BUDAYA KONSTRUKTIF DALAM MENIGKATKAN PELAYANAN KBIH BRYAN MAKKAH SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan Kepada
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Untuk memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Oleh :

ACHMAD MIFTAHUZ ZUHDI
B04214002

PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
JURUSAN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
2018

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang telah ditulis oleh Achmad Miftahur Zuhdi, NIM : B04214002 ini telah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqasahkan.

Surabaya, 21 Januari 2018

Pembimbing,

Drs. H. A. Isa Anshori, MSi

NIP. 195304211979031021

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Achmad Miftahuz Zuhdi

NIM : B04214002

Fakultas/Prodi : Dakwah dan Komunikasi / Manajemen Dakwah

Judul Skripsi : Budaya Konstruktif Dalam Meningkatkan Pelayanan di KBIH Bryan Makkah surabaya.

Dengan sungguh – sungguh menyatakan, bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian / karya saya sendiri, kecuali pada bagian – bagian yang dirujuk sumbernya.

Surabaya, 21 Januari 2018

Saya yang menyatakan,

METERAI TEMPEL

Achmad Miftahuz Zuhdi

B04214002

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi Oleh Achmad Miftahuz Zuhdi telah dipertahankan di depan
Tim Penguji Skripsi

Surabaya, 01 Februari 2018
Mengesahkan,
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Dekan,

Dr. Hj. Rr. Suhartini, M.Si
NIP. 195801131982032001

Penguji I

Drs. H. A. Isa Anshori, M.Si
NIP. 195304211979031021

Penguji II

Bambang Subandi, M.Ag
NIP. 197403032000031001

Penguji III

Dr. Achmad Murtafi Haris, LC. M.Fil.I
NIP. 197003042007011056

Penguji IV

Airlangga Bramayudha, M.M
NIP. 197912142011011005

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA
PERPUSTAKAAN
Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertandatangan di bawah ini, saya:

Nama : Achmad Miftahuz Zuhdi

NIM : B04214002

Fakultas/Jurusan : Fakultas Dakwah dan Komunikasi/ Manajemen Dakwah

E-mail address : miftahuzzuhdi6@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

✓ Skripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain
(……)

yang berjudul :

BUDAYA KONSTRUKTIF DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN

DI KBIH BRYAN MAKKAH SURABAYA

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Inter net atau media lain secara ***fulltext*** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 06 Februari 2018
Penulis

(Achmad Miftahuz Zuhdi)
Nama terang dan tandatangan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ABSTRAK

Achmad Miftahuz Zuhdi, NIM. B04214002, 2018.*Budaya Konstruktif Dalam Meningkatkan Pelayanan KBIH Bryan Makkah Surabaya*.

Kata kunci: Budaya Konstruktif, Pelayanan

Adapun focus persoalan yang dijadikan riset penelitian skripsi ini adalah bagaimana terbentuknya dan mempertahankan Budaya Konstruktif Dalam Meningkatkan Pelayanan KBIH Bryan Makkah Surabaya.

Untuk menjawab persoalan tersebut penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk memberikan fakta dan data tentang Budaya Konstruktif Dalam Meningkatkan Pelayanan KBIH Bryan Makkah Surabaya.Teknik pengumpulan data menggunakan beberap acara dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik validitas data menggunakan triangulasi.Sedangkan untuk analisis data menggunakan teori John W. Creswell dengan 4 pendekatan yaitu Pengumpulan Data, Reduksi Data, Menyusun Data dan menyimpulkan data.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa di KBIH Bryan Makkah Surabaya mempunyai beberapa budaya yang bertujuan untuk meningkatkan nilai spiritual dan intelektual.Adapun Faktor yang memperngaruhi terbentuknya budaya konstruktif ada 3 yaitu Pahlawan, Lingkungan, Nilai-nilai, Ritual dan jaringan budaya atau Komunikasi. Sedangkan untuk mempertahankan budaya konstruktif ada 3 yaitu seleksi, Manajemen Puncak, Sosialisasi.Budaya konstruktif yang sering diterapkan ada 3 yaitu Budaya Kebersamaan, Budaya Kerja sama dan Budaya Komunikatif.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....i

PERSETUJUAN PEMBIMBING.....ii

PENGESAHAN TIM PENGUJI iii

MOTTO DAN PERSEMBAHAN iv

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA v

ABSTRAK vi

KATA PENGANTAR vii

DAFTAR ISI ix

DAFTAR GAMBAR xi

BAB I PENDAHULUAN

A. LatarBelakangMasalah.....1
B. RumusanMasalah 5
C. TujuanPenelitian.....6
D. ManfaatPenelitian.....6
E. DefinisiKonsep.....7
F. SistematikaPembahasan 8

BAB II KAJIAN TEORITIK

A. PenelitianTerdahulu yang Relevan.....10
B. KerangkaTeoritik 13
C. KerangkaTeoridalamPerspektif Islam 24

BAB III METODE PENELITIAN

A. PendekatandanJenisPenelitian.....30
B. LokasiPenelitian.....31
C. JenisdanSumber Data 31
D. Tahap-tahapPenelitian.....32

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

E. TeknikPengumpulan Data 34
F. TeknikValiditas Data 37
G. TeknikAnalisis Data 39

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. GambaranUmunObyekPenelitian.....42
B. Penyajian Data 57
a. Unsur-unsur Pembentuk budaya konstruktuf.....50
b. Mempertahankan Budaya Konstruktif.....55
c. Budaya di KBIH Bryan Makkah..... 58
d. Pelayan Prima.....64
C. Analisis Data 74

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 86
B. Saran danRekomendasi 87
C. KeterbatasanPenelitian 87

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : para pendiri KBIH Bryan Makkah

Gambar 1.2 : Prosedur Pendaftaran Haji

Gambar 1.3 : Manasik Haji di Masjid Al Akbar Surabaya

Gambar 1.4 : Bersama Staf KBIH Bryan Makkah

Gambar 1.5 : Lingkungan tempat kerja

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sebuah organisasi mempunyai budaya masing-masing. Ini menjadi salah satu pembeda antara satu organisasi dengan organisasi lainnya. Culture (budaya) mengacu kepada pengetahuan yang diperoleh dan digunakan oleh orang-orang untuk menafsirkan pengalaman dan untuk menghasilkan perilaku sosial. Kultur dimiliki bersama oleh setiap anggota sebuah kelompok, organisasi, atau masyarakat. Melalui kultur dibentuk nilai-nilai dan sikap yang membentuk perilaku individu dan kelompok.

Lingkungan budaya adalah lingkungan yang paling rumit dalam pemasaran global karena seluruh dunia minimal terdapat 50 bahasa dan 14 agama. Padahal permintaan konsumen sangat dipengaruhi oleh faktor budaya : bahasa dan agama, yang merupakan dua dari unsur budaya. Sedemikian beragam diseluruh dunia sehingga kita dapat memahami bahwa permintaan konsumen juga menjadi beragam. Selanjutnya, budaya akan mempengaruhi perilaku sosial sebuah masyarakat. Beragamnya budaya –budaya didunia akan menyebabkan beragamnya perilaku –perilaku sosial masyarakat diberbagai dunia. Pengaruh dari perilaku sosial ini tidak hanya terhadap konsumen tetapi juga terhadap organisasi –organisasi masyarakat tersebut, termasuk organisasi perusahaan.[56]

[56] Jajat Kristanto, 2011, *Manajemen Pemasaran Internasional (jilid 1)*, Jakarta : Airlangga, hal. 48

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari sudut pandang karyawan, budaya menjadi bermanfaat karena mengurangi keambiguan. Budaya menyampaikan kepada karyawan bagaimana pekerjaan dilakukan dan apa-apa saja yang bernilai penting. Tetapi kita jangan mengabaikan aspek-aspek potensial yang akan merusak fungsi budaya, terutama suatu budaya yang kuat.[57]

Semakin banyak anggota organisasi yang menerima nilai-nilai inti dan semakin besar komitmen mereka terhadap nilai-nilai tersebut, semakin kuat suatu budaya.[58] Budaya sebuah organisasi ada yang sesuai dengan anggota atau karyawan baru, ada juga yang tidak sesuai sehingga seorang anggota baru atau karyawan yang tidak sesuai dengan budaya organisasi tersebut harus dapat menyesuaikan kalau dia ingin bertahan di organisasi tersebut.

Budaya organisasi ini dapat membuat suatu organisasi menjadi terkenal dan bertahan lama. Yang jadi masalah tidak semua budaya organisasi dapat menjadi pendukung organisasi itu. Ada budaya organisasi yang tidak sesuai dengan perkembangan zaman. Setiap organisasi memiliki budaya organisasi yang berfungsi untuk membentuk aturan atau pedoman dalam berfikir dan bertindak dalam mencapai tujuan yang ditetapkan. Hal ini berarti budaya organisasi yang tumbuh dan terpelihara dengan baik akan mampu memacu organisasi ke arah perkembangan yang lebih baik. Selain itu, tekanan utama dalam pembentukan budaya organisasi adalah mencoba untuk membentuk

[57] Robbins, Stephen P, 2002, *Prinsip-prinsip Perilaku Organisasi (edisi kelima)*, Jakarta: Erlangga , hlm 284
[58] Robbins, Stephen P, 2002, *Prinsip-prinsip Perilaku Organisasi (edisi kelima)*, Jakarta: Erlangga , hlm 282.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

nilai-nilai, sikap dan perilaku dari anggota organisasi secara keseluruhan. Ada sebuah hadits berbunyi :

إِعْمَالْ لِدُنْيَكَ كَاْنَّكَ تَعِيْشُ أَبَدًا إِعْمَالْ لِآَخِرَتِكَ كَأَنَّكَ تَمُوتُ غَدًا

Artinya :"Bekerjalah untuk duniamu seakan-akan engkau akan hidup selamanya dan berbuatlah untuk akhiratmu seakan-akan engkau akan mati besok".[59] Hadits ini mengandung makna bahwa Islam mengajarkan keseimbangan agar seseorang tidak hanya memilih salah satu sebagai jalan hidupnya tetapi juga menjaga keseimbangan di dalamnya. Kepentingan dunia didahulukan bukan dinomorsatukan, hidup di dunia dan kepentingan akhirat juga didahulukan bukan dinomor duakan karena semua akan kembali ke sana.

Menurut *Kreitner et al* (2003 : 87) ada tiga tipe organisasi yang di terapkan dalam budaya organisasi, salah satunya adalah tipe budaya organisasi Konstruktif. Budaya konstruktif adalah budaya di mana tenaga kerja didorong untuk berinteraksi dan mengerjakan tugas bersama dan mendukung keyakinan normatif yang berhubungan dengan pencapaian tujuan organisasi, aktualisasi diri, penghargaan dan kesatuan.[60]

Pencapaian tujuan dalam budaya organisasi kontruktif menjadi sangat penting untuk diperhatikan. Organisasi yang demikian, menilai anggotanya yang dapat menetapkan dan meraih tujuannya sendiri. Anggota diharapkan

[59] Hadits ini dho'if. (Syaikh Al-Albaniy, Silsilah Al-Ahadits Adh-Dho'ifah, no. 8), Hadits Riwayat Baihaqi

[60] Dedek Kurniawan Gultom. *" Pengaruh Budaya Organisasi Perusahaan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk. Medan".*UNMUH Sumatera Utara. Vol. 14 No. 02 (Oktober.2014). Hal.176

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dapat menetapkan tujuan yang menantang namun realistis, membuat rencana untuk meraih tujuan tersebut, dan mengusahakannya dengan antusias.

Setiap perusahaan memiliki tipe budaya organisasi, sebuah organisasi atau perusahaan mungkin dapat memiliki budaya organisasi dominan yang sama, namun perusahaan memiliki keyakinan normatif dan karakteristik budaya organisasi yang lain. Keyakinan normatif mencerminkan pemikiran dan keyakinan individu mengenai bagaimana anggota dari sebuah kelompok atau organisasi tertentu diharapkan menjalankan tugasnya dan berinteraksi dengan orang lain.

Pelayanan berpengaruh terhadap peminatan pelanggan untuk membeli dan menggunakan barang dan jasa yang telah diberikan oleh perusahaan. Apabila barang dan jasa yang diberikan kepada pelanggan baik, maka produk tersebut akan lebih diminati pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan harus bisa melihat dan mengikuti perkembangan zaman dan mengikuti tren di era sekarang.

Kualitas pelayanan juga harus diimbangi dengan budaya organisasi yang kontruktif. Budaya organisasi yang kontruktif berpengaruh terhadap ketertarikan para jamaah terhadap pelayanan yang disediakan oleh perusahaan. Selain itu, program-program yang menarik dan unik akan berdampak ketertarikan jama'ah. Budaya – budaya yang interaktif, saling kerja sama dan sopan santun ini diterapkan KBIH Bryan Makkah Surabaya agar kualitas pelayanan terjaga dan bisa disenangi oleh para jama'ah. Budaya organisasi yang membangun atau kontruktif merupakan salah satu bagian kualitas pelayanan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Budaya yang Konstruktif diterapkan oleh KBIH Bryan Makkah Surabaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat dirasakan oleh para jama'ah dalam menggunakan jasanya, baik jasa travel haji maupun umroh. Dengan adanya budaya Kontruktif tersebut, KBIH Bryan Makkah berharap para jama'ah dapat merasakan kualitas pelayanan yang telah disediakan oleh KBIH Bryan Makkah Surabaya. Selain itu, KBIH Bryan Makkah berharap dapat memberikan kualitas pelayan yang terbaik untuk para jama'ah.

Pelanggan yang merasakan kepuasan tersebut akan mempengaruhi temannya mengenai kehebatan dan kualitas pelayanan tersebut. Dari hal tersebut perusahaan akan mendapatkan pelanggan baru dan pelanggan semakin bertambah. Hal inilah terkadang perusahaan tidak menyadari faktor kualitas pelayanan. Dengan adanya kepuasan dari para pelanggan atau jamaah, para jamaah akan mempunyai prespektif yang baik terhadap KBIH Bryan Makkah Surabaya.

Berdasarkan keterangan di atas, penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian tentang budaya organisasi kontruktif KBIH Bryan Makkah Surabaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Oleh karena itu, penulis membuat sebuah judul " ***Budaya Konstruktif Dalam Meningkatkan Pelayanan Di KBIH Bryan Makkah Surabaya."***

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Bagaimana Terbentuknya Budaya Kontruktif dalam meningkatkan pelayanan di KBIH Bryan Makkah Surabaya ?
2. Bagaimana Mempertahankan Budaya Kontruktif di KBIH Bryan Makkah Surabaya ?

C. Tujuan Penelitian

Dengan adanya rumusan masalah yang sudah ada di atas, maka tujuan penilitian ini adalah untuk mengetahui terbentuknya budaya kontruktif dan mempertahankan Budaya Kontruktif Dalam Meningkatkan pelayanan di KBIH Bryan Makkah Surabaya.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian tentang budaya organisasi dan kualitas pelayanan terhadap instansi atau organisasi selama ini telah banyak dilakukan. Namun sejauh ini, peneliti masih belum menemukan penelitian yang mengambil objek di KBIH Bryan Makkah Surabaya. Penelitian ini diharapkan dapat diambil manfaatnya dengan mendapatkan informasi tentang budaya organisasi kontruktif dan pelayanan untuk para jamaah di KBIH Bryan Makkah Surabaya, dan hasilnya dapat digunakan dengan melihat secara :

1. Manfaat Teoritis

   Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi pengembangan ilmu dan pengetahuan yang berhubungan dengan topik tentang Budaya Kontruktif dan Pelayanan untuk para jamaah di KBIH Bryan Makkah Surabaya.

2. Kegunaan praktis

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Hasil penelitian diharapkan mampu memberikan informasi dan menjadi bahan masukan untuk perusahaan tentang budaya - budaya seperti Budaya Kontruktif dan Pelayanan untuk para jamaah di KBIH Bryan Makkah Surabaya, sehingga dapat diimplimentasikan dalam menentukan segala keputusan yang harus ditetapkan oleh perusahaan untuk meningkatkan para calon jama'ah.

E. Definisi Konsep

Demi memperoleh kejelasan mengenai judul yang diangkat yakni "Budaya Konstruktif Dalam Meningkatkan Pelayanan KBIH Bryan Makkah Surabaya", maka disini akan dijelaskan tentang beberapa istilah yang terdapat di dalam judul, antara lain

1) Budaya Organisasi

Menurut Robert Kitner dalam bukunya menjelaskan definisi budaya organisasi, budaya organisasi adalah perangkat asumsi yang dibagi dan diterima secara implisit begitu saja serta dipegang oleh suatu kelompok yang menetukan bagaimana hal itu dirasakan, dipikirkan, dan bereaksi terhadap lingkungan yang beragam.[61]

2) Budaya Kontruktif

[61] Robert Kreitner dan Angelo Kinichi. *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat. Jakarta. 2014. Hal. 62

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Menurut Robert Kreitner dan Angelo Kinicki yang diterjemahkan oleh Erly Suandy (2006:86), Budaya konstruktif adalah budaya di mana para karyawan didorong untuk berinteraksi dengan orang lain dan mengerjakan tugas dan proyeknya dengan cara yang akan membantu mereka dalam memuaskan kebutuhannya, berhubungan dengan pencapaian tujuan aktualisasi diri, penghargaan yang manusiawi, dan persatuan.[62]

3) Pelayanan

Menurut Tjiptono definisi pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan perusahaan kepada pelanggan yang telah membeli produknya.[63]

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan merupakan urutan sekaligus kerangka berfikir dalam penulisan skripsi. Dalam penelitian ini, peneliti mengklasifikasikan penelitian menjadi lima bab, yang masing-masing bab mengandung susunan pembahasan, berikut adalah sistematika pembahasannya:

BAB I : Pendahuluan

[62] Dedek Kurniawan Gultom. *" Pengaruh Budaya Organisasi Perusahaan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk. Medan".*UNMUH Sumatera Utara. Vol. 14 No. 02 (Oktober.2014). Hal.176

[63] Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi, Ed. I, Cet,III, 2004), 94

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pada bab ini berisikan gambaran umum yang meliputi : latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi konsep, dan sistematika pembahasan.

