

**SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN UMROH
DI AL MA'WA NU TOUR & TRAVEL
PT. NAHDLATUNAZADUNA TAQWA CILACAP**



IAIN PURWOKERTO

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah IAIN Purwokerto
untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Oleh:

IAIN PURWOKERTO

TRIO WALUYO

NIM 1617103038

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
2021**

PERNYATAAN KEASLIAN

Bismillahirrahmanirrahim,

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Trio Waluyo

NIM : 1617103038

Jenjang : S1

Fakultas : Dakwah

Program Studi : Manajemen Dakwah

Menyatakan bahwa naskah skripsi yang berjudul “ **Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Umroh Di Al Ma’wa Nu Tour & Travel PT. Nahdlatunazaduna Taqwa Cilacap**” Ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian atau karya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang ditulis dan dirujuk sumbernya.

Apabila dikemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.

Purwokerto, Juni 2021

Yang menyatakan,

IAIN PURWOKE



Trio Waluyo
NIM. 1617103038



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO**

Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40 A Purwokerto 53126
Telp : 0281-635624, 628250, Fax : 0281-636553, www.iaipurwokerto.ac.id

PENGESAHAN

Skripsi Berjudul:

**SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN UMROH DI AL MAWA NU TOUR & TRAVEL
PT. NAHDLATUNA ZADUNATAQWA CILACAP**

yang disusun oleh Saudara: **Trio Waluyo**, NIM. **1617103038**, Program Studi **Manajemen Dakwah** Jurusan **Manajemen Dakwah**, Fakultas Dakwah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto, telah diujikan pada tanggal: **5 April 2021**, dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Sosial (S.Sos.)** pada sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/Pembimbing,

Dedy Riyadin, M.I.Kom.
NIP 19870525201801001

Sekretaris Sidang/Penguji II,

Muridan, M.Ag.
NIP 197407182005011006

Penguji Utama,

Dr. Najib, M.Hum.
NIP 195701311986031002

IAIN PURWOKERTO

Mengesahkan,

Tanggal 7 Juni 2021

Dekan,



Prof. Dr. H. Abdul Basit, M.Ag.
NIP 19691219 199803 1 001

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Dakwah
IAIN Purwokerto

Assalamu'alaikum. Wr. Wb

Setelah melaksanakan bimbingan, telaah, arahan, koreksi, dan perbaikan terhadap penulisan skripsi dari:

Nama : Trio Waluyo
NIM : 1617103038
Fakultas/Jurusan : Dakwah/Manajemen Dakwah
Judul : Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Umroh Di Al Ma'wa Nu Tour & Travel PT. Nahdlatunazaduna Taqwa Cilacap.

Sebagai pembimbing, saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Dakwah IAIN Purwokerto untuk diajukan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Sosial (S.Sos).

Wassalamu'alaikum. Wr. Wb.

Purwokerto, 24 Febuari 2021

Pembimbing,



Dedy Riyadin Saputro, M.I.Kom
NIP. 19870525201801001

MOTTO

“Jadikan Sarana Dunia Sebagai Jembatan Cinta Hamba Pada Robbnya.”



HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobil'amin,

Puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan beribu kucuran nikmat dan karunianya. Dan tidak lupa sholawat serta salam teruntuk baginda Nabi Muhammad SAW yang merupakan suri tauladhan, yang selalu syafaatnya kami harapkan, dan harapan keberkahan dalam skripsi yang penulis selesaikan. Kemudian dengan penuh keikhlasan karya sederhana ini penulis persembahkan untuk:

Teruntuk orang tua yang penulis sayangi, Bapak Takum, Bapak Suhud, Ibu kamsinah, Almarhumah Ibu Kartinem, karena doa, ridho, dan kasih sayang yang tak pernah terputus kepada putramu ini. Semoga bapak ibu juga selalu dalam ridho-Nya.

Teruntuk seluruh guru yang penulis temui selama mengayuh ilmu, yang tak bisa di sebutkan satu persatu, berkat kesabaran dan ketulusan untuk membimbing muridmu yang bodoh ini, sungguh engkau bagai pelita bagi semesta. Semoga guru semua selalu dalam keridhoanNya. Aamiin.

Untuk seluruh sahabat yang selama ini saling bahu membahu dalam menggayung ilmu, yang selalu memberikan semangat, motivasi, dan selalu mengingatkan. Semoga untuk seluruh sahabat-sahabat kita semua dapat dipertemukan bukan hanya di dunia akan tetapi di akhirat, semoga dengan wasilah ilmu, kita suatu saat dapat dikumpulkan dan dipertemukan bersama-sama dengan orang tua kita dan guru-guru kita. Aamin.

Sistem Informasi Manajemen Dalam Menigkatkann Pelayanan Umroh

Di Al Ma'wa Nu Tour & Travel

PT. Nahdlatunazaduna Taqwa Cilacap

Trio Waluyo

1617103038

ABSTRAK

Kemajuan teknologi semakin pesat dan cepat, sebagai manusia di era teknologi hampir semua tindakan dikemas seefisien mungkin. Termasuk dalam pengaplikasian manajemen untuk pelayanan umroh, di zaman sekarang manajemen telah bertransformasi dengan kecanggihan teknologi. Hal tersebut dilakukan dalam rangka untuk lebih memaksimalkan dan mengefektifkan pelayanan umroh. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana sistem informasi manajemen untuk meningkatkan pelayanan umroh di Biro Al-Ma'wa NU Cilacap. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang mengambil lokasi penelitian di biro Al-Ma'wa NU Cilacap. Jenis Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Data dalam penelitian berupa data kualitatif yang berupa data primer dan data sekunder. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang sudah terkumpul kemudian dianalisis dengan metode analisis deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi manajemen untuk meningkatkan pelayanan umroh dapat dibuktikan dengan pengaplikasian yang terdapat pada sebuah aplikasi Al Mawa. Dari fungsi manajemen yakni POAC, kesemuanya dari data penelitian yang diperoleh terbukti manajemen dapat diterapkan dalam sebuah teknologi aplikasi. Dan terkait hasil yang diperoleh memberikan kesimpulan bahwa dengan penggunaan teknologi maka pelayanan umroh di zaman sekarang semakin efektif dan efisien. Selain itu dengan sistem informasi manajemen akan memberikan peningkatan pelayanan terhadap calon jamaah umroh dalam melaksanakan ibadah umroh.

Kata Kunci: Sistem Informasi, Manajemen, Pelayanan Umroh, Al Mawa NU Cilacap.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahillobilalamin, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada seluruh alam semesta, semoga kita semua selalu dalam lindungan dan bimbingan-Nya. Kemudian sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada baginda Nabi Agung Muhammad SAW yang selalu kita semua harapkan syafaatnya.

Atas berkat rahmat Allah yang Maha Kuasa dan ditambah dengan ridho kedua orang tua alhamdulillah dengan penuh rasa syukur penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah berbentuk skripsi ini, semoga menjadi sebuah karya yang dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membutuhkannya. Karya ilmiah skripsi ini berjudul manajemen berbasis aplikasi untuk meningkatkan pelayanan umroh di biro almawa nu tour & travel PT Nahdlatuna Zaduna Taqwa Cilacap. Karya ilmiah skripsi ini disusun dalam rangka untuk menjadi syarat memperoleh gelar sarjana sosial (S.Sos) pada program studi manajemen dakwah, fakultas dakwah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini melibatkan banyak pihak, baik untuk memberikan bantuan baik secara moril, materil, ataupun yang lainnya. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak-banyak terimakasih kepada yang terhormat:

1. Dr. KH. Moh. Roqib, M. Ag., Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
2. Dr. Fauzi, M. Ag., Wakil Rektor I Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
3. Dr. Ridwan, M. Ag., Wakil Rektor II Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto
4. Dr. Sul Khan Chakim, M.M., Wakil Rektor III Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto
5. Prof. Dr. K.H. Abdul Basit, M. Ag., Dekan Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
6. Dr. Muskinul Fuad, M. Ag., Wakil Dekan I Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.

7. Dr. Hj. Khusnul Khotimah, M. Ag., Wakil Dekan II Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
8. Dr. Musta'in, M.Si., Wakil Dekan III Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
9. Bapak Arsam, M.S.I., Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
10. Bapak Lutfi Faisol, Staff Jurusan Manajemen Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto, yang telah banyak membantu jalannya proses perkuliahan penulis.
11. Bapak Dedy Riyadin Saputro, M.I.Kom., Dosen Pembimbing Skripsi, yang telah dengan sabar memberi masukan, bimbingan, arahan, dan motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
12. Segenap Dosen dan Staff Administrasi Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto yang tidak bisa penulis sebut satu persatu.
13. Kedua orang tua tercinta, Bapak Takum dan Mama Kamsinah. Terkhusus kepada Almarhumah ibu Kartinem Binti Tarmaji, Serta seluruh keluarga kakak, adek, paman Fakih dan semua keluarga dan saudara.
14. Kepada guru-guru yang saya tadimi, K.H. Mukti, K.H. Imam Wasingun Sholeh. K.H. Zuhdi Ashari, Ustadz Maghfuroji. Serta seluruh guru-guru yang sudah membimbing dan memberikan tauladhan.
15. Bapak Arif Himawan Direktur Utama Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap yang telah memberikan penulis izin untuk penelitian skripsi. Serta seluruh karyawan Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap yang telah membantu mendapatkan informasi untuk penulisan skripsi.
16. Keluarga besar Manajemen Dakwah, khususnya angkatan 2016 yang telah berjuang bersama-sama selama di perkuliahan. Semoga tetap terjaga tali silaturahmi.
17. Kepada rekan dan rekanita IPNU-IPPNU Komisariat SMK Ma'arif NU 1 Ajibarang, rekan dan rekanita IPNU-IPPNU Ranting Darmakradenan, serta Pimpinan Anak Cabang IPNU-IPPNU Kecamatan Ajibarang, serta seluruh adek-adek TPQ Darul Mutaqin yang saya cintai dan banggakan.

