

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Optimalisasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), optimalisasi berasal dari kata optimal yang artinya terbaik atau tertinggi. Mengoptimalkan berarti menjadikan paling baik atau paling tinggi. Sedangkan optimalisasi yaitu sebuah proses mengoptimalkan sesuatu, dengan kata lain bahwa proses menjadikan sesuatu menjadi paling baik atau paling tinggi. Jadi optimalisasi adalah suatu proses mengoptimalkan sesuatu atau proses menjadikan sesuatu menjadi lebih baik atau paling baik (KBBI, 2016).

Dikutip oleh Wahib (2020), menurut Poerdwadarminta mengatakan bahwa optimalisasi adalah hasil yang dicapai sesuai dengan keinginan atau merupakan pencapaian hasil sesuai harapan secara efektif dan efisien. Banyak juga yang diartikan optimalisasi sebagai ukuran dimana semua kebutuhan dapat dicapai dengan kegiatan yang dilakukan. Adapun menurut Winardi, optimalisasi adalah cara untuk mencapai tujuan dari perspektif bisnis atau dengan kata lain bahwa suatu usaha memaksimalkan kegiatan sehingga mewujudkan keuntungan yang diinginkan atau dikehendaki. Pengertian lain dari optimalisasi dari Darmanto (2016), menurut Hysocc bahwa optimalisasi yaitu sebuah proses untuk mencapai hasil yang ideal atau optimasi (nilai efektif yang dapat dicapai). Optimasi dapat diartikan sebagai suatu bentuk mengoptimalkan sesuatu hal yang sudah ada ataupun merancang dan membuat sesuatu secara optimal.

Dengan demikian, optimalisasi adalah upaya, proses, metode dan tindakan untuk menggunakan suatu sumber daya dalam mencapai kondisi yang terbaik,

sangat menguntungkan dan paling diinginkan dalam kisaran tertentu dengan beberapa kriteria yang ada. Dari uraian tersebut diketahui bahwa optimalisasi hanya dapat dilaksanakan jika implementasinya efektif dan efisien. Untuk itu ketika mengorganisir suatu organisasi atau perusahaan, tujuannya selalu untuk mencapai hasil secara efektif dan efisien untuk hasil yang optimal.

2.2. Pengertian Strategi

Dikutip dari KBBI (2016), strategi adalah sebuah rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus. Terdapat beberapa pengertian mengenai strategi dikutip oleh Purwanggono (2021) dalam bukunya diantaranya yaitu:

- a. Chandler, strategi adalah upaya untuk mencapai tujuan organisasi dalam hal tujuan jangka panjang, program tindak lanjut dan prioritas alokasi sumber daya.
- b. Learned, Christensen, Andrews dan Guth, strategi adalah alat untuk menciptakan keunggulan kompetitif. Oleh karena itu, salah satu titik fokus strategi adalah menentukan apakah sebuah perusahaan ada.
- c. Steiner dan Miner, Mintzberg, Agyris, strategi merupakan respon yang berkesinambungan dan adaptif terhadap peluang dan ancaman eksternal serta kekuatan dan kelemahan internal yang dapat mempengaruhi organisasi.
- d. Porter, strategi adalah alat yang sangat penting untuk mendapatkan keunggulan kompetitif.
- e. Andrew, strategi adalah kekuatan motivasi bagi para pemangku kepentingan, debitor, manajer, karyawan, konsumen, masyarakat,

pemerintah dan lainnya yang secara langsung atau tidak langsung menerima manfaat atau biaya dari tindakan yang diambil oleh perusahaan.

- f. Homel dan Prahalad, strategi adalah sarana (perbaikan berkelanjutan), berkesinambungan dan tindakan yang diambil berdasarkan apa yang diharapkan pelanggan di masa depan.

2.3. Manajemen dan Ruang Lingkupnya

2.3.1. Pengertian Manajemen

Manajemen berasal dari bahasa Inggris *management* yang berasal dari kata dasar *manage*. Definisi *manage* menurut kamus oxford adalah *to be in charge or make decisions in a business or an organization* (memimpin atau membuat keputusan di perusahaan atau organisasi). Dan definisi *management* menurut kamus oxford adalah *the control and making of decisions in a business or similar organization* (pengendalian dan pembuatan keputusan di perusahaan atau organisasi sejenis). Menurut Drs. Oey Liang Lee, manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan daripada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Kanto & Rapanna, 2017).

Selain itu, dikutip oleh Pratama (2020) Stephen P. Robbins dan Mary Coulter juga berpendapat bahwa manajemen adalah hal yang dilakukan oleh para manajer. Manajemen melibatkan aktivitas koordinasi dan pengawasan terhadap pekerjaan orang lain, sehingga pekerjaan tersebut dapat diselesaikan secara efektif dan efisien. Dan manajemen juga melibatkan tanggung jawab yang tersusun secara sistematis dan teratur. Manajemen memiliki serangkaian tahap

kegiatan fungsi secara berkaitan mulai dari menentukan sasaran sampai berakhirnya sasaran atau tercapainya tujuan.