BAB II : Kerangka Teoritik

Pada bab ini menguraikan penjelasan tentang kerangka teoritik yang meliputi : penelitian terdahulu yang relevan, kerangka teoritik yang berkaitan dengan pelatihan sumber daya manusia, dan meninjau kerangka teoritik dalam perspektif Islam.

BAB III : Metode Penelitian

Pada bab ini menguraikan hal-hal yang berkaitan dengan pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, jenis dan sumber data, tahap-tahap penelitian, teknik pengumpulan data, teknik validitas data, teknis analisis data.

BAB IV : Penyajian Data

Pada bab ini menjelaskan tentang gambaran umun obyek penelitian, penyajian dan analisis data yang meliputi pembahasan mengenai penyajian data untuk menggambarkan data yang ditemukan dalan penelitian mengenai Budaya Konstruktif dalam meningkatkan pelayanan KBIH Bryan Makkah Surabaya .

BAB V : Penutup

Pada bab ini menjelaskan hasil akhir penelitian mengenai simpulan, saran, rekomendasi, dan terakhir keterbatasan penelitian.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB II

KERANGKA TEORITIK

A. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Kajian teoritik merupakan suatu bahan landasan yang mendukung atau referensi dari tema penelitian ini. Kajian teoritik terdiri dari beberapa refrensi literatur buku dan penelitian terlebih dahulu. Tujuan adanya kajian teoritik adalah untuk meneliti penulis dalam menyelesaikan karyanya tidak berdasarkan plagiat. Hal tersebut digunakan sebagai perbandingan dengan karya tulis orang lain, sehingga dapat dilihat perbedaannya dengan penelitian yang penulis kerjakan. Artinya, fokus penelitiannya sangat berbeda dan sama sekali unsur penjiplakan dapat dihindarkan. Kajian teoritik akan dijelaskan pada penelitian terdahulu yang relevan dan kerangka teori penelitian.

Berikut beberapa penelitian terdahulu yang relevan untuk mengetahui budaya organisasi konstruktif dan pelayanan, antara lain :

1. Penelitian Nur Jannah, Jurusan ekonomi syariah Fakultas syariah dan hukum uin syarif hidayatullah. Telah melakukan penelitian dengan judul "*Analisis Budaya Organisasi dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan : Studi Kasus Bank Dki Syariah Cabang Wachid Hasyim Jakarta Pusat*". Dalam penelitian ini penulis meneliti budaya organisasi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

secara luas dan tempat penelitian berlokasi di Bank Dki Syariah Cabang Wachid Hasyim Jakarta Pusat.

Yang membedakan dengan penelitian penulis adalah jika dalam penelitian Nur Jannah meneliti tentang budaya organisasi secara luas sedangkan penelitian penulis Budaya Kontruktif pada budaya organisasi dan objek penelitian. Nur Jannah melakukan penelitian di Bank Dki Syariah Cabang Wachid Hasyim Jakarta Pusat, dan penelitian penulis di KBIH Bryan Makkah Surabaya.

2. Penelitian Abdur Rahman, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Ampel, Surabaya, meneliti dengan judul *" Budaya Organisasi Kemasjidan : studi kasus Budaya Organisasi Masjid Nasional Al Akbar Surabaya".* Abdur Rahman meneliti tentang budaya organisasi secara luas dan objek penelitian. Abdur Rohman Melakukan penelitian di Masjid Nasional Al Akbar Surabaya, dan penulis melakukan penelitian di KBIH Bryan Makkah Surabaya .

   Yang membedakan dengan penelitian penulis adalah jika dalam penelitian Abdur Rohman meneliti tentang budaya organisasi kemasjidan. sedangkan penelitian penulis mengenai Budaya Kontruktif pada KBIH Bryan Makkah.

3. Penelitian Ari Budi Sulistiono dalam skripsi yang berjudul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap (Studi pada Tamu Hotel Srondol Indah Semarang*". Skripsi tersebut menjelaskan menjelaskan mengenai strategi dalam memberikan kualitas

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pelayanan, fasilitas, dan lokasi yang baik. Dengan adanya ketiga variabel tersebut, para pelanggan akan lebih tertarik dalam menggunakan jasa tersebut.

Adapun yang membedakan penelitian Ari Budi Sulistiono dengan penelitian ini adalah pada objek penelitian. Objek penelitian Ari Budi Sulistiono adalah para pengguna jasa penginapan hotel. Sedangkan, objek penelitian ini adalah karyawan dan para jama'ah KBIH Bryan Makkah Surabaya. Adapun persamaan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Kerangka Teoritik

Berikut beberapa kerangka teori yang menjelaskan mengenai Budaya Organisasi yang Kontruktif untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan, antara lain :

1. Budaya Organisasi

   a. Pengertian Budaya Organisasi

Sebelum mendefinisikan pengertian budaya organisasi. Perlu diketahui terlebih dahulu apa pengertian budaya dan apa pengertian organisasi. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, budaya berarti pikiran, akal budi, dan adat istiadat. Budaya juga berarti sesuatu yang sudah menjadi kebiasaan yang sudah sukar diubah[64] . Dalam sunber lain, budaya berarti apa yang dilakukan orang dan apa arti tindakan mereka bagi diri mereka. Budaya juga merupakan gagasan, kepentingan, nilai-nilai dan sikap yang disumbangkan oleh kelompok.

Budaya organisasi yang merupakan produk dari budaya masyarakat mempengaruhi nilai-nilai individu, etika, sikap, anggapan dan harapan. Budsya masyarkat dibentuk oleh lingkungan yang beragam.[65] Adapun organisasi memiliki pengertian, sebagaiman menurut D. Money yang dikutip oleh Nurjanah, bahwa organisasi adalah perpaduan secara sitematis

[64] Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 2002, hal. 169.

[65] Robert Kreitner dan Angelo Kinichi. *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat. Jakarta. 2014. Hal. 95

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

daripada bagian-bagian yang saling ketergantungan atau berkaitan untuk membentuk suatu kesatuan yang bulat melalui kewenangan, koordinasi, dan pengawasan dalam usaha mencapai tujuan yang telah ditentukan.[66]

Pengertian lain juga diungkap Stephen P. Robbins, seperti yang dikutip oleh Wirawan. Unit-unit dari organisasi terdiri atas orang atau kelompok orang yang saling berinteraksi. Interaksi tersebut terkoordinasi secara sadar, artinya dikelola dalam upaya mencapai tujuannya. Setiap individu memiliki latar belakang budaya yang berbeda-beda yang mempengaruhi mereka.

Budaya organisasi juga merupakan suatu sistem makna bersama yang membedakan organisasi yang satu dengan organisasi yang lain. Beberapa definisi budaya organisasi telah dikemukakan oleh para ahli:

1). Menurut Robert Kitner dan angelo kinichi, budaya organisasi adalah perangkat asumsi yang dibagi dan diterima secara implisit begitu saja serta dipegang oleh suatu kelompok yang menetukan bagaimana hal itu dirasakan, dipikirkan, dan bereaksi terhadap lingkungan yang beragam.[67]

2). Budaya organisasi menurut Peter F. Druicker adalah pokok penyelesaian masalah-masalah eksternal dan internal yang

[66] Nurjanah, *Analisis Budaya Oganisasi dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan* (Studi Kasus Bank DKI Syariah Cabang Wahid Hasyim Jakarta Pusat), Skripsi S1 Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2008 hal. 21.

[67] Robert Kreitner dan Angelo Kinichi. *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat. Jakarta. 2014. Hal. 62

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pelaksanaannya dilakukan secara konsisten oleh suatu kelompok yang kemudian mewariskan kepada anggotaanggota baru sebagai cara yang tepat untuk memahami, memikirkan dan merasakan terhadap maslah-masalah terkait.[68]

b. Proses budaya konstruktif

Proses budaya organisasi bisa kita lihat dari bagaimana mereka menciptakannya, mempertahankannya budaya organisasi yang diterapkan.

a. Pembentukan budaya konstruktif

Menurut Moh. Pabundu Tika dalam bukunya mengutip dari Deal dan Kennedy dalam bukunya *Corporate Culture : The Roles and Ritual Of Corporate*, membagi lima unsur pembentuk budaya sebagai berikut :

a. Lingkungan organisasi

Kelangsungan hidup organisasi ditentukan oleh kemampuan perusahaan memberi tanggapan yang tepat terhadap peluang dan tantangan lingkungan. Lingkungan yang berpengaruh antara lain meliputi produk yang dihasilkan, pesaing, pelanggan, tekhnologi, pesmasok, kebijakan pemerintah dan lain-lain.

b. Nilai-Nilai

Nilai-nilai adalah keyakinan dasar yang dianut oleh sebuah organisasi. Setiap perusahaan mempunyai nilai-nilai inti sebagai

[68] Moh. Pabundu Tika, *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, PT Bumi Aksara, Jakarta, 2010, hal. 4.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pedoman berpikir dan bertindak bagi semua warga dalam mencapai tujuan/misi organisasi. Nilai – nilai inti yang dianut bersama oleh anggota organisasi antara lain dapat berupa slogan atau moto. Nilai – nilai tersebut bisa menjadi jati diri organisasi dan harapan konsumen.

c. Pahlawan

Pahlawan adalah tokoh yang dipandang berhasil mewujudkan nilai-nilai budaya dalam kehidupan nyata. Pahlawan bisa berasal dari pendiri perusahaan, para manajer, kelompok organisasi atau orang yang berhasil menciptakan nilai-nilai organisasi.

d. Ritual

Ritual adalah deretan berulang dari kegiatan yang mengungkapkan dan memperkuat nilai-nilai utama organisasi itu, tujuan apakah yang paling penting, orang-orang manakah yang penting dan mana yang dapat dikorbankan.

Ritual merupakan tempat dimana perusahaan secara simbolis menghormati pahlawan-pahlawannya. Karyawan yang berhasil memajukan perusahaan diberikan penghargaan yang dilaksanakan secara ritual setiap tahunnya.

e. Jaringan Budaya/Komunikasi

Jaringan Budaya adalah jaringan komunikasi informal yang pada dasarnya merupakan saluran komunikasi primer. Fungsinya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menyalurkan informasi dan memberi intrepretasi terhadap informasi. [69]

b. Pemeliharaan atau mempertahankan budaya konstruktif

Stephen Robbins P. Menyatakan bahwa terdapat tiga kekuatan yang merupakan bagian yang sangat penting dalam mempertahankan budaya kontruktif, yaitu:[70]

1) Seleksi

Untuk menentukan kriteria yang dianggap paling tepat untuk menjadi anggota organisasi. Ini merupakan kekuatan dalam mempertahankan budaya organisasi. Tujuan utama dari proses seleksi adalah menemukan & mempekerjakan individu yg memiliki pengetahuan, kepandaian & kemampuan untuk berprestasi dalam pekerjaan di dalam organisasi.

Dalam proses seleksi ini, ketika terdapat banyak calon yang memenuhi criteria, maka pengambil keputusan akan menentukan siapakah yang nantinya akan dipekerjakan berdasarkan pertimbangan tentang sejauh mana calon-calon tersebut akan cocok dengan organisasinya.

Selain itu, proses seleksi ini juga member informasi kepada para pelamar mengenai organisasi itu, dan jika mereka merasakan adanya konflik antara nilai mereka dengan

[69] Moh. Pabundu Tika, *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, PT Bumi Aksara, Jakarta, 2010, hal. 16-17

[70] Stephen Robbins P. . *Prinsip-prinsip Perilaku Organisasi.* 2002. Jakarta : Airlangga. Hlm. 285

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

nilai organisasi tersebut, maka mereka dapat mengundurkan diri dari pencalonannya. Sehingga, proses seleksi tersebut, menyaring individu yang mungkin akan menyerang atau mengacaukan nilai-nilai intinya.

2) Manajemen puncak

Menunjukkan pada perilaku & tindakan dari manajemen puncak akan berpengaruh terhadap budaya organisasi. Para pegawai memperhatikan perilaku manajemen dimana kejadian-kejadian yang diamati oleh para pegawai dalam kurun waktu tertentu dapat menetapkan norma-norma yang kemudian meresap ke bawah melalui organisasi. Adanya sosok leadership sebagai panutan dalam bertindak merupakan cara untuk mempertahankan budaya organisasi yang telah ada.

3) Sosialisasi

Merupakan langkah yang tepat untuk mempertahankan budaya organisasi, terutama sosialisasi yang ditujukan bagi anggota baru untuk menyesuaikan diri dengan budayanya. Seluruh anggota organisasi seharusnya mengetahui & memahami mengenai terbentuknya budaya organisasi, pentingnya bagi kemajuan organisasi, termasuk bagi pengembangan dirinya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sebuah organisasi akan selalu mensosialisasi setiap pegawai selama kariernya. Namun sosialisasi yang paling eksplisit ialah ketika organisasi mencoba membentuk orang luar/orang baru untuk menjadi seorang pegawai "yang berkedudukan baik".

Dalam proses tersebut, mereka diberitahu mengenai bagaimana hal tersebut dilakukan disini. Penerapan budaya organisasi pada kegiatan sehari-hari berupakan salah satu bentuk cara kita mempertahankan budaya organisasi. Dengan begitu budaya yang sudah kita bentuk tidak hanya sebagai simbol perusahaan akan tetapi kita terapkan/dipraktekan.

c. Komponen Budaya Organisasi

Menurut Sashkein dan Kisher menjelaskan bahwa budaya organisasi terdiri dari dua komponen yaitu :

1) Keyakinan (value), yakni sesuatu yang diyakini oleh warga organisasi mengetahui apa yang benar dan apa yang salah.
2) Nilai (belief), yakni sikap tentang cara bagaimana seharusnya bekerja dalam organisasi.

Dalam keterangan yang lain ada dua macam keyakinan yang dijelaskan oleh Davis yaitu :

1) Keyakinan bimbingan (guiding beliefs), yakni menentukan visi, misi dan nilai - nilai dasar organisasi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2) Keyakinan harian (daily beliefs), yakni mencirikan cara kegiatan dalam organisasi harus dilakukan: cara pengambilan keputusan, cara berkomunikasi dan cara control dilakukan.

Schein membedakan nilai atas dua tipe, yaitu :

1) Nilai intrinsik atau puncak yang diterima begitu saja tanpa diperdebatkan yang disebut asumsi.
2) Nilai terbuka, merupakan nilai yang diperdebatkan karena manusia membutuhkan keteraturan dan konsistensi.[71]

d. Budaya Kontruktif

Menurut Robert Kreitner dan Angelo Kinicki yang diterjemahkan oleh Erly Suandy (2006:86) terdapat tiga tipe umum budaya organisasi yaitu: konstruktif, pasif-defensif , dan agresif-defensif. Setiap tipe berhubungan dengan seperangkat keyakinan normatif yang berbeda.

1. Budaya konstruktif adalah budaya dimana para karyawan didorong untuk berinteraksi dengan orang lain dan mengerjakan tugas dan proyeknya dengan cara yang akan membantu mereka dalam memuaskan kebutuhannya, berhubungan dengan pencapaian tujuan aktualisasi diri, penghargaan yang manusiawi, dan persatuan.

Ada 3 hal dalam budaya konstruktif yang harus di jaga, yaitu

1. Kebersamaan

[71] Moh. Pabundu Tika, *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, PT Bumi Aksara, Jakarta, 2010, hal. 36-37.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Nilai kebersamaan memuat nilai kerukunan dan harmoni, dimana anggota diajarkan agar mempunyai kesediaan untuk saling memperingan beban dan kesadaran berbagi.[72]

2. Kerjasama

Kerjasama adalah kegiatan atau usaha yang dilakukan oleh beberapa orang (lembaga, pemerintahan dan sebagainya) untuk mencapai tujuan bersama.[73]

3. Komunikasi

Komunikasi sebagai suatu proses dimana seseorang, kelompok, atau organisasi (sender) mengirimkan informasi (massage) pada orang lain, kelompok, atau organisasi (receiver).[74]

2. Budaya pasif-defensif adalah budaya yang mendorong keyakinan normatif yang berhubungan dengan persetujuan, konvensional, ketergantungan, dan penghindaran.
3. Perusahaan dengan budaya agresif-defensif mendorong karyawannya untuk mengerjakan tugasnya dengan keras untuk melindungi keamanan kerja dan status mereka.[75]

d. lapisan –lapisan Budaya Organisasi

---

[72] Isnaini Rodiyah. *Pengaruh Nilai Kebersamaan Budaya Lokal, Lingkungan Kerja, Dan Motivasi Terhadap Kreativitas Kerja Pegawai Di Badan Kepegawaian Kabupaten Sidoarjo*. UMSIDA. Sidoarjo. Vol.1 No. 1. 2008

[73] Depertemen Pendidikan dan Kebudayaan, Kamus Umum Bahasa Indonesia, (Jakarta : Balai Pustaka, 1990), h. 428.

