

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Manajemen merupakan kekuatan utama dalam organisasi untuk mengelola dan mengkoordinasi sumberdaya manusia dan material, dan para manajer bertanggung jawab untuk pelaksanaan organisasionalnya, baik untuk hasil sekarang maupun untuk potensi masa mendatang. Manajemen memasukkan unsur kepemimpinan di samping penerapan berbagai keahlian teknis seperti keterampilan pengambilan keputusan dan perencanaan. Dalam konteks lingkungan luar subsistem organisasi, para manajer melaksanakan fungsi-fungsi dasar dan mempertahankan keseimbangan dinamis.

Manajemen merupakan faktor yang sangat menentukan dalam mencapai suatu tujuan dan keberhasilan pada setiap lembaga, oleh karena itu lembaga yang tidak mengikuti perubahan zaman, dengan sendirinya akan tertinggal dengan lembaga yang lainnya, untuk itu lembaga yang ingin bersaing di era globalisasi ini, harus menggunakan manajemen dalam melaksanakan aktivitasnya.

Dalam *Encyclopedia of the Social Sciences* dikatakan bahwa manajemen adalah suatu proses dimana pelaksanaan suatu tujuan tertentu diselenggarakan dan diawasi.<sup>1</sup>

Haimann mengatakan bahwa manajemen adalah fungsi untuk mencapai sesuatu melalui kegiatan orang lain dan mengawasi usaha-usaha individu untuk mencapai tujuan bersama.<sup>2</sup>

Menurut Stoner Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.<sup>3</sup>

G. E. Terry menyatakan proses manajemen adalah yaitu menyusun rangkaian kerja untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan (*planning*), menentukan orang-orang yang mengerjakan (*Organizing*), mengerjakan orang-orang yang dipilih dengan memberikan dorongan maupun arahan untuk berusaha kedalam mencapai tujuann (*actuating*), mengawasi jalannya pelaksanaan tugas-tugas yang dilakukan oleh para tenaga

---

<sup>1</sup> M. Manulang, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Jakarta: Galia Indonesia, 1990),15.

<sup>2</sup> *Ibid*, 15.

<sup>3</sup> T. Hani Handoko, *Manajemen*, (Yogyakarta; BPFE, 1989), 8.

pelaksana dan mengukur efektifitas usaha-usaha tersebut (*Controlling*)<sup>4</sup>

Dalam menjalankan usaha bisnis, pelaku bisnis memerlukan strategi yang bagus sebagai alat yang sangat penting untuk mencapai tujuannya, strategi di perlukan untuk mengelola berbagai usaha. Saat ini kondisi dunia usaha penuh diwarnai dengan adanya perubahan dari waktu ke waktu yang sifatnya dinamis. Dengan melihat fakta tersebut, maka hal penting yang harus diperhatikan oleh pengelola agar tetap hidup dan berkembang adalah kemampuan usahanya dalam mengatur strategi supaya dalam memasarkan produk-produknya tersebut memiliki daya tarik bagi masyarakat bisa bersaing dengan usaha-usaha bisnis lainnya yang sejenis. Oleh sebab itu, Organisasi yang mengikuti filosofi total quality management, yaitu bahwa seluruh anggota lembaga atau organisasi berusaha melaksanakan semua konsep manajemen yang mengarah pada perbaikan terus menerus, dan kegiatan organisasi dilaksanakan melalui kerjasama tim atau gotong royong, dan tim tersebut harus memahami semua fungsi yang ada agar mempunyai keunggulan daya saing yang tinggi.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> M. Manulang, *Dasar-Dasar Manajemen* (Yogyakarta: Gajah Mada Univ. Press, 2005), 19.

<sup>5</sup> Agus Sabardi, *Pengantar Manajemen*, (Yogyakarta: OPP AMP YKPM, 1987), 2.

Menurut GR. Terry bahwa fungsi-fungsi yang ada dalam manajemen yang bersifat aktivitas meliputi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*Organizing*), penggerakan (*actuating*), pengawasan (*controlling*).<sup>6</sup>

Kelancaran serta keberhasilan suatu proses kegiatan agar dapat mencapai tujuannya secara efektif dan efisien, antara lain ditentukan oleh adanya perencanaan yang matang, organisasi yang tepat sebagai satu sistem yang harmonis dan dikelola oleh pelaksana yang kompeten dan berdedikasi, perencanaan ini pada hakikatnya merupakan salah satu fungsi dalam manajemen yang secara keseluruhan tidak dapat di lepaskan dari fungsi lainnya dan peranannya dirasakan sangatlah penting.