George R. Terry mengemukakan proses pelaksanaan manajemen bahwa *management is a distinct process consisting of planning, organizing, actuating and controlling, performed to determine and accomplish stated objectives by the use of human beings and other resources* (manajemen adalah proses khas yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai tujuan yang ditetapkan dengan menggunakan tenaga manusia dan sumber daya lainnya).

Selain itu, Robert Kreitener juga memberikan rumusan manajemen yang menyatakan bahwa *management is the process of working and through others to achieve organizational objectives in a changing environment central to this process is the effective and efficient use of limited resources* (manajemen adalah proses bekerja dengan dan oleh orang lain untuk mencapai tujuan organisasi dalam lingkungan yang berubah. Proses ini berfokus pada penggunaan sumber daya yang terbatas secara efektif dan efisien) (Mahmud, 2020). George R. Terry dan L. W. Rue merumuskan bahwa manajemen adalah sebuah proses atau kerangka kerja yang melibatkan bimbingan maupun mengarahkan suatu kelompok ke arah tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata (Mahmud, 2020).

Manajemen berasal dari kata *to manage* yang berarti mengatur. Dalam hal mengatur, akan timbul persoalan atau permasalahan sehingga perlu untuk dianalisa, menetapkan tujuan atau sasarannya serta mendeterminasi tugas dan kewajiban secara efektif dan efisien. Sedangkan menurut Terry, manajemen

adalah kinerja memahami dan membalas hasil yang diinginkan melalui upaya kelompok yang terdiri dari memanfaatkan bakat dan sumber daya manusia (Wijaya & Rifa'i, 2016).

Munir dan Wahyu (2006) juga menjelaskan bahwa manajemen berasal dari bahasa arab *an-nizam* atau *at-tanzim*. Di sinilah semuanya dipelihara dan ditempatkan dengan benar. Pengertian ini dapat diartikan sebagai suatu kegiatan pengorganisasian dan pemikiran yang dilakukan seseorang untuk mengungkapkan, mengatur, mengetahui prinsip-prinsip dan hidup selaras dengan rancangan orang lain.

Adapun pengertian manajemen lainnya Mamduh Hanafi (2015) menyebutkan dapat didefinisikan melalui banyak cara, diantaranya:

- a. Massie dan Douglas, manajemen adalah proses dimana sekelompok orang bekerja sama untuk menginstruksikan orang lain untuk bekerja menuju tujuan bersama.
- b. Kreitner, manajemen adalah proses berkolaborasi dan bekerja dengan orang lain untuk mencapai tujuan bisnis secara efektif dan efisien dengan sumber daya yang terbatas dalam lingkungan yang berubah.
- c. Sisk, manajemen adalah mengkoordinasikan semua sumber daya melalui proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian untuk mencapai tujuan tertentu.
- d. Koontz dan O'Donnel, manajemen adalah menciptakan lingkungan yang efektif di mana orang dapat bekerja di organisasi formal.
- e. Donnely, Gibson dan Ivancevich, manajemen adalah meliputi aktivitas yang dilakukan oleh satu atau lebih orang untuk mengoordinasikan aktivitas yang

dilakukan oleh orang lainnya dan untuk mencapai tujuan yang tidak sanggup dicapai oleh satu orang saja.

- f. Stoner, Freeman dan Gilbert, manajemen adalah perencanaan, pengorganisasian, pengelolaan, pengelolaan kegiatan anggota organisasi, dan kegiatan yang menggunakan seluruh sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan organisasi tertentu.
- g. Jones dan George, manajemen adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan serta pengendalian sumber daya manusia dan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien.
- h. Menurut Mary Parker Follet, manajemen adalah seni mencapai sesuatu melalui orang lain (*the art of getting things done through the others*).

Pengertian manajemen di atas mencakup beberapa kata kunci yaitu: 1) Proses yang merupakan kegiatan yang direncanakan. 2) Kegiatan merencanakan, mengorganisasi, mengarahkan dan mengendalikan yang sering disebut sebagai fungsi manajemen. 3) Koordinasi kegiatan. 4) Tujuan organisasi yang ingin dicapai melalui aktivitas tersebut. 5) Sumber daya organisasi yang digunakan untuk mencapai tujuan tersebut. 6) Pencapaian tujuan dengan efektif dan efisien.