[74] Hassa dan Linna. *Efektivitas Komunikasi Dalam Organisasi*. Fakultas Ekonomi. UPN. Bandung. Vol. 7. No. 4. 2009. Hlm. 2

[75] Dedek Kurniawan Gultom. *" Pengaruh Budaya Organisasi Perusahaan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk. Medan".*UNMUH Sumatera Utara. Vol. 14 No. 02 (Oktober.2014). Hal.176

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Ada tiga lapisan pokok budaya organisasi : artefak yang dapat diteliti, nilai yang mendukung, dan asumsi asumsi dasar.

1). Artifak yang nampak

Pada level yang terlihat, budaya mewakili artefak-artefak yang tsmpak. Artefak terdiri atas simpanan fisik sebuah budaya organisasi. Contoh organisasi meliputi akronim, cara berpakaian, penghargaan, mitos dan cerita-cerita yang mengatakan tentang organisasi, daftar nilai-nilai yang dipublikasikan, ritual-ritual dan perayaan –perayaan yang dapat diteliti, ruang parkir khusus, dekorasi dan lain-lain.

2). Nilai yang dibuat

Nilai yang dibuat mewakili nilai-nilai dan norma-norma yang dinyatakan secara eksplisit yang dipilih oleh suatu organisasi. Nilai ini umuumnya dibentuk oleh pendiri perusahaan baru atau kecil serta tim manajemen puncak didalam organisasi yang lebih besar.

3). Asumsi –asumsi dasar

Asumsi mengangkat nilai-nilai organisasi yang telah menjadi satu hal yang diterima setiap saat, asumsi sangat melawan perubahan. Saat asumsi asumsi dasar dipegang secara luas diantara para pegawai, orang-orang akan menemukan perilaku yang didasarkan pada nilai yang tidak konsisten dan tidak terkonsep.[76]

e. Fungsi Budaya Organisasi

[76] Robert Kreitner dan Angelo Kinichi. *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat. Jakarta. 2014. Hal. 63-64

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Budaya organisasi mempunyai sejumlah fungsi di dalam sebuah organisasi yaitu:[77]

1). Budaya memberikan identitas bagi anggota organisasi.

2). Memfasilitasi komitmem bersama.

3). Mempromosikan staibilitas sosial.

4). Membentuk perilaku dengan membantu para anggota memahami lingkungan sekitar.

Fungsi kebudayaan ini membantu para pegawai memahami mengapa organisasi melakukan apa yang dilakukan,dan bagaimana hal itu dimaksudkan untuk mencapai tujuan-tujuan jangka panjang perusahaan.

f. Karakteristik Budaya Organisasi

Budaya organisasi menunjukkan suatu karakteristik tetentu. Stephen P. Robbins mengemukakan bahwa karakteristik suatu budaya organisasi adalah sebagai berikut[78]:

1). Inisiatif Individu, yaitu tingkat tanggung jawab, kebebasan dan kemerdekaan yang dimiliki individu.

2). Toleransi Terhadap Resiko , yaitu suatu tingkatan dimana pekerja didorong mengambil resiko, menjadi agresif dan inovatif.

3). Pengarahan, yaitu kemampuan organisasi menciptakan tujuan yang jelas dan menerapakan harapan kinerja.

---

[77] Robert Kreitner dan Angelo Kinichi. *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat. Jakarta. 2014. Hal. 69

[78] Moh. Pabundu Tika, *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, PT Bumi Aksara, Jakarta, 2010, hal. 10-11

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4). Integrasi, tingkatan dimana unit dalam organisasi didorong untuk beroperasi dengan cara terkoordinasi.

5). Dukungan Manajemen, yaitu tingkatan dimana pemimpin mengusahakan komunikasi yang jelas, bantuan dan dukungan pada anggotanya.

6). Kontrol, yaitu jumlah aturan dan pengawasan langsung yang dipergunakan untuk melihat dan mengawasi perilaku anggota.

7). Identitas, tingkatan dimana anggota mengidentifikasi bersama organisasi secara keseluruhan dari pada dengan kelompok kerja atau bidang keahlian profesional tertentu.

8). Sistem Imbalan, yaitu suatu tingkatan dimana alokasi reward, hadiah atau promosi, didasarkan pada kriteria kinerja anggota, dan bukan pada senioritas atau favorotisme.

9). Toleransi Terhadap Konflik, yaitu suatu tingkatan dimana anggota didorong menyampaikan konflik dan kritik secara terbuka.

10). Pola Komunikasi, yaitu suatu tingkatan dimana komunikasi organisasional dibatasi pada kewenangan hierarki kelompok.

g. Budaya Konstruktif Prespektif Islam

Dalam prespektif islam budaya juga telah di jelaskan dengan kalimat " *AL Adah Muhakamah* " Secara terminologi, *'Adah* adalah sebuah kecenderungan (berupa ungkapan atau pekerjaan) pada satu obyek tertentu, sekaligus pengulangan akumulatif pada obyek pekerjaan dimaksud, baik dilakukan oleh pribadi atau kelompok.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Akibat pengulangan itu, kemudian dinilai sebagai hal yang lumrah dan mudah dikerjakan. Aktifitas itu telah mendarah daging dan hampir menjadi watak pelakunya.

Sedangkan *Muhakkamah* adalah bentuk Maf'ul dari Masdar *Tahkim* yang berarti penyelesaian masalah, jadi *al-Adah* baik umum atau khusus, dapat dijadikan sandaran penetapan atau penerapan suatu ketentuan hukum ketika terjadi permasalahan yang tidak ditemukan ketentuannya secara jelas dan tidak ada pertentangan dengan suatu aturan hukum yang besifat khusus atau meskipun terdapat pertentangan dengan suatu aturan hukum yang besifat umum.[79]

Budaya organisasi juga di bahas dalam surat Al-Qur'an Al-A'raf ayat 199 :

خُذِ الْعَفْوَ وَأْمُرْ بِالْعُرْفِ وَأَعْرِضْ عَنِ الْجَاهِلِينَ

Artinya :"Jadilah engkau pemaaf dan suruhlah orang mengerjakan yang ma'ruf (tradisi yang baik), serta berpalinglah daripada orang-orang yang bodoh". (QS. al-A'raf : 199).

Budaya organisasi atau tradisi dalam suatu organisasi di atur dalam ayat Al-Qur'an Al-A'raf ayat 199 yang menjelaskan tentang tingkah laku yang ma'ruf diterapkan dalam perilakunya dalam berorganisasi, serta untuk berpaling kepada orang-orang yang bodoh. Budaya organisasi juga menjadi acuan seseoranng berperilaku dengan adaptasi sesuai lingkungan sekitar. Budaya organisasi juga mencakup beberapa nila-nilai yang menjadi landasan seseorang untuk

[79] Saiful Jazil. *Al Adah Al Muhakamah*. Prosiding halaqoh nasional dan seminar internasional pendidikan islam. Fakultas Tarbiyah. UINSA. Hal. 319

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berperilaku, berikut ini ayat Al-Qur;an yang menjelaskan tentang perilaku seseorang ketika berada dalam organisasi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمَانَاتِكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Artinya :"Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui". (QS : Al-Anfal :27)

Dari pengertian ayat Al-qur'an di atas menjelaskan untuk tidak berkhianat terhadap amanat-amanat yang dipercayakan untuk seseorang agar dilaksanakan sesuai dengan tanggung jawab dan tugasnya. Karena seseorang yang mempunyai perilaku baik dalam sebuah organisasi, maka kepercayaan yang diberikan akan segera dilaksanakan dan dikerjakan sesuai dengan apa yang diperintahkan.

2. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Menurut Kotler dan Amstrong, pelayanan adalah bentuk produk yang terdiri dari aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual dan pada dasarnya tak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan akan sesuatu.[80]

Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dari mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada perusahaan.[81]

---

[80] Astri Wulandari, "*Analisis Kepuasan Nasabah Bank Mandiri tentang Pelayanan Prima (Service Excellence): Survei terhadap Nasabah Bank Mandiri Kanto Kas Universitas Telkom*", Ecodomica, Vol. 3,No. 1 (April, 2015), 287.

[81] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam prinsip syariah, pelayanan prima erat kaitannya dengan hubungan antar manusia (*muamalah*). Interaksi sesama manusia mempunyai built in yang tidak bisa dipisahkan satu sama lain, pertama adalah interaksi itu harus selaras dengan hukum Islam, dan kedua interaksi itu memiliki kandungan nilai-nilai akhlak mulia.[82]

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Untuk mencapai suatu pelayanan yang prima pihak perusahaan haruslah memiliki keterampilan tertentu, diantaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaannya baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya maupun bagian lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik, mampu mengerti dan memahami bahasa isyarat (*gesture*) pelanggan serta memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara profesional.[83]

Menurut Nina Rahmayanty konsep dasar pelayanan prima (*Service Excellent*) adalah sebagai berikut:[84]

1) Kemampuan (*Ability*)

---

[82] Rizky Aprisya, et al., ”*Pengaruh Pelayanan Prima (Service Of Excellence) terhadap Kepuasan Pelanggan: Survey Nasabah Bank Danamon Syariah KCP Pungkur Bandung*”, Prosiding Keuangan dan Perbankan Syariah, ISSN: 2460-2159, tt, 391.
[83] Astri Wulandari, “*Analisis Kepuasan Nasabah...*, 287.
[84] Nina Rahmayanty, 2010, *Manajemen Pelayanan Prima*, Graha Ilmu, Bandung, hal 15

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kemampuan tertentu yang meliputi kemampuan kerja di bidang kerja yang ditekuni yang dibutuhkan untuk menunjang program layanan prima (*excellent service*) seperti: melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan humas sebagai alat untuk membina hubungan ke dalam dan ke luar oraganisasi / perusahaan.

2) Sikap (*Attitude*)

Perilaku tertentu yang harus ditonjolkan ketika berhadapan dengan pelanggan.

3) Penampilan (*Apprearance*)

Penampilan fisik ataupun non-fisik yang merefleksikan kredibilitas kepada pelanggan.

4) Perhatian (*Attention*)

Kepedulian penuh terhadap pelanggan, yang berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan, maupun memahami saran dan kritiknya.

5) Tindakan (*Action*)

Kegiatan nyata yang dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

6) Tanggung jawab (*Accountability*)

Sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai bentuk kepedulian, untuk meminimalkan ketidakpuasan pelanggan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian yang dilakukan saat ini, maka peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teori yang digunakan dalam metodologi penelitian ini merujuk pada pendapat menurut Haris Herdiansyah, metode penelitian kualitatif adalah suatu penelitian ilmiah yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam konteks sosial secara alamiah dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang diteliti.[85]

Penelitian deskriptif bertujuan memperoleh informasi-informasi mengenai keadaan yang ada pada saat ini tidak menguji hipotesa atau tidak menggunakan hipotesa melainkan hanya mendeskripsikan informasi apa adanya sesuai dengan variabel-variabel yang diteliti.[86]

Sedangkan teori yang digunakan dalam metodologi penelitian kualitatif menurut Bogdan dan Taylor seperti yang dikutip Lexy J. Moleong yaitu sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.[87] Dalam penelitian ini peneliti akan mendeskripsikan secara mendalam hasil data yang diperoleh melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara.

---

[85] Haris Herdiansyah, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2010), hal 9
[86] Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1995), hal. 26
[87] Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), hal. 3

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di KBIH Bryan Makkah Surabaya yang berlokasi di Jalan Jemursari Utara III/9 Surabaya. Lokasi penelitian tersebut mudah dijangkau oleh peneliti, sehingga pelaksanaan penelitian berjalan dengan lancar.

C. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data terkait dilampirkan pada bagian ini. Uraian mengenai jenis data meliputi data – data apa saja yang diperlukan dan bagaimana pula strategi yang diterapkan. Jenis data terbagi menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder.

Sumber data adalah subyek dari mana data diperoleh[88]. Dalam penelitian ini, peneliti memperoleh data-data dari dua sumber yaitu:

1. Data primer

   Data primer adalah data yang diambil dari sumber data primer atau sumber pertama yang dihasilkan saat dilapangan[89]. Data primer disebut juga data asli. Dalam penelitian ini peneliti memperoleh data primer dari observasi dan interview dengan pihak yang bersangkutan. Adapun obyek yang dijadikan sumber informasi yaitu sekertaris, staf sekertariat, dan karyawan KBIH Bryan Makkah Surabaya.

2. Data sekunder

[88] Suhartini Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan dan Praktik,* (Jakarta: Rineka Cipta, 1989), hal. 102

[89] Burhan Bungin, M*etodelogi Penelitian Sosial,* (Surabaya: Airlangga University, 2001), hal. 128

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber data kedua atau sumber kedua[90]. Data ini biasanya diperoleh dari penelitian terdahulu, jurnal ilmiah, arsip, dokument maupun data-data yang tidak di publikasikan.

D. Tahap-tahap Penelitian

Tahap penelitian adalah gambaran perencanaan keseluruhan penelitian, pengumpulan data, hingga lapora data. Menurut *Moleong* Tahap-tahap pelaksanaan ada empat tahap yaitu: tahap sebelum kelapangan, tahap pekerjaan lapangan, tahap analisis data, dan tahap penulisan laporan[91]. Dalam penelitian ini tahap yang ditempuh sebagai berikut:

a. Tahap pra lapangan

Merupakan tahapan yang perlu dipersiapkan peneliti sebelum berada dilapangan, pada tahapan ini meliputi:

- Menyusun Rancangan Penelitian
- Memilih Lapangan Penelitian
- Mengurus Surat Perizinan
- Mengunjungi dan Menilai Lapangan Penelitian
- Mencari dan Memilih Sumber Informan
- Menyiapkan Perlengkapan Penelitian
- Menjaga Etika Penelitian

[90] Ibid, hal. 128
[91] Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012), hal. 143

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Tahap pekerjaan lapangan

Merupakan tahap yang sebenarnya dalam proses penelitian. Selama dilapangan peneliti harus menyiapkan bahan-bahan perlengkapan alat instrumen penelitian dan alat perekam. Adapun rancangan dalam pendekatan kualitatif, penulis menggunakan beberapa langkah antara lain:

a. Tahap I: mengadakan pengamatan sekaligus interview dengan beberapa responden yang mengetahui tentang permasalahan atau yang terjadi pada KBIH Bryan Makkah Surabaya.
b. Tahap II: mengumpulkan data dari hasil interview dengan beberapa responden setelah dilakukan analisis data.
c. Tahap III: mekakukan tentang keabsahan data yang di dapat dari beberapa responden yang di dapat.

c. Tahap analisis data

Tahap analisis data, meliputi analisis data yang diperoleh baik melalui observasi, dokumentasi maupun wawancara terhadap sekertaris, staf, dan karyawan KBIH Bryan Makkah Surabaya. Kemudian melakukan pengecekan keabsahan data dengan sumber data yang ada untuk mendapatkan data yang valid untuk memahami konteks penelitian yang diteliti.

d. Tahap penulisan laporan

Penulisan laporan adalah tahap akhir dari proses pelaksanaan penelitian. Setelah semua komponen-komponen terkait dengan data dan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

hasil analisis data serta mencapai suatu kesimpulan, peneliti mulai menulis laporan dalam konteks laporan penelitian kualitatif. Penulisan laporan disesuaikan dengan metode dalam penulisan penelitian kualitatif dengan tidak mengabaikan kebutuhan peneliti terkait dengan kelengkapan data.

E. Teknik Pengumpulan Data

Data adalah semua hasil observasi pengukuran yang telah dicatat suatu keperluan tertentu[92]. Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari peneliti adalah mendapatkan data[93]. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

1. Metode wawancara (*Interview*)

   Menurut Gorden, Wawancara merupakan percakapan antara dua orang yang salah satunya bertujuan untuk menggali dan mendapatkan informasi untuk tujuan suatu tertentu[94]. Adapun obyek yang dijadikan sumber informasi yaitu: sekertaris, staf, jamaah dan karyawan KBIH Bryan Makkah Surabaya. Karena mereka yang lebih mengetahui tentang Budaya Konstruktif di KBIH Bryan Makkah Surabaya. Dengan menggunakan wawancara (*interview*) ini, peneliti mendapatkan data tentang:

---

[92] Soeratno, Lincoln Arsyad, *Metode Penelitian,* (Yogyakarta; UPP. AMP YPKN,1995), hal.75
[93] Sugino, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatir dan R&D,* (Bandung: Alfabeta,2014), hal. 224
[94] Haris Herdiansyah, *Metodelogi Penelitian Kualitatif,* (Jakarta: Salemba Humanika, 2010), hal 118

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Sejarah berdirinya KBIH Bryan Makkah Surabaya
b. Visi dan Misi pada KBIH Bryan Makkah Surabaya
c. Terbentuknya dan cara mempertahankan Budaya Konstruktif yang diterapkan KBIH Bryan Makkah Surabaya
d. Pelayanan yang ada di KBIH Bryan Makkah Surabaya
e. Budaya Konstruktif yang ada di KBIH Bryan Makkah Surabaya

2. Metode pengamatan (*Observasi*)

Menurut Cartwright, Observasi atau pengamatan adalah suatu proses melihat, mengamati, dan mencermati serta merekam perilaku secara sistematis untuk suatu tujuan tertentu[95]. Observasi salah satu teknik yang akan dilakukan peneliti dalam penelitian kualitatif. Pengamatan yang akan dilakukan peneliti yaitu dengan ikut terjun kelapangan untuk melihat kondisi maupun suasana yang ada di kawasan tersebut. Dari hasil pengamatan (observasi) dapat diperoleh gambaran yang lebih jelas tentang masalah-masalahnya.