18. Kepada Jamiah Nahdlatul Ulama Desa Darmakradenan, Gerakan Pemuda Ansor, Banser, Fatayat, Muslimat yang saya hormati.
19. Teman-teman PPL dan KKN-44 di Desa Lengkong yang selalu memberikan motivasi kepada saya dalam mengerjakan skripsi serta memberi warna kekeluargaan yang sangat berarti.
20. Semua pihak serta orang yang kenal dan menganli saya, yang telah membantu dalam penyelesaian perkuliahan ini serta skripsi ini, yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Semoga Allah SWT selalu memberikan balasan yang terbaik untuk semuanya.

Tak ada kata lain yang bisa penulis ucapkan selain terimakasih yang sebesar-besarnya dan do'a untuk kalian semua. Semoga amal baik dan segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan imbalan dari Allah SWT Amin. Penulis menyadari dalam karya ilmiah ini banyak sekali segala kekurangan dan keterbatasan bahkan jauh kata sempurna. Tapi besar harapan penulis semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi siapapun yang menggunakan atau memanfaatkannya.

Purwokerto, 11 Maret 2021

IAIN PURWOKERTO

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	I
PERNYATAAN KEASLIAN	II
LEMBAR PENGESAHAN	III
NOTA DINAS PEMBIMBING	IV
MOTTO	V
HALAMAN PERSEMBAHAN	VI
ABSTRAK	VII
KATA PENGANTAR	VIII
DAFTAR ISI	XI
DAFTAR TABEL	XIV
DAFTAR LAMPIRAN	XV
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Definisi Oprasioanl	6
C. Rumusan Masalah	12
D. Tujuan Penelitian	13
E. Manfaat Penelitian	13
F. Telaah Pustaka	14
G. Sistematika Penulisan	18
BAB II LANDASAN TEORI	20
A. Sistem Informasi	20
1. Pengertian	20
2. Elemen	21
3. Fungsi dan Tujuan	22
B. Manajemen	23
1. Pengertian Manajemen	23
2. Unsur Manajemen	29
3. Prinsip Manajemen	31
4. Fungsi Manajemen	34

C. Pelayanan	39
1. Pengertian Pelayanan	39
2. Tujuan Pelayanan	41
3. Jenis Pelayanan	41
4. Etika Pelayanan	42
5. Ciri Pelayanan	43
6. Manfaat Pelayanan	43
D. Umroh	45
1. Pengertian Umroh	45
2. Syarat Umroh	46
3. Rukun Umroh	47
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	48
A. Jenis Penelitian	48
B. Waktu dan Tempat Penelitian	49
C. Subjek dan Objek Penelitian	50
D. Sumber Data	51
E. Metode Pengumpulan Data	52
1. Wawancara.....	52
2. Observasi	55
3. Dokumentasi	55
F. Analisis Data	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	58
A. Biro Al Mawa NU Tour & Travel Cilacap	58
1. Sejarah	58
2. Identitas	59
3. VISI dan MISI	60
4. Struktur	61
5. Legalitas	62
6. Produk	63
7. Program	64
8. Akun Media Sosial	65

9. Data Update	66
B. Aplikasi AI Mawa NU Cilacap	67
1. Sejarah Aplikasi AI Mawa NU Cilacap	67
2. Tentang Aplikasi AI Mawa NU Cilacap	68
3. Kelebihan Aplikasi AI Mawa	69
4. Data Aplikasi umroh lain di Cilacap	71
5. Alasan Penggunaan Aplikasi AI Mawa NU Cilacap	72
6. Testimoni Jamaah	73
7. Data Biro lain di Cilacap	75
C. Pengaplikasian Sistem Informasi Manajemen dalam Aplikasi	76
1. Kelemahan Aplikasi AI Mawa NU Cilacap	87
2. Hambatan penerapan Aplikasi AI Mawa NU Cilacap	89
3. Solusi menghadapi hambatan	91
BAB V PENUTUP	92
A. Kesimpulan	92
B. Saran	92
C. Penutup	93
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN-LAMPIRAN	100
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	108

IAIN PURWOKERTO

DAFTAR TABEL

1. Tabel 1.1	59
2. Tabel 1.2	66
3. Tabel 1.3	68
4. Tabel 1.4	81
5. Tabel 1.3	83



DAFTAR LAMPIRAN

1. Skrip Pertanyaan Wawancara.....	100
2. Skrip Jawaban Wawancara	101
3. Foto Dokumentasi Wawancara	103
4. Foto Dokumentasi Aplikasi	104
5. Surat Keterangan Komprehensif	106
6. Surat Keterangan Lulus Ujian Proposal	107
7. Daftar Riwayat Hidup	108



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sistem informasi manajemen secara umum merupakan sebuah sistem perangkat lunak yang dibuat untuk memberikan suatu kemudahan pada kinerja manusia. Sistem informasi manajemen adalah sebuah perangkat yang tersistem yang digunakan untuk memudahkan pekerjaan manusia melalui sebuah perangkat lunak yang didesain untuk menginput data sekaligus memberikan sebuah informasi tentang sebuah informasi yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi kepada orang lain melalui sebuah sistem informasi manajemen. Selain itu sistem informasi manajemen juga merupakan sebuah rangkaian program yang dirangkai dalam rangka memudahkan pekerjaan manusia. Akhirnya sistem informasi manajemen dapat didefinisikan sebagai suatu alat untuk menyajikan informasi dengan cara sedemikian rupa sehingga bermanfaat bagi penerimanya.¹

Keanekaragaman sistem informasi manajemen saat ini telah dimanfaatkan di hampir segala bidang karena banyak memberikan keuntungan di dalam kehidupan sehari-hari.² Perkembangan aplikasi dapat dilihat dari data jumlah pengguna yang dilakukan oleh APJI³ dan asosiasi android di *playstore*. Pengguna internet tahun 2019 berjumlah 142,2 juta, angka ini terus meningkat hingga di 2020 mencapai 196,7 juta pengguna.⁴ Dari data jumlah pengguna tersebut dapat disimpulkan bahwa perkembangan penggunaan aplikasi mengalami perkembangan yang sangat signifikan. Seiring dengan perkembangan dunia komputer, terutama perangkat lunak penunjang aktivitas komputerisasi, seperti sistem pembukuan keuangan, sistem administrasi rumah sakit, manajemen perpustakaan, dan kebutuhan sistem lainnya, program ini

¹Hanif Al Fatta. *Analisis dan Perancang Sistem Informasi untuk Keunggulan bersaing Perusahaan dan Organisasi Modern*. (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2007). Hal. 11.

²Lia Kuswayatno, dkk. *Mahir Komputer Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk Kelas VII Sekolah Menengah Pertama*. (Bandung: Grafindo Media Pratama, 2006). Hal. 64.

³APJI merupakan singkatan dari Asosiasi Pengguna Jasa Internet, asosiasi ini berdiri dalam rangka mengawasi, mengatur serta merekapitulasi pengguna Internet.

⁴Much Rifan. Laporan Survei Penetrasi dan Profil Perilaku Pengguna Internet di Indonesia. Jakarta: *Bulletin APJI*. Edisi 74- November 2020. Hal. 1-2.

termasuk dalam kategori program aplikasi.⁵ Dengan kata lain hampir di zaman sekarang setiap program membutuhkan kinerja dari sebuah aplikasi, baik yang terkoneksi internet ataupun yang tidak terkoneksi.

Hadirnya sistem informasi manajemen dimanfaatkan dalam berbagai sektor seperti pendidikan, ekonomi, transportasi, produksi, dan manajemen. Pemanfaatan aplikasi salah satunya dimanfaatkan dalam ranah manajemen, karena semua kegiatan pasti terdapat manajemen, dan sebaliknya dalam suatu manajemen di zaman sekarang manajemen sangat membutuhkan sistem informasi agar semakin memaksimalkan sebuah proses manajemen. Seiring berjalannya waktu maka informasi yang didapat akan semakin meningkat, tetapi informasi tersebut belum dapat terekam dan tersimpan dengan baik kedalam sebuah histori sistem, dimana dapat merekam dan menyimpan seluruh informasi yang lama ataupun yang baru serta mampu memberikan informasi dari waktu ke waktu, walaupun informasi tersebut telah lampau, manajemen dapat menggunakan sistem tersebut guna membantu proses evaluasi strategis manajemen.⁶ Maka hal tersebut menjadi salah satu alasan mengapa sistem informasi masuk ke dalam ranah manajemen.