Manajemen diperlukan sebagai upaya untuk pencapaian tujuan dapat berjalan secara efektif dan efisien. Menurut Rheza Pratama (2020), efektivitas adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi dan kinerja kegiatan yang dilakukan dalam organisasi tersebut dapat dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan sebelumnya guna mencapai hasil yang baik. Efisiensi pada hakikatnya adalah hasil atau keluaran yang diperoleh dari

kegiatan yang dilakukan dan berbanding terbalik atau rasionalitas antara sumber yang digunakan dengan waktu atau masukan yang digunakan. Efisiensi adalah perbandingan terbaik antara aktivitas dan konsekuensinya. Efisiensi terdiri dari dua unsur kegiatan dan hasil dari kegiatan tersebut. Efisiensi adalah ukuran keberhasilan yang dinilai terhadap jumlah sumber daya atau biaya yang diperlukan untuk mencapai hasil kegiatan yang dilakukan.

Untuk itu, agar manajemen yang dilakukan mengarah kepada kegiatan secara efektif dan efisien, maka manajemen perlu dijelaskan berdasarkan fungsi-fungsinya atau dikenal sebagai fungsi manajemen.

2.3.2. Fungsi Manajemen

1. Fungsi Manajemen secara Umum

Manajemen memiliki beberapa fungsi yang terkait dengan pencapaian tujuan. Para ilmuwan memiliki beragam pendapat tentang fungsi-fungsi manajemen diantaranya adalah:

- a. Menurut Louis A. Allen, dalam bukunya *Management and Organization*, fungsi manajemen terdiri dari *planning* (perencanaan), *organization* (pengorganisasian), *coordination* (koordinasi), *motivation* (motivasi), *control* (pengawasan) atau disingkat dengan POCMC. Kemudian G. R. Terry menyempurnakan *planning*, *organizing*, *activating*, *controlling* atau disingkat dengan POAC.
- b. Menurut James A. F. Stonel, fungsi manajemen terdiri dari *planning*, *organizing*, *leading*, *controlling* atau disingkat dengan POLC.

Dari beberapa fungsi manajemen yang dipaparkan di atas, akan mengantarkan kepada tujuan yang diharapkan oleh suatu instansi atau organisasi tertentu (Murtado & Suhayati, 2021).

2. Fungsi Manajemen dalam Islam

Manajemen memiliki fungsi dalam konteks Islam yang tidak jauh berbeda dengan konsep manajemen pada umumnya. Hal ini dinyatakan dalam Al-Qur'an dan hadis sebagai falsafah hidup umat Islam. Fungsi manajemen tersebut antara lain sebagai berikut:

a. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan adalah gambaran suatu kegiatan yang melibatkan waktu dan metode tertentu. Perencanaan merupakan proses awal ketika ingin bekerja, baik dari segi pemikiran maupun kerangka kerja, agar tujuan yang ingin dicapai membuahkan hasil yang terbaik. George R. Terry juga menyebutkan bahwa perencanaan adalah hal memilih dan menghubungkan fakta dan hal yang membuat dan menggunakan asumsi tentang masa depan dalam kaitannya dengan menggambarkan dan menulis kegiatan yang diusulkan yang dianggap perlu untuk mencapai hasil yang diinginkan (Awaluddin & Hendra, 2018).

Selain itu, perencanaan merupakan salah satu fungsi pertama dari kegiatan manajemen untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Adapun dalam bentuk sebuah kelompok maupun organisasi, yang hendak ingin dicapai yaitu keberhasilan (Harahap, 2017).

Sebagaimana sabda Nabi Muhammad Saw.:

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا نَنْتَقِتُهُ

Terjemahnya:

Sesungguhnya Allah sangat mencintai orang jika melakukan sesuatu pekerjaan, dilakukan secara itqan (tepat, terarah, jelas dan tuntas). (HR. Ath-Thabrani).

Dalam Al-Qur'an, Allah Swt. berfirman dalam surah Al-Insyirah ayat 7-8:

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ^ل وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَبْ^ل

Terjemahnya:

Apabila engkau telah selesai (dengan suatu kebajikan), teruslah bekerja keras (untuk kebajikan yang lain), dan hanya kepada Tuhanmu berharaplah! (Terjemah Kemenag 2019, 94: 7-8).

Untuk semua yang dilakukan manusia itu, dia harus bertanggung jawab. Agama mengajarkan umatnya untuk melakukan perencanaan yang baik karena pekerjaan apa pun akan memiliki konsekuensi. Perencanaan yang baik juga akan membuahkan hasil yang baik untuk diridhoi Allah Swt. Tentu saja penilaian yang terpenting hanyalah penilaian yang berasal dari Allah Swt.