Dengan menggunakan pengamatan ini, peneliti akan mendapatkan data tentang:

a. Lokasi kantor KBIH Bryan Makkah Surabaya
b. Sejarah beridrinya KBIH Bryan Makkah Surabaya
c. Data Pelayanan yang diberikan KBIH Bryan Makkah Surabaya
d. Budaya Konstruktif KBIH Bryan Makkah Surabaya

[95] Ibid, hal. 131

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Metode dokumentasi

Menurut Haris, dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek[96]. Observasi yang digunakan dalam pencarian data dilapangan berbentuk gambar profil organisasi, struktur organisasi, sarana prasarana budaya konstruktif, dan pelayanan pada jamaah haji dan umroh.

Untuk lebih memudahkan, maka dapat ditabulasi data, sumber data, dan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

Tabel Data

	Data	Sumber Data	Teknik Pengumpulan Data
	Profil Organisasi	Sekertaris KBIH	W, O, D
	Budaya Konstruktif	Sekertaris, Staf/Anggota KBIH	W, O, D
	Jenis Pelayanan	Sekertaris, Staf KBIH,	W, O, D

[96] Ibid, hal. 143

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

		Jamaah	
	Terbentuknya dan mempertahankan budaya konstruktif	Sekertaris, Staf KBIH	W, O

Catatan:

Wawancara : W

Obsrvasi : O

Dokumentasi : D

G. Teknik Validitas Data

Dalam penelitian ini peneliti memakai pendekatan kualitatif untuk memeriksa keabsahan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Keabsahan data adalah bahwa setiap keadaan harus memenuhi mendemonstrasikan nilai yang benar, menyediakan dasar agar hal itu dapat diterapkan, memperbolehkan keputusan luar yang dapat dibuat tentang konsistensi[97]. Teknik yang dilakukan dengan trianggulasi data. Trianggulasi data merupakan upaya yang dilakukan peneliti untuk melihat keabsahan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu yang telah ditetapkan[98].

Trianggulasi data digunakan dengan cara membuktikan kembali keabsahan data yang diperoleh dilapangan melalui metode wawancara, observasi, dokumentasi kemudian dibandingkan hasil yang didapat. Jadi

[97] Lexy J.Moleong, *Metode Penelitian kulitatif,* (Bandung: Remaja Rosydakarya,2008), hal. 320-321

[98] Sugiono, *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatir dan R&D,* (Bandung: Alfabeta,2014), hal. 273

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

trianggulasi merupakan cara terbaik untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan kontruksi kenyataan yang ada dalam konteks suatu studi sewaktu mengumpulkan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan.

Adapun langkah-langkah yang ditempuh dalam tahap trianggulasi ini adalah:

1. Peneliti melakukan pengecekan tentang hasil dari pengamatan wawancara, maupun hasil data yang diperoleh dengan cara lain (observasi dan dokumentasi). Pengecekan dilakukan kepada pihak-pihak yang terlibat dalam kepengurusan KBIH Bryan Makkah Surabaya
2. Mengajukan berbagai macam variasi pertanyaan
3. Penulis meneliti kembali hasil wawancara yang didapatkan tentang budaya konstruktif kepada kepala dan karyawan. Penelitian tersebut secara umum dengan mengecek data yang sudah ada bagaimana hasilnya.[99]

H. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses berkelanjutan yang membutuhkan refleksi terus-menerus terhadap data, mengajukan pertanyaan-pertanyaan analitis, dan menulis singkat sepanjang penelitian. Hal tersebut merupakan pengertian analisis data menurut John Creswell.[100]

---

[99] Ibid. Hal.273

[100] Intan Retno Puspita. *Program-program Korean Cultural Center Dalam Mengkomunikasikan Budaya Korea Selatan Di Indonesia*. Skripsi. Fakultas Ilmu Komunikasi. Universitas Mercu Buana. 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam teknik analisis data terdapat empat tahapan yang harus dilakukan, yang pertama merupakan mengumpulkan data yang telah diperoleh, kemudian melakukan reduksi data, lalu men-*display* data yang telah direduksi, dan membuat kesimpulan, serta verifikasi mengenai analisis data yang telah dilakukan. Berikut penjabaran mengenai teknik analisis data lebih lanjut berdasarkan John W. Creswell dalam bukunya *Research Desaign* : Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan *mixed*.[101]

a. Mengumpulkan Data

Data-data yang sebelumnya diperoleh baik data primer maupun data sekunder dikumpulkan. Selama penelitian berlangsung, seluruh pembicaraan pada saat melakukan pengumpulan data akan didokumentasikan. Cara mendokumentasikan dapat berupa rekaman suara, foto-foto saat wawancara, foto- foto dokumentasi untuk keperluan studi dokumen. Pendokumentasian ini diperuntukan sebagai bukti bahwa penelitian dilakukan sebenar-benarnya.

b. Reduksi Data

Kemudian seluruh informasi tersebut terkait yang diperoleh dikumpulkan dan lalu akan dilakukan reduksi data. Rekduksi data dilakukan untuk menetukan informasi-informasi penting, dan telah dilakukan pencocokan data kembali sehingga valid serta mengeluarkan informasi –informasi yang relevan. Penyaringan data harus

[101] Ibid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

memperhatikan dengan seksama dan dilakukan berulang-ulang untuk memastikan data yang tersaring merupakan data pelengkap.

c. *Display* Data

Tahap selanjutnya dengan menampilkan (*Display*) seluruh data yang telah melalui proses reduksi data. Tampilan data ini bertujuan untuk *double check* data-data yang sebelumnya telah direduksi apakah sudah lengkap atau masih ada yang harus diperbaiki maupun revisi.

d. Kesimpulan dan Verifikasi Data

lalu di lakukan analisis terhadap data-data yang telah dikelompokan sebelumnya setelah itu akan dibuatkan kesimpulan dan verifikasi terhadap data. Analisis yang dimaksud yaitu dengan memeriksa lagi dari A-Z seluruh data-data yang telah diperoleh setelah *Display* data untuk mencegah kesalahan-kesalahan informasi yang berada didalamnya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti akan memaparkan gambaran secara umum tentang kondisi subyek yang diteliti. Hal ini bertujuan agar hasil penelitian mampu memberikan gambaran secara jelas dan terperinci kepada para pembaca.

1. Sejarah berdirinya KBIH BRYAN MAKKAH

Pada tahun 2001 Muncul Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) dengan nama "BRYAN MAKKAH" yang berada dibawah naungan Yayasan Al-Jihad Surabaya adalah bermula dari sebuah persahabatan yang terjalin dengan diliputi suasana penuh keakraban antara Bapak Drs. KH. Moch. Imam Chambali dengan Bapak Brigjend H. Gunawan yang waktu itu beliau masih menjabat sebagai Wakapolda Metro Jaya. Persahabatan tersebut semakin akrab bahkan sudah menjadi hubungan kekeluargaan yang sangat dekat. Sehingga terjalin hubungan batin dan emosional yang sangat kuat.[102]

Ketika Bapak Drs. KH. Much. Imam Chambali menyampaikan beberapa ide dan pikirannya kepada Bapak Brigjend. H. Gunawan, bahwa Yayasan Al-Jihad Surabaya akan mengembangkan beberapa program, diantaranya: Majelis Dzikir satu bulan sekali, mendirikan Panti Asuhan

[102] Hasil wawancara dengan Zahrotul Jannah, sebagai staff KBIH Bryan Makkah, pada tanggal 11 Desember 2017

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Yatim Piatu, Taman Pendidikan Al Qur'an (TPQ), mendirikan Pondok Pesantren Mahasiswa dan sebagainya. Ternyata beliau sangat antusias dan mendukung penuh secara lahir dan batin, bahkan beliau menjadi salah satu penyandang dana dari semua program kegiatan Yayasan Al-Jihad Surabaya.[103]

Pada suatu hari Bapak Brigjend. H. Gunawan sekeluarga mendapat ujian dari Allah SWT yakni dengan meninggalnya seorang putra tercinta yang bernama "MUHAMMAD BRYAN", yang akhirnya terbentuklah sebuah pemikiran bahwa untuk mengingat dan mengabadikan segala kebaikan dan pengorbanan yang diberikan oleh Bapak Brigjend. H. Gunawan sekeluarga dengan ikhlas, maka didirikanlah sebuah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) dengan nama "BRYAN MAKKAH".

Dengan demikian nama "BRYAN MAKKAH" adalah sebuah nama yang monumental yang bermula dari proses perjalanan rohani dua insan yang mempunyai kesamaan visi dan misi untuk membimbing dan mendidik manusia untuk mengenal jati diri yang sejati, yakni dalam rangka mendekatkan diri kepada Allah SWT. Demikian sekilas sejarah KBIH Bryan Makkah Surabaya, semoga siapapun yang menggabungkan diri dengan KBIH Bryan Makkah senantiasa diberi hidayah dan mendapat ridlo serta dibarokahi Allah SWT, baik di dunia dan akhirat. Amiin.[104]

2. Visi dan Misi KBIH Bryan Makkah

[103] Hasil dokumentasi KBIH pada buku kenang-kenangan jamaah, pada tanggal 11 Desember 2017
[104] Hasil wawancara dengan Zahrotul Jannah, sebagai staff KBIH Bryan Makkah, pada tanggal 11 Desember 2017

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Adapun visi dan misi KBIH Bryan Makkah Surabaya sebagai berikut :

a. Visi

1) Mendarmabaktikan seluruh aktifitas sebagai hamba Allah dalan memberikan bimbingan kepada kepada jamaah semata-mata karena ibadah Allah SWT. Dan terhadap ridhanya (dipraktekkan dalam sikap tawaddlu', tunduk dan patuh kepada Allah SWT).
2) Mengimplementasika fungsi khalifah Allah di muka bumi, diwujudkan dalam sikap proaktif, inovatif dan kreatif yang di bangun atas dasar keikhlasan dan akhlakul karimah.

b. Misi

1) Mengutamakan kepuasan pelayanan bagi calon jamaah haji
2) Meningkatkan mutu SDM yang berkesinambungan sesuai dengan perkembangan zaman
3) Melengkapi sarana dan prasarana
4) Meningkatkan suasana yang harmonisa antara pembimbing dengan jamaah haji
5) Memperbaiki sistem kerja secara profesional.[105]

3. Letak geografis KBIH Bryan Makkah

Secara geografis KBIH Bryan Makkah pondok pesantresn Al-jihad Surabaya berlokasi di jalan Jemursari utara III/9 kelurahan Jemurwonosari kecamatan Wonocolo kota Surabaya.[106] Lokasi KBIH Bryan Mekkah ini

[105] Hasil dokumentasi dari brosur KBIH Bryan Makkah Surabaya.
[106] Hasil dokumentasi KBIH Bryan Makkah pada browsur, pada tanggal 10 Oktober 2017

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sangat strategis dan mudah dijangkau karena posisinya berdekatan dengan jalan raya. Untuk lebih jelasnya letak geografis KBIH Bryan Makkah pondok pesantren Al-jihad Surabaya adalah[107]: a. Sebelah utara batasan dengan Wonocolo b. Sebelah timur batasan dengan jalan raya Jemursari c. Sebelah selatan berbatasan dengan jalan raya Ngawinan d. Sebelah barat berbatasan dengan jalan Jemurwonosari.

4. Tujuan

Memiliki arti sangat penting sebagai dasar untuk melakukan aktifitas dalam memberikan dan membantu para jamah haji Bryan Makkah dengan pelayanan prima, baik urusan administrasi haji, materi manasik, bimbingan manasik, layanan sebelum berangkat, dalam perjalanan, masa perjalanan, masa pelaksanaan ibadah haji, dan membimbing jamaah menjadi haji yang mabrur.[108]

5. Sarana Prasarana

KBIH Bryan Makkah memiliki beberapa alat-alat pendukung dalam menunjang pekerjaan para karyawan KBIH. Alat-alat itu biss berupa benda yang mati maupun yang bergerak. Sarana prasana di KBIH Bryan Makkah antara lain :

[107] Hasil observasi pada kantor KBIH Bryan Makkah pada tanggal 10 Oktober 2017.
[108] Hasil wawancara dengan Lutfiyah Hanum Faridah sebagai staff KBIH Bryan Makkah pada tanggal 11 Oktober 2017.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Televisi LCD

2. Sepeda Motor inventaris

3. Komputer

4. Lemari

5. Alat penghitung uang

6. Tempat parkir

7. ATK (Alat Tulis Kerja)

8. Telepon Kantor

9. Ruangan Ber AC

10.Mesin Foto copy dan Scan

11. Brankas

12. dan lain-lain.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

6. Strukur Organisasi

Struktur organisasi merupakan kerangka yang menunjukan segenap tugas pekerjaan untuk mencapai tujuan organisasi, hubungan antara fungsi-fungsi serta wewenang dan tanggung jawah setiap tugas pekerjaan itu. Dengan demikian struktur organisasi mempunyai unsur-unsur sebagai berikut:

a. Adanya kerangka yang menunjukkan tugas pekerjaan untuk mencapai tujuan organisasi.
b. Adanya hubungan antara fungsi fungsi organisai.
c. Adanya wewenang dan tanggung jawab. Adapun struktur organisasi yang dipakai oleh KBIH Bryan Makkah adalah sebagai berikut:[54]

STRUKTUR KEPENGURUSAN KBIH BRYAN MAKKAH
SURABAYA PENASEHAT

1) PENASEHAT : Brigjend.(Purn.) H. Gunawan
H. Saimi Saleh
H. Asmanto Ghani Al Akbar
Drs. KH. Much. Imam Chambali
2) KETUA : Drs. KH. M. Syukron Djazilan Badri, M.Ag
3) WAKIL KETUA : Drs. KH. Miftahul Huda, S.Ag
4) BENDAHARA : Moch. Ikhwan, SS, M.Si, M. Pd.I
5) SEKRETARIS : M. Ali Zainal Abidin, S.Hi
6) Anggota/staff :
- M. Jumari, M. Pd.I

[54] Observasi dan hasil dokumen KBIH Bryan Makkah, pada tanggal 13 November 2017.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

- Hj. Haeny Fatihul Huda
- M. Ainul Mubarok, S. Pd.I, M.Pd.I
- M. Hadziq Asy Syairofi, S.HI
- M. Ulil Fadli
- M. Sholihin, S.HI, M.HI
- Fajar Aris Saputra, S.Pd.I

7) Staff Skretariat :

- Ali Mashudi, S.HI
- Samrotul Kholilah
- Zahrotul Jannah, S.Psi
- Lutfiyah Hanum Faridah, S.Th.I

8) Pembimbing :

- Drs. KH. Much. Imam Chambali
- Nyai Hj. Luluk Khumaidah Chambali, SH, S.Pd.I
- Drs. KH. M. Syukron Djazilan Badri, M.Ag
- Drs. KH. Miftahul Huda, S.Ag
- Dr. KH. Saiful Jazil, M.Ag
- Dr. KH. Jaenuddin, M.SI

Pembentukan struktur juga dibentuk tugas dan tanggung jawab dari struktural tersebut, adapun tugas dan tanggung jawab dari struktur kelembagaan KBIH Bryan Makkah adalah sebagai berikut:

1) Penasehat bertugas untuk mengawasi kegiatan organisasi, dan bersifat tidak langsung.
2) Ketua bertugas melaksanakan tugas harian dan mengawasi secara langsung dilapangan proses kerja organisasi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3) Wakil ketua menggantikan posisi ketua ketika dibutuhkan.

4) Sekretaris bertugas menjalankan proses administrasi organisasi.

5) Bendahara bertugas sebagai manajer keuangan yang mengerjakan dan mengatur keuangan organisasi.

6) Anggota bertugas membantu pengurus terstruktural untuk menjalankan tugas-tugas organisasi.

7) Tim Pembimbing adalah pelaksana lapangan yang bertanggung jawab untuk membimbing jamaah haji mulai dari manasik haji sampai dengan ditanah suci.[55]

7. SOP dan AD/ART di KBIH Bryan Makkah Surabaya

SOP merupakan suatu pembagian job descripsion yang dibuat acuan atau pegangan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan oleh karyawan. Seperti contohnya SOP Staf Pelayanan di KBIH Bryan Makkah " menyambut dan memberi salam para jamaah yang ingin mendaftar umroh atau haji, mendengarkan apa yang disampaikan oleh jamaah melalui telepon atau bentuk komunikasi lainnya dengan sebaik-baiknya." Bentuk AD/ART di KBIH Bryan Makkah bisa misalnya pada BAB I Pasal 1 Menjelaskan tentang NAMA, STATUS dan KEDUDUKAN.

