

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Masyarakat muslim setiap tahunnya selalu beramai - ramai untuk menunaikan ibadah haji dan selalu memadati lingkungan Ka'bah. Ibadah Haji pada hakikatnya merupakan kegiatan suci yang diwajibkan oleh Allah Swt sekali seumur hidup bagi orang yang mampu menjalankannya. Dalam melaksanakan ibadah haji dan umrah perlu adanya manajemen strategi yang baik dalam hal pelayanan, pembinaan dan perlindungan agar tujuan pelaksanaannya selalu berhasil dan mencapai target yang diinginkan.

Setiap lembaga yang beroperasi tentunya menginginkan tujuan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang bisa mencapai target yang diinginkan, maka dari itu diperlukan pengelolaan manajemen yang baik, salah satunya memerlukan strategi rekrutmen untuk mengoptimisasi kelembagaannya. Hal ini menjadi pertimbangan dalam merekrut calon jemaah haji dan umrah dari tahun ke tahun, dan semakin baik strategi rekrutmen yang diterapkan di dalam lembaga tersebut, maka akan semakin baik daya tarik calon jemaah haji dan umrah yang akan menjadi bagian dari lembaga tersebut atau yang biasa disebut dengan KBIHU (Hunger, 2008:3).

Aspek manajemen strategi disini pastinya akan menjadi prioritas utama untuk mengetahui metode apa yang akan digunakan untuk bisa mencapai sasaran

yang diinginkan dan bagaimana caranya agar lembaga dapat semakin menarik peminat yang lebih banyak lagi.

Manajemen perencanaan disini sangat penting untuk dilakukan, manajemen merupakan suatu proses untuk mengatur/mengelola sesuatu yang akan dilakukan oleh sekelompok orang atau organisasi dengan menjalankan empat fungsi manajemen yaitu (*planning, organizing, actuating, controlling*) untuk mencapai tujuan (Sukarna, 2011:10).

Dalam melaksanakan ibadah haji dan umrah untuk mencapai target yang diinginkan, manajemen yang diperlukan yaitu manajemen strategi di bidang pelayanan, penyuluhan, bimbingan manasik dan sebagainya, agar cita-cita para jemaah haji dan umrah dalam menunaikan ibadahnya bisa diperoleh secara sempurna dan memuaskan.

Ciri-ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan bagi calon jemaah haji adalah mempunyai tenaga karyawan yang profesional, fasilitas sarana dan prasarana yang baik, tersedianya segala produk yang diinginkan, bertanggung jawab terhadap semua jemaah dari awal hingga akhir, mampu melayani dengan cepat dan tepat, mampu berkomunikasi dengan jelas, memiliki pengetahuan umum lainnya, dan mampu menanamkan rasa kepercayaan kepada jemaah (Kasmir, 2006:34).

Merekrut calon jemaah haji untuk bisa masuk ke KBIHU Al - Magfiroh biasanya menggunakan metode dari mulut ke mulut (*word of mouth*) dari masyarakat sekitar ataupun para alumni dan jemaah yang pernah menggunakan jasa

travel tersebut tetapi kurang maksimal karena tidak ada penyebaran brosur atau pamflet dan hanya mengandalkan website resmi KBIHU Al – Magfiroh.

Disinilah manajemen strategi rekrutmen lembaga haji dan umrah memegang kendali untuk memperbaiki sistem manajemen perekrutan jemaah haji dalam memberikan pelayanannya kepada jemaah agar mendapatkan kepuasan serta bisa memberikan informasi kepada calon jemaah lain yang akan berangkat menggunakan jasa pelayanan KBIHU Al – Magfiroh. Dan manajemen rekrutmen tersebut penting untuk dikelola dengan baik agar menghasilkan sumber daya manusia dengan kuantitas yang lebih banyak.

B. Fokus Penelitian

Penelitian ini akan mengkaji mengenai Manajemen Strategik Rekrutmen Dalam Meningkatkan Kuantitas Jemaah Haji dan Umrah di KBIHU Al – Magfiroh. Dalam penelitian yang dilakukan ini akan difokuskan pada proses pendaftaran jemaah haji dan umrah di KBIHU Al – Magfiroh dan juga manajemen strategi yang dilakukan oleh pihak KBIHU dalam merekrut jemaahnya.

