

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Haji merupakan perjalanan jasmani dan ruhani seorang muslim yang termasuk rukun Islam yang kelima. Dasar hukum dalam melaksanakannya adalah wajib dilakukan oleh setiap orang yang beragama Islam dan mempunyai kesanggupan. Maka dari itu, setiap orang yang akan menjalaninya perlu memiliki persiapan yang cukup, baik persiapan mental maupun persiapan fisik dan materi. Secara jasmani, calon jemaah haji akan melakukan perjalanan yang jauh yang melelahkan sehingga membutuhkan kekuatan fisik dan materi yang cukup. Sedangkan secara ruhani calon jemaah akan mensucikan diri dihadapan Allah Swt.

“Haji adalah salah satu dari rukun Islam yang ke-5, yang diwajibkan atas semua orang muslim yang mampu, satu kali seumur hidupnya. Lebih dari sekali hukumnya menjadi sunnah” (Sufi Suwandari, 2002:85). Ibadah haji sebagaimana telah diterangkan tersebut, merupakan bagian dari rukun Islam. Hukum dalam melaksanakan ibadah haji adalah wajib bagi yang mampu melaksanakannya. Kewajiban melaksanakan ibadah haji hanya satu kali dalam seumur hidup, sedangkan seterusnya adalah sunnah. Haji pada dasarnya adalah ibadah yang dilakukan oleh seorang muslim dengan cara mengunjungi ka’bah (*Baitullah*). Pengertian ini sebagaimana diterangkan berikut: “Haji adalah niat dengan ikhlas berkunjung ke Baitullah (ka’bah) untuk melakukan ibadah kepada Allah SWT. Pada waktu tertentu dan dengan cara tertentu pula, dalam rangka memenuhi perintah Allah dan mengharapkan ridha-Nya” (Depag RI, 1993:334). Landasan dalam melakukakn kewajiban ibadah haji ini tercantum dalam al-Qur’an surat al-Imran ayat 97 sebagai berikut:

وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya: *Mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, Yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam (Soenarjo, dkk, 1971: 92).*

Masyarakat yang beragama Islam umumnya untuk dapat merealisasikan kewajiban haji melalui perjuangan yang panjang, khususnya dengan menyediakan dana yang besar dan menjaga kesehatan serta memupuk kesiapan mental sehingga pelaksanaan haji tersebut dapat menimbulkan dampak keagamaan yang berbeda dengan ibadah rutin lainnya. Oleh karena itu, agar jamaah haji dapat melaksanakan haji dengan baik dan benar, maka pembinaan terhadap calon jamaah haji adalah mutlak perlu dilakukan. Calon jamaah haji harus paham dan mengerti tata cara haji yang telah disyariatkan Islam, karena pelaksanaan ibadah haji ini mencakup berbagai aktifitas yang penuh dengan aturan dan makna simbolik. Banyak faktor yang menyebabkan calon jamaah haji masih awam atau belum mengerti dengan baik tentang pelaksanaan ibadah hajinya. Jamaah haji hanya melakukan aktivitas haji didorong keinginan untuk mendekatkan diri kepada Allah Swt semata. Oleh karena itu, maka diperlukan suatu lembaga/instansi yang mengurus tentang kegiatan manasik haji sebelum dimulainya pelaksanaan ibadah haji, sehingga jamaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam, dan memperoleh haji mabrur.

Pembinaan calon jamaah haji pada dasarnya adalah salah satu tugas pokok Departemen Agama yang dalam hal ini Direktorat Jendral Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggara Ibadah Haji, dalam pelaksanaan tugas ini pemerintah telah melibatkan banyak pihak untuk ikut berpartisipasi sebagai mitra kerja. Tetapi pemerintah juga menyadari bahwa kapasitas pemerintah relatif terbatas dalam pelayanan, pembinaan dan perlindungan kepada jamaah haji, Untuk itu partisipasi masyarakat sangat diharapkan. Dengan kehadiran berbagai Kelompok

Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) yang dibentuk oleh Majelis Taklim, Kelompok Pengajian, Yayasan-Yayasan Islam dan Ormas-Ormas Islam itu semua merupakan bentuk tanggapan positif dari masyarakat.

