---

<sup>81</sup>Sarwoto, *Dasar-dasar Manajemen Organisasi Cet. VIII*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1991), 87

<sup>82</sup>Abd Rosyad Shaleh, *Manajemen Dakwah Islam* (Jakarta: Bulan Bintang, 1977), 112

terbaik dan benar. *Actuating* merupakan fungsi yang paling fundamental dalam manajemen, karena merupakan pengupayaan berbagai jenis tindakan itu sendiri, agar semua anggota kelompok mulai dari tingkat teratas sampai terbawah, berusaha mencapai sasaran organisasi sesuai rencana yang telah ditetapkan semula, dengan cara terbaik dan benar. Memang diakui bahwa usaha-usaha perencanaan dan pengorganisasian bersifat vital, tetapi tidak akan ada output konkrit yang akan dihasilkan sampai kita mengimplementasi aktivitas-aktivitas yang diusahakan.

Upaya KBIH Bryan Mekkah dalam menerapkan fungsi *actuating* adalah dengan ***Pertama***, memberikan bimbingan dan arahan kepada semua anggota supaya lebih fokus terhadap pekerjaannya dan memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan tujuan lembaga yang ingin memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada para jamaah, ***Kedua*** memberikan motifasi kepada semua anggota supaya lebih semangat dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan.

Kepemimpinan yang efektif harus bisa memberikan arahan dan motivasi terhadap usaha-usaha yang dilakukan oleh karyawan dalam mencapai tujuan organisasi. Tanpa kepemimpinan hubungan antara tujuan perseorangan dengan tujuan organisasi mungkin menjadi biasa dan kurang tepat

sasaran, keadaan ini menimbulkan suatu kondisi dimana karyawan bekerja dengan kurang efektif dan efisien serta dapat mengganggu keseluruhan kegiatan organisasi dalam pencapaian sasarnya.

### **C. Analisis Evaluasi Kinerja KBIH Bryan Mekkah**

Pengawasan adalah tindakan atau proses kegiatan untuk mengetahui hasil pelaksanaan, kesalahan, kegagalan untuk kemudian dilakukan perbaikan dan mencegah terlangnya kesalahan-kesalahan itu, begitu pula menjaga agar pelaksanaan tidak berbeda dengan rencana yang ditetapkan<sup>83</sup>.

Pengawasan merupakan suatu proses untuk menjamin bahwa tujuan-tujuan organisasi dan manajemen tercapai. Pengawasan manajemen adalah usaha sistematis untuk menetapkan standar pelaksanaan dengan tujuan perencanaan, membandingkan kegiatan nyata dengan tujuan perencanaan, membandingkan kegiatan nyata dengan standard yang ditetapkan sebelumnya, menentukan dan mengukur penyimpangan-penyimpangan serta mengambil tindakan koreksi yang diperlukan untuk menjamin bahwa semua sumber daya perusahaan dipergunakan dengan cara paling efektif dan efisiensi dalam pencapaian tujuan-tujuan perusahaan.

---

<sup>83</sup>Djati Julitriarsa eds, *Manajemen Umum Sebuah Pengantar*, (Yogyakarta: BPF, 1998), 101

Dalam proses evaluasi KBIH Bryan Mekkah menggunakan cara bulanan, setiap sebulan sekali KBIH Bryan Mekkah melakukan proses evaluasi di akhir bulan seminggu sebelum pelaksanaan manasik Haji. Proses evaluasi yang dilaksanakan adalah mencakup

*Pertama* mengontrol kegiatan yang telah dilakukan apakah sesuai dengan apa yang di rencanakan sebelumnya,

*Kedua* mengecek ulang materi, pemateri dan staff. Dalam artian adalah mengecek ulang materi yang akan disampaikan apakah sudah tersedia, mengecek pemateri apakah pemateri yang direncanakan sebelumnya siap untuk memberikan bimbingan kepada jamaah, mengecek staff apakah dalam proses pelaksanaan bimbingan haji dia melaksanakan tugasnya dengan baik.

*Ketiga* mengevaluasi pelayanan apakah pelayanan yang diberikan kepada jamaah apakah sudah baik atau belum.<sup>84</sup>

Dalam proses evaluasi ini dirasa sangatlah penting untuk mengatur jalannya lembaga, apakah cukup maksimalkah dalam menjalankan program dari lembaga dengan tujuan mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam lembaga tersebut dan apakah cukup maksimalkah dalam memberikan pelayanan kepada jamaah

---

<sup>84</sup> Hasil wawancara dengan bapak KH. Syukron Jazilan. Ketua KBIH Bryan Mekkah Surabaya, 7 juli 2013, jam 21.00

karna KBIH bertanggung jawab atas kepercayaan yang di berikan oleh jamaah untuk dikelola dalam bentuk pelayanan dan bimbingan.

Dalam proses strategi manajemen pengelolaan dan evaluasi KBIH Bryan Mekkah memperoleh hasil adalah sebagai berikut.

- a. 155 orang jamaah haji padatahun 1426 H/2005 M
- b. 164 orang jamaah haji padatahun 1427 H/2006 M
- c. 189 orang jamaah haji padatahun 1428 H/2007 M
- d. 195 orang jamaah haji padatahun 1429 H/2008 M
- e. 237 orang jamaah haji padatahun 1430 H/2009 M
- f. 274 orang jamaah haji pada tahun 1431 H/2010 M
- g. 264 orang jamaah haji pada tahun 1432 H/2011 M
- h. 247 orang jamaah haji pada tahun 1433 H/2012 M
- i. 273 orang jamah haji pada tahun 1434 H/2013 M

Melihat data yang ada proses pemasaran yang diterapkan oleh KBIH Bryan menghasilkan hasil yang cukup baik, dilihat dari naik turunnya jumlah jamaah, dari 8 tahun berdirinya KBIH



5 tahun (2005-2010) terus mengalami kenaikan jumlah jamaah dan pada tahun 2011-2012 mengalami penurunan tetapi penurunannya tidak jauh dari jumlah kenaikan 2010, dan pada th 2013 mengalami kenaikan lagi .dengan keterangan tersebut bisa dinilai baik dan efektif KBIH Bryan Mekkah dalam menerapkan strategi manajemen dan evaluasi.