Adapun kegunaan perencanaan diantaranya adalah:

- 1) Menetapkan tujuan atau merumuskan tujuan yang dipilih untuk dicapai. Artinya perencanaan harus mampu membedakan poin pertama yang dilaksanakan terlebih dahulu dan mengetahui tujuan yang ingin dicapai.
- 2) Memudahkan untuk mengidentifikasi hambatan yang mungkin timbul dalam mencapai tujuan.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian adalah tindak lanjut dari perencanaan yang telah dibuat dengan melakukan pembagian pekerjaan kepada anggota kelompok. Menurut Terry, pengorganisasian merupakan kegiatan dasar dari manajemen yang dilaksanakan untuk mengatur seluruh sumber yang dibutuhkan termasuk unsur manusia, sehingga pekerjaan dapat dilaksanakan dengan sukses (Goffar, 2016).

Dalam kegiatan pengorganisasian terdapat kegiatan mengatur pekerjaan, memisah-misahkan pekerjaan menjadi unit-unit yang terpisah-pisah tetapi saling terkait atau menggabungkan pekerjaan-pekerjaan sejenis, menjelaskan karakteristik pekerjaan dan menetapkan dan menempatkan pekerja yang tepat untuk satu atau suatu unit pekerjaan serta menetapkan tugas dan wewenang pekerja. Hasil dari pekerjaan mengorganisasi itulah lahir unit-unit kerja. Pilar-pilar yang menjadi dasar dalam proses pengorganisasian terdiri dari pembagian kerja, pengelompokkan pekerjaan dan penentuan relasi antar bagian dalam organisasi.

Proses pengorganisasian yang menekankan pentingnya tercipta kesatuan dalam segala tindakan sehingga tercapainya tujuan, sebagaimana yang disebutkan dalam Al-Qur'an surah Ali 'Imran ayat 103:

وَاعْتَصِمُوا بِحَبْلِ اللَّهِ جَمِيعًا وَلَا تَفَرَّقُوا ۗ وَاذْكُرُوا نِعْمَتَ اللَّهِ عَلَيْكُمْ إِذْ كُنْتُمْ أَعْدَاءً فَأَلَّفَ
بَيْنَ قُلُوبِكُمْ فَأَصْبَحْتُمْ بِنِعْمَتِهِ إِخْوَانًا وَكُنْتُمْ عَلَىٰ شَفَا حُفْرَةٍ مِنَ النَّارِ فَأَنْقَذَكُمْ مِنْهَا كَذَلِكَ
يُبَيِّنُ اللَّهُ لَكُمُ آيَاتِهِ لَعَلَّكُمْ تَهْتَدُونَ - ١٠٣

Terjemahnya:

Berpegangteguhlah kamu semuanya pada tali (agama) Allah, janganlah bercerai berai, dan ingatlah nikmat Allah kepadamu ketika kamu dahulu bermusuhan, lalu Allah mempersatukan hatimu sehingga dengan karunia-

Nya kamu menjadi bersaudara. (Ingatlah pula ketika itu) kamu berada di tepi jurang neraka, lalu Allah menyelamatkan kamu dari sana. Demikianlah Allah menerangkan ayat-ayat-Nya kepadamu agar kamu mendapat petunjuk. (Terjemah Kemenag 2019, 3: 103).

Selain itu, Al-Qur'an juga memberi petunjuk sebagaimana yang

disebutkan dalam surah Al-Baqarah ayat 286:

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ رَبَّنَا لَا تُؤَاخِذْنَا إِنْ نَسِينَا
أَوْ أخطَانَا رَبَّنَا وَلَا تَحْمِلْ عَلَيْنَا إصْرًا كَمَا حَمَلْتَهُ عَلَى الَّذِينَ مِنْ قَبْلِنَا رَبَّنَا وَلَا تُحَمِّلْنَا مَا لَا
طَاقَةَ لَنَا بِهِ وَاعْفُ عَنَّا وَارْحَمْنَا أَنْتَ مَوْلَانَا فَانصُرْنَا عَلَى الْقَوْمِ الْكَافِرِينَ ٢٨٦ -

Terjemahnya:

Allah tidak membebani seseorang, kecuali menurut kesanggupannya. Baginya ada sesuatu (pahala) dari (kebajikan) yang diusahakannya dan terhadapnya ada (pula) sesuatu (siksa) atas (kejahatan) yang diperbuatnya. (Mereka berdoa,) “Wahai Tuhan kami, janganlah Engkau hukum kami jika kami lupa atau kami salah. Wahai Tuhan kami, janganlah Engkau bebani kami dengan beban yang berat sebagaimana Engkau bebani orang-orang sebelum kami. Wahai Tuhan kami, janganlah Engkau pikulkan kepada kami apa yang tidak sanggup kami memikulnya. Maafkanlah kami, ampunilah kami, dan rahmatilah kami. Engkaulah pelindung kami. Maka, tolonglah kami dalam menghadapi kaum kafir.” (Terjemah Kemenag 2019, 2: 286).