Kemudian lebih mendalam terkait dengan sistem informasi manajemen merupakan dua unsur yang sering menjadi pondasi dalam pelaksanaan sebuah kegiatan atau pekerjaan. Sistem informasi manajemen di era sekarang dapat diterapkan dalam berbagai sektor, karena antar kedua unsur tersebut tentu lingkungannya sangat luas sehingga tingkat fleksibilitas penerapan manajemen dan aplikasi tidak terbatas. Dengan hal tersebut keduanya akan dikerucutkan pada sebuah pelayanan umroh. Sistem informasi Manajemen berbasis sekarang memasuki masa evolusi, dimana semua hal hampir tidak terlepas dari dua unsur tersebut, sebagaimana yang diterapkan pula dalam sebuah pelaksanaan ibadah umroh, ini merupakan sebuah terobosan baru yang

⁵Andi Makkulawu Panyiwi Kessi. *Introducing TMN Studio Pusat Penelitian dan Pengembangan Perangkat Lunak*. (Malang: PT. Tokoteknologi Mikroelektronik Nusantara, 2013). Hal. 9.

⁶Untung Rahardja, dkk. Riodic Historical System Sebagai Evaluasi Strategis dalam Mendukung Pengambilan Keputusan Manajemen. *Creative Communication And Innovative Technology Journal*, Vol. 1, No. 2, 2008. (Banten: STMIK Raharja, 2008). Hal. 154-164.

mana sebuah teknologi memasuki ranah ibadah, hal ini menjadi sebuah keunikan yang masih asing untuk dijumpai, kemudian sistem informasi manajemen tersebut seyogyanya dapat memberikan kemudahan bagi manusia dalam melakukan sebuah pekerjaan ataupun sebuah kegiatan, yang salah satunya yaitu sebuah kegiatan peribadahan umat muslim yaitu ibadah umroh. Dengan adanya kemajuan teknologi maka aplikasi sebuah ibadah seperti ibadah umroh dapat berjalan dengan lebih efektif dan efisien.

Pelaksanaan ibadah umroh merupakan ibadah yang membutuhkan manajemen secara komplek. Pemberangkatan sampai dengan kepulangan ibadah umroh merupakan suatu kegiatan ibadah yang sangat banyak memerlukan kesiapan dan persiapan. Kesempurnaan ibadah yang ingin didapatkan seorang muslim yang menjalankan ibadah haji dan umroh tentunya memerlukan kesiapan berupa informasi-informasi terkait haji dan umroh beserta doa-doa pelaksanaannya.⁷ Maka dengan hadirnya aplikasi diharapkan mampu memudahkan dan menyempurnakan ibadah. Hal ini terdapat dalam Al-Qur'an Surat Al Baqoroh ayat 196 yang berbunyi⁸:

لِلَّهِ وَالْعُمْرَةَ الْحَجِّ وَأَتِمُّوا

Yang artinya: “*Dan sempurnakanlah ibadah haji dan umroh karena Allah.*”

Dalam kandungan ayat tersebut mengandung makna bahwa dalam melaksanakan haji dan umroh akan dapat mencapai kesempurnaan apabila dalam melaksanakan ibadah tersebut diniatkan semata mata karena Allah, juga dapat sempurna apabila di dukung dengan fasilitas dan sistem yang baik dan benar. Kondisi ini diperkuat dengan begitu kompleksnya perencanaan ibadah umroh sehingga harus membutuhkan manajemen yang baik dan efektif yang salah satu caranya dengan pemanfaatan sitem informasi manajemen.

Pelaksanaan sebuah ibadah haji tentu membutuhkan pengaturan yang baik, karen sebuah pelaksanaan haji dan umroh sangat rumit dan membutuhkan

⁷Joko Dwi Santoso. Buku Saku Ibadah Manasik Haji Dan Umroh Berbasis Android. *Jurnal Pseudocode*. Volume 6 Nomor 2, September 2019. (Yogyakarta: Universitas AMIKOM Yogyakarta Indonesia). Hal. 156.

⁸Maslahudin Djaelani. *Pedoman Praktis Manasik Haji dan Umroh*. (Cilacap: Kbih Cilacap, 2008). Hal. 48.

persiapan yang matang. Akan tetapi hal tersebut berbanding terbalik dengan waktu yang dibutuhkan untuk mempersiapkan pelaksanaan ibadah haji, karena sebagian umat muslim yang akan menunaikan ibadah biasanya mempersiapkan perbekalan haji ketika mendekati pemberangkatan, hal tersebut sebenarnya kurang baik karena persiapan yang mendadak biasanya kurang maksimal dan tentunya sering kali terjadi barang yang seharusnya dibawa malah tertinggal di Tanah Air. Oleh sebab itu melalui sebuah aplikasi diharapkan dari pihak biro dapat memantau sejauh mana persiapan calon jamaah haji umroh yang akan berangkat.

Salah satu biro umroh yang telah melakukan sistem informasi manajemen yaitu Al Ma'wa NU Tour & Travel PT. Nahdlatunazaduna Taqwa Cilacap.⁹ Biro ini merupakan biro yang melayani perjalanan umroh dan haji khusus yang berada di Kabupaten Cilacap dengan memberikan pelayanan umroh dengan sistem informasi manajemen melalui sebuah aplikasi. Aplikasi tersebut dapat diterapkan di setiap android yang dimiliki oleh calon jamaah umroh, selain itu masyarakat umum juga diperkenankan untuk memiliki aplikasi tersebut secara gratis, hal tersebut dilakukan dalam rangka memberikan pemahaman lebih terhadap calon jamaah dan masyarakat terkait haji umroh khususnya di Biro Al Mawa. Aplikasi tersebut bercirikan logo sama persis dengan logo Al Mawa, aplikasi tersebut sama dengan aplikasi pada umumnya hanya saja spesifikasi di dalamnya menjelaskan dan memberikan kemudahan dalam panduan terkait umroh, aplikasi tersebut dapat di *download* secara gratis di *Google Playstore*.¹⁰ Di zaman sekarang hampir semua orang menggunakan android dalam kehidupan sehari-hari sehingga dengan menggunakan aplikasi yang dapat di *download* oleh semua umat muslim dapat menggali informasi terkait dengan perjalanan dan persiapan ibadah umroh.

⁹Al Ma'wa NU Tour & Travel PT. Nahdlatunazaduna Taqwa adalah perusahaan travel umroh dan haji plus yang berada di Jl. Raya Kalisabuk Km 15 Kesugihan, Kabupaten Cilacap, Jawa Tengah.

¹⁰*Google playstore* adalah pasar *platform* android yang penting untuk pendistribusian aplikasi *mobile*.

Ada beberapa alasan Al Ma'wa NU Tour & Travel PT. Nahdlatunazaduna Taqwa Cilacap memanfaatkan sistem informasi manajemen melalui sebuah aplikasi untuk meningkatkan pelayanan Biro Al Mawa. Setelah melakukan observasi awal¹¹ dengan direktur¹² Al Ma'wa NU Tour & Travel PT. Nahdlatunazaduna Taqwa Cilacap, yang mengatakan bahwa, alasan yang paling mendasar dalam pemanfaatan aplikasi dalam meningkatkan pelayanan umroh yaitu agar dapat meningkatkan pelayanan umroh secara praktis, efektif, serta dapat memberikan informasi lebih *update*.¹³ Kemudian alasan berikutnya bahwa dengan menggunakan aplikasi Al Mawa dapat menstabilkan dan menyesuaikan dengan perkembangan zaman yang di era sekarang apaun menggunakan teknologi telekomunikasi, selain itu pula dengan pemanfaatan teknologi berupa aplikasi tentu akan mengurangi biaya pengeluaran dan biaya oprasional yang digelontorkan oleh pihak Biro Al Mawa. Kemudian alasan yang lain pula bahwa dengan pemanfaatan teknologi informasi berupa aplikasi tentu akan meningkatkan jangkauan yang lebih luas dibandingkan dengan secara konvensional.

Dengan membangun jaringan yang luas maka Biro Al Mawa dapat mengembangkan dari berbagai sektor, misalkan dari sektor marketing, dengan jangkauan yang luas marketing dari Biro Al Mawa akan lebih banyak dan tentu memungkinkan untuk rekrutmen jamaah. Selain itu selain dari sisi bisnis yang dikembangkan oleh Biro Al Mawa, dari pihak biro juga mengembangkan dengan aplikasi guna memberikan edukasi terhadap setiap umat muslim yang sekiranya mendownload aplikasi tersebut untuk kepentingan yang berkaitan dengan pengetahuan serta pendidikan terkait umroh, sehingga antara tujuan bisnis dan tujuan siar islam dalam kontek ibadah umroh dapat tersampaikan

¹¹Observasi awal dilakukan pada tanggal 9 Mei 2020 melalui media sosial berupa aplikasi *whatsapp* pada jam 11.31 Wib, dikarenakan adanya virus korona sehingga diperkenankan melalui media sosial untuk mengurangi *distane*.

¹²Wawancara dengan direktur Al Ma'wa NU Cilacap yaitu Bapak Arif Himawan melalui media sosial *whatsapp* dikarenakan adanya virus korona sehingga diperkenankan melalui media sosial untuk mengurangi *distane*. pada tanggal 10 Mei 2020.