Sejak akhir tahun 90-an jumlah KBIH semakin menjamur dan seiring dengan itu orientasi bisnisnya juga semakin menonjol. Berkenaan dengan itu, maka pemerintah melakukan berbagai pengaturan agar kegiatan-kegiatan KBIH tersebut tidak merugikan masyarakat yang akan melaksanakan ibadah haji. Pemerintah menjadikan pihak swasta khususnya KBIH tersebut sebagai mitra dengan memberikan wewenang dalam bidang bimbingan ibadah, bukan dalam bidang operasional teknis penyelenggaraan ibadah haji. Setiap orang selalu menginginkan perlakuan yang menyenangkan dan memuaskan, tidak terkecuali di KBIH. Namun, tidak jarang pelayanan di KBIH justru membuat seorang jamaah haji menjadi tidak khusuk dalam beribadah, karena mendapatkan pelayanan yang tidak menyenangkan. Hal ini tidak perlu terjadi bila pengelola KBIH menyadari bahwa KBIH tidak berbeda dengan usaha bisnis lainnya yang sangat membutuhkan pelanggan atau klien. KBIH membutuhkan masyarakat atau jamaah, bukan sebaliknya. Berdasarkan uraian tersebut, maka jelaslah bahwa organisasi pada prinsipnya sama yaitu membutuhkan proses manajemen. Demikian juga KBIH sebagai organisasi atau lembaga bimbingan ibadah haji, tentu memerlukan suatu proses manajemen yang diantaranya perencanaan (*planning*) dalam pengelolaannya agar dalam menjalankan strategi merekrut calon jamaah haji yang diberi tugas pimpinannya mendapat hasil yang baik dan sesuai dengan tujuan yang direncanakan semula.

Sementara itu, dewasa ini juga sudah banyak berdiri Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) yang menyelenggarakan pengelolaan menyangkut pelaksanaan haji, diantaranya adalah manasik haji. Pada saat ini per Januari 2014, penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Haji Khusus

dan Umrah yang dilaksanakan oleh Biro Perjalanan yang memperoleh izin resmi dari Menteri Agama berjumlah 545 penyelenggara, sedangkan penyelenggara umrah saja sebanyak 278 penyelenggara. Fenomena tersebut sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh M. Manullang (1990:67), bahwa “dalam dasawarsa ini perkembangan organisasi, semakin pesat, baik organisasi profit maupun organisasi non profit. Organisasi merupakan bentuk setiap perserikatan manusia untuk mencapai suatu tujuan bersama”.

Handoko (2003:8), menuturkan bahwa sebuah organisasi akan dapat berjalan dengan baik apabila organisasi tersebut menerapkan pengaturan baik pula. Dalam hal ini sebuah organisasi akan sangat membutuhkan manajemen untuk mengatur organisasi agar dapat berjalan dengan baik dalam rangka pencapaian tujuan. Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Hal tersebut perlu di pahami bahwa kedudukan manajemen dalam suatu lembaga atau organisasi baik profit maupun yang non profit tidak lagi sebagai pelengkap saja akan tetapi dalam jaringan mata rantai kegiatan harus sudah menjadi penentu keberhasilan dalam organisasi. Begitu pula dengan lembaga penyelenggara haji yang bergerak di bidang haji. Salah satu penyelenggara Umroh dan Haji Khusus adalah PT. Noor Abika Tours & Travel, yang berlokasi di Bandung tepatnya di Kec. Panyileukan Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. Lembaga ini sudah 3 tahun berdiri di Bandung dan dipimpin oleh H. Holil Aksan Umarzen. Perusahaan ini bergerak di bidang biro perjalanan wisata, yang secara umum lebih dikenal sebagai tours & travel. PT. Noor Abika Tours & Travel yang pada awalnya berdiri di Kalimantan pada tahun 1985 yang pada saat itu bernama Noor Abika Sifi, sedangkan mulai berbentuk PT yaitu pada tahun 2001 dan diubah namanya menjadi PT. Noor Abika Tours & Travel. Kemudian mulai beroperasi di Bandung yaitu tahun 2008 yang awal mulanya bertempat di Buah Batu.