Ajaran Islam senantiasa mendorong para pemeluknya untuk melakukan segala sesuatu secara terorganisir dengan rapi, sebab bisa jadi suatu kebenaran yang tidak terorganisir dengan rapi akan dengan mudah bisa diluluhlantakkan oleh kebatilan yang tersusun rapi. Sebagaimana statemen yang terkenal dari Sayyidina Ali bin Abi Thalib yaitu:

□لَحَقُّ بِالْأَنْظَالِ يَغْلِبُهُ أَلْبَابُ طُلُبِّ النَّظَالِ□

Terjemahnya:

Kebenaran yang tidak terorganisasi dengan rapi, dapat dikalahkan oleh kebatilan yang diorganisasi dengan baik.

Perkataan Sayyidina Ali bin Abi Thalib merupakan pernyataan yang realistis untuk dijadikan rujukan umat Islam. Untuk itu, diharapkan instansi maupun organisasi haruslah menggunakan manajemen yang benar secara maksimal.

c. Pelaksanaan (*Actuating*)

Pelaksanaan menurut George R. Terry merupakan tindakan atau kegiatan yang dilakukan oleh seorang manajer untuk mengawali dan melanjutkan kegiatan yang telah ditetapkan oleh unsur perencanaan dan pengorganisasian agar tujuan-tujuan dapat tercapai dengan baik (Awaluddin & Hendra, 2018).

Pelaksanaan pada hakikatnya menuntun orang-orang dalam bekerja untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan agar pencapaiannya seefektif dan seefisien mungkin. Dalam pengertian ini, pelaksanaan bisa disamakan dengan koordinasi, yakni sebagai cara-cara menyeluruh melaksanakan apa yang telah direncanakan. Koordinasi sangat penting dilakukan dalam sebuah organisasi karena beberapa, antara lain:

- 1) Untuk mencegah terjadinya kekacauan, percekocokan dan kekembaran atau kekosongan pekerjaan.
- 2) Agar orang-orang dan pekerjaannya diselaraskan serta diarahkan untuk pencapaian tujuan organisasi.
- 3) Agar sarana dan prasarana dimanfaatkan sebaik mungkin untuk mencapai tujuan.
- 4) Agar semua unsur manajemen dan pekerjaan masing-masing individu saling membantu dalam mencapai tujuan organisasi.

- 5) Agar semua tugas, kegiatan dan pekerjaan terintegrasi kepada sasaran yang diinginkan.

Al-Qur'an dalam hal ini sebenarnya telah memberikan pedoman dasar terhadap proses pembimbingan, pengarahan maupun memberikan peringatan dalam bentuk pelaksanaan ini. Allah Swt. berfirman dalam surah Al-Kahfi ayat 2:

قِيَمًا لِّيُنذِرَ بَأْسًا شَدِيدًا مِّن لَّدُنْهُ وَيُبَشِّرَ الْمُؤْمِنِينَ الَّذِينَ يَعْمَلُونَ الصَّالِحَاتِ أَنَّ لَهُمْ أَجْرًا حَسَنًا ۖ - ٢

Terjemahnya:

(Dia juga menjadikannya kitab) yang lurus agar Dia memberi peringatan akan siksa yang sangat pedih dari sisi-Nya dan memberi kabar gembira kepada orang-orang mukmin yang mengerjakan kebajikan bahwa mereka akan mendapat balasan yang baik. (Terjemah Kemenag 2019, 18: 2).

Proses pelaksanaan adalah memberikan perintah, petunjuk, pedoman dan nasihat serta keterampilan dalam berkomunikasi. Pelaksanaan merupakan inti dari manajemen, yaitu menggerakkan untuk mencapai hasil, sedang inti dari pelaksanaan adalah terkemuka, harus menentukan prinsip-prinsip efisiensi dan komunikasi yang baik.

d. Pengawasan (*Controlling*)

Dikutip oleh Awaluddin dan Hendra (2018), George R. Terry berpendapat bahwa pengawasan merupakan sebuah proses penentuan, seperti apa saja yang harus dicapai yaitu standar, apa yang harus sedang dilakukan yaitu pelaksanaan serta menilai pelaksanaan sesuai dengan rencana yaitu selaras dengan standar. Proses dari pengawasan juga pada dasarnya terdiri dari tiga tahap, yaitu:

- 1) Penentuan standar hasil kerja. Standar ini telah ditetapkan sebelumnya dalam perencanaan.

- 2) Pengukuran hasil kerja. Pengukuran hasil kerja perlu dilakukan pada saat kegiatan sedang berlangsung. Pengukuran penting untuk mengetahui secara dini ada tidaknya gejala penyimpangan.
- 3) Koreksi terhadap penyimpangan yang mungkin terjadi. Manajer harus cepat tanggap terhadap adanya gejala penyimpangan karena apabila dibiarkan akan melebar semakin jauh sehingga akan lebih sulit untuk mengembalikannya.