8. Produk yang Ditawarkan

1. Haji Regular Syarat pendaftaran:

1) Mengisi formulir pendaftaran dengan melampirkan:

a. Foto copy bukti lunas setoran awal BPIH dari Bank (2 lembar)

[55] Hasil dokumen dan observasi KBIH Bryan Makkah, pada tanggal 13 November 2017.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Foto copy bukti pendaftaran dari Departeman Agama (SPPH) (2 lembar)

c. Foto copy KTP yang masih berlaku (2 lembar)

d. Pas photo berwarna ukuran 3x4 (10 lembar)

e. Foto copy KSK

f. Foto copy surat nikah / ijazah / akte kelahiran

2) Buku tabungan haji dengan saldo Rp. 25.100.000,-

2. Umroh

a. Paket 10 hari umroh maulid, umroh regular $ 2.250, hotel di Madinah (sanabeel), Makkah (Azka As Ashofa). Umroh VIP $ 2.500 hotel di Madinah (sanabeel), Makkah (Grand Zam-zam).

b. Paket umroh bengkel hati, 9 hari $ 2.150, hotel di Madinah (sanabeel), Makkah (Fajar Badee). Gratis ziarah wali lomo, undian umroh gratis tiap tahun.

c. Paket umroh barokah $2.500, hotel di Madinah (Mubarok Silver), Makkah (Grand Zam-zam).

d. Paket umroh regular $ 2.149, hotel di Madinah (Firdaus Al Umroh), Makkah (Al Mukhtaroh).

e. Talangan umroh, Rp. 5.000.000, pembiayaan awal Rp. 1.000.000, angsuran Rp. 685.000

Syarat pendaftaran:

1) Foto copy KTP

2) Foto copy KSK

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3) Foto copy surat nikah / ijazah / akte kelahiran

4) Paspor

5) Surat kesehatan

6) Foto 3x4 (5 lembar)

3. Badal Haji

Syarat pendaftaran:

1) Identitas diri yang dibadalkan

a) Nama bin / binti

b) Tempat tanggal lahir

c) Alamat

2) Foto 3x4 (1 lembar)

3) Biaya Rp. 6.000.000,-

8. Fasilitas bimbingan Bryan Makkah

a. Buku Dzikir Rahmatan Lil ‘Alamin

b. Buku Materi Manasik Haji

c. Buku Do’a Manasik Haji

d. Pakaian Seragam Bryan Makkah

e. Sticker Bryan Makkah

f. Buku Kenangan Atau Memory Haji

g. Membantu Pelaksanaan Haji Amanah Dan Dam (Denda)

h. Mengadakan Pengajian Rutin Selama Menjalankan Ibadah Haji

i. Syahadah Atau Piagam Haji

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

j. Foto Kenangan.[56]

9. Keuangan KBIH Bryan Makkah

Keuangan yang ada didalam KBIH Bryan Makkah diatur oleh bendahara KBIH Bryan Makkah yaitu Ust. Moh. Ikhwan. Beliau menerima uang dari staf pelayanan yang didapatkan dari jamaah lalu disimpan di brankas atau langsung disetorkan ke bank syariah, seperti bank jatim syariah, bank mandiri syariah atau bank bni syariah.

10. Kelebihan KBIH Bryan Makkah

Dalam memuaskan jemaah haji KBIH Bryan Makkah terus meningkatkan pelayanan yang baik. Adapun layanan yang diberikan KBIH Bryan Makkah yaitu:

a) Mendapatkan bimbingan secara intensif pada setiap pelaksanaan ibadah haji dan ziarah.
b) Para pembimbing haji membantu apabila ada kesulitan para jemaah haji.
c) Memberikan kemudahan selalu bersama-sama keluarga rombongan dan bimbingan dalam satu kloter.
d) Pembimbing siap membantu jemaah haji 24 jam penuh.
e) Ada pembimbing wanita.[57]

Adapun pelayanan lainnya yang diberikan oleh KBIH Bryan Makkah yaitu:[58]

[56] Hasil wawancara dengan Lutfiah Hanum Faridah dan browsur KBIH Bryan Makkah.
[57] Hasil dokumentasi KBIH Bryan Makkah berupa browsur.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Pembinaan manasik haji

Pembinaan manasik haji dilaksanakan dengan tujuan memberikan fasilitas materi dan pengetahuan tentang tata cara dan gambaran besar mengenai ibadah haji. Dengan diadakannya pembinaan manasik tersebut, diharapkan para calon jemaah tidak gagap ketika menjalankan ibadah haji.

B. Penyajian Data

Dalam penyajian data kali ini peneliti akan memaparkan hasil data yang diperoleh dari lapangan untuk menjawab atas masalah yang diangkat. Data tersebut diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun data tersebut mengenai proses pelatihan yang meliputi beberapa hal diantaranya berhubungan dengan Terbentuknya Budaya Konstruktif, Mempertahankan Budaya Konstruktif, Budaya konstruktif di KBIH Bryan Makkah.

1. Terbentuknya Budaya konstuktif di KBIH Bryan Makkah

Terbentuknya budaya Konstruktif pada suatu perusahaan tidak mungkin terjadi dengan begitu saja. Jika sebuah budaya organisasi merupakan salah satu komitmen yang sudah dibangun oleh perusahaan, maka komitmen yang sudah terbentuk tidak akan hilang dengan begitu saja. Dalam proses pembentukan budaya konstruktif pasti ada yang melatarbelangi budaya organisasi tersebut sehingga menjadi budaya yang kuat dan budaya yang memang patut untuk dipertahankan.

[58] Hasil wawancara dengan Ali Zainal Abidin sebagai staff KBIH Bryan Makkah pada tanggal 12 Oktober 2017.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam penelitian ini peneliti mendapatkan informasi dari hasil wawancara, dimana isi informasi tentang berdirinya atau terbentunya budaya organisasi yang ada di KBIH Bryan Makkah Surabaya. Pernyataan yang diungkapkan oleh responden adalah sebagai berikut:

> *"karena budaya organisasi kita sudah diperbarui beberapa kali.. Awal mulanya terbentuk budaya ini ya dari mereka orang-orang yang mendirikan perusahaan ini. Hanya saja ada pembaruan beberapa kali, perubahan ini tidak merubah secara keseluruhan. Maksud dan tujua kita tetap sama,, peruabahan budaya ini sesuaikan dengan situasi pasar kita. Motto perusahaan tetap.Kegiatan sehari-hari tetap munjang budaya yang sudah kita bentuk dan kita perbarui.Untuk yang lainya mungkin bisa sampean jabarkan sendiri melalui apa yang sampean lihat dan sampean rasakan selama magang disini ditambah beberapa hari penelitian."* [59]

Dalam pernyataan diatas menjelaskan, bahwasanya terdapat beberapa poin dalam pembentukan budaya konstruktif, yakni:Pahlawan, Nilai-nilai, Lingkungan, Ritual, dan Jaringan Budaya atau Komunikasi. Dari kelima poin tersebut dinyatakan sebagai factor terbentuknya budaya konstruktif di KBIH Bryan Makkah Surabaya.

a) Pahlawan KBIH Bryan Makkah

Pernyataan ini yang diungkapkan oleh responden sekertaris KBIH sebagai berikut:

> *"...kalau menurut saya, pahlawan disini orang yang paling banyak memberi konstribusi yang baik pada Bryan Makkah. Bisa dari abah imam, abah syukron bahkan bisa dari karyawan sendiri. Karena namanya pahlawan itukan*

[59] Wawancara dengan staf sekertariat KBIH Bryan Makkah Lutfiyah Hanum pada tanggal 12 Oktober 2017

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

orang yang berjasa terhadap sebuah negara atau organisasi. Jadi ya, tidak pilih-pilih, maksute tidak harus orang yang paling sepuh aja yang disebut pahlawan, kalau yang masih muda mempunyai konstribusi banyak bagi organisasi ya bisa disebut pahlawan juga. Kalo konstribusi yang diberikan abah imam ya banyak, beliau juga pendiri KBIH Bryan Makkah, juga pembimbing di sini. Kalo karyawan disini juga sikapnya sangat ramah sekali terhadap orang lain, soalnya dididik oelh abah imam dan abah syukron untuk selalu mengasih pelayanan yang terbaik untuk jamaah".[60]

Dari pemaparan responden di atas memberikan penjelasan bahwasannya pendiri KBIH Bryan Makkah adalah mereka yang bisa mambawa nama baik organisasi. Mereka yang bisa menciptakan nilai-nilai kebaikan merupakan pahlawan dari perusahaan itu sendiri. Pendiri perusahaan, pimpinan, mereka yang berprestasi merupakan pahlawan yang mampu menciptakan nilai-nilai perusahaan. mereka bisa menciptakan suasana yang nyaman, menumbuhkan semangat dan tempat pemecah masalah dalam sebuah organisasi.

Selain pahlawan, pimpinan adalah mereka yang mempunyai wewenang dan tanggung jawab, mereka yang berkerja untuk perusahaan. Mereka yang berkerja dengan tujuan membantu sesama merupakan salah satu pahlawan perusahaan. Pimpinan tidak hanya mereka yang mempunyai kedudukan tinggi, Akan tetapi mereka yang

[60] Wawancara dengan Bpk. Ali Zainal Abidin sekertaris KBIH Bryan Makkah pada tgl 3 Februari 2018

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

memberikan pelayanan terbaik terhadap customer dengan tujuan saling membantu.

b) Lingkungan

Pernyataan yang dipaparkan oleh staf KBIH sebagai berikut:

> *"untuk pembentukan budaya organisasi sendiri menurut saya tidak rumit dan tidak banyak memerlukan banyak hal. Mungkin karena factor lingkungan yang juga mendukung, saling keterbukaan antara satu dengan yang lain. Dengan lingkungan yang kondusif dan mendukung menurut saya untuk pembentukan budaya akan lebih mudah, kalau semuanya nurut mudah diatur, isnyaallah kerja juga enak"*[61]

Dari pemaparan responden di atas memberikan gambaran bawasanya, lingkungan yang mendukung maka akan lebih memudahkan dalam pembentukan budaya organisasi. Selain itu lingkungan kerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja dan tingkat keberhasilan dalam mencapai tujuan KBIH Bryan Makkah Surabaya.

Pernyataan yang dipaparkan oleh responden staf KBIH sebagai berikut:

> *"kalau keadaan lingkungan sampai saat ini, menurut saya lingkungan kondusif , kalau lingkungan agamis mungkin belum sempurna, tetapi kita tetap membiasakan dengan sholat berjama'ah. Waktu magang sampean tau sendiri kan,, ketika adzan dhuhur sudah berkumandang maka para karyawan bersiap sipa untuk melakukan sholat jamaah dengan tujuan dilancarkan pekerjaannya, semacam itu lah dek nanti bisa sampean nalar, lingkungannya seperti apa disini. Kurang lebih pokoknya seperti itu."*[62]

[61] Wawancara dengan Ali Mashudi staf KBIH Bryan Makkah pada tgl 9 oktober 2017
[62] Wawancara dengan Fajar Aris Putra staf/anggota KBIH pada tgl 9 oktober 2017

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari pemapaparan diatas, KBIH Bryan Makkah ini menciptakan lingkungan kerja yang nyaman sehingga karyawan berkerja tidak stress dengan pekerjaan yang sudah diembankan kepada mereka. Menciptakan lingkungan kerja yang kondusif merupakan salah satu tugas pemimpin, dengan tujuan karyawan yang ada disana tidak terlalu tegang dengan pekerjaaan-pekerjaan mereka.

Meskipun dengan KBIH Bryan Makkah yang kadang sibuk dengan pekerjannya yang banyak, Akan tetapi mereka tetap berusaha untuk menjadi yang lebih baik lagi, dengan cara salah satunya sholat berjama'ah, kantor yang bersih dan tertata rapi, keseluruhan karyawati mengenakan hijab dan menambah kegiatan yang lainnya yang sekiranya tidak mengganggu jam kerja dengan tujuan dimudahkan segala urusannya. Dan memenuhi kewajiban sebagai kaum muslim dengan tidak meunda waktu sholat.

c) Nilai-Nilai

Menurut pemaparan dari Sekertaris KBIH Bryan Makkah Menjelaskan tentang nilai-nilai budaya yang ada di KBIH Bryan Makkah :

> *"kalo menurut saya.. di kbih bryan makkah ini mempunyai nilai kekeluargaan yang sangat erat, karena kita juga dalam lingkup pesantren, jadi ya kayak santri gitu, biasanya saling olok olok an, tapi kalo salah satu punya jajan atau makanan gitu pasti di makan bareng-bareng. Kadang juga kalo ada masalah antar karyawan pasti ada temennya yang ngingetin meski itu bukan tugas dari karyawan itu. Karyawan disini juga saling membantu kalo ada acara kbih seperti manasik*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

haji, kepulangan orang haji dan pengurusan dokumen-dokumen haji.''[63]

Menurut salah satu dari jamaah Bryan Makkah yang bernama ibu Maryam juga menjelaskan mengenai penilaian beliau terhadap sikap karyawan dan pelayanan di KBIH Bryan Makkah Surabaya, sebagai berikut :

> *" eemm..., saya melihat dari biasanya, mereka selalu menyapa kepada para jamaah yang berkunjung ke kantor, biasanya disapa monggo bu dengan senyum. Kartayannya juga ramah ramah ketika saya dulu mau daftar haji, mereka menjelaskan caranya daftar haji sampek sejelas-jelasnya. Karyawan nya juga berpakiannya yang islami. Saya juga pernah nelpon malam-malam karena ada masalah gitu, karyawan sana juga masih melayani saya dengan baik dan sopan. Jdi nilai kosopanan karyawan di sana sangat baik.''*[64]

Dari pemaparan diatas bisa diambil sebuah penilaian bahwa nilai-nilai yang ada di KBIH Bryan Makkah bisa dijadikan contoh yang baik bagi KBIH lainnya mengenai kekeluargaan dalam sebuah organisasi. Begitu juga mengenai sikap dan perilaku dari karyawan KBIH Bryan Makkah Surabaya yang selalu menonjolkan kesopanan dan keramahan pada para calon jamaah maupun jamaah haji dan umroh KBIH Bryan Makkah Surabaya.

d) Ritual

[63] Wawancara dengan Bpk. Ali Zainal Abidin sekertaris KBIH Bryan Makkah pada tgl 3 Februari 2018

[64] Wawancara dengan ibu Maryam salah satu jamaah KBIH Bryan Makkah pada tgl 3 Februari 2018

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pemarapan dari responden Sekertaris KBIH Bryan Makkah mengenai penghormatan dan penghargaan yang diberikan kepada para pahlawan KBIH Bryan Makkah :

> *"....kalo bentuk penghormatan karyawan pada atasan seperti pada para pembina, ketua dan pembimbing, mereka selalu senyum dan mencium tangan pada beliau-beliau. Karena juga di sini kan tradisinya agak pesantren gitu, jadi rasa tunduk kepada kiai itu melekat banget. Mereka juga selalu menurut apa yang diperintahkan oleh beliau-beliau, meskipun sedang mengerjakan sesuatu, mereka langsung melaksakan perintah beliau-beliau dulu. Kalo untuk penghargaan yang diberikan kepada karyawan biasanya karyawan itu diberi tanggung jawab yang lebih besar lagi. Kayak mbk tutul dulu kerjanya baik dalam melayani jamaah, skrng dia juga mengurus dokumen dan keuangan jamaah haji. Dan juga biasanya diajak jalan-jalan ke wisata wisata gitu. Kadang diberi uang saku oleh abah imam."*[65]

Menurut pemaparan diatas bahwa penghormatan yang dilakukan karyawan KBIH Bryan Makkah kepada para pembing dan pembina bisa berupa penyapaan, mencium tangan dan melakukan perintah yang di tugaskan. Begitu pula sebaliknya, penghargaan yang diberikan oleh atasn kepada karyawan juga berupa penyemangat kerja seperti diberi tanggung jawab yang lebih besar, uang saku dan jalan-jalan ke tempat hiburan.

e) Jaringan Budaya atau Komunikasi dengan orang lain

Pemaparan menurut responden staf/anggota KBIH sebagai berikut:

> *"Berkerja sama dengan siapapun tidak masalah, asal kita tidak merugikan orang lain dengan cara seakan-akan pendapat kita*

[65] Wawancara dengan Bpk. Ali Zainal Abidin sekertaris KBIH Bryan Makkah pada tgl 3 Februari 2018

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

paling benar. Dengan begitu kita saling menghargai pendapat orang lain. Tidak semuanya jamaah KBIH itu orangnya enak dalam melakukan pendaftaran haji atau umroh, ini yang kamu tanyakan sebelumnya program dakwah kita, ini salah satu dari dakwah, kita memberikan kenyamanan dan kepercayaan kepada mereka."[66]

Pernyataan yang dipaparkan oleh responden staf KBIH sebagai berikut:

"komunikasi dengan orang lain pasti ada, organisasi lain ada, kita kan berkerja sama dengan sesama. Kalau saya, saya harus benar-benar menjaga rekan saya dengan komunikasi baik mereka-mereka para jamaah dan calon jamaah, tidak hanya itu semua orang yang kenal saya, akan saya jaga kamunikasinya,, karena strategi pemasaran saya ini dari mulut kemulut maka dari itu saya selalu menjaga komunikasi dengan semua orang yng kenal saya."[67]

Dari hasil pemaran diatas, kontak dengan orang lain atau berkerja sama dengan orang baik dalam bentuk instansi atau perorangan merupakan suatu hal yang lumrah dalam dunia kerja, asal berkerja sama yang positif dan tidak merugikan pihak manapun, supaya kerja sama akan selalu terjalin dengan baik. Untuk menjaga kerja sama yang baik pasti kita akan selalu memerlukan komunikasi yang baik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Dari hasil observasi, baik ketua KBIH, staf yang lain dan anggota KBIH Bryan Makkah. Mereka selalu berkerja sama dengan baik untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Ketika diantara mereka yang mempunyai kesulitan, ketika pas jam istirahat secara tidak langsung mereka akan bercerita keluh kesah yang mereka hadapi dan secara

[66] Wawancara dengan Fajar Aris Putra staf/anggota KBIH pada tgl 2 januari 2018
[67] Wawancara dengan Ali Mashudi staf/anggota KBIH pada tgl 2 januari 2018

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tidak langsung pula solusi-solusi dari permasalahan akan keluar dari mereka yang mendengarkan rekan kerja yang meresa kesulitan dengan pekerjaannya.