Adapun fokus penelitian tersebut dapat diturunkan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut :

1. Bagaimana proses pendaftaran jemaah Haji dan Umrah di KBIHU Al – Magfiroh?
2. Bagaimana pelaksanaan strategi rekrutmen yang baik di KBIHU Al – Magfiroh dalam meningkatkan kuantitas jemaah haji dan umrah ?

3. Bagaimana hasil strategi yang digunakan oleh KBIHU Al – Magfiroh dalam pembekalan maupun pada saat di tanah suci guna meningkatkan kuantitas jemaah haji dan umrah?

C. Tujuan Penelitian

Sebagaimana dalam fokus penelitian sebelumnya, tujuan dari penelitian ini tidak jauh berbeda dari beberapa permasalahan yang telah difokuskan di atas yaitu:

1. untuk mengetahui serta memberi gambaran yang jelas mengenai proses pendaftaran jemaah haji dan umrah di KBIHU Al – Magfiroh.
2. untuk mengetahui pelaksanaan strategi rekrutmen yang baik di KBIHU Al – Magfiroh dalam meningkatkan kuantitas jemaah haji dan umrah.
3. untuk mengetahui hasil strategi yang digunakan oleh KBIHU Al – Magfiroh guna meningkatkan kuantitas jemaah haji dan umrah.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Akademis

Penelitian ini merupakan pelajaran berharga karena mengungkapkan pengelolaan mengenai manajemen strategi rekrutmen jemaah haji dan umrah di KBIHU Al - Magfiroh yang dapat memberikan keilmuan secara akademis, konseptual juga pengembangan ilmu manajemen dalam pengelolaan KBIHU.

2. Secara Praktis

Pada penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan yang berguna untuk strategi pengelolaan di KBIHU dalam merekrut jemaahnya dan sekaligus merupakan sumbangan pemikiran maupun bahan evaluasi untuk KBIHU Al – Magfiroh.

E. Kajian Penelitian yang Relevan

Pada bagian ini akan diuraikan beberapa penelitian sebelumnya yang ada kaitannya dengan penelitian yang akan dilakukan. Beberapa penelitian terdahulu dianggap perlu untuk dihadirkan, dan yang berhubungan dengan penelitian ini diantaranya :

1. Penelitian oleh Dzul Kifli yang berjudul “Manajemen Pelayanan Jemaah Haji dan Umrah PT. Patuna Tour dan Travel 2010”. Dalam penelitian ini membahas tentang bagaimana upaya PT. Patuna Tour dan Travel dalam memberikan pelayanan haji dan Umroh pada jemaahnya dan Faktor pendukung dan penghambat dalam melaksanakan pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Penulis disini menggunakan metode penelitian dalam bentuk deskriptif, yaitu menggambarkan keadaan secara apa adanya.
2. Skripsi yang telah disusun oleh Afriadi Yamaldi yang berjudul “Pola Pelayanan Calon Jemaah Haji Oleh KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) Al-Marjan Kota Bengkulu”. Persamaan dari penelitian ini yaitu menganalisis bagaimana manajemen yang ada pada KBIH Al-Marjan Kota 10 Bengkulu, sedangkan perbedaan dari penelitian ini peneliti lebih memfokuskan pada manajemen penyelenggaraan bimbingan manasik haji pada pola pelayanan pada KBIH Al-Marjan Kota Bengkulu.

3. Skripsi yang dilakukan oleh Yuni Indrawati yang berjudul “Penerapan Fungsi – Fungsi Manajemen Dakwah dalam Meningkatkan Pelayanan Kebutuhan Spiritual Jama’ah di Masjid Agung Kendal”. Tujuan dari penulisan skripsi disini yaitu untuk mengetahui bagaimana bentuk pelayanan kebutuhan spiritual jama’ah di Masjid Agung Kendal. Adapun persamaan dalam penelitian ini yaitu dalam Upaya meningkatkan pelayanannya untuk kebutuhan jemaah. Perbedaannya dalam penelitian ini difokuskan mengenai manajemen dakwah secara detail yang dilakukan oleh Masjid Agung Kendal.
4. Jurnal yang dibuat oleh Annisah Nur Safitri dan Reonika Puspitasari dengan judul “Strategi Manajemen Perekrutan Jemaah Pada Biro Travel”. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui strategi manajemen yang diaplikasikan oleh PT. Saudi Patria Wisata Kantor Cabang Kota Metro dalam meningkatkan jumlah Jemaah yang mendaftar di PT. Saudi Patria Wisata. Adapun persamaan dari penelitian ini membahas mengenai strategi yang digunakan untuk merekrut calon Jemaah haji, perbedaannya dalam penelitian ini hanya difokuskan pada implementasi nya dalam proses perekrutan Jemaah haji.
5. Jurnal yang disusun oleh Ridwan Nurfalah, Syamsuddin RS, dan Arif Rahman dengan judul “Strategi Pimpinan dalam Optimalisasi Rekrutmen Jemaah Haji”. Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui strategi pemimpin dalam optimalisasi bimbingan manasik haji pada calon Jemaah haji di KBIH Nurul Huda Pangalengan. Persamaan dalam penelitian ini membahas mengenai strategi dalam perekrutan anggota, namun perbedaannya penelitian ini berfokus