Mengenai fungsi pengawasan, Allah Swt. berfirman dalam surah Asy-Syura ayat 6:

وَالَّذِينَ اتَّخَذُوا مِنْ دُونِهِ أَوْلِيَاءَ اللَّهُ حَفِيظٌ عَلَيْهِمْ وَمَا أَنْتَ عَلَيْهِمْ بِوَكِيلٍ - ٦

Terjemahnya:

Orang-orang yang mengambil pelindung-pelindung selain-Nya, Allah mengawasi (perbuatan) mereka, sedangkan engkau (Nabi Muhammad) bukanlah penanggung jawab mereka. (Terjemah Kemenag 2019, 42: 6).

2.3.3. Unsur-Unsur Manajemen

George R. Terry berpendapat dalam bukunya yang berjudul “*Principle of Management*”, bahwa ada enam unsur pokok yang terkandung dalam manajemen (Murtado & Suhayati, 2021), diantaranya:

a. *Man* (Manusia)

Man atau manusia merupakan sumber daya yang diperlukan untuk memimpin, menggerakkan karyawan atau bawahan serta memberikan tenaga dan pikiran untuk kemajuan lembaga.

b. *Materials* (Bahan)

Materials atau bahan yaitu bahan-bahan yang diperlukan untuk mencapai tujuan. Manusia tanpa material atau bahan-bahan tidak akan dapat

mencapai tujuan yang dikehendaki, sehingga unsur material dalam manajemen tidak dapat diabaikan.

c. *Machines* (Mesin)

Machines atau mesin merupakan berupa kebutuhan pokok dalam melancarkan jalannya suatu organisasi. Mesin berupa peralatan yang digunakan oleh sebuah instansi atau lembaga untuk mencapai tujuan.

d. *Methods* (Metode)

Methods atau metode yaitu cara yang digunakan dalam usaha mencapai tujuan. Untuk menentukan suatu metode, harus direncanakan dengan hati-hati agar tidak ada yang kosong di tengah jalan.

e. *Money* (Uang)

Money atau uang yaitu uang yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Faktor uang harus dihitung secara rasional dan mencakup pekerja yang menerima upah, harus membeli alat-alat yang dibutuhkan dan juga hasil investasi.

f. *Markets* (Pasar)

Markets atau pasar yaitu pasar penjualan barang dan jasa. Dalam hal ini, misi lembaga dapat diterima oleh masyarakat yang pada gilirannya dapat menerima produk yang diciptakan.

2.4. Konsep Pelayanan

2.4.1. Pengertian Pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dinyatakan bahwa pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain (KBBI, 2016). Sedangkan pengertian pelayanan dalam Oxford (2000) didefinisikan sebagai *a system that provides something that the public needs, organized by the government or a private company* (sistem yang menyediakan sesuatu yang dibutuhkan publik, yang diselenggarakan oleh pemerintah atau perusahaan swasta).

Pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan masyarakat akan hak-hak dasar dan pemberian hak yang dapat berbentuk pelayanan (Nurdin, 2019). Pelayanan adalah suatu bentuk penyediaan oleh produsen baik jasa atas barang yang dihasilkan maupun jasa yang ditawarkan untuk membangkitkan minat konsumen, sehingga jasa tersebut mempengaruhi minat konsumen terhadap suatu barang atau jasa dari perusahaan yang merupakan produk atau jasa yang ditawarkannya. Sedangkan menurut Sianipar, pelayanan adalah suatu cara menghadiri, mempersiapkan, mengelola dan memecahkan kebutuhan individu dan kelompok orang, yang berarti objek yang dilayani adalah individu atau pribadi dan kelompok organisasi (Wildayati, 2019). Oleh sebabnya, pelayanan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat (Yusni, 2015).

2.4.2. Jenis-Jenis Pelayanan

Menurut Widodo (2006) pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Adapun jenis-jenis pelayanan publik berdasarkan Kepmen PAN No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu:

- a. Pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte (pernikahan, kelahiran, kematian), Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan atau Penguasaan Tanah dan sebagainya.
- b. Pelayanan barang, yaitu pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya. Misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- c. Pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana dan penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu

sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan lain sebagainya.

2.4.3. Pelayanan dalam Perspektif Islam

Islam merupakan sebuah agama yang terdiri dari sistem akidah, syariah dan akhlak. Nilai Islam antara lain adalah persamaan derajat antar sesama, semangat persaudaraan, tanggung jawab, orientasi pada kebaikan, kejujuran, amanah, pengabdian, keikhlasan, kesucian, mengutamakan kewajiban yang dilaksanakan untuk memberi tolong menolong, berbudi luhur, prinsip toleransi, musyawarah dan damai. Jauh sebelum itu, Islam telah mengajarkan kepada seluruh umat manusia (bukan saja untuk umat Islam) untuk senantiasa memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas (Rachmadi & Muslim, 2016).