2. Mempertahankan Budaya konstruktif

Mempertahankan budaya konstruktif merupakan suatu perilaku yang agak sulit. Sekali suatu budaya terbentuk, maka perlu dalam organisasi untuk mempertahankan budaya konstruktif yang telah tercipta dengan memberikan kepada para karyawan seperangkat pengalaman yang serupa.

a. Seleksi

Menurut pernyataan dari responden sekertaris KBIH bryan Makkah menjelaskan mengenai nilai apa saja yang diambil dalam mengambil karyawan baru di KBIH Bryan Makkah:

> *"eemm.. dulu ketika mau merekrut karyawan baru disini, pokoknya yang punya sedikit pemahaman mengenai haji dan umroh, bisa ngedit ngedit, bisa mengatur keuangan pakaiannya tertutup atau syar'i. Kalo yang cowok diharuskan bisa ngomong dengan baik dan pelan. Karena biasanya cowok itukan kasar kalo ngomong. Dan juga harus punya tatakrama yang baik jika sedang menghadapi jamaah yang datang kekantor maupun ketika diajak janjian sama jamaah, pokoknya karyawannya itu tidak bantahan dan kalo bisa lulusan pesantren sini juga, karena kan biasanya santri sini bantu2 kalo ada kayak manasik haji gitu."*[68]

[68] Wawancara dengan Bpk. Ali Zainal Abidin sekertaris KBIH Bryan Makkah pada tgl 3 februari 2018

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari pemaparan diatas dapat dijelaskan bahwa dalam pengambilan karyawan dulu mengacu pada komunikasi yang baik serta mempunyai tingkah laku dan sikap yang baik pula.

b. Manajemen puncak

Pernyataan yang dipaparkan oleh responden sekertaris kbih sebagai berikut:

> *"…. abah imam hambali memang orang sangat dikenal tegas dalam memberikan arahan maupun perintah. Beliau sering menyuruh pada karyawan kbih untuk selalu mengingat 3 D, yaitu disiplin ibadah, disiplin kebersihan dan disiplin belajar. Abah imam setiap kalo sebelum mengimami sholat dhuhur pasti melihat dulu keadaan kantor dan karyawan disini. Para karyawanpun sangat menghormati beliau. Beliau selalu menanyakan kendala masalah pada karyawan terkait para jamaah haji atau umroh. Pokoknya kata beliau, pokok e karyawan kudu nyambut jamaah seng baik seng ramah. meskipun ada jamaah yang rewel, bantahan nyentak an pokoknya harus selalu ramah terhadap jamaah".*[69]

Pernyataan yang dipaparkan oleh responden staf KBIH sebagai berikut:

> *" emm.. kalo abah imam biasanya sering memberi tau ke staf-staf sini untuk selalu menjaga kebersihan kerapian kantor, beliau orange sangat tidak suka dengan tempat yang kotor, apalagi barang-barang dikantor berantakan, pasti staf nya langsung dimarahin dan langsung disuruh ngerapiin. Kalo abah syukron biasanya selalu memberi arahan tentang berkomunikasi yang baik dengan para jamaah. Gimana cara ngadepin jamaah yang rewel bantahan gitu."*[70]

[69] Wawancara dengan Bpk. Ali Zainal Abidin sekertaris KBIH Bryan Makkah pada tgl 3 Februari 2018

[70] Wawancara dengan fajar Aris Putra staf KBIH Bryan Makkah pada tgl 3 Oktober 2018

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari pemapaparan reponden diatas bisa dikatakan pimpinan apabila orang tersebut mampu menjadi tauladan bagi karyawannya. Orang yang mampu menerapkan budaya organisasi yang sudah dibentuk oleh perusahaan. Pimpinan yang baik yang bisa dijadikan panutan, baik dari segi ibadah, tanggung jawabnya, cara menghadapi karyawan, nasabah, tamu. Tanpa memberi perintah

Dari hasil observasi penelitian ini, seorang pemimpin disini sebagai contoh. Ketika seorang pemimpin datang ke kantor lebih awal dibanding semua karyawan yang ada. Dengan begitu semua karyawan tidak akan ada alasan untuk bermalas-malasan. Ketika dalam ruang lingkup kantor mereka tidak akan takut dengan pimpinan akan tetapi lebih menghormati dan menyegani pimpinan.[71]

Semisal ketika pemimpi datang lebih awal mereka akan termotivasi untuk datang lebih awal juga. Ketika waktu sholat tiba pemimpin bertindak sebagai imam dan karyawan akan menjadi makmum, maka mereka akan akan lebih dulu mengambil wudhu dan menunggu imam datang.

Selain itu ketika kegiatan rutinan seperti doa dipagi hari, membaca al-qur'an, evaluasi dan briving. Sebagai pemimpin beliau selalu menjadi pembuka orang yang pertama kali memulai kegiatan

[71] Observasi pada tanggal 27 oktober 2017

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ini sehingga karyawan akan berbondong-bondong dalam melakukan kegiatan ini tanpa harus diperintah.

c. Sosialisasi

Pernyataan yang dipaparkan oleh responden sekertaris KBIH sebagai berikut:

> *"...biasanya kami selalu mengedepankan ramah tamah kepada jamaah mengenai sosialiasi manasik haji misalnya. Kadang jamaah juga ada yang marah-marah karena sosialisasinya telat, tapi kami diajarkan untuk selalu meminta maaf dan merendah hati untuk menjaga pelayanan disini. Kalo sosialisasi pada karyawan biasanya kayak seperti keluarga sendiri, kadang dengan guyonan. Pokoknya kami dalam mensosialisasikan sesuatu tidak boleh menyingung hati orang, apalagi sampek menyakiti hatinya."*[72]

Dari pemaparan diatas proses sosialisasi sangat diperlukan untuk menjadikan anggota organisasi yang baik, sehingga mereka tidak kaget dengan situasi yang ada dan budaya yang kita terapkan dalam perusahaan. Biasanya, karyawan baru akan merasa asing dan canggung dengan keadaan dan budaya kantor karena mereka belum mengetahui baik situasi atau tata tertib dalam perusahaan.

Sosialisasi ini merupakan salah satu cara perusahaan memberikan gambaran yang tepat kepada karyawan untuk mengenal lingkungan dan budaya organisasi tempat mereka bekerja. Dengan adanya proses sosialisasi, maka perusahaan akan mengenalkan nilai- nilai budaya yang ada. Supaya karyawan berperilaku sesuai dengan apa yang diharapkan oleh

[72] Wawancara dengan Ali Mashudi sebagai Staf KBIH Bryan Makkah pada tgl 3 Februari 2018

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

perusahaan. Dengan berperilaku sesuai budaya akan menunjang keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan.[73]

Karyawan yang baru akan didoktrin dengan budaya konstruktif. Dengan begitu, Budaya konstruktif akan mengalir dengan sendirinya kepada diri mereka tanpa ada paksaan. Karena dengan danya pemimpin yang selalu memberikan contoh dengan perilaku tanpa memerintah akan lebih memberikan kesan tersendiri.

3. Budaya organisasi yang terbentuk di KBIH Bryan Makkah

Budaya organisasi (tata nilai perusahaan) dibentuk di KBIH Bryan Makkah yang dianut untuk membentuk sikap dan perilaku keryawan yang dihargai dan dijunjung tinggi sertadiformulasikan pada akronim semangat, untuk membangun budaya perusahaan dalam rangka merealisasikan visi misi perusahaan.

1. Kebersamaan Karyawan

Hasil observasi juga diperkuat dengan penjelasan tentang kebersamaan dari Responden staf/anggota KBIH adalah penjelasannya:

> *"Karena kenyamanan masih ada dan toleransi masih ada dan teman-teman masih menciptakan itu. karena tidak semua jadi agak berat sihh dan pasti ada persinggungan sama dengan kita berkeluarga saja banyak orang bertengkar, tetapi bekerjasama its oke kenapa demikian. Hingga sekarang masih berjalan tanpa ada hambatan. Berarti sudah melakukan kerjasama meskipun ada percikan-percikan itu yaa lumrah".*[74]

[73] Hasil observasi di KBIH Bryan Makkah pada tanggal 18 oktober 2017
[74] Wawanvara dengan staf/anggota KBIH Fajar Aris Putra pada tanggal 11 oktober 2017

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Responden ini menjelaskan bahwasanya kebersmaan yang ditunjukkan karyawan dengan saling tolerani. Karyawan masih menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan menghindari persinggungan yang terkadang tidak sejalan dan sepemikiran, saling toleransi akan menciptakan kerjasama yang baik pula.

Seperti hasil analisa peneliti melalui observasinya, karyawan KBIH Bryan Makkahbiasanya bercerita tentang sesuatu yang membangun untuk mencairkan suasana kerja yang tegang di sela-sela jam kerjanya. Selain itu rasa memiliki antar karyawan juga nampak ketika rekan kerjanya saling berbagi rezeki yang biasanya diwujudkan dengan mentraktir rekan kerja. Kebiasaan yang diciptakan karyawan dalam lingkup kerja semata-mata untuk membangun rasa kekeluargaan dan rasa ingin memiliki satu sama lain.[75]

Nilai kebersamaan dalam lingkup kerja juga dijelaskan oleh Responden staf KBIH berikut adalah penjelasannya:

> *"Pertama yang dilakukan adalah saling menghargai job disk antar karyawan dan saling membantu sesuai devisinya. Karena kerjasama adalah tonggak utama dalam sebuah kinerja karyawan agar tujuan organisasi bisa tercapai".*[76]

Responden ini menjawab, pertama yang dilakukan adalah saling menghargai job disk antar karyawan dan saling membantu sesuai dengan devisinya. Menurut Responden ini, kerjasama adalah suatu tonggak utama dalam sebuah kinerja karyawan supaya tujuan perusahaan bisa tercapai.

---

[75] Hasil observasi pada tanggal 11 oktober 2017
[76] Wawancara dengan staf KBIH Lutfiyah Hanum pada tanggal 16 oktober 2017

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Kerjasama Tim Karyawan

Nilai kebersamaan karyawan juga tercipta melalui kerjasama tim, kerjasama yang dibangun karyawan KBIH Bryan Makkah dijelaskan oleh Responden sekertaris KBIH, berikut adalah penjelasannya:

> *"Karyawan melakukan nya secara rutin dan berkomitmen menjalankannya. Staf KBIH ada yang mengerjakan desaign untuk mengedit foto para jamaah,ada yang melayani orang yang mau mendaftar haji,ada yang mengurus dokumen jamaah ke depag. Saya rasa dari sisi tanggung jawab dan komitmen karyawan tidak ada masalah di KBIH Bryan Makkah ini".*[77]

> *"Alasan pertama ketika bicara masalah komitmen yaaa tanggung jawab pekerjaan harus segera diselesaikan, jadi bagaimanapun caranya sebisa mungkin kita mengerjakan pekerjaan itu sesuai dengan job disk dan bisa bertanggung jawab atas tugas tersebut".*[78]

Kedua Responden tersebut menjawab sama terkait kerjasama tim karyawan, mereka bekerja sesuai dengan job disk nya. Misalnya staf KBIH bagian pelayan melayani para jamaah yang ingin melengkapi dokumen haji atau umrohnya. Menurut Responden sekertaris karyawan KBIH Bryan Makkah tidak ada masalah dari sisi komitmen dan tanggung jawab. Begitupula yang diutarakan Responden staf KBIH , sisi tanggung jawab karyawan begitu nampak ketika karyawan mempunyai tanggung jawab untuk menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan job disk nya masing-masing.

3. Komunikasi karyawan

Nilai kebersamaan dan tanggung jawab karyawan KBIH Bryan Makkah Surabaya tidak akan lepas dengan komunikasi dan interaksinya

[77] Wawancara dengan sekertaris KBIH Bryan Makkah Ali Zainal Abidin pada tanggal 17 oktober 2017

[78] Wawancara dengan staf kbih/anggota Ali Mashudi pada tanggal 17 oktober 2017

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dengan rekan kerja dan pimpinan. Komunikasi yang diciptakan berupa langung verbal mupun non verbal. Komunikasi verbal bisa diwujudkan dengan partisipasi karyawan atas suatu permasalahan dalam lingkungan kerja, bagaimana mengutarakan argumen dan antusiasme karyawan ketika terjadi suatu permasalahan.

Peneliti mendapatkan beberapa jawaban dari Responden staf KBIH yang menjelaskan tentang komunikasi:

> *"Iya kalau di devisi itu yaa…kayak breefing itu idealnya kayak gitu kita instruksikan setiap devisi itu setiap semingu sekali itu paling nggak kalau bisa pada saat sebelum hari libur, seumpama pada sebelum pulang kerja diadakan evaluasi harian internall, tidak usah lama-lama paling 5 menit cukup. Hey hari ini ada masalah apa…ohh iya ini kayak ginigini pemecahanya kayak begini udah selesai. Komunikasi yang paling bagus ya kayak begitu itu kenapa hari ini dedline kok belum selesai? Ohh itu masalahnya kayak gini-gini gak butuh waktu banyak oh begini nanti saya kasih masukan ke pimpinan kayak gini".*[79]

Responden staf KBIH mengatakan bahwa komunikasi di setiap department ada semacam breefing dan evaluasi di instruksikan setiap seminggu sekali, tetapi paling tidak pada saat sebelum pualng kerja. Semisal pada saat sebelum pulang evaluasi internal minimal lima menit untuk menginformasikan kepada temannya semisal terjadi masalah dan begini ini cara menanggulangi permasalahannya.

Menurut Responden staf KBIH komunikasi yang paling bagus ya seperti itu, informasi yang diberikan akan di distribusikan kepada pimpinan atas permasalahan yang terjadi di hari tersebut misalnya. Jawaban lain diutarakan oleh Responden staf/anggota KBIH yakni:

[79] Wawancara dengan staf KBIH Zahrotul Jannah pada tanggal 17 oktober 2017

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

"Iyaa memang kalau komunikasi harus dijalankan dibangun ya komunikasi itu sangat erat, perannya sangat erat sekali. Kalau kita miss komunikasi saja sudah parah sudah jelas-jelas. Jadi komunikasi dari bawahan sama atasan memang harus terjalin dengan baik agar tidak terjadi miss komunikasi antara sesama karyawan".

Responden staf/aggota KBIH menjelaskan bahwasannya komunikasi harus dijalankan dan dibangun karena komunikasi perannya sangat erat sekali. Menjalin komunikasi dengan atasan dan bawahan untuk menghindari miss komunikasi. Karyawan yang memahami keadaan KBIH menyangkut pelayanan, semisal mungkin pelayanan jamaah itu harus begini-begini dan minimal disampaikan kepada pimpinan. Meminimalisir miss komunikasi, jadi produk knowlage karyawan perlu ditekankan kembali.

Partisipasi karyawan Komunikasi yang baik terjalin dengan baik, bisa dibuktikan dengan partisipasi karyawan demi kemajuan KBIH. Bagaimana cara karyawan berinteraksi dan saling melontarkan argumennya, berikut adalah penjelasan dari Responden sekertaris KBIH:

"Karena banyak tipe karyawan, jadi ada yang memang karyawan itu ada yang hanya di pendam aja tetapi dalam bentuk aktifitas sudah jalan. Tetapi ada yang bisa menyampaikan melalui suara, memang tidak semua karyawan punya kemampuan yang sama, mungkin ada yang satu sisi tenaganya bagus tetapi tidak mampu menyampaikan. Apa yang bisa disamping aktifitasnya bagus, cara menyampaikan pendapatnya juga berani begitu. Ada yang sukanya cuma protes tapi tidak memberi masukan dan kerjanya tidak bagus, ya adaa namanya karyawan karena macam orang banyak".[80]

[80] Wawancara dengan sekertaris KBIH Ali Zainal Abidin Bryan Makkah pada tanggal 17 oktober 2107

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Responden sekertaris menjawab sama menyangkut partisipasi karyawan. Karyawan memberikan masukan terutama masalah service jamaah yang diutarakan pada saat rapat bersama. Masukan dan ide karyawan diharapkan bisa membantu kemajuan KBIH, namun tidak semua karyawan bisa berpendapat ada karyawan yang pendiam namun aktivitasnya kinerjanya sudah jalan. Kapasitas kemampuan karyawan juga beragam, ada karyawan yang berani mengutarakan pendapatnya juga dibuktikan dengan aktivitas kinerjanya bagus, ada karyawan yang bisanya hanya protes dan sisi kinerjanya juga tidak bagus.