Setiap usaha dari yang paling kecil sekalipun membutuhkan manajemen yang baik untuk memastikan proses produksi, distribusi, dan penjualan berlangsung dengan baik. Sistem manajemen yang buruk akan mengakibatkan adanya biaya yang tidak perlu seperti bahan baku yang terbuang, pekerja yang tidak produktif karena pengawasan yang tidak efektif dan deskripsi pekerjaan yang tidak jelas.

---

<sup>6</sup> Aw. Wijaya, *Perencanaan Sebagai Fungsi Manajemen* (Jakarta: Bumi Aksara, 1987), 2.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat diketahui bahwasanya perkembangan kemajuan dan adanya kepercayaan masyarakat kepada organisasi usaha bergantung kepada strategi dan manajemen. Begitu halnya KBIH Bryan Mekkah juga membutuhkan strategi dan manajemen dalam mengembangkan usaha dan meningkatkan jumlah jamaah hajinya.

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Bryan Mekkah merupakan lembaga sosial dibawah naungan pondok pesantren Al-Jihad Surabaya yang menangani masalah bimbingan haji dan umrah. Lembaga ini memberikan pelayanan dari mulai bimbingan ditanah air sampai ditanah suci. Dalam pelaksanaannya KBIH Bryan Mekkah mempunyai kepercayaan dari masyarakat dalam pelaksanaan manasik Haji,

Sebagai organisasi atau lembaga yang bergerak dalam bimbingan haji dan umrah, tentunya memiliki strategi dan manajemen tersendiri dalam upaya mengembangkan usaha agar tujuan yang ditetapkan dapat tercapai secara efektif dan efisien.

Dalam hal ini penulis merasa perlu untuk melakukan penelitian lebih mendalam terkait dengan strategi manajemen KBIH Bryan Mekkah dengan mengangkat sebuah judul: ***“Strategi Manajemen dan Evaluasi Kinerja KBIH Bryan Mekkah dalam Meningkatkan Jumlah Jamaah Haji”***

## **B. Identifikasi Masalah dan Batasan Masalah**

Berdasarkan uraian dan latar belakang di atas, maka akan timbul beberapa pernyataan sebagai berikut :

1. KBIH Bryan Mekkah adalah Lembaga sosial yang menangani tentang pelayanan Haji dan Umrah. Untuk lebih memfokuskan penelitian ini peneliti hanya meneliti pada pelayanan bimbingan Haji saja, tidak mencakup pada pelayanan bimbingan Umrah.
2. Fokus dari penelitian ini adalah mengetahui dan menganalisis tentang strategi manajemen dan evaluasi Kinerja KBIH Bryan Mekkah Pondok Pesantren Mahasiswa Al-Jihad Surabaya.

## **C. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pelaksanaan strategi pengelolaan KBIH Bryan Mekkah pondok pesantren mahasiswa Al-Jihad Surabaya Dalam Upaya Meningkatkan jumlah jamaah Haji?
2. Bagaimana analisis Manajemen dan evaluasi KBIH Bryan Mekkah di Pondok Pesantren Mahasiswa Al-Jihad Surabaya?

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

Dalam penelitian ini, ada beberapa tujuan yang ingin dicapai oleh penulis, yaitu :

1. Untuk mengetahui dan menggambarkan pelaksanaan strategi pengelolaan dan evaluasi KBIH Bryan Mekkah pondok pesantren mahasiswa Al-Jihad Surabaya.
2. Untuk menganalisis strategi dan evaluasi yang di terapkan oleh KBIH Bryan Mekkah.

#### **E. Kegunaan Hasil Penelitian**

Yang diharapkan penulis dalam pembahasan ini adalah :

1. Manfaat teoritis,

Dari segi teoritis yaitu dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah pembendaharaan kepustakaan dalam bidang kewirausahaan islam, dan juga diharapkan dapat menjadi bahan bagi penelitian yang sejenis lebih lanjut.

2. Manfaat praktis

Diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan atau landasan berpijak bagi praktisi-praktisi lembaga

keuangan syariah dalam melaksanakan pengelolaan suatu perusahaan.

Dengan adanya penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi KBIH brian mekkah dalam mengembangkan usaha dalam segi manajemen pengelolannya.