Allah Swt. berfirman dalam surah Al-Baqarah ayat 267:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ - ٢٦٧

Terjemahnya:

Wahai orang-orang yang beriman, infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu infakkan, padahal kamu tidak mau mengambilnya, kecuali dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Ketahuilah bahwa Allah Mahakaya lagi Maha Terpuji. (Terjemah Kemenag 2019, 2: 267).

Dari firman Allah Swt. tersebut, maka apabila ditarik kepada bidang pelayanan, maka ayat tersebut dapat menjelaskan bahwa para penyelenggara pelayanan maupun petugas pelayan, harus memberikan pelayanan dan

memperlakukan seseorang atau konsumen sebagaimana mereka memperlakukan dirinya sendiri.

2.4.4. Standar Pelayanan Kementerian Agama

Adapun prinsip-prinsip standar pelayanan yang dirancang Kementerian Agama melalui Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama diantaranya sebagai berikut:

- 
- a. Sederhana, suatu standar pelayanan yang mudah dipahami, diikuti, dilaksanakan, diukur, prosedur yang jelas dan terjangkau bagi masyarakat dan penyelenggara.
 - b. Partisipatif, menyusun standar pelayanan dengan berdiskusi dengan masyarakat dan pihak terkait dan mencapai kesepakatan berdasarkan komitmen atau kesepakatan.
 - c. Akuntabel, hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dilaksanakan dan dapat dipertanggung jawabkan kepada pemangku kepentingan.
 - d. Berkelanjutan, untuk meningkatkan kualitas dan inovasi layanan, perlu terus meningkatkan standar layanan.
 - e. Transparansi, standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
 - f. Keadilan, standar layanan perlu memastikan bahwa layanan yang diberikan dapat menjangkau semua orang dengan posisi keuangan yang berbeda, jarak geografis dan kemampuan fisik dan mental yang berbeda.

2.4.5. Standar Pelayanan Haji di Era Pandemi Covid-19

Registrasi haji di masa pandemi Covid-19 tetap berjalan sesuai dengan SOP yang ada, bedanya jemaah yang mendaftar haji harus mengikuti standar protokol kesehatan yakni memakai masker bagi setiap jemaah dan diperiksa dipintu gerbang kantor dengan *thermo gun* serta cuci tangan atau gunakan pembersih tangan (*hand sanitizer*) kemudian duduk di halaman kantor dengan menerapkan *social distancing*. Selain itu, berkas yang dibawa jemaah haji diambil oleh petugas jemaah haji dan dibawa ke kantor untuk diperiksa dan diverifikasi oleh pejabat yang berwenang. Jemaah haji kemudian secara individu dipanggil ke dalam ruangan haji untuk menerima salinan cetak dokumen pendaftaran dalam bentuk detail biometrik, foto dan nomor bagian atau nomor porsi. Selanjutnya, jemaah haji yang telah menerima dokumen pendaftaran dipersilahkan untuk kembali ke tempat tinggalnya.

2.5. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Bagian ini menjelaskan beberapa penelitian sebelumnya yang terkait dengan penelitian yang peneliti lakukan. Ini semua dimaksudkan untuk menunjukkan bahwa topik yang sedang diselidiki dan dibahas belum pernah diselidiki dan dibahas oleh penulis lain. Oleh karena itu, tidaklah tepat untuk menulis skripsi yang telah ditulis oleh orang lain. Berdasarkan hal tersebut, nampaknya perlu dikemukakan beberapa penelitian terdahulu, antara lain:

1. Optimalisasi Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah tahun 2017 karya Resti Wildayati, dkk. Hasil dari penelitian ini yaitu wujud fasilitas pelayanan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah sudah memadai terbukti dengan adanya kenyamanan tempat dalam memberikan pelayanan,

ketanggapan dalam membantu serta menyediakan pelayanan dan adanya jaminan yang diberikan dalam meningkatkan kepuasan. Sehingga penelitian ini menunjukkan bahwa Kementerian Agama khususnya Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan ibadah haji. Persamaan penelitian adalah optimalisasi pelayanan haji sebagai fokus penelitian. Sedangkan perbedaan penelitian terletak pada objeknya, pada penelitian sebelumnya dilakukan di Kementerian Agama Kabupaten Karawang sedangkan pada penelitian sekarang dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara. Selain pada objeknya, perbedaan selanjutnya terkait dengan pembahasan pada penelitian ini lebih kompleks dibandingkan sebelumnya serta berhubungan pada masa pandemi Covid-19.