¹³*Update* yang dimaksud yaitu terkait perkembangan regulasi terbaru yang sewaktu-waktu berubah yang dikakukan oleh pemerintah, baik kebijakan dari pihak pemerintah Indonesia ataupun kebijakan dari pihak pemerintahan pihak Saudi Arabia.

baik ke pada umat islam yang sedang mendalami ilmu agama terutama tentang ibadah umroh.

Dengan memanaj sebuah biro umroh dengan sebuah aplikasi tentu banyak sekali keunikan yang akan dapat kita pelajari dan kita gali untuk menjadikan bahan teori baru dalam ranah akademisi khususnya dalam hal yang berhubungan dengan manajemen yang dikemas dengan menggunakan aplikasi, sehingga latar belakang tersebut menjadikan sebuah ponasi keunikan dari penelitian ini. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka untuk meneliti tentang bagaimana biro Al ma'wa NU Tour & Travel PT. Nahdlatunazaduna Taqwa Cilacap dalam memanajemen pelayanan umroh melalui pemanfaatan aplikasi dalam upaya meningkatkan pelayanan ibadah umroh di era modern. Dengan demikian penulis mengambil judul penelitian **Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Pelayanan Umroh Al Ma'wa NU Tour & Travel PT. Nahdlatunazaduna Taqwa Cilacap.**

B. Definisi Oprasional

Untuk menghindari kesalah fahaman dalam judul, maka perlu adanya definisi oprasional dan konseptual yang menjadi pokok bahasan dalam penelitian ini. Adapun definisi oprasional dan konseptual tersebut adalah:

1. Sistem Informasi

Sistem merupakan suatu kumpulan dari komponen-komponen yang membentuk satu kesatuan.¹⁴ Sitem dapat diartikan sebuah kumpulan yang berupa komponen yang tersusun menjadi sebuah kesatuan yang saling berkaitan. Selain itu sistem menjadi sebuah susunan yang kompleks yang masing masing dari bagian tersebut memiliki fungsi sendiri-sendiri, antara kesemua komponen tersebut saling berkaitan satu sama lain dan juga antara bagian tersebut saling berkaitan, sehingga untuk membentuk sebuah sistem harus dengan komponen yang kompleks dan saling keterikatan fungsinya.

¹⁴Jaluanto Sunnu Punjul Tyoso. *Sistem Informasi Manajemen*. (Yogyakarta: CV Budi Utama). Hal. 1.

Kemudian pengertian lain dari informasi sendiri merupakan sebuah data yang dimanfaatkan dalam rangka memberikan suatu penjelasan atau keterangan kepada orang lain atau orang yang menerima pengertian tersebut. kemudian informasi dapat dimaknai sebagai suatu penjelasan yang memberikan sebuah maksud ataupun tujuan kepada orang lain guna memberikan pemahaman terhadap orang yang menerima data atau pesan tersebut. Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya.¹⁵ Informasi dapat berupa data yang berbentuk rupa juga dapat berupa informasi lisan sebagai bentuk pemberian pemahaman kepada orang lain atau penerima informasi tersebut.

Ada pemahaman lain terkait dengan informasi, adapun pengertian informasi selanjutnya yaitu suatu data yang berupa pesan yang memberikan makna yang disampaikan dalam rangka untuk pengambilan tindakan atau keputusan. Informasi adalah data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam pengambilan keputusan saat ini atau mendatang.¹⁶ Jadi dapat digaris bawahi bahwa sistem informasi merupakan sebuah komponen yang kompleks dan saling keterkaitan antara data yang satu dengan data yang lain yang berguna untuk memberikan suatu pemahaman dan juga penjelasan terhadap orang lain, kemudian memberikan respon tindakan orang yang menerima informasinya

2. Manajemen

Manajemen adalah proses pengkoordinasian kegiatan-kegiatan pekerjaan sehingga pekerjaan tersebut terselesaikan secara efisien dan efektif dengan dan melalui orang lain.¹⁷ Hal tersebut berarti bahwa manajemen merupakan sebuah langkah yang dilakukan dalam rangka mengkoordinasi atau mengatur sebuah program yang kemudian langkah

¹⁵Suryadharma. *Sistem Informasi Manajemen*. (Ponorogo: IKAPI Jatim). Hal. 26.

¹⁶Hanif Al Fatta. *Analisis dan Perancang Sistem Informasi untuk Keunggulan bersaing Perusahaan dan Organisasi Modern*. (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2007). Hal. 11.

¹⁷Muhammad Lutfi Hamzah dan Astri Ayu Purwati. Sistem Manajemen Inventori Komputer Menggunakan Near Field Communication Berbasis Android Studi Kasus di STIE Pelita Indonesia Pekanbaru, *Jurnal Of Economic, Busines, and Accouting*, Volume 1, No 1, Desember 2017. (Pekanbaru: STIE Pelita Indonesia Pekanbaru). Hal. 96.

kerjanya dibagikan sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing sehingga pekerjaan tersebut dapat diselesaikan dengan baik, efisiensi waktu dan tenaga serta efektifitas dalam mencapai target yang akan di inginkan. Manajemen juga dapat diartikan bahwa manajemen adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang berupa proses pengelolaan usaha kerjasama sekelompok manusia yang tergabung dalam organisasi pendidikan, untuk mencapai tujuan pendidikan yang telah ditetapkan sebelumnya, agar efektif dan efisien.¹⁸ Dengan kata lain secara sederhana manajemen dapat diartikan sebagai suatu sistem yang mengatur jalannya sebuah pekerjaan atau kegiatan agar dalam proses pelaksanaannya dapat berjalan efektif, akurat, dan efisien. Sehingga dengan melalui manajemen sebuah kegiatan dapat sesuai dengan target yang telah ditentukan.

Kemudian pengertian lain dari manajemen adalah serangkaian tindakan atau kegiatan melalui sekumpulan orang banyak yang melebur menjadi satu kesatuan yang efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan melalui proses perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, atau monitoring, penilaian dan mengkoordinasikan sumber daya, sumber dana dan lain-lainnya.¹⁹ Hal tersebut berarti bahwa manajemen merupakan serangkaian kegiatan yang telah ditentukan sebelumnya, yang mana dari agenda kegiatan tersebut dijalankan oleh sekelompok orang atau anggota yang bekerjasama untuk mencapai tujuan tertentu dengan proses yang efektif dan efisien melalui sebuah organisasi, monitor, dan pengordinasian antara semua lini yang saling berkaitan. Dari proses tersebut didapatkan sebuah hasil yang dapat dinikmati dan dirasakan oleh semua anggota yang telah berjuang bersama dalam menapai tujuan yang sudah direncanakan sebelumnya.

Manajemen juga seringkali diartikan sebagai suatu langkah mengatur jalannya sebuah program kerja untuk meningkatkan keefektifan agar antara tugas dan fungsi tidak terjadi adanya tumpang tindih. Saat ini

¹⁸Daryanto. *Peran Kepala Sekolah sebagai Pemimpin Pembelajaran*. (Yogyakarta: Gava Media, 2011). Hal. 23.

¹⁹Arsam. *Manajemen dan Strategi Dakwah*. (Purwokerto: STAIN Pres, 2016). Hal. 3.

istilah manajemen sudah banyak dikenal di Indonesia, baik dikalangan sektor swasta, masyarakat secara luas maupun kalangan sektor publik, bahkan pemerintahan.²⁰ Jadi dapat dipahami bahwa ranah sebuah manajemen khususnya di Indonesia telah merambah dalam berbagai sektor seperti sektor dinas pemerintahan juga sektor yang bersifat publik yang tentunya memberikan sebuah keleluasaan sebuah makna manajemen dalam segala lini kehidupan masyarakat. Fleksibilitas yang di hadirkan dalam sebuah manajemen menjadi peluang dari berbagai sistem yang megaitkan sebuah manajemen dengan program kegiatan yang disesuaikan dengan kondisi masing-masing. Manajemen berperan penting dalam mengatur suatu kegiatan agar berjalan lancar di setiap lini yang direncanakan. Sehingga sebuah manajemen menjadi pondasi utama alam membuat atau ,erencanakan sebuah program kerja atau program kegiatan sehingga dalam proses tersebut dapat berjalan sesuai target yang telah di tentukan.

3. Pelayanan

Pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau aktivitas yang berlangsung berurutan, yang dilakukan oleh seseorang, kelompok orang atau suatu organisasi sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam bentuk yang tidak kasat mata untuk memenuhi kepentingan orang lain.²¹ Dengan kata lain pelayanan merupakan sebuah jasa untuk memenuhi kebutuhan seseorang guna menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh seseorang sehingga dengan datangnya orang tersebut diharapkan mampu menyelesaikan masalah yang dihadapi. Pelayanan dapat diartikan bahwa pemberian sebuah tindakan yang diberikan oleh seseorang terhadap orang lain baik bersifat perorangan atau kelompok di dalam sebuah situasi guna mempermudah dan menyelesaikan kondisi atau masalah yang dihadapi. Pelayanan diberikan dalam rangka memberikan kemudahan dan pertolongan terhadap orang lain.