pada strategi pemimpin dalam optimalisasi bimbingan manasik bukan kepada calon jemaah hajinya.

Adapun persamaan dan perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu sebelumnya dirangkum dalam bentuk Tabel.

Tabel 1.1 Persamaan dan Perbedaan

No	Nama	Persamaan	Perbedaan
1	Dzul Kifli	Travel Haji dan Umrah	Pelayanan
2	Afriadi Yamaldi	Manajemen di KBIHU	Bimbingan Manasik
3	Yuni Indrawati	Meningkatkan Pelayanan	Manajemen Dakwah
4	Annisah Safitri	Perekrutan Jemaah	Manajemen Implikasi
5	Ridwan Nurfalalah	Strategi Rekrutmen	Strategi Pimpinan Bimbingan Manasik

F. Landasan Pemikiran

1. Landasan Teoritis

Teori yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teori manajemen strategik, rekrutmen juga biro perjalanan ibadah haji dan umroh atau seringkali disebut dengan KBIHU. Menurut *George. R Terry*, Manajemen merupakan suatu seni atau proses khas yang terdiri atas tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pergerakan dan pengendalian untuk menentukan serta mencapai tujuan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.

Fungsi manajemen menurut *George. R Terry* ada empat, yaitu *Planning* (Perencanaan), *Organizing* (Pengorganisasian), *Actuating* (Pelaksanaan) dan *Controlling* (Pengawasan). Keempat fungsi manajemen ini disingkat dengan POAC.

a. *Planning* (Perencanaan)

Perencanaan menjadi sebuah proses memikirkan dan mengorganisasikan kegiatan-kegiatan yang diperlukan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Perencanaan melibatkan penciptaan dan pemeliharaan aktivitas organisasi tertentu. Proses berpikir ini penting untuk menyempurnakan tujuan dan mengintegrasikannya dengan rencana lain.

b. *Organizing* (Pengorganisasian)

Pengorganisasian mencakup pemberian tugas, pengelompokan tugas ke dalam departemen, pendelegasian wewenang, dan pengalokasian sumber daya ke seluruh organisasi. Selama proses pengorganisasian, manajer mengoordinasikan staf, sumber daya, kebijakan, dan prosedur untuk memfasilitasi pencapaian tujuan yang diidentifikasi dalam rencana.

c. *Actuating* (Penggerakan/Pelaksanaan)

Penggerakan termasuk salah satu fungsi dasar dari proses manajemen. Penggerakan sangat berpengaruh untuk memotivasi anggota kelompok untuk mencapai tujuan organisasi. Manajer harus mampu membuat karyawan mau berpartisipasi dalam mencapai tujuan organisasi.

d. *Controlling* (Pengawasan)

Pengawasan atau pengendalian menjadi tolak ukur dalam penyesuaian kinerja untuk memastikan bahwa tujuan perusahaan dan rencana yang dirancang untuk mencapainya tercapai. Hal ini dilakukan untuk meminimalkan penyimpangan dari standar dan memastikan bahwa tujuan organisasi yang ditetapkan tercapai sesuai keinginan.

Tujuan fungsi manajemen disini untuk mempertimbangkan kesesuaian kegiatan organisasi dengan rencana yang telah dirancang sebelumnya. Fungsi pengendalian mencakup empat aktivitas, yaitu menentukan standar kinerja, mengukur kinerja, membandingkan kinerja dengan standar kinerja, dan melakukan perbaikan jika terjadi penyimpangan dibandingkan standar kinerja.

Menurut *Kenneth R. Andrews*, strategi dijelaskan sebagai sebuah proses pengevaluasian kekuatan maupun kelemahan pada Perusahaan yang dihadapi dengan memutuskan penggunaan strategi pasar produk dengan menyesuaikan kemampuan perusahaan dengan peluang lingkungan.