PT. Noor Abika Tours & Travel juga merupakan PIHK pertama yang sudah berasuransi, bekerjasama dengan PT. Asuransi Recapital (Asuransi Haji & Umrah). PT. Asuransi Recapital adalah program asuransi perjalanan ibadah haji dan umroh yang memberikan manfaat perlindungan kepada para Jemaah haji dan umrah yang mengikuti program ini, bila mengalami suatu gangguan selama berada di Saudi Arabia yaitu berupa santunan jika yang bersangkutan mengalami kecelakaan, maupun pelayanan medis, evakuasi, pelayanan selama 24 jam selama melakukan ibadah haji dan umrah.

PT. Noor Abika Tours & Travel dikelola oleh para karyawan yang profesional dan berpengalaman yang terlatih dalam pelayanan jasa, diantaranya Penyelenggaraan Ibadah Umrah, Haji Khusus/ONH Plus, pembimbing manasik haji, pemandu, penanganan pesanan jaket/transportasi, pemesanan akomodasi/hotel, dokumen perjalanan serta komponen perjalanan lainnya untuk perjalanan dalam maupun luar negeri. Perjalanan Ibadah Umrah & Haji Khusus adalah salah satu kegiatan pelayanan perjalanan wisata andalan PT. Noor Abika Tours & Travel. Ribuan jamaah telah diberangkatkan oleh PT. Noor Abika Tours & Travel. Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa, PT. Noor Abika Tours & Travel selalu mengedepankan pelayanan yang eksklusif bagi para jamaah, yang membuat perusahaan ini semakin dipercaya oleh para calon jamaah, sebagai biro perjalanan wisata yang baik dan selalu mengedepankan pelayanan ibadah bagi para jemaahnya.

Melihat permasalahan di atas, jelas sekali bahwa PT. Noor Abika Tours & Travel perlu terus menerus menerapkan dan mengembangkan manajemen yang baik dalam pengelolaan penyelenggaraan manasik terhadap para Jamaah haji. Hal ini disebabkan setiap tahun Jamaah yang mendaftar untuk berangkat Haji Khusus dan Umrah kepada lembaga tersebut semakin meningkat, kemudian dalam hal kegiatan manasik haji agar Jamaah haji mengerti tentang cara

melakukan ibadah haji yang baik dan benar sesuai dengan aturan Islam juga merasakan kepuasan diri dalam melaksanakan ibadah haji, dan semoga menjadi haji yang mabrur. Berdasarkan pokok permasalahan tersebut, peneliti kemudian merasa tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan mendalam mengenai persoalan-persoalan yang menyangkut manajemen penyelenggaraan manasik haji dan menuangkannya dalam sebuah bentuk skripsi dengan judul: “*Manajemen Penyelenggaraan Manasik Haji pada PT. Noor Abika Tours & Travel*”.

B. Pembatasan Masalah

Dalam penelitian ini penulis tidak menggambarkan keseluruhan fungsi manajemen yang digunakan oleh PT. Noor Abika Tours & Travel, hal ini disebabkan manajemen meliputi banyak aspek dan sifatnya sangatlah luas, meliputi perencanaan, pelaksanaan, pengawasan dan evaluasi. Maka dari itu, dalam penelitian ini penulis memfokuskan penelitian hanya pada aspek mekanisme pelaksanaan manasik haji saja. Pelaksanaan merupakan fungsi manajemen yang paling utama. Sementara itu, fungsi perencanaan dan pengorganisasian lebih banyak berhubungan dengan aspek-aspek yang bersifat abstrak dalam proses manajemen, sedangkan fungsi pelaksanaan justru lebih menekankan pada kegiatan yang berhubungan secara langsung dengan orang-orang dalam sebuah lembaga.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan tersebut diatas, maka dalam penelitian ini dirumuskan beberapa masalah penelitian dalam sebuah bentuk pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi penyelenggaraan manasik haji PT. Noor Abika Tours & Travel?
2. Bagaimana pelaksanaan kegiatan manasik haji di PT. Noor Abika Tours & Travel?
3. Bagaimana faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan manasik haji PT. Noor Abika Tours & Travel?

D. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan perumusan masalah tersebut di atas, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui strategi penyelenggaraan manasik haji PT. Noor Abika Tours & Travel.
2. Untuk mengetahui pelaksanaan kegiatan manasik haji di PT. Noor Abika Tours & Travel.
3. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan manasik haji PT. Noor Abika Tours & Travel.

E. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan baik secara teoritis maupun secara praktis, sebagai berikut:

1. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan bantuan sumbangan dalam segi pemikiran terkait dengan mekanisme pengelolaan dalam pelaksanaan kegiatan

manasik haji agar mencapai hasil yang maksimal. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan referensi bagi para pengkaji ilmu pengetahuan terutama di bidang manajemen pengelolaan kegiatan manasik haji.

2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan panduan bagi para pengelola kegiatan manasik haji dalam melakukan manajemen yang baik agar tercapainya sebuah hasil dari pengelolaan yang maksimal sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

F. Tinjauan Pustaka

Penelitian mengenai masalah manajemen pengelolaan manasik haji, menurut penelusuran penyusun terdapat beberapa karya ilmiah sebelumnya diantaranya: “*Manajemen Pengelolaan Manasik Haji Lembaga Haji Muhammadiyah (LHM) Provinsi Jawa Barat*”. Dalam penelitian ini dijelaskan mengenai pengelolaan bimbingan manasik haji dan faktor pendukung dan penghambatnya. Penelitian ini tidak mengungkap secara mendalam strategi yang digunakan oleh LHM dalam mengelola manasik haji. Selain penelitian tersebut, masih juga terdapat penelitian lain yang berjudul: “*Strategi Dalam Rekrutmen Calon Jamaah Haji*”. Penelitian ini menjelaskan bagaimana strategi yang digunakan dalam merekrut jamaah haji. Jika penelitian sebelumnya terbatas pada menganalisa faktor pendukung dan penghambat dalam melakukan pengelolaan manasik haji, maka dalam penelitian ini terbatas pada strategi yang digunakan dalam perekrutan jamaah haji.

Meskipun penelitian sebelumnya masih memiliki kesamaan dengan penelitian yang penulis lakukan, akan tetapi aspek-aspek pengkajian memiliki penekanan yang berbeda-beda. Pada penelitian ini penulis menekankan pada manajemen dalam fungsi pelaksanaan (*actuating*) dan akan mencoba menganalisa secara mendalam mengenai strategi yang digunakan PT. Noor

Abika Tours & Travel dalam menerapkan manajemen pengelolaan manasik haji terhadap jamaahnya. Lebih sari itu, penelitian ini akan mencoba mengungkap hubungan-hubungan yang terjalin antara strategi penerapan manajemen pengelolaan manasik haji dengan hasil yang sudah dicapai oleh PT. Noor Abika Tours & Travel.

G. Kerangka Pemikiran

“Kata *manajemen* berasal dari Bahasa Inggris, yakni *management*, yang dikembangkan dari kata *to manager*, artinya mengatur atau mengelola. Kata *manage* itu sendiri berasal dari Bahasa Italia, *maneggio*, yang diadopsi dari Bahasa Latin *managiare*, yang berasal dari kata *manus*, artinya tangan” (Samsudin, 2006:15). Menurut Hasibuan (2009:1), menuturkan bahwa “manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur. Pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi-fungsi manajemen itu. Jadi, manajemen itu merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan”.

Sementara itu, pengertian manajemen secara istilah adalah “ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan Sumber Daya Manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu” (Hasibuan, 2009:3). Menurut Terry (2009:3), menyebutkan bahwa manajemen adalah:

Suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata. Manajemen juga adalah suatu ilmu pengetahuan maupun seni. Sementara itu, seni adalah suatu pengetahuan bagaimana mencapai hasil yang diinginkan atau dalam kata lain seni adalah kecakapan yang diperoleh dari pengalaman, pengamatan dan pelajaran serta kemampuan untuk menggunakan pengetahuan manajemen.

“Management merupakan suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian yang dilakukan untuk

menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui manfaat Sumber Daya Manusia dan sumber-sumber lainnya” (Hasibuan, 2009:3).

Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah upaya yang dilakukan oleh anggota organisasi dalam menggunakan seluruh sumber daya organisasi secara maksimal dalam rangka mencapai tujuan-tujuan yang telah ditentukan. Upaya-upaya tersebut pada prakteknya diwujudkan dalam bentuk pengaturan mengenai tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan pengendalian dan evaluasi.