#### **F. Definisi Operasional**

Agar lebih terarah dan tidak salah pengertian pada judul skripsi penulis, maka perlu dijelaskan tentang istilah-istilah yang dipakai dalam judul skripsi “*Strategi Manajemen dan Evaluasi Kinerja KBIH Bryan Mekkah dalam Meningkatkan Jumlah Jamaah Haji*” sebagai berikut:

##### 1. Strategi

strategi adalah pola sasaran maksud atau tujuan kebijakan, serta rencana. Rencana penting untuk mencapai tujuan, yang dinyatakan dengan cara seperti menetapkan bisnis yang dianut dan jenis atau akan menjadi jenis apa perusahaan itu.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Panji Anoraga, *Manajemen Bisnis*, (Jakarta : Bineka Cipta, 1997), 339

## 2. Evaluasi

Evaluasi adalah “*the process of delineating, obtaining and providing useful information for judging decision alternatives*” (evaluasi merupakan proses menggambarkan memperoleh dan menyajikan informasi yang berguna untuk menilai alternative keputusan)<sup>8</sup>.

3. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) adalah kelompok yang didirikan secara legal dengan ijin pemerintah, dalam hal ini kementerian Agama (KEMENAG) mempunyai tugas membantu pemerintah dalam penyelenggaraan bimbingan ibadah haji, sehingga calon jama'ah haji mengerti betul tentang manasik haji dan akhirnya menjadi haji mabrur.<sup>9</sup>

## G. Kajian Pustaka

Kajian pustaka adalah deskripsi ringkas tentang kajian/penelitian yang sudah pernah dilakukan seputar masalah yang diteliti sehingga terlihat jelas bahwa kajian yang sedang akan

---

<sup>8</sup> Daryanto, *Evaluasi Pendidikan*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 1999), 1-2

<sup>9</sup> Fathur Rohman, *Laporan Pasca Haji KBIH Al-Thoyyibah*, (Gemuh, Kendal, 2007), 1

dilakukan ini bukan merupakan pengulangan atau duplikasi dari kajian/penelitian yang telah ada.<sup>10</sup>

1. Kajian terhadap masalah peningkatan jumlah calon jamaah Haji telah dilakukan oleh peneliti lain. Adapun hasil yang telah dibahas yaitu: skripsi yang telah ditulis oleh Asmawati pada tahun 2008 berjudul “Bina Ummat dalam Upaya Peningkatan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji<sup>11</sup> dengan hasil penelitian sebagai berikut berikut:

Masalah yang diteliti dalam skripsi ini adalah : Bagaimana penerapan fungsi perencanaan pada KBIH Bina Ummat dalam upaya meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji. Berkenaan dengan itu peneliti ini menggunakan pendekatan kualitatif dan jenis deskriptif untuk memperoleh data tentang meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji di kelompok bimbingan ibadah Haji Bina Ummat Yogyakarta. Jenis data yang digunakan adalah berbentuk kata - kata dan tindakan serta sumber datanya berupa informan dan dokumen. Disamping itu tahap-tahap penelitian yang dilakukan meliputi

---

<sup>10</sup> Fakultas Syariah IAIN Sunan Ampel Surabaya, *Petunjuk Penulisan Skripsi*, (Surabaya: 2012), 9.

<sup>11</sup> Asmawati, *Bina Ummat Dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji*, (Yogyakarta Skripsi, Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Kalijaga 2008)

tahap pra lapangan, tahap pekerjaan lapangan dan tahap analisa data.

Adapun teknik pengumpulan datanya menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan analisa datanya menggunakan teknik analisis domain yang bertujuan eksplorasi artinya analisis hasil penelitian ini hanya ditargetkan memperoleh gambaran seutuhnya dari obyek yang diteliti, tanpa harus diperincikan secara detail unsur-unsur yang ada didalam keutuhan obyek penelitian tersebut.

2. Titik Suryanti, penelitian yang berjudul “ Strategi Pemasaran KBIH Rohmatul Ummah An-Nadhliyah Sidoarjo”, 2010, Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya.<sup>12</sup>

dalam skripsi ini membahas strategi pemasaran yang strategi pemasaran yan dipakai adalah konsep bauran pemasaran yang meliputi produk, harga, saluran distribusi, promosi, bukti fisik, orang, proses dan pelayanan pada satu KBIH, sedangkan penelitian sekarang membahas tentang

---

<sup>12</sup> Titik Suryanti, *Strategi Pemasaran KBIH Rohmatul Ummah An-Nadhliyah Sidoarjo*, (Surabaya, Skripsi, Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya 2010)

strategi pemasaran KBIH Bryan Makkah dan KBIH Takhobbar Surabaya.