²⁰John Suprihanto. *Manajemen*. (Yogyakarta: Gajah Mada University, 2014). Hal. 2.

²¹Sjahrazad Masdar, Sulikah Asmorowati, Jusuf Irianto. *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi untuk Pelayanan Publik*. (Surabaya: Airlangga Universty Press, 2009). Hal. 37.

Berdasarkan pendapat Mohr dan Bitner (1995), esensi pelayanan adalah suatu proses yang terdiri dari serangkaian tindakan, interaksi, aktifitas penting untuk menyampaikan jasa kepada pelanggan dimana dalam penyampaiannya ini terdapat tujuan menghasilkan keuntungan.²² Jadi dapat dipahami bahwa pelayanan tersebut merupakan sebuah langkah atau tindakan yang diberikan kepada seseorang berupa jasa guna menyelesaikan kebutuhan seseorang akan tetapi disisi lain dari pihak pemberi jasa tersebut memiliki tujuan untuk memperoleh keuntungan dari proses jasa tersebut. Pelayanan lebih identik dengan sebuah pemberian bantuan secara terstruktur, resmi, dan konsisten sehingga dari hasil pelaksanaan dan pengaplikasian jasa tersebut masing-masing memiliki hak untuk memperoleh keuntungan. Sehingga bisa digaris bawahi bahwa pelayanan pada dasarnya pemberian sebuah bantuan yang mana nantinya akan memberikan keuntungan dari kedua belah pihak.

Sedangkan mengaitkan antara manajemen dan pelayanan dapat kita pahami bahwa, manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan dan menyelesaikan aktifitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.²³ Jadi dengan mengaitkan antara manajemen dengan pelayanan dapat diambil pengertian bahwa hal tersebut merupakan pengaplikasi sebuah teori atau ilmu dengan sebuah praktek atau seni realisasi, dengan tetap memperhatikan sistem koordinasi yang tepat serta pembagian wilayah kerja yang efektif, sehingga aktifitas tersebut dapat berjalan baik dan tentunya akan menghasilkan keuntungan yang telah ditargetkan. pelayanan diberikan dengan maksud untuk memberikan suatu bantuan kepada seseorang yang mempunyai masalah sehingga masalah

²²Lely Indah Midarti. *Manajemen Pelayanan Publik Menuju Pengelolaan yang Baik*. (Malang: Universitas Brawijaya Press, 2016). Hal. 2.

²³Ratmino dan Atika Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005). Hal. 4.

tersebut dapat diselesaikan akan tetapi disisi lain mempunyai unsur keuntungan bagi pemberi pelayan tersebut.

4. Umroh

Umroh dalam Bahasa Arab bermakna kunjungan. Sedangkan dalam terminologi adalah beribadah kepada Allah Subhanahu wa Ta'ala dengan berthawaf di ka'bah lalu bersa'i di antara safa marwah , kemudian gundul atau cukir rambut.²⁴ Lebih mendalam tentang umroh, bahwa yang dimaksudkan umroh merupakan ibadah umat islam yang dilakukan mirip dengan ibadah haji akan tetapi ibadah umroh tidak ditentukan waktunya, artinya umroh dapat dilakukan di bulan apa saja. Kemudian kegiatan ibadah umroh merupakan ritual ibadah bagi umat muslim yang telah ditentukan syariatnya. Pelaksanaan ibadah umroh berada di Makah, khususnya paling inti berada di Masjidil Kharam.

Kemudian dapat dipahami pula bahwa umroh merupakan suatu kunjungan atau ziarah ke kota makkah dengan bermaksud untuk beribadah kepada Allah untuk mencari ridho-Nya dengan ibadah sesuai ketentuan yang telah ditentukan. Jadi dapat diartikan bahwa umroh merupakan salah satu ibadah yang dilakukan oleh umat Islam yang dilakukan seperti halnya orang berhaji yaitu berkunjung ke Baitullah dalam rangka ziarah ke makam Rasulullah sekaligus dengan mengharap berkah dan ridho dari Allah SWT sesuai dengan rukun dan syarat yang telah ditentukan oleh syariat Islam. Dengan menjalankan ibadah umroh seorang muslim bukan hanya sekedar berkunjung ke situs sejarah akan tetapi juga beribadah, serta mengharap berkah dan ridho dari Allah. Selain itu juga mengharap ridho dan keberkahan dari baginda nabi.

Umroh dilakukan dengan diawali dengan ihram atau niat, dari tempat yang sudah di tentukan salah satunya dari Yalamlam. Kemudian disusul dengan serangkaian kegiatan atau prosesi ibadah sesuai tuntunan syariat, seperti tawaf, sai, dan tahalul. Adapun yang membedakan dengan

²⁴Agus Rijal Abu Yusuf. *Berhaji dengan 100 Ribu Rupiah*. (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013). Hal. 33.

prosesi ibadah haji selain waktu yaitu dalam umroh tidak melaksanakan wukuf, mabit, dan lempar jumroh. Hal tersebut yang membedakan antara pelaksanaan ibadah haji dan umroh. Waktu yang dibutuhkan untuk melakukan proses ibadah umroh juga relatif singkat, sehingga dalam pelaksanaannya umroh dapat dilakukan beberapa kali tergantung kemampuan jamaah yang menjalankan, selain itu juga ibadah umroh juga lebih mudah dalam membadalkan orang lain yang berhalangan dengan niat mengumrohkan untuk orang yang dituju. Hukum menjalankan ibadah umroh yaitu sunah, ibadah ini diperuntukan kepada umat muslim yang skiranya mampu untuk membiayai perjalanan berangkat serta pulang, selain itu juga mampu secara finansial bertahan di Makah, dan tidak lupa pula finansial yang cukup untuk kebutuhan keluarga yang ditinggalkan dirumah, sehingga pihak keluarga yang ditinggalkan tidak mengalami kekurangan, serta tidak kalah pentingnya yaitu mampu secara fisik, dalam kontek fisik yang dimaksud yaitu keadaan kesehatan tubuh jamaah yang akan menjalankan ibadah umroh. Karena telah kita ketahui bahwa iklim di tanah air sangat jauh berbeda dengan kondisi iklim di Makah, selain iklim ketahanan tubuh dalam beradaptasi dengan lingkungan juga harus diperhatikan, maka dari itu mampu dalam aspek fisik harus menjadi sarat penting bagi umat muslim yang akan menjalankan ibadah umroh khususnya jamaah yang berasal dari luar Makah Al Mukaromah.

C. Rumusan Masalah

Sistem informasi manajemen di zaman sekarang sangat berperan penting dalam meningkatkan pelayanan umroh, karena hal tersebut akan memberikan kemudahan dan kenyamanan pada calon jama'ah umroh dalam menjalankan kegiatan ibadah umroh. Melihat dari kemajuan zaman yang menggunakan segala sesuatu dengan menggunakan teknologi, sehingga tidak menutup kemungkinan untuk pelayanan umroh dikemas dengan aplikasi.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat ditarik suatu rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan umroh di Al Ma'wa NU Tour & Travel PT. Nahdlatunazaduna Taqwa?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan runtutan masalah di atas, maka penelitian yang dilakukan peneliti bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan umroh di Al Ma'wa NU Tour & Travel.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan mampu untuk dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian-penelitian berikutnya dan memperkaya bahan pustaka di IAIN Purwokerto.
 - b. Penelitian ini diharapkan menambah wawasan keilmuan baru bagi pembaca mengenai manajemen berbasis aplikasi dalam meningkatkan pelayanan umroh di Al Ma'wa NU Tour & Travel PT. Nahdlatunazaduna Taqwa.
2. Manfaat Praktis
 - a. Memberikan gambaran serta alasan mengenai manajemen berbasis aplikasi dalam meningkatkan pelayanan umroh di Al Ma'wa NU Tour & Travel PT. Nahdlatunazaduna Taqwa.
 - b. Untuk mengetahui bagaimana manajemen berbasis aplikasi dalam meningkatkan pelayanan umroh di Al Ma'wa NU Tour & Travel PT. Nahdlatunazaduna Taqwa.