Manajemen hanyalah alat untuk mencapai tujuan yang di inginkan. Manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan (organisasi), karyawan dan masyarakat. Dengan manajemen, daya guna dan hasil guna unsur-unsur manajemen akan dapat ditingkatkan. Adapun unsur-unsur manajemen menurut Hasibuan (2005:1), terdiri dari: “*man, money, methode, machines, materials, dan market*, disingkat 6 M”. Manajemen selain memiliki unsur 6 M, juga memiliki beberapa fungsi. Menurut G.R Terry sebagaimana dikutip oleh Hasibuan (2005:3-4), sebagai berikut:

fungsi-fungsi manajemen adalah *Plaining, Organizing, Actuating, Controlling*. Sedangkan menurut John F. Mee fungsi manajemen diantaranya adalah *Plaining, Organizing, Motivating dan Controlling*. Berbeda lagi dengan pendapat Henry Fayol ada lima fungsi manajemen, diantaranya *Plaining, Organizing, Commanding, Coordinating, Controlling*, dan masih banyak lagi pendapat pakar-pakar manajemen yang lain tentang fungsi-fungsi manajemen. Dari fungsifungsi manajemen tersebut pada dasarnya harus dilaksanakan oleh setiap manajer secara berurutan supaya proses manajemen itu diterapkan secara baik.

Menurut Handoko (2003:6-7), berpendapat bahwa “manajemen dibutuhkan oleh semua organisasi, karena tanpa manajemen semua usaha akan sia-sia dan pencapaian tujuan akan lebih sulit”. Sebagaimana diterangkan bahwa manajemen memiliki fungsi-fungsi di dalamnya, A.F Stoner sebagaimana dikutip oleh Hani Handoko (2003:7), menjelaskan bahwa fungsi-fungsi manajemen diantaranya adalah sebagai berikut:

1. *Planning*, adalah proses menetapkan sasaran dan tindakan yang perlu untuk mencapai sasaran tersebut.
2. *Organizing* (organisasi), adalah dua orang atau lebih yang bekerja sama dalam cara yang terstruktur untuk mencapai sasaran spesifik atau sejumlah sasaran.
3. *Actuating* (pelaksanaan), adalah langkah-langkah menggerakkan orang untuk melakukan pekerjaan secara efektif dan efisien berdasarkan perencanaan dan pembagian tugas-tugas yang jelas.
4. *Controlling* (Pengawasan), sering juga disebut pengendalian adalah salah satu fungsi manajemen yang berupa mengadakan penilaian, bila perlu mengadakan koreksi sehingga apa yang dilakukan bawahan dapat diarahkan ke jalan yang benar dengan maksud dengan tujuan yang telah digariskan semula.

Selain fungsi-fungsi tersebut di atas, yang juga termasuk fungsi manajemen adalah *evaluating* (evaluasi). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1988:238), “evaluasi diartikan sebagai penilaian”. Sementara menurut Rossi & Freeman (1993:5), evaluasi adalah “suatu aplikasi penilaian yang sistematis terhadap konsep, desain, implementasi, dan manfaat aktivitas dan program”. Evaluasi dilakukan untuk meneliti dan mengetahui sampai dimana pelaksanaan yang dilakukan dalam rangka mencapai tujuan yang ditetapkan. Dengan adanya penilaian maka akan dapat diketahui kekurangan dan kelemahan sehingga dapat direncanakan cara memperbaikinya.

Evaluasi atau *Evaluating* adalah suatu bagian yang telah atau bahkan harus ada di dalam sistem manajemen yang terdiri beberapa proses seperti Perencanaan (*Planning*), Organisasi (*Organization*), Pelaksanaan (*Actuating*), Pengawasan (*Controlling*) dan Evaluasi (*Evaluating*). Adanya tahap evaluasi sangatlah penting peranannya dalam rangka meningkatkan kinerja organisasi. Fungsinya adalah untuk mengontrol dan meninjau kembali kesesuaian pekerjaan yang sudah dilaksanakan dengan rencana. Evaluasi merupakan konsep dasar untuk memperbaiki sejumlah program dan aktivitas yang telah dilakukan dalam organisasi. Hal ini dapat digunakan sebagai acuan untuk berbagai aktivitas organisasi di masa mendatang.