Berdasarkan penelitian-penelitian tersebut meskipun sedikit banyaknya ada kesamaan dengan penelitian sebelumnya, namun pendekatan yang disusun saat ini memiliki perbedaan. Dalam hal ini peneliti lebih memfokuskan pada persoalan manajemen pengelolaan dan sistim evaluasi bimbingan ibadah haji pada kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) Bryan Mekkah Surabaya dalam upaya meningkatkan jumlah jamaah Hajinya.

## **H. Teknik Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian terletak di Pondok Pesantren Al-Jihad Surabaya.

### **2. Pendekatan Dan Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif, sebab pendekatan kualitatif lebih relevan digunakan dalam penelitian yang berjudul "Manajemen Pengelolaan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Bryan Mekkah Pondok Pesantren Al-Jihad Surabaya".

Sehubungan dengan judul dan masalah yang akan diteliti, peneliti menggunakan penelitian kualitatif, penelitian kualitatif adalah penelitian yang berakar pada latar alamiah sebagai kebutuhan, mengandalkan manusia sebagai instrumen pengumpulan data, mengandalkan analisis data secara induktif, mengarah pada penemuan teori, bersifat deskriptif, lebih mementingkan proses dari pada hasil, membatasi studi dengan fokus, memiliki kriteria untuk memeriksa keabsahan data, rancangannya bersifat sementara dan kesimpulan penelitian di sepakati oleh peneliti dan subjek yang di teliti,<sup>13</sup>

## **I. Sumber Data**

Adapun sumber-sumber dalam penelitian ini diperoleh dari beberapa sumber baik primer maupun sekunder.

### **a. Sumber data primer**

Data yang dikemukakan atau yang digambarkan sendiri oleh orang atau pihak yang terlibat dalam proses transaksi di KBIH Bryan Mekkah Surabaya di antaranya adalah:

- 1) Pelindung KBIH Bryan Mekkah Surabaya
- 2) Kepala KBIH Bryan Mekkah Surabaya

---

<sup>13</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitati*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1996), 26

### 3) Staff KBIH Bryan Mekkah Surabaya

#### b. Sumber data sekunder

Data yang diperoleh dari data kepustakaan yang ada hubungannya dengan pembahasan pemasaran produk dalam penelitian ini yaitu:

1. Aw. Wijaya, *Perencanaan Sebagai Fungsi Manajemen* (Jakarta: Bumi Aksara, 1987)
2. T. Hani Handoko, *Manajemen Edisi II*, Yogyakarta: BPFE, 1989
3. Alex. S. Nitisemito, *Manajemen Suatu Dasar Dan Pengantar*, Jakarta: Bumi Aksara, 1996
4. Basu Swatha DH, Irawan, *Menejemen Pemasaran Modern*, Yogyakarta: Liberty, 1997
5. M. Manulang, *Dasar-Dasar Manajemen*, Yogyakarta: Gajah Mada Univ. Press, 2005
6. Sarwoto, *Dasar-dasar Manajemen Organisasi*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 1991

## J. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data peneliti memperolehnya dengan teknik :

### a. Wawancara/ *Interview*

Wawancara/ *Interview* adalah suatu bentuk komunikasi verbal, yaitu semacam percakapan, pertanyaan dan jawaban yang diberikan secara verbal. Biasanya komunikasi ini dilakukan dengan saling berhadapan antara dua orang atau lebih<sup>14</sup>. Dalam hal ini wawancara dilakukan dengan para pihak pengelola KBIH Briyan Mekkah.

### b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda, dan sebagainya<sup>15</sup>. Dokumentasi ini digunakan untuk mengetahui data-data yang berupa catatan atau tulisan, serta surat kabar.

### c. Observasi

Observasi yaitu suatu teknik pengamatan yang meliputi kegiatan pengamatan perhatian terhadap suatu objek dengan

---

<sup>14</sup> Meleong, Lex J., *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1996), 186

<sup>15</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Renika Cipta, 1998), 236.

menggunakan seluruh alat indra. jadi mengobservasikan dapat dilakukan melalui penglihatan, penciuman, pendengaran, peraba.<sup>16</sup> Melalui metode ini, selain pengamatan langsung (participatory observation), yaitu apabila orang yang melakukan observasi ikut mengambil bagian dalam situasi yang sedang di observasikan<sup>17</sup>. Dalam hal ini adalah pelaksanaan KBIH dalam pengelolaan manajemen dalam setiap kegiatan bimbingan di pondok pesantren Al-jihad Surabaya.