Manajemen strategik merupakan gambaran besar yang intinya mengacu pada identifikasi tujuan organisasi, sumber dayanya, dan bagaimana sumber daya yang ada dapat digunakan secara efektif untuk mencapai tujuan yang strategis.

Manajemen strategik menurut *Grant*, sebagai keseluruhan rencana mengenai penggunaan sumber daya untuk menciptakan suatu posisi yang menguntungkan. Manajemen strategi terdiri dari tiga proses, diantaranya :

- a) Pembuatan strategi, meliputi penyusunan misi dan tujuan jangka panjang, identifikasi peluang dan ancaman eksternal serta kekuatan dan kelemahan Perusahaan, pengembangan pilihan strategis, dan penentuan strategi yang sesuai untuk diterapkan.
- b) Penerapan strategi, meliputi penentuan sasaran kinerja tahunan, kebijakan Perusahaan, memotivasi karyawan, dan mengalokasikan sumber daya agar strategi yang telah ditetapkan dapat diimplementasikan.
- c) Evaluasi/kontrol strategi, mencakup upaya untuk memantau seluruh hasil pembuatan dan implementasi strategi, termasuk mengukur kinerja individu dan organisasi serta mengambil langkah – langkah perbaikan jika diperlukan.

Perekrutan (rekrutment) dapat membantu memperbanyak kumpulan kandidat atau calon yang dapat dipilih oleh suatu jabatan. Perekrutan biasanya dilakukan secara internal bagi organisasi (dengan mempertimbangkan karyawan-karyawan yang ada untuk promosi dan pemindahan) atau eksternal. Masing-masing pendekatan memiliki keunggulan dan kelemahannya masing-masing. (Thomas, 2009: 10).

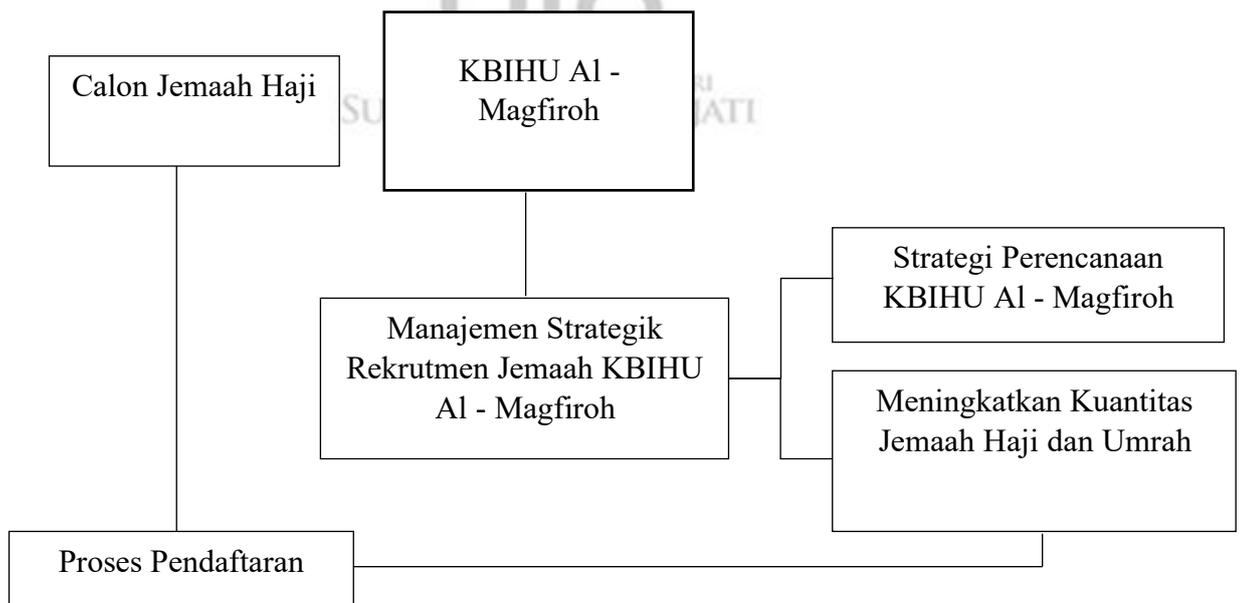
Tujuan rekrutmen disini untuk menjaring sebanyak-banyaknya calon-calon potensial sehingga instansi atau organisasi mempunyai peluang lebih besar dalam memilih calon pegawai yang dianggap memenuhi standar kualifikasi organisasi. Proses rekrutmen berlangsung mulai dari pencarian kandidat hingga kandidat menyerahkan

lamarannya. Tenaga kerja baru harus dipertimbangkan, bahkan dikaji secara matang.