Dari seluruh rangkaian proses manajemen, pelaksanaan (*actuating*) merupakan fungsi manajemen yang paling utama. Dalam fungsi perencanaan dan pengorganisasian lebih banyak

berhubungan dengan aspek-aspek abstrak proses manajemen, sedangkan fungsi *actuating* justru lebih menekankan pada kegiatan yang berhubungan langsung dengan orang-orang dalam organisasi. Fungsi *actuating* sendiri merupakan usaha menggerakkan anggota-anggota kelompok sedemikian rupa hingga mereka berkeinginan dan berusaha untuk mencapai sasaran perusahaan dan sasaran anggota-anggota perusahaan tersebut oleh karena para anggota itu juga ingin mencapai sasaran-sasaran tersebut. Berdasarkan pengertian penjelasan tersebut, pelaksanaan (*actuating*) tidak lain merupakan upaya untuk menjadikan perencanaan menjadi kenyataan, dengan melalui berbagai pengarahan dan pemotivasian agar setiap karyawan dapat melaksanakan kegiatan secara optimal sesuai dengan peran, tugas dan tanggung jawabnya.

Terry (2009:38-39), mengemukakan bahwa terdapat beberapa hal yang tercakup dalam fungsi "*actuating*" yaitu:

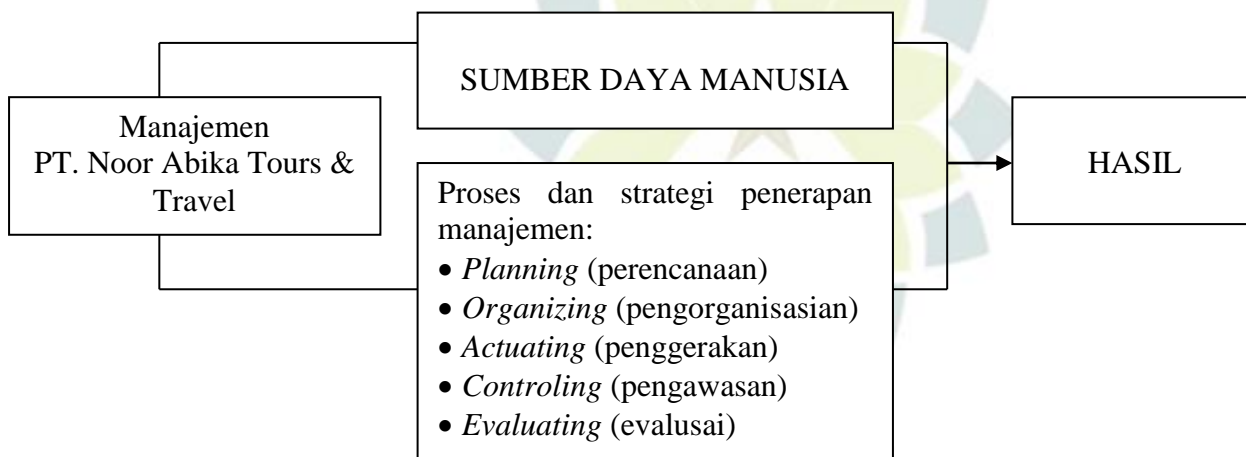
1. *Komunikasi organisasi*. Komunikasi organisasi melibatkan bentuk-bentuk komunikasi antar pribadi dan komunikasi kelompok. Komunikasi organisasi menyangkut struktur dan fungsi organisasi, hubungan antar manusia, komunikasi dan proses pengorganisasian serta budaya organisasi.
2. *Coordinating*, adalah salah satu fungsi manajemen untuk melakukan berbagai kegiatan agar tidak terjadi kekacauan, perkecokan, kekosongan kegiatan, dengan jalan menghubungkan, menyatukan dan menyelaraskan pekerjaan bawahan sehingga terdapat kerjasama yang terarah dalam usaha mencapai tujuan organisasi.
3. *Motivating*, adalah salah satu fungsi manajemen berupa pemberian inspirasi, semangat dan dorongan kepada bawahan, agar bawahnya melakukan kegiatan secara sukarela sesuai apa yang dikehendaki oleh atasan. Pemberian inspirasi, semangat dan dorongan oleh atasan kepada bawahan ditunjukkan agar bawahan bertambah kegiatannya, atau mereka lebih bersemangat melaksanakan tugas-tugas sehingga mereka berdaya guna dan berhasil guna.
4. *Leading*. Pekerjaan *leading* meliputi lima macam, yakni: a) mengambil keputusan, b) mengadakan komunikasi agar ada saling pengertian antara manajer dan bawahan, c) memberi semangat, inspirasi, dan dorongan kepada bawahan supaya mereka bertindak, d) memilih orang-orang yang menjadi anggota kelompoknya, serta e) memperbaiki pengetahuan dan sikap-sikap bawahan agar mereka terampil dalam usaha mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Fungsi *actuating* (pelaksanaan) dalam perusahaan merupakan fungsi fundamental setelah fungsi *planning* (perencanaan). Dalam pelaksanaan fungsi-fungsi tersebut, diperlukan