Hasil analisa peneliti dalam observasinya menemukan interaksi karyawan KBIH Bryan Makkah dengan pimpinan dilakukan secara langsung, namun untuk kinerja mereka struktural. Karyawan juga mempunyai batasan antara pimpinan dengan bawahan supaya tidak semena-mena dengan atasannya. Pimpinan juga sering melimpahkan tanggung kepada karyawan secara langsung tanpa arahan atau instruksi dari supervisor. Fenomena seperti ini adalah suatu cara menciptakan rasa saling memiliki antar karyawan menggunakan lingkungan kerja sebagai ladang untuk menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan guyub, dengan saling menghormati sama lain.[81]

4. Pelayanan Prima

Pelayanan prima (service excellent) adalah pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan harapan dan kepuasan

[81] Hasil observasi pada tanggal 18 oktober 2017

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pelanggan. Sehingga dalam pelayanan prima terdapat dua elemen penting yang saling berkaitan yaitu pelayanan dan kualitas. KBIH Bryan Makkah juga sudah mulai menerapkan pelayanan prima dimana pelayanan yang dilakukan memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan keinginan para jamaahnya.

a) Kemampuan (Ability)

Yang dimaksud kemampuan dalam pelayanan prima yaitu bagaimana cara karyawan melayani para jamaahnya dengan baik, sehingga pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang dilakukannya. Seperti yang dikatakan oleh Responden Staf KBIH yaitu:

> *".....Pertama kali kita rekrutmen pasti kan di lihat dulu dia bisa berkomunikasi saperti kayak gini aja ngobrol kita sudah tahu orang itu bisa berkomunikasi atau tidak. Banyak anak-anak yang kuliah di komunikasi tapi tidak pandai berkomunikasi dengan orang. Jadi dari komunikasi saja kita sudah tahu. Tidak harus pernah bekerja di travel haji dan umroh. Jadi kalau rekrutmen STaf disini itu dengan cara kita ajak ngobrol, kita suruh mendeskripsikan sesuatu, dan saya tes dengan melayani jamaah itu bagaimana. Jadi dari situkan kita tahu. Untuk belajar menjadi Staf disini itu tidak perlu sudah ahli jadi dengan belajar kan, saya aja dulu gag pernah berhubungan dengan perusahaan yang seperti ini, yang penting anaknya sudah berkomunikasi dengan baik, komunikatif, pinter pastinya."* [82]

Menurut responden staf KBIH setiap karyawannya pasti mempunyai kemampuan yang baik. Karena pertama kali perusahaan melakukan rekruitmen itu pasti melihat bagaimana calon karyawan itu dapat berkomunikasi dengan baik, apakah calon karyawan itu memiliki

[82] Wawancara dengan staf KBIH Zahrotul Jannah pada tanggal 17 oktober 2017

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kemampuan yang baik, dan lain sebagainya. Menurutnya banyak anak-anak yang kuliah di komunikasi, akan tetapi tidak pandai berkomunikasi dengan baik. Jadi, dilihat dari cara berkomunikasinya kita dapat mengetahui seseorang itu mempunya kemampuan berkomunikasi yang baik atau tidak.

b) Sikap/Perilaku (Attitude)

Seorang karyawan harus mempunyai perilaku yang sopan, baik, ramah terhadap para jamaahnya, seperti yang telah dikatakan oleh salah satu dari jamaah umroh di KBIH Bryan Makkah Surabaya, yaitu:

> *"Kalau sikap dalam melayani pelanggannya itu baik mas, sopan dalam melayaninya, dan juga ramah kepada semua jamaah ataupun calon jamaah, meskipun calon jamaah itu hanya bertanya-tanya mengenai umroh. Akan tetapi customer service yang melayaninya selalu sabar dan sopan dalam bersikap."*[83]

Menurut responden jamaah mengenai sikap/perilaku (attitude) seorang staf KBIH dalam melayani para calon jamaahnya yaitu secra baik, sopam, dan ramah dalam melayani pelanggannya. Dimana pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dengan melihat dari sisi sikap/perilaku dari customer service.

c) Penampilan (Apprearance)

Penampilan merupakan hal yang sangat penting ketika melayani seorang jamaah. Menurut salah satu jamaah yaitu:

> *"kalau soal penampilan karyawan sana ya sudah bagus lah mas, menggunakan sragam sehingga menarik untuk dilihat, penampilannya juga rapi, dan bersih"*[84]

[83] Wawancara dengan salah satu jamaah bapak Mas'ud pada tanggal 18 oktober 2017
[84] Wawancara dengan salah satu jamaah bapak Mas'ud pada tanggal 18 oktober 2017

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Menurut penjelasan bapak Mas'ud bahwasanya penampilan karyawan di KBIH Bryan Makkah sudah sangatlah menarik dengan menggunakan seragam kantor dan juga berpakaian yang rapi, bersih dan sopan. Sehingga para calon jamaah atau konsumen merasa nyaman melihatnya.

d) Perhatian (Attention)

Kepedulian penuh yang diberikan oleh KBIH Bryan Makkah terhadap jamaahnya merupakan salah satu bentuk dari service excellent yang diterapkan di KBIH Bryan Makkah Surabaya. Seperti yang diungkapkan oleh sekertaris KBIH, yaitu:

> *"...kita update terus informasi. Itu ada grup wa jadi kalu mau keberangakatan bisa tau lebih awal koordinasinya. Pulangpun kita tanya gimana keberangkatannya. Berangkat pun juga kita tanya mengena dokumen-dokumen."*[85]

Menurut sekertaris KBIH Bryan Makkah perhatian yang diberikan oleh perusahaan kepada jamaahnya sangatlah intens. Pihak staf KBIH Bryan Makkah selalu memberi informasi terbaru melalui group di whatsapp, disitulah terdapat komunikasi mengenai waktu keberangkatan, perlengkapan apa saja yang dibawa, dan lain-lain. Pihak Staf selalu menanyakan bagaimana kondisi ketika di tanah suci, kendala apa yang dialami ketika di tanah suci. Setelah pulang ke tanah air juga selalu melakukan komunikasi dengan bertanya mengenai kesan para jamaah ketika berada di tanah suci.

e) Tindakan (Action)

[85] Wawancara dengan sekertaris KBIH Ali Zainal Abidin pada tanggal 17 oktober 2017

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tindakan merupakan kegiatan nyata yang dilakukan oleh KBIH Bryan Makkah dalam melayani jamaahnya. Berdasarkan hasil wawancara kepada bapak mas'ud selaku jamaah, beliau mengatakan bahwa:

> *"...Loh iya, kalau TL kan dari tanah air sedangkan mutawif itu emang dari sana mas memang orang yang sudah ahlinya soal Makkah. Sabar-sabar juga mas. Jadi misalnya ada yang mau beli obat, itu juga diantar, jadi meskipun kita gag tau ya diantarkan."*[86]

Menurut penjelasan dari bapak mas'ud, beliau menjelaskan bahwa adanya tindakan dari KBIH Bryan Makkah ketika mengalami suatu masalah. Misalnya terdapat jamaah yang ingin membeli obat karena penyakitnya sedang kambuh, maka pihak mutawwifnya akan mengantarkannya hingga kembali ke tempat penginapan/hotelnya. Selain tindakan yang dilakukan di tanah suci KBIH Bryan Makkah juga menerapkan suatu tindakan ketika masih berada di tanah air, sesuai dengan wawancara yang dilakukan kepada staf/anggota KBIH Bryan Makkah yaitu:

> *"...service excellent kita itu seperti pengurusan paspor, jamaah misalkan gag harus ngurus ribet-ribet tapi kita yang nguruskan. Jamaah tinggal foto aja. Kalau untuk yang luar kota ada antar jemput bandara. Jadi dari rumahnya ke bandara PP. Terus kita juga memberikan foto depan ka'bah. Foto depan ka'bah itu gini itu kan bukan fasilitas ya karena itu kita kasih lebih, sebenarnya tidak ada di harga paketnya itu kita kasih lebih aja ke para jamaah.... salah satunya yang paling kecil sih kita selalu handle semuanya, csnya kadang di perusahaan-perusahan lain ada bagiannya sendiri-sendiri. Tapi disini tidak, kadang semuanya di handle oleh staf, jadi semuanya di handle oleh staf, jadi staf disini itu bener-bener menservice banget.*

[86] Wawancara dengan jamaah KBIH bapak Mas'ud pada tanggal 18 oktober 2017

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Mau tanya apaun kita juga melayaninya lewat wa. Jadi anakanak disini juga megang puluan jamaah. Ketika ada masalah kita larinya ke mereka. Apapun yang diminta jamaah dalam hal umroh dan haji tanya apapun baik itu malam, jadi kayak jam kerjanya bisa overload juga. Itu menurut saya hal kecil ya karena di perusahaan lain belum tentu menerapkan seperti ini. Tapi alhamdulillah anak-anak disini juga melayani jamaahnya secara baik, karena loyalitas mereka tanpa saya suruhpun mereka juga melakukan hal yang sama, selalu melayani jamaah meskipun di malam hari."[87]

Dimulai dari hal yang paling kecil yaitu selalu bisa menghandle semua kegiatan yang ada dan bisa menghandle permintaan jamaahnya. Seperti halnya ketika ada jamaah yang ingin bertanya-tanya maka bagian cs bisa menanganinya via telepon maupun via whatsap. Apapun yang diinginkan para jamaahnya mengenai umroh dan haji maka siap untuk melayaninya baik itu bukan di waktu jam kerja.

f) Tanggung Jawab (Accountability)

` Tanggung jawab merupakan hal yang sangat penting bagi suatu perusahaan, jamaah akan mempercayai perusahaan tersebut jika perusahaan itu mempunyai tanggung jawab yang baik. Sesuai dengan hasil wawancara kepada bapak mas'ud selaku jamaah di KBIH Bryan Makkah Surabaya:

"...Tertunda karena apa namanya stiker visa yang dari kedutaan saudi kan terlambat, itu semua yang menanggung dari KBIH Bryan Makkah, kita sama sekali tidak mengeluarkan biaya sepeserpun, tidak. Jadi kerugian apa ya sudah ditanggung oleh Bryan Makkah. Kita gag pakai nambah apa-apa untuk biaya apapun..."[88]

[87] Wawancara dengan staf/anggota KBIH Fajar Aris Putra pada tanggal 17 oktober 2017
[88] Wawancara dengan salah satu jamaah bapak Mas'ud pada tanggal 18 oktober 2017

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Menurut bapak mas'ud menjelaskan bahwa adanya pertanggung jawaban yang penuh terhadap kendala yang didapatnya seperti pada pemberangkatan umroh terdapat kendala stiker visa yang dari kedutaan saudi terlambat turun, sehingga jamaah merasa rugi dengan keterlambatan tersebut. Pada akhirnya KBIH Bryan Makkah menanggung semua biaya yang dirugikan dan jamaah tidak mengeluarkan uang seperserpun.

Menurut salah satu jamaah KBIH Bryan Makkah Surabaya yang bernama ibu Maryam juga menjelaskan mengenai penilaian beliau terhadap sikap karyawan dan pelayanan di KBIH Bryan Makkah Surabaya, sebagai berikut :

> *"...saya melihat pelayan dikbih bryan makkah itu sudah baik. Apalagi pelayanan pas di makkah sana. Ketika saya bingung mau pergi ke mana gitu lalu saya ndk tau jalannya, saya pasti di arahkan oleh petugas kbih di sana. Pembingnya juga ramah kalo misal ada jamaah yang bertannya mengenai doa doa atau masalah haji, sebelum melakukan sa'i misalnya, kita di beritau dulu untuk kumpulnya nanti di mana kalo seumpama terpisah dari rombongan. Saya juga seneng kalo abah imam yang mbimbing, karena beliau kalo ngasih bimbingan ada selingannya guyonan."*[89]

C. Analisis Data

Dalam analisis data peneliti akan menyajikan data-data yang diperoleh dari lapangan melalui wawancara dan observasi kemudian membandingkan dengan teori yang telah ada. Pada penelitian ini teori yang akan digunakan sebagai pembanding yaitu penerapan budaya konstruktif .

[89] Wawancara dengan salah satu jamaah ibu Maryam pada tanggal 4 februari 2018

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Data yang telah ditemuakn oleh peneliti dapat direlevankan dan dikontekstualisasikan dengan teori pembentukan dan teori mempertahankan budaya organisasi. Dalam pembentukan budaya organisasi da dua teori yang relevan karena dari kedua teori ini akan memaparkan bagaimana membentuk budaya organisasi dan bagaimana cara mempertahankan budaya organisasi yang sudah terbentuk. Teori pembentukan budaya organisasi telah dikemukakan oleh Robert A. Baron dan Jerald Greenberg.[90] Untuk mempertahankan budaya organisasi yang sudah terbentuk sebagaimana teori yang diungkapkan oleh Robbins P.[91] Dari kedua teori tersebut memberikan macam-macam proses pembentukan dan dari macam-macam mempertahankan budaya organisasi tersebut.

Berdasarkan teori pembentukan yang berpengaruh yakni pahlawan, lingkungan, nilai-nilai, ritual dan jarinagn budaya/komunikasi dengan orang lain. Teori tersebut telah direncanakan sebelum pembuatan budaya konstruktif KBIH Bryan Makkah Surabaya. Berdasarkan budaya konstruktif yang sudah diterapkan oleh organisasi dengn system kepemimpinan, maka bisa dikategorikan sebagai teori kepemimpinan, dimana seorang mempimpin sangat berpengaruhi bawahannya. Dari berbagai sudut pandang mulai pengambilan keputusan, kebijakan perusahaan dan seluruh ketentuan yang berlaku ada pada satu orang yakni ketua KBIH Bryan Makkah Surabaya K.H Moh. Syukron Jazilan.

---

[90] Wibowo, 2010, *Budaya Organisasi*, Jakarta: PT. RAJA GRAFINDO, Hal 67

[91] Moh. Pabundu Tika, 2006, *Budaya Organisasi dan Pneningnkatan Kinerja Perusahaan*, Jakarta : PT. Bumi Aksara, Hlm, 20-21

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Teori pembentukan dan teori mempertahankan budaya organisasi khususnya teori kepemimpinan, teori ini sangat relevan dengan budaya konstruktif yang dibentuk oleh KBIH Bryan Makkah Surabaya . Dari semua hasil musyawarah, semua keputusan dan ketentuan ditentukan oleh pimpinan atau ketua KBIH Bryan Makkah Surabaya.

1. Pembentukan budaya organiasi

Pembentukan budaya organisasi yang ada di KBIH Bryan Makkah surabaya meliputi lima aspek yakni pahlawan organisasi, lingkungan, nilai-nilai, ritual dan jaringan budaya/komunikasi.

a. Pahlawan

Pahlawan dalam perusahaan bisa dikatakan sebagai pendiri dan pimpinan organisasi, karena tanpa adanya pimpinan ini tidak akan ada yang namanya KBIH Bryan Makkah. Karena adanya pendiri maka akan berdirinya KBIH Bryan Makkah Surabaya dengan budaya konstruktif yang sudah dibentuk pula. Pahlawan ini tidak hanya mendirikan akan tetapi salah satu orang yang berpengaruh dalam terhadap perkembangan perusahaan. Untuk menciptakan KBIH Bryan Makkah ini diperlukannya perjuangan yang sangat luar biasa.

Berdirinya KBIH Bryan Makkah Surabaya sampai saat ini merupakan kesuksesan seorang pahlawan KBIH Bryan Makkah yang tidak terlepas dari beberapa masalah. Semua masalah yang dilewati oleh KBIH ini mampu dilalui dengan adanya doa dan kerja sama yang mempunyai tekat kuat. Factor yang mempunyai pengaruh besar dalam pembentukan budaya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

konstruktif KBIH Bryan Makkah adalah konstribusi dari para pahlawan KBIH Bryan Makkah. Otoritas yang disa diartikan sebagai kekuasaan yang diberikan kepada seluruh anggota sesuai dengan fungsi masing-masing.

Seorang pahlawan dalam sebuah KBIH akan mempunyai peran sangat penting. Mereka yang bisa menciptakan nilai-nilai kebaikan merupakan pahlawan dari perusahaan itu sendiri. Pendiri perusahaan, pimpinan, mereka yang berprestasi merupakan pahlawan yang mampu menciptakan nilai-nilai perusahaan. mereka bisa menciptakan suasana yang nyaman, menumbuhkan semangat dan tempat pemecah masalah dalam sebuah organisasi.

b. Lingkungan Organisasi

Lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif merupakan salah satu factor penentu terciptanya budaya konstruktif yang di KBIH Breyan Makkah Surabaya. Dengan adanya tempat kerja yang nyaman, suasana yang nyaman, tingkat saling percaya terhadap teman sesama tim, dan bekerja sama akan mempermudah kita dalam menerapkan budaya organisasi yang sudah terbentuk.

Tidak ada tujuan lain selain menciptakan lingkungan yang nyaman. Karena dengan terciptanya lingkungan yang nyaman, kita akan mampu memberikan pelayanan yang maksimal dan memuaskan kepada para jama'ah. Dengan terciptanya lingkungan seperti ini akan membuat semua karyawan untuk berlomba-lomba dalam mencapai target yang sudah mereka tentukan. Berlomba-lomba dalam meningkatkan kebaikan antar sesama karyawan. Dan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mau belajar untuk menjadi lebih baik lagi dengan bertukar pikiran dengan sesama teman kerja tanpa merasa asing dan canggung.

c. Nilai-nilai

keyakinan dasar yang dianut oleh sebuah organisasi. Setiap perusahaan mempunyai nilai-nilai inti sebagai pedoman berpikir dan bertindak bagi semua warga dalam mencapai tujuan/misi organisasi. Nilai – nilai inti yang dianut bersama oleh anggota organisasi antara lain dapat berupa slogan atau moto. Nilai – nilai tersebut bisa menjadi jati diri organisasi dan harapan konsumen.

Nilai adalah sikap tentang cara bagaimana seharusnya bekerja dalam organisasi. Sikap karyawan KBIH Bryan Makkah sudah bisa dibilang baik karena mereka dibimbing langsung oleh pembina yang sangat profesional yaitu KH. Imam Hambali. Nilai kesoponan karyawan dan nilai kekeluargaan yang diterapkan oleh KBIH Bryan Makkah bisa menjadikan pelayanan di KBIH Bryan Makkah ini semakin meningkat.

d. Ritual

Ritual adalah deretan berulang dari kegiatan yang mengungkapkan dan memperkuat nilai-nilai utama organisasi itu, tujuan apakah yang paling penting, orang-orang manakah yang penting dan mana yang dapat dikorbankan.