Kelompok bimbingan ibadah haji merupakan lembaga / yayasan sosial islam yang bergerak dibidang penyelenggaraan bimbingan manasik/ibadah haji terhadap calon jemaah haji yang akan berangkat ke tanah suci, baik selama dalam pembekalan di tanah air maupun pada saat pelaksanaan ibadah haji di tanah suci Arab Saudi.

Biro Perjalanan Haji dan Umrah sebagai badan usaha yang dapat memberikan pelayanan terkait segala sesuatu yang berkaitan dengan dunia perjalanan haji dan umrah. Biro Perjalanan Haji dan Umrah adalah perusahaan yang menyediakan jasa perencanaan atau penyelenggaraan haji dan umrah. Adanya perusahaan travel haji akan memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan yang diinginkan.

2. Kerangka Konseptual



Gambar 1.1 Kerangka Konseptual

Manajemen strategik rekrutmen jemaah ini dapat dirumuskan sebagai suatu rencana untuk bisa melaksanakan ibadah haji dengan sukses dan mencapai target yang diinginkan sesuai prosedur, juga manajemen strategik ini akan mendapatkan pembendaharaan sebanyak mungkin bagi para calon jemaah agar lembaga atau organisasi memiliki kesempatan yang lebih besar untuk merekrut calon jemaah haji yang dianggap sudah memenuhi standar kualifikasi sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan agar bisa mendapatkan kuantitas jemaah haji yang lebih banyak lagi.

G. Langkah – Langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Kota Bandung sarannya yaitu KBIHU Al – Magfiroh yang berada di Jl. Raya Cipadung no. 433 rt/02 rw/01, Kel. Cipadung, Kec. Cibiru, Kota Bandung, Jawa Barat 40614.

2. Paradigma dan Pendekatan

Penelitian yang dilakukan berada dalam lingkup wilayah penelitian haji dan umrah, untuk itu peneliti menggunakan paradigma konstruktivisme. Adapun alasan peneliti menggunakan paradigma konstruktivisme disini yaitu untuk memandang langsung realitas sosial yang dibentuk oleh KBIHU Al – Magfiroh dalam penelitian haji dan umrah. Sedangkan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan, meringkas berbagai kondisi sebagai situasi fenomena realitas sosial yang ada di masyarakat yang menjadi objek penelitian. Peneliti

meminjam teori-teori yang mapan dalam bidang disiplin ilmu manajemen untuk mengungkap dan menjelaskan mengenai suatu fenomena atau gejala terkait dengan pengelolaan dalam proses rekrutmen jemaah haji dan umrah pada KBIHU Al – Magfiroh.

3. Metode Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, karena penelitian ini akan menghasilkan data deskripsi berupa kata – kata tertulis atau lisan dan perilaku yang dapat diamati, juga bertujuan untuk menjelaskan fenomena dan kondisi dengan sedalam – dalamnya melalui pengumpulan data.

Dasar penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan studi kasus karena penelitian ini melihat objek penelitian sebagai kesatuan yang terintegrasi, yang penelaahannya kepada satu kasus dan dilakukan secara intensif, mendalam, mendetail, dan komprehensif.

Penelitian ini sebagai bentuk penelitian sosial yang menggunakan format deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan, meringkas berbagai kondisi yang diambil dari salah satu kasus penelitian sebagai bentuk fenomena realitas sosial dan berupaya menarik realitas itu sebagai suatu ciri, karakter, sifat dan model mengenai gambaran tentang kondisi ataupun fenomena tertentu.

4. Jenis Data dan Sumber Data

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data kualitatif, yaitu data non - numerik atau angka melainkan menyajikan informasi yang tidak

dapat diukur dengan pasti. Pelaksanaannya yaitu dengan cara wawancara kepada narasumber terkait dan diolah menjadi data observasi dari studi kasus yang telah ditetapkan sebelumnya.

b. Sumber Data

1) Sumber Data Primer

Sumber data primer disini menggunakan data yang diperoleh secara langsung dari informan yang erat kaitannya dengan masalah yang akan diteliti yaitu Perekrutan KBIHU Al – Magfiroh. Dalam penelitian ini yang termasuk dari data primer adalah hasil wawancara dengan pimpinan, staff, dan Jemaah KBIHU Al – Magfiroh sebagai responden mengenai Manajemen Rekrutmen dalam merekrut Jemaah di KBIHU Al – Magfiroh.

2) Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung melalui data jemaah Haji dan Umrah di KBIHU Al – Magfiroh dan laporan pelaksanaan Bimbingan Manasik Haji KBIHU Al - Magfiroh.

5. Informan

Dalam penelitian kualitatif ini sumber data nya melalui manusia (narasumber) yang peranannya sangat penting sebagai individu yang memegang informasi. Informan dalam penelitian yaitu orang atau pelaku yang benar - benar mengetahui dan memahami permasalahan serta terlibat langsung dalam permasalahan penelitian. Informan dalam penelitian ini yaitu Ketua KBIHU Al – Magfiroh, Sekretaris KBIHU Al - Magfiroh, Bendahara KBIHU Al – Magfiroh, pembimbing manasik dan petugas pendaftaran.

6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan melalui proses wawancara mendalam, kemudian didukung dengan observasi dan dokumentasi. Data akan disajikan dalam bentuk narasi kualitatif yang dinyatakan dalam bentuk verbal dan diolah secara jelas, tepat dan sistematis. Wawancara yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu untuk mengumpulkan data dengan cara menyusun pertanyaan dan jawaban. (*Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, 2007 : 82*)

Selain itu, ditingkatkan melalui observasi dengan pengamatan atau pencatatan secara fenomena – fenomena yang berkaitan terhadap hal yang diselidiki. Observasi dilakukan untuk mengetahui kondisi objektif wilayah penelitian, yaitu KBIHU Al – Magfiroh. Pengumpulan data dengan metode ini digunakan untuk melengkapi data yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara. Metode ini digunakan untuk memperoleh informasi tentang Manajemen Rekrutmen Jemaah Haji di KBIHU Al – Magfiroh.

7. Teknik Penentuan Keabsahan Data

Teknik penentuan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini untuk menunjukkan keakuratan data menggunakan teknik triangulasi dengan maksud mengumpulkan data yang sifatnya menggabungkan berbagai data dan sumber yang telah ada dengan berbagai cara dan berbagai waktu. (*Sugiyono, 2015: 83*)

8. Teknik Analisis Data

Analisis data disini menggunakan proses pengorganisasian dan pemilahan data ke dalam pola, kategori dan satuan deskripsi. Tujuan analisis data yaitu untuk menyederhanakan data yang diteliti kedalam bentuk yang mudah di baca.

Metode yang digunakan adalah metode survey dengan pendekatan kualitatif, alasan peneliti menggunakan metode tersebut karena semua data yang dikumpulkan dapat dijelaskan oleh banyak persepsi yang berbeda satu sama lain yang tidak menyimpang dan sesuai dengan judul penelitian.

Analisis deskriptif disini digunakan untuk memaparkan atau mendeskripsikan populasi data hasil observasi yang diamati agar bermakna dan komunikatif.

Langkah – langkah analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

a. Reduksi Data

Peneliti mengelola data dengan bertolak dari teori untuk mendapatkan kejelasan pada masalah, baik data yang terdapat di lapangan maupun yang terdapat pada kepustakaan. Sebelum data diolah kembali dengan meneliti ulang, data akan dikumpulkan dahulu dan dipilih secara selektif dan disesuaikan dengan permasalahan yang di rumuskan dalam penelitian.

b. Penyajian atau *Display Data*

Penyajian data ini dilakukan dengan metode induktif dengan cara menguraikan secara spesifik setiap persoalan permasalahan penelitian dengan memberikan penjelasan umum kemudian penjelasan khusus.

c. Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif yaitu menarik kesimpulan dan memverifikasi bahwa setiap kesimpulan awal masih bersifat sementara dan akan berubah jika diperoleh data baru pada pengumpulan data

selanjutnya. Kesimpulan-kesimpulan yang diperoleh selama penelitian di lapangan akan diverifikasi selama proses penelitian berlangsung dengan cara mengkaji dan meninjau ulang catatan lapangan sehingga berbentuk penegasan kesimpulan. (*Miles dan Huberman, 1996 : 16*)