pengorganisasian, yaitu bagaimana cara menggerakkan manusia secara sukarela untuk melakukan aktifitas personal yang sesuai dengan tujuan perusahaan. “Menggerakkan merupakan usaha untuk menggerakkan anggota kelompok sedemikian rupa sehingga mereka berkeinginan dan berusaha untuk mencapai sasaran perusahaan yang bersangkutan dan anggota perusahaan tersebut oleh karena anggota itu ingin mencapai sasaran tersebut” (Terry, 2009:313).

Untuk lebih sederhana tentang pemikiran tersebut dapat dilihat dari skema dibawah ini:

Tabel 1.1
Kerangka Pemikiran



(Sumber Data: Diolah Sendiri)

H. Langkah-Langkah Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan melalui langkah-langkah sebagai berikut :

1. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT.Noor Abika tours & travel, yang berlokasi di daerah kota Bandung tepatnya di Kecamatan Panyileukan Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. Alasan peneliti memilih lokasi tersebut adalah letak dari PT. Noor Abika Tours & Travel tersebut yang dekat dengan tempat tinggal peneliti sehingga mudah dijangkau. Sementara itu, alasan lain peneliti memilih PT. Noor Abika Tours & Travel sebagai objek penelitian, disebabkan perusahaan tersebut bergerak di bidang penyelenggaraan ibadah umrah & haji plus dan berhasil

memberangkatkan jamaah umrah dan haji yang jumlahnya banyak dan semakin meningkat setiap tahunnya dibandingkan dengan perusahaan penyelenggara ibadah haji khusus yang lain. Salah satu keberhasilan yang dicapai oleh PT. Noor Abika Tours & Travel di bidang pemberangkatan jamaah haji, adalah pernah mendapatkan penghargaan dari Kemenag RI, sebagai pemecah rekor perusahaan terbanyak memberangkatkan Jemaah haji sebanyak 205 orang pada tahun 2010. Keberhasilan tersebut tentunya dipengaruhi oleh adanya manajemen yang baik dilakukan oleh PT. Noor Abika Tours & Travel dalam hal melakukan pengelolaan manasik haji. Fenomena tersebut memancing minat peneliti untuk mengkaji secara mendalam mengenai manajemen yang dilakukan oleh PT. Noor Abika Tours & Travel dalam menyelenggarakan kegiatan manasik haji.

2. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analisis. Menurut Nana Sudjana (1989:64), metode deskriptif merupakan “metode penelitian yang berusaha mendeskripsikan gejala, peristiwa kejadian yang terjadi pada saat sekarang”. Metode ini pada prakteknya akan mencoba mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ditemukan dalam penelitian di lapangan. Alasan digunakannya metode ini karena penelitian ini bersifat aktual dan bertujuan untuk menggambarkan keadaan atau status fenomena.

3. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data Kualitatif. Menurut Lexy J. Moloeng (2007: 4), menerangkan bahwa “data kualitatif yaitu segala data yang berkaitan dengan kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati”. Pada prakteknya, data kualitatif dalam penelitian ini digunakan untuk melihat gambaran umum lokasi penelitian, proses pengelolaan dan pelaksanaan kegiatan manasik haji di PT. Noor Abika Tours & Travel.