2. Implementasi Kebijakan Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Jemaah Haji di Kabupaten Garut tahun 2021 karya Abdal. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kebijakan tentang penyelenggaraan ibadah haji dalam meningkatkan pelayanan jemaah haji di Kabupaten Garut diperlukan adanya kerja sama yang optimal antara pemerintah dan kelompok ibadah haji dengan kata lain bahwa penelitian ini lebih menitikberatkan pada implementasi berbagai perencanaan dan kebijakan penyelenggaraan ibadah haji. Persamaan penelitian terletak pada pelayanan haji sebagai fokus penelitian. Sedangkan perbedaan penelitian, selain pada objeknya yang berbeda fokus pembahasan pada penelitian yang dilakukan peneliti lebih luas dibandingkan penelitian sebelumnya.
3. Manajemen Pelayanan Jemaah Haji Terpadu Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga Di Era Pandemi Covid-19 tahun 2021 karya Riko Teguh Saputra.

Hasil penelitian pada skripsi ini membahas tentang pelayanan di masa pandemi Covid-19 dan menggunakan metode penelitian kualitatif yang menjelaskan bahwa manajemen pelayanan jemaah haji terpadu Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga di era pandemi Covid-19 sudah berjalan sebagaimana tugas dan fungsi yang diterapkan seksi penyelenggaraan haji dan umrah atau dengan kata lain bahwa penelitian ini menjelaskan pelayanan jemaah haji dari fungsi manajemen perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasannya. Berbeda dari penelitian Riko Teguh Saputra yang menekankan pada satu permasalahan yaitu hanya terfokus terhadap pelayanan yang diberikan jemaah haji selama pandemi, pada penelitian peneliti membahas beberapa aspek lainnya seperti strategi pelayanan calon jemaah haji serta faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan calon jemaah haji di masa pandemi Covid-19.

4. Manajemen Ibadah Haji dan Dampak Penundaan Keberangkatan Ibadah Haji Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus di Kementerian Agama Kota Cirebon) tahun 2021 karya Riyan Hidayat. Hasil penelitian pada skripsi ini membahas tentang manajemen haji di masa pandemi Covid-19 yang menjelaskan bahwa manajemen pelayanan ibadah haji pada masa pandemi Covid-19 di Kementerian Agama Kota Cirebon sama seperti tahun-tahun sebelumnya, semuanya teradministrasi dengan baik melalui sistem, adapun dampak penundaan keberangkatan ibadah haji tentunya akan menambah daftar panjang antrian haji pada tahun berikutnya dan semakin banyaknya berita hoax akibat penundaan tersebut. Berbeda dari penelitian Riyan Hidayat yang menekankan pada pelayanan haji akibat dampak yang ditimbulkan terhadap

penundaan keberangkatan jemaah haji di masa pandemi, pada penelitian peneliti membahas tentang pelayanan jemaah haji di masa pandemi Covid-19.

Perbedaan dari empat penelitian sebelumnya yang relevan seperti yang dijelaskan di atas adalah terletak pada objek penelitiannya, penelitian ini menekankan pada pelayanan calon jemaah haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara dalam memberikan kualitas pelayanan kepada jemaah haji. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengkaji manajemen pelayanan, strategi pelayanan yang digunakan dalam melayani calon jemaah haji yang tertunda selama dua tahun karena alasan pandemi serta faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan calon jemaah haji di era pandemi Covid-19 pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara.

2.6. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir digunakan sebagai landasan atau dasar dalam mengembangkan sebuah teori atau konsep yang digunakan dalam suatu penelitian. Dalam kerangka berpikir ini, akan dijelaskan mengenai alur berpikir yang digunakan peneliti. Kerangka berpikir penelitian ini diawali karena adanya manajemen ibadah haji di masa pandemi Covid-19. Pelaksanaan ibadah haji di Kabupaten Kolaka Utara pada tahun 2020 dan 2021 tertunda diakibat adanya pandemi. Calon jemaah haji yang berangkat pada tahun 2020 dan 2021 terpaksa harus ditunda yang belum pasti kapan berangkatnya karena pandemi masih belum usai. Pemerintah Arab Saudi belum membolehkan adanya pelaksanaan ibadah haji karena kedatangan 11 warga negara asing di khawatirkan akan membawa virus Covid-19 dan itu akan membahayakan calon jemaah haji itu sendiri. Maka dari itu,

untuk pelaksanaan ibadah haji di tahun 2020 dan 2021 harus ditunda demi mencegah penularan Covid-19 bagi jemaah haji.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 13 Pasal 3 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dijelaskan bahwa penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jemaah haji sehingga jemaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam.

Atas dasar permasalahan yang telah disebutkan di atas, maka peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian tentang manajemen ibadah haji di masa pandemi Covid-19. Penelitian ini akan berlandaskan pada peraturan Undang-Undang Nomor 13 Pasal 3 Tahun 2008. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka dapat digambarkan sebuah kerangka berpikir, yaitu:

Gambar 1. Kerangka Berpikir