F. Telaah Pustaka

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas maka dapat diambil tinjauan pustaka yang ada relevansinya dengan penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut:

Pertama, Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Imron Rosadi, Faris, Zainul Ahwan, Mulyono Wibisono. Dari Universitas Yudharta Pasuruan yang telah melakukan penelitian dengan judul *Modernisasi Manajemen Bank Sampah Melalui Pemanfaatan Aplikasi Bank Sampah IT Mobile pada Komunitas Bank Sampah TPI BISA Kelurahan Pagak Kecamatan Beji Kab. Pasuruan*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan pengetahuan dan *skill* baru kepada komunitas bank sampah TPI BISA terkait *skill* penggunaan aplikasi bank sampah berbasis android yaitu *SMASH* bank sampah, serta bank sampah berbasis website yaitu *www.banksampah.id*. Selain itu pengurus bank sampah TPI BISA juga telah memiliki *website* sebagai media informasi kegiatan serta penjualan hasil kerajinan berbahan sampah dengan nama *www.bstpibisa.com*. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam atau *independen interview* observasi dan *studi* dokumentasi. Subjek dari penelitian ini adalah aplikasi bank sampah IT mobile pada komunitas bank sampah TPI BISA yang berada di Kelurahan Pagak Kecamatan Beji Kabupaten Pasuruan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam pelatihan tersebut tim pengabdian masyarakat memberikan gambaran tentang keuntungan dengan menggunakan sistem aplikasi bank sampah berbasis android tersebut mulai dari data yang transparan, akuntabel serta bisa diakses secara *realtime* sehingga nasabah tidak perlu khawatir tentang jumlah sampah yang disetor, harga sampah perkilo serta saldo nasabah karena bisa dilihat oleh pengurus maupun nasabah. Penggunaan aplikasi ini menjadi sesuatu yang baru bagi anggota bank sampah TPI BISA mengingat selama ini masih menggunakan sistem pencatatan secara manual yang sering menimbulkan masalah karena kesalahan pencatatan transaksi sampah. Dengan melibatkan semua tim pengurus entri data dilakukan mulai

dari data nasabah, tanggal transaksi, jumlah dan jenis sampah serta nominal saldo dimasing-masing nasabah. Dari hasil pendampingan ini telah kelihatan peningkatan jumlah nasabah, jumlah sampah yang telah terkumpul serta saldo bank sampah. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa penggunaan sistem aplikasi dalam pengelolaan sampah di Kelurahan Pagak Kecamatan Beji tersebut berdampak positif terhadap perkembangan dan kemajuan TPI BISA, selain itu juga hal tersebut berbanding lurus dengan keuntungan yang didapat oleh warga dan pihak TPI BISA. Akan tetapi dari hasil penelitian juga tentu tidak semua dalam kondisi yang positif atau baik, mengingat dalam tataran desa atau kelurahan masih banyak warga masyarakat yang masih minim dalam pengetahuannya terkait dengan penggunaan aplikasi, karena masih banyak warga yang usianya dalam kategori tua dan tentunya tidak terlalu bisa mengenal dan menggunakan sistem yang modern seperti penggunaan teknologi aplikasi dalam TPI BISA yang sudah berjalan, sehingga memerlukan waktu untuk warga terus bisa beradaptasi dengan kemajuan teknologi dalam sisi kehidupan sehari-hari seperti di Kelurahan Pagak Kecamatan Beji Kabupaten Pasuruan Jawa Timur.²⁵

Kedua, Penelitian yang dilakukan oleh Taufiq Iqbal (Lembaga KITA), Daniel Aprizal (Universitas Syiah Kuala), Muhammad Wali (AMIK Indonesia) yang melakukan penelitian dengan judul *Aplikasi Manajemen Persediaan Barang Berbasis Economic Order Quantity (EOQ)*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengendalikan persediaan barang dan menentukan persediaan barang minimal dan persediaan barang maksimal dalam gudang suatu perusahaan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam atau *independen interview* observasi dan *studi* dokumentasi. Subjek dari penelitian ini adalah Aceh *Peugot* sebagai lokasi studi kasus terletak di Banda Aceh. Aceh *Peugot* merupakan salah satu perusahaan konveksi di Kota Banda Aceh

²⁵Muhammad Imron Rosadi, Fariz, Zainul Ahwan, Mulyono Wibisono. Modernisasi Manajemen Bank Sampah Melalui Pemanfaatan Aplikasi Bank Sampah IT Mobile Pada Komunitas Bank Sampah TPI BISA Kelurahan Pagak Kecamatan Beji Kab. Pasuruan. *Jurnal Soeropati*. Vol 2, No 1, November 2019. (Pasuruan: Universitas Yudharta Pauruan, 2019). Hal. 9.

yang merupakan usaha percontohan konveksi modern, sudah berdiri sejak tahun 2011 dan terletak di lokasi jalur strategis di kawasan perguruan tinggi terbesar di Aceh. Hasil dari penelitian yang dilakukan memberikan penjelasan bahwa aplikasi persediaan barang ini diberi nama dengan *Stock Control*. Sistem manajemen persediaan dibangun dengan menggunakan bahasa pemrograman *HTML*, *CSS*, *Jquery*, *Java Script*, *JSON*, *AJAX*, *Bootstrap* sebagai media dalam perancangan antar muka. Sedangkan *PHP* sebagai *server side* dan *MySQL* sebagai database. Aplikasi persediaan barang ini menggunakan metode *EOQ Probabilistik* yang dengan menitikberatkan hasil dengan bentuk grafik untuk mempermudah pemilik perusahaan dalam mengambil keputusan. Dengan demikian manajemen yang dimaksudkan dalam konteks aplikasi ini yaitu peranan manajemen dalam mengatur dan mengendalikan persediaan barang dalam suatu perusahaan. Manajemen dalam perusahaan ini memanfaatkan kemajuan teknologi berupa berupa aplikasi untuk mengetahui keadaan persediaan barang dalam perusahaan, sehingga keputusan untuk mengambil dan menyuplay barang dapat terkontrol dengan baik, selain itu ke efektifan yang didapat dari pemanfaatan aplikasi dalam perusahaan ini juga berdampak pada kesetabilan perusahaan dalam mengatur dan mengelola keluar masuk barang. Penggunaan aplikasi untuk manajemen sebuah perusahaan sangat efektif guna meminimalisir ketidakstabilan yang bisa berdampak pada kebangkrutan perusahaan. Aceh *Peugot* menjadi salah satu perusahaan konveksi di Kota Banda yang sudah bertransformasi dengan kemajuan teknologi yang mana hasil penelitian menunjukkan tingkat kemajuan perusahaan tersebut relatif meningkat dengan adanya penggunaan aplikasi²⁶

Ketiga, Penelitian yang dilakukan oleh Agrista Mega Alfiaani dari Program Studi Teknik Informatika Fakultas Komunikasi dan Informatika Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah melakukan penelitian dengan judul *Sistem Aplikasi Manajemen Biro Wisata Tour & Travel pada PT Karsa Mandiri Karya Berbasis Desktop*. Tujuan dari penelitian ini merancang dan membuat

²⁶Taufiq Iqbal, Daniel Aprizal, dan Muhammad Wali. Aplikasi Manajemen Persediaan Barang Berbasis Economic Order Quantity (EOQ). *Jurnal JTJK*. Vol. 1, No. 1, 2017. (Lembaga KITA, Universitas Syiah Kuala, AMIK Indonesia, 2017). Hal. 49.

sistem aplikasi manajemen biro wisata *tour dan travel* ini dilakukan dengan cara mengubah sistem yang masih manual dengan mengganti menggunakan sistem aplikasi berbasis desktop yang pengelolaan dan pengolahan datanya disimpan dengan sistem database. Hasil penelitian menjelaskan bahwa sistem manual yang digunakan oleh PT Karsa Mandiri Karya diganti menggunakan sistem aplikasi manajemen berbasis desktop, hal ini bertujuan agar tidak adanya kesenjangan data pada saat melakukan administrasi dalam pelayanan pemesanan dan menjadikan pekerjaan lebih cepat dan tepat, kemudian adanya sistem pencetakan laporan kwitansi pembayaran secara sistematis, sehingga *customer* nantinya puas dengan pelayanan administrasi yang terinci yang diberikan oleh petugas.²⁷ Dengan demikian manajemen yang dimaksudkan dalam konteks aplikasi ini yaitu peranan manajemen melalui aplikasi dalam mengatur suatu *Biro Wisata Tour & Travel*. Manajemen dengan penggunaan aplikasi yang diterapkan dalam biro ini memfokuskan terhadap sistem pembayaran, sehingga diharapkan dengan metode atau teknik yang modern ini perjalanan wisata dapat berjalan dengan efektif. Selain itu penelitian ini bertujuan agar pelayanan cepat dan tepat serta tidak terjadi kesenjangan waktu dan harga pada saat pelayanan pada biro wisata tersebut. Hasil dari penelitian juga mencatat bahwa dengan menggunakan aplikasi, dari pihak biro wisata lebih merasakan adanya efisiensi baik dari tenaga ataupun dana.

Mengamati dari ketiga penelitian di atas maka dapat diamati ketiga penelitian tersebut mempunyai persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu sama-sama melakukan proses manajemen dengan berbasis sistem aplikasi sebagai alat untuk memanej kegiatan agar mudah dan efektif dalam pelaksanaan. Selain itu tujuan dari pada masing-masing pembahasan dalam penelitian tersebut yaitu dalam rangka mengembangkan program kerja dan peningkatan penghasilan juga masing-masing ketiganya berusaha menyesuaikan dengan perkembangan zaman, yang mana di zaman sekarang peranan aplikasi sangat dibutuhkan di dalam berbagai sektor usaha dan kegiatan, dengan demikian penggunaan aplikasi dalam memanej sebuah

²⁷Agrista Mega Alfiaani. Sistem Aplikasi Manajemen Biro Wisata Tour & Travel pada PT Karsa Mandiri Karya Berbasis Desktop. *Skrpsi*, Surakarta, 2012). Hal. 54.

pekerjaan atau kegiatan dengan pemanfaatan aplikasi diharapkan mampu menyongsong perkembangan dan kemajuan masa mendatang dan dapat umumnya bukan saja bersaing dalam skala litas lokal atau nasioanal, akan tetapi dalam perkembangan perusahaan dapat bersaing di ranah global atau internasioanal.