Ritual merupakan tempat dimana perusahaan secara simbolis menghormati pahlawan-pahlawannya. Karyawan yang berhasil memajukan perusahaan diberikan penghargaan yang dilaksanakan secara ritual setiap tahunnya. Penghormatan yang dilakukan oleh karyawan KBIH Bryan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Makkah kepada para pembina dan pimpinannya bisa berbentuk penyapaan dan melakukan tugas yang diberikan. Begitu pula penghargaan yang diberikan pimpinan kepada karyawannya juga berbentuk penyemangat kerja bagi karyawan. Semua itu dilakukan dalam rangka meningkatkan pelayanan di KBIH Bryan Makkah Surabaya.

e. Jaringan Budaya/Komunikasi dengan orang lain

Komunikasi merupakan salah satu cara untuk menjaga suatu ikatan antara pelanggan dengan pelayan. Dengan menggunakan komukasi yang baik dalam berkerja akan terhidar dari berbagai bentuk penghalang tujuan perusahaan, dengan komunikasi akan menghilangkan pikiran negatif sesama teman kerja. ketika ada kendala atau permasalahan, dengan kita bertanya langsung, kita akan lebih mendapat informasi yang tepat tanpa adanya kesalah pahaman.

Berfikir positif merupakan salah satu bentuk yang terdapat pada budaya konstruktif yang di terapkan oleh KBIH kepada karyawannya. Manfaat komunikasi untuk KBIH Bryan Makkah yakni memudahkan untuk berkerja sama dengan pihak lain, memperluas pasar, memudahkan kita dalam memasarkan produk haji dan umroh yang kita miliki. Dengan adanya komunikasi kita akan juga lebih dikenal oleh masyarakat, apa itu KBIH Bryan Makkah? Seperti apa adminitrasinya? Apa saja haji dan umrohnya?. Dengan adanya komunikasi ini diharapkan mampu menjawab semua yang ada dibenak jamaah.

2. Mempertahankan budaya konstruktif

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Budaya konstruktif dibentuk tidak hanya digunakan sebagai pelengkap perusahaan, akan tetapi budaya konstruktif dibentuk dan dipraktekan juga. praktek dalam budaya konstruktif merupakan salah satu bentuk dalam mempetahankan budaya organisasi. Dalam mempertahankan budaya konstruktif ada tiga aspek untuk mempertahankan budaya konstruktif yang dibentuk. Diantaranya:

a. Manajemen puncak

Dengan adanya seorang pemimpin dalam sebuah organisasi yang mampu dijadikan contoh dalam bertidak merupakan salah satu bentuk dalam mempertahankan budaya konstruktif yang dibentuk. Komitmen pimpinan atau ketua KBIH Bryan Makkah Surabaya yang dipraktekkan akan memberikan pengaruh besar dalam mempertahankan budaya organiasi.

Perilaku seorang pemimpin akan menjadi pusat perhatian karyawan, baik secara tingkah laku atau cara mereka berbicara dengan karyawan, akan membawa dampak terhadap budaya di KBIH Bryan Makkah Surabaya . Para karyawan akan pemperhatikan pimpinan dan menilainya. Seorang pemimpin menegur bawahannya diruang tertutup. Dalam hal lainnya pemimpin memberikan wewenang kepada semua karyawan untuk saling menghargai dan perfikir positif kepada sesama pegawai. Dengan begitu semua karyawan akan mengikutinya dengan baik.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Ketika salah satu dari karyawan melakukan kesalahan, pemimpin memberi teguran tidak pada tempat umum, melainkan dalam ruang tertutup untuk menjaga perasaan karyawan tersebut dan berbicara santai layaknya teman yang sedang sering dengan permasalahan yang dihadapi. Pemimpin adalah orang yang bisa menjadi panutan karyawannya, ketika melakukan hal-hal baik akan ditiru oleh karyawannya.

b. Sosialisasi

Sosialisai adalah salah satu bentuk pengenalan budaya organiasi perusahaan terhadap perusahaan kepada karyawan baru. Proses sosialisasi di lakukan dengan tujuan karyawan baru belajar menyesuaikan diri dengan karyawan yang ada. Karyawan lama mengarahkan karyawan baru cara berkerja yang baik dan benar sesuai budaya organiasi yang ada. Apabila karyawan tidak mampu menjalankan budaya yang ada dan bisa dikatakan gagal apa bila tidak bisa diajak bekerja sama. Dengan begitu akan diberhentikan sesuai dengan kontrak kerja sesuai persetujuan diawal masuk.

Budaya konstruktif di KBIH Bryan Makkah terbentuk melalui beberapa hal. Budaya konstruktif yang dapat meningkatkan pelayanan di KBIH Bryan Makkah menjadi penting untuk mewujudkan Visi KBIH Bryan Makkah. Budsya Konstruktif yang dapat meningkatkan pelayanan di KBIH Bryan Makkah ada 3 Budaya, yaitu :

a. Kerjasama

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kerjasama yang dibangun karyawan dengan cara memberikan pemahaman tentang *multitask*. Karyawan diberikan pemahaman tentang keseluruhan *job disk* masing-masing devisi. Pemahaman yang diberikan bertujuan untuk memberikan pengetahuan lebih kepada karyawan selain *job disk* nya, namun perlu dipahami bahwa multitask mempunyai batasan yang berpatokan dengan SOP di setiap devisi. *Multitask* bisa berupa produk pengetahuan (knowlage). Pengarahan berupa motivator tersebut bertujuan untuk memberikan arahan kepada semua karyawan yang dikemas dalam sebuah materi dari masing-masing devisi, sehingga karyawan memahami setiap *job disk*nya masing-masing.

Kerjasama akan menciptakan koordinasi, koordinasi akan menciptakan kerjasama. Relevansinya dengan karakter budaya organisasi yang berorientasi tim (team orientation) bahwasanya semua kegiatan yang dikerjakan di organisasikan kepada tim-tim bukan kepada individu.[92] Dua hal yang saling berkaitan jika dihubungkan dan saling berpengaruh.

b. Kebersamaan

Pelaku organisasi tidak jarang juga menciptakan nilai kebersamaan dalam lingkup organisasi meliputi berbagai macam orang yang mempunyai karakter berbeda-beda, maka untuk persinggungan pendapat itu pasti ada yang terkadang menjadi beban. Persinggungan tersebut tidak menjadi masalah dalam pekerjaan jika di atasi dengan toleransi dan saling menghargai job disk nya masing-masing.

[92] Stephen P Robbins, 2002, *Prinsip-prinsip Perilaku Organisasi*, Erlangga: Jakarta, hlm, 279.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Nilai kebersamaan memuat nilai kerukunan dan harmoni, dimana anggota diajarkan agar mempunyai kesediaan untuk saling memperingan beban dan kesadaran berbagi. Adanya jalinan hubungan persahabatan dan persaudaraan termasuk hubungan komunikasi dilakukan dalam suasana asih, asah dan asuh yang seperti halnya dalam kehidupan kekeluargaan tetep menjaga persatuan dan kesatuan dalam demokrasi partisipatif, dimana setiap anggota harus menunaikan hak dan kewajiban masing-masing. Dengan demikian daya dan pekerti serta kegiatan-kegiatan manusia dalam masyarakat terwujud dalam kegotong royongan untuk maju bersama.

c. Komunikasi

Komunikasi merupakan salah satu cara untuk menjaga suatu ikatan antara pelanggan dengan pelayan. Dengan menggunakan komukasi yang baik dalam berkerja akan terhidar dari berbagai bentuk penghalang tujuan perusahaan, dengan komunikasi akan menghilangkan pikiran negatif sesama teman kerja. ketika ada kendala atau permasalahan, dengan kita bertanya langsung, kita akan lebih mendapat informasi yang tepat tanpa adanya kesalah pahaman.

C. Pelayanan Prima

Berdasarkan teori yang dijelaskan pada bab II bahwasanya KBIH Bryan Makkah Surabaya menerapkan service excellent berdasarkan pada:

1) Kemampuan (*Ability*)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Yang dimaksud kemampuan dalam pelayanan prima yaitu bagaima cara karyawan melayani para jamaahnya dengan baik, sehingga pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh karyawan KBIH Bryan Makkah. Dalam melakukan suatu pelayanan kepada para jamaah sejak berada di tanah air hingga berada di tanah suci KBIH Bryan Makkah selalu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan para jamaahnya dengan cara memberikan pendamping atau Team Leader ataupun mutawif yang memiliki kemampuan pada bidangnya masing-masing. Para jamaahnya pun mengakui bahwasanya pendamping ketika di tanah suci sangatlah bagus dan mempunyai banyak kemampuan dan juga pengalaman sehingga para jamaah dan para pendamping bisa melakukan sharing.

2) Sikap (*Attitude*)

Seorang karyawan harus mempunyai perilaku yang sopan, baik, ramah terhadap para jamaahnya. Selain kemampuan yang selalu di unggulkan oleh KBIH Bryan Makkah Surabaya juga mengutamakan sikap seorang karyawan saat berhadapan langsung dengan para jamaahnya. Untuk menghadapi jamaahnya semua karyawan di perusahaan ini bisa bersikap sopan dan bisa menempatkan diri dimana dan dengan siapa dia berhadapan.

3) Penampilan (*Apprearance*)

Di KBIH Bryan Makkah Surabaya mewajibkan seluruh karyawan agar berpenampilan yang sopan dan rapi. Bukan hanya penampilan fisik

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

saja yang diperhatikan, melainkan penampilan non fisik juga harus diperhatikan.

4) Perhatian (*Attention*)

Kepedulian penuh yang diberikan oleh karyawan KBIH terhadap jamaahnya merupakan salah satu bentuk dari *service excellent* yang diterapkan di KBIH Bryan Makkah Surabaya. Setiap karyawan di KBIH Bryan Makkah Surabaya memegang peran penting untuk memperhatikan setiap jamaahnya. Seperti yang sudah dikatakan oleh Sekertaris KBIH bahawasanya setiap karyawan memiliki tanggung jawab untuk memperhatikan atau memberi perhatian lebih kepada jamaahnya agar jamaahnya merasa diperhatikan, dengan cara selalu memberikan informasi men genai program-program umroh ataupun haji, menanyakan kabar, dan lain sebagainya.

5) Tindakan (*Action*)

Tindakan merupakan kegiatan nyata yang dilakukan oleh KBIH Bryan Makkah Surabaya dalam melayani jamaahnya. KBIH Bryan Makkah Surabaya selalu melakukan tindakan apabila terjadi masalah yang terkait mengenai umroh ataupun haji. Jamaahnya pun sudah mengakui bahwasanya perusahaan sangat bertanggung jawab ketika terjadi masalah dengan jamaah yang lainnya, seperti ketika ada jamaah yang jatuh sakit dan membutuhkan obat maka pihak TL atau Mutawwifnya bersedia untuk mengantar mulai berangkat hingga kembali ke penginapannya.

6) Tanggung jawab (*Accountability*)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tanggung jawab merupakan hal yang sangat penting bagi suatu perusahaan, jamaah akan mempercayai perusahaan tersebut jika perusahaan itu mempunyai tanggung jawab yang baik. Semua karyawan di KBIH Bryan Makkah Surabaya memiliki tanggung jawab yang sangat tinggi. Semua masalah yang ada pada jamaah dapat diselesaikan dengan baik. Tanggung jawab yang dilakukan yaitu ketika keterlambatan visa yang dari kedutaan mesir, semua kerugian ditanggung oleh pihak KBIH Bryan Makkah Surabaya tanpa membebankan pada jamaah sedikitpun.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB V

KESIMPULAN

A. Simpulan

Dari data yang diperoleh dari lapangan serta menganalisa pada bab sebelumnya, peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa:

Indikator yang membuat budaya konstruktif di KBIH Bryan Makkah terbentuk ada tiga macam yaitu pahlawan dalam organisasi, seperti para pendiri, ketua pengurus inti dan staf KBIH, lingkungan, nilai-nilai budaya di KBIH, Ritual berupa penghormatan dan penghargaan, dan jaringan budaya atau komunikasi.

Dalam mempertahankan budaya konstruktif di KBIH Bryan Makkah Surabaya ada tiga hal, yaitu dengan nilai – nilai budaya dalam seleksi karyawan, peran, arahan dan nilai nilai yang di berikan oleh manajemen puncak atau pimpinan, nilai sosialisasi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Saran (Rekomendasi)

Berdasarkan hasil penelitian di atas dan beberapa temuan fakta dilapangan, maka peneliti memiliki beberapa saran sebagai berikut:

1. Hendaknya setelah menerapkan budaya kontruktif ada monitoring terhadap keberlanjutan budaya tersebut. Sehingga apa yang masih kurang dalam selama penerapan budaya bisa diperbaiki lagi.
2. Budaya Kontruktif yang diterapkan KBIH Bryan Makkah sangat baik sebagi panutan organisasi-organisasi lain dalam meningkatkan pelayanan terhadap para jamaah.
3. Budaya Kontruktif tidak hanya dilakukan pada KBIH ini saja melainkan pada KBIH lain atau lembaga-lembaga sosial dan pendidikan untuk mengembangkan dakwah Islam.

C. Keterbatasan peneliti

Peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam melakukan penelitian. Ada beberapa faktor yang tidak bisa dihindari baik faktor internal maupun eksternal. Dalam pelaksanaan penelitian pada umumnya berjalan dengan lancar walaupun terdapat kendala saat pencarian data dilapangan. Adapun kendala yang dialami seperti terbatasnya waktu ketika melakukan wawancara kepada narasumber karna ada kesibukan kerja, kurangnya dalam menggali informasi kepada narasumber, dan penguasaan teori yang kurang.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari kata kesempurnaan. Masih banyak hal yang perlu digali lebih mendalam lagi mengenai hambatan yang terjadi saat penerapan budaya konstruktif. Maka dari

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan penelitian. Peneliti berharap agar Allah SWT memberi balasan yang sepadan kepada semua pihak yang telah membantu dalam penelitian.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

Aprisya, Rizky, et al., ”*Pengaruh Pelayanan Prima (Service Of Excellence) terhadap Kepuasan Pelanggan: Survey Nasabah Bank Danamon Syariah KCP Pungkur Bandung*”, Prosiding Keuangan dan Perbankan Syariah, ISSN: 2460-2159.

Arikunto, Suhartini. 1989. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan dan Praktik.* Jakarta: Rineka Cipta

Bungin, Burhan. 2001. M*etodelogi Penelitian Sosial.* Surabaya: Airlangga University

Gultom, Dedek Kurniawan. *“ Pengaruh Budaya Organisasi Perusahaan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk. Medan”.*UNMUH Sumatera Utara. Vol. 14 No. 02 (Oktober.2014)

Hadits ini dho’if. (Syaikh Al-Albaniy, Silsilah Al-Ahadits Adh-Dho’ifah, no. 8), Hadits Riwayat Baihaqi.

Hassa dan Linna. *Efektivitas Komunikasi Dalam Organisasi.* Fakultas Ekonomi. UPN. Bandung. Vol. 7. No. 4. 2009.

Herdiansyah, Haris. 2010. *Metodelogi Penelitian Kualitatif.* Jakarta: Salemba Humanika

Jazil, Saiful. *Al Adah Al Muhakamah*. Prosiding halaqoh nasional dan seminar internasional pendidikan islam. Fakultas Tarbiyah. UINSA.

Kreitner, Robert dan Angelo Kinichi. 2014. *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat. Jakarta.

Kristanto, Jajat. 2011. *Manajemen Pemasaran Internasional (jilid 1).* Jakarta : Airlangga

Mardalis, 1995. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara

Moleong, Lexy J. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosydakarya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Nurjanah, *Analisis Budaya Oganisasi dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan* (Studi Kasus Bank DKI Syariah Cabang Wahid Hasyim Jakarta Pusat), Skripsi S1 Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2008.

Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 2002

Rahman, Abdur.*" Budaya Organisasi Kemasjidan : studi kasus Budaya Organisasi Masjid Nasional Al Akbar Surabaya"*. Fakultas Dakwah dan Komunikasi. UIN Sunan Ampel, Surabaya. 2016.

Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prim.*, Graha Ilmu : Bandung.

Robbins, Stephen P, 2002. *Prinsip-prinsip Perilaku Organisasi (edisi kelima)*. Jakarta: Erlangga.

Puspita, Intan Retno. *Program-program Korean Cultural Center Dalam Mengkomunikasikan Budaya Korea Selatan Di Indonesia*. Skripsi. Fakultas Ilmu Komunikasi. Universitas Mercu Buana. 2016.

Rodiyah, Isnaini. *Pengaruh Nilai Kebersamaan Budaya Lokal, Lingkungan Kerja, Dan Motivasi Terhadap Kreativitas Kerja Pegawai Di Badan Kepegawaian Kabupaten Sidoarjo.* UMSIDA. Sidoarjo. Vol.1 No. 1. 2008

Soeratno, Lincoln Arsyad, *Metode Penelitian,* (Yogyakarta; UPP. AMP YPKN,1995).

Sugiono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatir dan R&D.* Bandung: Alfabeta

Sulistiono, Ari Budi. "*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap (Studi pada Tamu Hotel Srondol Indah Semarang*".Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro. 2010.

Tika, Moh. Pabundu. 2010. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. PT Bumi Aksara : Jakarta.

Wulandari, Astri. "*Analisis Kepuasan Nasabah Bank Mandiri tentang Pelayanan Prima (Service Excellence): Survei terhadap Nasabah Bank Mandiri Kanto Kas Universitas Telkom*". Ecodomica. Vol. 3. No. 1 (April, 2015).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id