#### **K. Teknik Analisis Data**

Setelah data-data yang terkait dengan permasalahan di atas terkumpul, kemudian data-data tersebut dianalisis. Adapun analisis yang digunakan

##### **a. Teknik Deskriptif**

Teknik deskriptif adalah usaha untuk mendeskripsikan dan menginterpretasikan mengenai apa yang ada tentang kondisi, pendapat yang sedang berlangsung, serta akibat yang terjadi atau kecenderungan yang tengah berkembang<sup>18</sup>. Dengan kata lain analisis deskriptif adalah suatu Teknik dalam meneliti

---

<sup>16</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rnika Cipta, 1998),145.

<sup>17</sup>Wayan Nukancara dab PPN. Sumartana, *Evaluasi pendidikan*, (Surabaya: Usaha Ansional, 1986), 47.

<sup>18</sup> John W. Best, *reseach In Education, dalam Sanafiah Faisal dan Mulyadi Guntur W. (ed), Metode Penelitian Pendidikan*, (Surabaya: Usaha Nasional, 1982), 119

sekelompok manusia, suatu obyek, suatu setting kondisi, suatu sistem pemikiran, atau suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.

Teknik deskriptif bertujuan untuk menyajikan deskripsi (gambaran) secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat serta hubungan fenomena yang di selidiki. Dengan demikian, analisis ini dilakukan saat peneliti saat berada di lapangan dengan cara mendeskripsikan segala data yang telah didapat, lalu dianalisis sedemikian rupa secara sistematis, cermat dan akurat. Dalam hal ini, data yang penulis gunakan berasal dari hasil wawancara dan dokumen-dokumen yang ada di KBIH Briyan Mekkah pondok pesantren mahasiswa Surabaya serta observasi yang penulis lakukan.

b. Teknik Interpretatif

Teknik intrepretatif adalah menyelami buku untuk sedapat mungkin mampu mengungkapkan arti dan makna yang disajikan<sup>19</sup>. Dalam Teknik ini peneliti menginterpretasikan setiap pendapat dengan menggunakan analisis yang di paparkan dalam bab V.

Ketika peneliti telah mendapatkan hasil wawancara, survey ataupun hasil penelitian yang di peroleh dilapangan, baik yang

---

<sup>19</sup> Anton Beker dan Ahmad Charis Zubair, *Metodologi Penelitian Filsafat*, ( Yogyakarta: kanisius, 1990 ), 63.

berupa pendapat maupun sifat, serta fenomena yang diteliti. Maka peneliti menganalisis secara cermat dan matang sehingga peneliti dapat menginterpretasikan terhadap fenomena yang diperoleh dengan mengkomparasikan terhadap berbagai pendapat atau buku.

Sedangkan kesimpulan dapat berupa induktif yang di ambil dengan cara berfikir berdasarkan pengalaman-pengalaman khusus menuju kebenaran umum, ataupun dengan deduktif dimulai dari pengetahuan secara umum untuk kemudian meramalkan pengamatan khusus.<sup>20</sup>

#### **L. Sistematika Pembahasan**

Dalam pembahasan suatu penelitian diperlukan sistematika pembahasan yang bertujuan untuk mempermudah penelitian. Langkah-langkah pembahasan dalam laporan nanti adalah sebagai berikut:

Bab pertama : Bab ini menjelaskan permasalahan yang diangkat oleh peneliti yang terdiri dari Pendahuluan yang mencakup latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, kajian pustaka, tujuan penelitian, kegunaan hasil penelitian, definisi operasional, teknik penelitian, dan sistematika pembahasan.

---

<sup>20</sup> Arif Furchan, (ed), *Pengantar Penelitian dalam Pendidikan*, (Surabaya: Usaha Nasional, 1997), 29.

Bab kedua: Landasan teoritis. Bab ini membahas pertama: pengertian strategi, model-model strategi. kedua: pengertian manajemen, tujuan manajemen, fungsi manajemen. ketiga, yaitu pengertian evaluasi, tujuan evaluasi dan fungsi evaluasi.

Bab ketiga: Penyajian data mengenai hasil penelitian di lapangan. Bab ini memuat tentang Profil KBIH Bryan Mekkah Surabaya yang meliputi; sejarah, latar belakang, struktur organisasi, visi-misi, job diskripsi personalia, visi-misi, produk.

Bab keempat: Bab ini menjelaskan analisa tentang manajemen dan evaluasi KBIH Bryan Mekkah dalam upaya meningkatkan jumlah jamaah Haji.

Bab kelima: Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan peneliti yang bersifat konseptual dan terkait langsung dengan rumusan-rumusan masalah serta saran-saran yang bersumber pada temuan peneliti, pembahasan dan simpulan peneliti.