Kemudian melihat dari ketiga penelitian tersebut juga memiliki perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu yang pertama, menggunakan manajemen berbasis aplikasi untuk memberikan pengetahuan dan *skill* baru kepada komunitas bank sampah TPI BISA terkait *skill* penggunaan aplikasi bank sampah berbasis android yaitu *SMASH* bank sampah, serta bank sampah berbasis *website* yaitu *www.banksampah.id.* Selain itu pengurus bank sampah TPI BISA juga telah memiliki *website* sebagai media informasi kegiatan serta penjualan hasil kerajinan berbahan sampah dengan nama *www.bstpibisa.com* di Kelurahan Pagak Kecamatan Beji Kab. Pasuruan. Kemudian yang kedua, yaitu manajemen berbasis aplikasi untuk mengendalikan persediaan barang dan menentukan persediaan barang minimal dan persediaan barang maksimal dalam gudang suatu perusahaan di Aceh *Peugot* sebagai lokasi studi kasus terletak di Banda Aceh. Kemudian yang ketiga merupakan manajemen berbasis aplikasi yang digunakan untuk merancang dan membuat sistem aplikasi manajemen biro wisata *tour dan travel* ini dilakukan dengan cara mengubah sistem yang masih manual dengan mengganti menggunakan sistem aplikasi berbasis desktop yang pengelolaan dan pengolahan datanya disimpan dengan sistem database, aplikasi ini cenderung kepada sistem pembayaran dari wisata pada umumnya bukan ranah travel umroh.

G. Sistematika Penulisan

Penulisan ini terbagi menjadi tiga bagian secara garis besar, yaitu: bagian awal, bagian badan penelitian, dan bagian ketiga atau terakhir. Bagian awal berisi tentang bagian permulaan skripsi yang terdiri dari halaman judul, halaman persembahan, motto, kata pengantar, daftar isi, daftar table, dan daftar

gambar atau bagan. Kemudian bagian kedua berisi lima bab pembahasan, yakni:

BAB I berupa pendahuluan, latar belakang masalah, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian Pustaka, kerangka teori, metodologi penelitian, sistem penulisan.

BAB II, berisi tentang teori-teori yang melatar belakangi manajemen berbasis aplikasi untuk meningkatkan pelayanan umroh di Biro Al Ma'wa NU Tour & Travel PT Nahdlatunazaduna Taqwa Cilacap.

BAB III, memuat metodologi penelitian yang memaparkan mengenai hasil penelitian, yaitu: jenis penelitian, unit analisis, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV, memuat laporan hasil penelitian tentang penyajian dan analisis data.

BAB V, yaitu penutup, dalam bab ini akan disajikan kesimpulan, saran-saran yang merupakan rangkaian dari keseluruhan hasil penelitian secara singkat.

Bagian ketiga skripsi ini merupakan bagian akhir yang di dalamnya akan disertakan pula daftar pustaka, daftar riwayat hidup dan lampiran-lampiran yang mendukung.

IAIN PURWOKERTO

BAB II

KERANGKA TEORI

A. Sistem Informasi

1. Pengertian Sistem Informasi

Sistem Informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial, dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.²⁸ Dengan kata lain sebuah sistem informasi merupakan sebuah pengolahan data yang terdapat sebuah organisasi yang bersifat manajerial dan strategis yang berupa data atau laporan-laporan. Pengertian lain terkait dengan sistem informasi manajemen yaitu sebuah sistem yang terdiri dari sebuah rancangan informasi yang dimanfaatkan dan digunakan untuk pengambilan keputusan dan sebuah tindakan dalam rangka merespon dari informasi tersebut. pada umumnya keputusan tersebut diambil dalam sebuah kegiatan yang lingkupnya luas, seperti dalam sebuah manajemen ataupun keputusan yang diambil dalam sebuah organisasi dalam menentukan kebijakan atau peraturan yang terdapat pada organisasi tersebut.

Definisi sistem informasi menurut Azhar Susanto (2008), adalah sebagai berikut: “Sistem Informasi adalah kumpulan dari subsistem apapun baik fisik ataupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai suatu tujuan yaitu mengelola data menjadi informasi yang berarti dan berguna.”²⁹ Dari definisi tersebut dapat dipahami bahwa sistem informasi merupakan skumpulan data yang rupanya tampak ataupun juga tidak tampak yang masing masing tersebut saling berhubungan satu sama lain, dan antara kesemuanya saling berhubungan dan saling menyempurnakan, dari proses tersebut kemudian berdampak pada tujuan yang sebelumnya direncanakan selain itu juga melalui

²⁸Suryadharma. *Sistem Informasi Manajemen*. (Ponorogo: IKAPI, 2019). Hal. 3.

²⁹Rizal Mchmuh. Peranan Penerapan Sistem Informasi Mnajemen Terhadap Efektifitas Kerja Pegawai Lembaga Pemasyarakatan Narkotika. *Jurnal Capacity*. Vol. 9. No 3. September 2013. Makasar: STIE AMKOP. Hal. 411.

sistem informasi dapat mengelola data yang ada yang ditransformasikan menjadi suatu data yang valid dan juga dapat berguna dan bermanfaat bagi penerima informasi.

Kemudian istilah lain terkait dengan sistem informasi dikemukakan oleh Husain dan Wibowo (2002), adalah sebagai berikut: “Sistem Informasi adalah seperangkat komponen yang saling berhubungan yang berfungsi mengumpulkan, memproses, menyimpan dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pembuatan keputusan dan pengawasan dalam organisasi.” Penjelasan tersebut mengandung pengertian bahwa sistem informasi merupakan seperangkat alat yang terdiri dari komponen yang masing-masingnya saling berhubungan fungsinya, fungsi tersebut diantaranya mengumpulkan, memproses data, menyimpan data ataupun membagikan data dalam rangka mencapai tujuan yang ingin dicapai. Dengan melalui sistem informasi tersebut diharapkan mampu mempermudah sekaligus meningkatkan sebuah kinerja yang dilakukan oleh pengguna sistem informasi dimanapun dan kapanpun.

2. Elemen Sistem Informasi

Kemudian menggali tentang sistem informasi selanjutnya, bahwa sistem informasi juga memiliki elemen yang menyusunnya. Elemen yang menyusun sistem informasi saling berkaitan dengan satu sama lain sehingga antara kesemua elemen harus ada dan berfungsi sebagaimana fungsinya. Menurut pendapat Davis (1995), sistem informasi manajemen terdiri dari elemen-elemen berikut:

- a. Perangkat keras Komputer (Hardware)
- b. Perangkat Lunak (Software) yang terdiri dari perangkat lunak sistem umum, perangkat lunak terapan, dan program aplikasi.
- c. Database
- d. Prosedur
- e. Petugas operasional.³⁰

³⁰Hanif Al Fatta. *Analisis dan Perancang Sistem Informasi untuk Keunggulan bersaing Perusahaan dan Organisasi Modern*. (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2007). Hal. 11.

Dari elemen tersebut sebuah sistem informasi dapat berjalan dengan baik dan juga saling berketergantungan dan saling berkaitan. Elemen sistem informasi menjadi pondasi dalam membangun struktural yang berfungsi sesuai dengan tujuan yang akan dilakukan. Adanya elemen sistem informasi tersebut menjadi kesatuan yang saling memberikan andil dalam jalannya sistem informasi. Kesatuan setiap elemen tersebut memberikan andil dalam jalannya fungsi sistem informasi. Dengan memaksimalkan seluruh sistem elemen tersebut diharapkan mampu memaksimalkan kinerja dan tujuan dari sistem informasi yang telah dirancang.

Elemen yang pertama dari sistem informasi yaitu berupa hardware, yang mana merupakan segala perangkat keras yang digunakan dalam mengoperasikan data dari pengguna. Melalui sebuah hardware pengguna dapat memberikan intruksi kepada perangkat untuk menjalankan tugas dan fungsinya. Hardware atau perangkat keras biasanya identik dengan sebuah alat yang digunakan dalam menjalankan tugas. Adapun hardware dapat berupa *monitor, mouse, keyboard*, dan lain sebagainya.

Kemudian elemen berikutnya yaitu perangkat lunak atau *software*. Dalam perangkat lunak ini terdiri dari perangkat lunak sistem umum, perangkat lunak terapan, dan program aplikasi. Dalam penelitian ini lebih memfokuskan kepada program aplikasi. Dengan elemen ini diharapkan mampu memberikan sumbangsih terhadap pengguna sistem informasi. Selain itu elemen sistem yang berupa aplikasi tersebut diharapkan mampu memberikan kemudahan kepada pengguna sistem informasi. *Software* atau perangkat lunak, bisa dipahami secara mudah yaitu sebuah perangkat digital yang berada pada sebuah perangkat lunak. Perangkat lunak dapat difungsikan melalui perintah pengguna melalui perangkat keras. Sehingga perangkat ini harus berkesinambungan dengan perangkat keras atau *hardware*.