4. Sumber Data

Data yang diperlukan untuk melengkapi penelitian ini adalah data yang dapat menggambarkan permasalahan yang ada sehingga akan dapat gambaran mengenai objek yang diteliti, sumber data yang diperlukan untuk memecahkan masalah tersebut ialah sebagai berikut:

- a. Data Primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian data tersebut diperoleh dari pembimbing manasik haji dan pengurus di PT.Noor Abika tours & travel. Hal tersebut dilakukan karena kedua unsur tersebut memegang posisi yang strategis dalam pengelolaannya juga memberi pengaruh besar atas keberhasilan PT. Noor Abika Tours & Travel.
- b. Data sekunder yaitu data-data lain yang menunjang data primer, yaitu dokumen-dokumen, arsip maupun dari alumni jamaah PT. Noor Abika Tours & Travel dari tiga sumber itu dimaksudkan dapat memenuhi kekurangan dari data primer, sehingga melengkapi data yang dibutuhkan. Sementara itu, data primer juga diperoleh dari buku-buku pustaka dan referensi lainnya yang berkaitan dengan masalah penelitian.

5. Teknik Pengumpulan Data

Sesuai dengan permasalahan penelitian dan data-data yang dibutuhkan, maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara langsung dan tidak langsung kepada subjek dan objek penelitian. Secara operasional penulis didukung dengan beberapa teknik penelitian berikut:

- a. Observasi

Menurut Parsudi Suparlan (1986: 6), “observasi digunakan untuk mengamati gejala-gejala yang terwujud dalam kehidupan sehari-hari dari masyarakat yang diteliti. Observasi dilakukan untuk memperoleh informasi dan gambaran yang lebih jelas tentang kehidupan perilaku

yang terjadi secara nyata”. Teknik ini digunakan penulis guna mempermudah serta mengetahui keadaan kondisi objek penelitian di lingkungan PT. Noor Abika Tours & Travel.

b. *Interview* (wawancara)

Koentjaraningrat (1985: 129), menerangkan bahwa “penggunaan wawancara bertujuan untuk mengumpulkan keterangan tentang kehidupan manusia dalam suatu masyarakat”. Menurut Lexy J. Moloeng (2007: 186), mengemukakan bahwa “wawancara dalam penelitian adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu”. Teknik wawancara dilakukan untuk memperoleh data-data dari sumber hidup (baik primer ataupun sekunder) yang tidak didapat dari data pustaka atau dokumentasi. Pada prakteknya, wawancara dilakukan dengan pihak-pihak terkait sebagai pengelola manajemen manasik haji di PT. Noor Abika Tours & Travel.

c. Studi Kepustakaan

Dalam hal ini peneliti memanfaatkan sumber data atau informasi yang terdapat dalam buku-buku literatur, jurnal harian serta mengali konsep dan teori dasar yang ditentukan oleh para ahli sebagai landasan teoritis guna menunjang penganalisaan data-data yang diperlukan.

6. Analisis Data

Setelah data selesai dikumpulkan dengan lengkap dari lapangan baik itu dari observasi dan wawancara serta dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti maka tahap berikutnya adalah menganalisa semua data yang telah dikumpulkan. Analisa ini dilakukan dengan cara:

a. Mengumpulkan data dan menginventarisir seluruh data

Data yang dimaksud adalah data yang berhubungan dengan manajemen kegiatan manasik haji yang dilakukan oleh PT. Noor Abika Tours & Travel langkah yang dilakukan adalah dengan

mengumpulkan data dan informasi tentang manajemen yang dilakukan oleh PT. Noor Abika Tours & Travel.

b. Klasifikasi data sesuai dengan data yang dibutuhkan

Langkah ini dilakukan untuk menyesuaikan dengan topik pembahasan dalam penelitian ini, yaitu tentang manajemen bimbingan manasik haji yang dilakukan oleh PT. Noor Abika Tours & Travel, maka perlu suatu pengklasifikasian apa yang dimaksud dengan manajemen kegiatan manasik haji yang baik.

c. Verifikasi data

Langkah ini dilakukan sebagai kelanjutan dari pengklasifikasian data yang kemudian data tersebut diverifikasi sesuai dengan jenis data yang dibutuhkan.

d. Menarik suatu kesimpulan

Langkah terakhir dari penelitian ini adalah menarik sebuah kesimpulan yang berdasarkan atas data-data yang sesuai dengan topik dari penelitian, yaitu tentang manajemen kegiatan manasik haji yang dilakukan oleh PT. Noor Abika Tours & Travel.