3. Fungsi dan Tujuan Sistem Informasi

Terkait dengan sistem informasi juga menggali tentang fungsi dan tujuan dari sistem informasi tersebut. Ada beberapa fungsi dan tujuan yang

di munculkan oleh sistem informasi. Adapun fungsi dari sistem informasi yaitu memberikan suatu data yang dianggap memberikan suatu pesan yang dianggap penting dan dapat diterima dengan baik oleh orang yang mendapat data informasi tersebut. Kemudian terkait dengan tujuan dari sistem informasi adalah untuk menyajikan informasi guna pengambilan keputusan pada perencanaan pemrakarsaan, pengorganisasian, pengendalian kegiatan, operasi subsistem suatu perusahaan, dan menyajikan sinergi organisasi pada proses.³¹ Jadi dapat dikerucutkan bahwa fungsi dan tujuan dari sistem informasi tersebut yaitu memberikan data yang kompleks dan tersistem kepada orang lain dan dari data tersebut dianggap memberikan kebaikan dan manfaat bagi orang lain, selain itu juga akan berdampak pada pengambilan keputusan baik yang dilakukan didalam sebuah lingkup individu ataupun juga dilakukan dalam lingkup besar ataupun organisasi. Sehingga data data tersebut tidak selalu berupa perintah, akan tetapi data dapat berupa data yang fleksibel sesuai dengan pemberi data informasi.

B. Manajemen

1. Pengertian Manajemen

Dari segi bahasa kata manajemen berasal dari bahasa Inggris *management*, dari kata *manage (to manage)* yang berarti (mengurus, mengatur, melaksanakan, mengelola).³² Dapat dipahami dalam pengertian tersebut bahwa manajemen merupakan suatu tindakan yang bersifat mengatur atau mengelola suatu kegiatan atau sebuah pekerjaan. Kemudian sudah diketahui bahwa dalam setiap kegiatan pasti tidak terlepas dari sebuah aturan, dari aturan yang ada tersebut dibuat untuk mencapai tujuan bersama, tujuan tersebut merupakan program yang telah direncanakan sebelumnya. Melihat pengertian lain dari manajemen yaitu bahwa manajemen berasal dari Bahasa Latin manus yang berarti tangan dan agere (melakukan). Kata-kata itu digabung menjadi *managere* yang artinya menangani. *Managere*

³¹Hanif Al Fatta. *Analisis dan Perancang Sistem Informasi untuk Keunggulan bersaing Perusahaan dan Organisasi Modern*. (Yogyakarta: CV Andi Offset). Hal. 11.

³²Ahmad Susanto. *Manajemen peningkatan kinerja Guru Konsep, Strategi, dan Implementasinya*. (Yogyakarta: Prenada Media, 2016). Hal. 2.

diterjemahkan ke Bahasa Inggris to manage (kata kerja), management (kata benda), dan manager untuk orang yang melakukannya. Management diterjemahkan ke Bahasa Indonesia menjadi manajemen (pengolahan).³³ Dengan demikian dapat dipahami bahwa manajemen merupakan sebuah kata yang memiliki makna mengelola atau mengatur sebuah kegiatan untuk mencapai sebuah tujuan.

Kemudian menurut Stephen P. Robbins dan Mary Coulter, manajemen adalah aktivitas kerja yang melibatkan pengorganisasian dan pengawasan terhadap pekerjaan orang lain sehingga pekerjaan tersebut dapat diselesaikan secara efektif dan efisien.³⁴ Dari pengertian tersebut dapat dipahami bahwa manajemen merupakan suatu proses yang memiliki pandangan rencana yang terorganisir, kemudian diaplikasikan dalam kegiatan, serta melakukan pengontrolan saat pelaksanaan, sehingga dari pelaksanaannya dapat berjalan secara efektif dan efisien. Menurut James A. F. Stoner (1996), bahwa manajemen sebagai proses merencanakan, mengorganisasikan, memimpin, dan mengendalikan pekerjaan anggota organisasi serta menggunakan semua sumber daya untuk mencapai tujuan yang ditetapkan.³⁵ Penjelasan tersebut dapat digaris bawahi bahwa manajemen merupakan program tersistem dari awal perencanaan, pengontrolan melalui pemanfaatan sumber daya yang ada, seperti sumber daya manusia dan sumber daya lainnya dalam rangka mencapai suatu tujuan bersama sebagaimana rencana yang sebelumnya sudah direncanakan.

Kemudian pengaplikasian manajemen dapat diterapkan dalam beberapa aspek bidang kegiatan ataupun pekerjaan, sebagaimana telah disampaikan oleh Chusnul Chotimah & Muhammad Fathurohman mengemukakan bahwa manajemen digunakan dalam berbagai aspek atau bidang, baik dari bidang bisnis atau usaha, profesi, organisasi, pendidikan

³³Husaini Usman. *Manajemen Teori, praktik, dan Riset Pendidikan, Ed 4*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2013). Hal. 5.

³⁴Karyoto. *Dasar-dasar Manajemen Teori, Definisi, dan Konsep*. (Yogyakarta: Andi Offset, 2016). Hal. 3.

³⁵Imamul A, dan Giana Hadi W. *Membuka Cakrawala Ekonomi*. (Bandung: PT Purna Inves, 2007). Hal. 64.

dan bidang lainnya.³⁶ Menurut penjelasan tersebut menjelaskan bahwa sebuah manajemen dapat digunakan dan diterapkan dalam beberapa bidang. Adapun beberapa bidang yang menggunakan manajemen diantaranya seperti bidang pendidikan, seperti pemanfaatan manajemen dalam lingkungan sekolah, selain itu ada juga penggunaannya dalam organisasi seperti dalam mengatur program kerja yang sudah direncanakan dalam sebuah organisasi. Kemudian ada juga dalam bisnis, penggunaan manajemen diterapkan dalam mengendalikan sirkulasi pendapatan sehingga dapat memutar roda bisnis. Sebenarnya banyak sekali selain hal tersebut penggunaan manajemen dalam aspek kegiatan dan pekerjaan.

Manajemen merupakan serangkaian kegiatan yang berupa proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan serta melakukan proses evaluasi untuk mencapai tujuan organisasi yang ditetapkan bersama.³⁷ Manajemen dari pengertian tersebut dapat dipahami bahwa manajemen adalah suatu tindakan yang dilakukan dalam sebuah kegiatan melalui sebuah perencanaan kemudian pengorganisasian serta diikuti proses pengaplikasian atau pelaksanaan serta diikuti dengan sebuah pengontrolan dan pengawasan, dalam proses tersebut diikuti dengan proses evaluasi sebagai sarana pembenahan agar kegiatan kedepannya lebih baik lagi. Dalam manajemen sebuah kegiatan harus beruntut sehingga proses yang direncanakan dapat berjalan sesuai target yang telah ditentukan.

Marry Parker Follet, mendefinisikan manajemen sebagai seni menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Definisi ini berarti bahwa seorang manajer bertugas mengatur dan mengarahkan orang lain untuk mencapai tujuan organisasi.³⁸ Dalam pendapat dalam pengertian tersebut dapat dimengerti bahwa manajemen merupakan salah satu bagian dalam

³⁶Umi Mahfudlotul dan B. Sintasari, Strategi Promosi Dalam Manajemen Pemasaran Pondok Pesantren Al Urwatul Wustqo Diwek Jombang, Al-Idaroh, Vol 3 No 2 September 2019. Hal. 2, diakses 8 Mei 2020, pukul 02.30

³⁷Novan Ardhy Wiyani, Manajemen Kelas: Teori dan Aplikasi untuk Menciptakan Kelas yang Kondusif, (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2013). Hal. 49.

³⁸Lilis sulastrri. *E Book. Manajemen Sebuah Pengantar: Sejarah, Tokoh, Teori, dan Praktik. Cet 3* (Bandung: La Good's Publishing. 2014). Hal. 9.

seni, yang dimaksud seni tersebut yaitu bahwa suatu keahlian dalam mengatur dan menyelesaikan serta kemampuan dalam mencapai tujuan yang ingin disampaikan. Manajemen dapat diartikan sebagai sebuah tindakan ataupun perilaku yang bersifat perorangan atau seorang individu ataupun juga bersifat kelompok yang memiliki sebuah rencana untuk kedepannya, dengan melalui sebuah aktualisasi untuk mencapai sebuah tujuan. Kemudian dengan hal tersebut berarti bahwa manajemen merupakan perilaku anggota dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuannya. Dengan kata lain, organisasi adalah wadah bagi operasionalisasi manajemen.³⁹ Dengan melalui sebuah manajemen yang diterapkan dalam sebuah organisasi sangat bermanfaat, hal tersebut sebagai wadah untuk melakukan sebuah proses operasional yang telah direncanakan.

Menurut George R Terry, dalam R. Hardjono, Manajemen yaitu suatu proses yang terdiri atas perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan dengan memanfaatkan ilmu maupun seni demi mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.⁴⁰ Hal tersebut dapat dipahami bahwa manajemen merupakan sebuah langkah yang memiliki ciri khas saat mengaplikasikan rencana, ciri khas tersebut mengartikan bahwa keterkaitan antar proses pengorganisasian dan pengendalian tidak dipisahkan, melalui sumber daya manusia yang ada maka sebuah manajemen dapat mencapai sasaran-sasaran yang sebelumnya telah direncanakan. Manajemen pada dasarnya menjadi struktur dan rangkaian sebuah pengaplikasian kegiatan yang telah ditentukan sebelumnya. Melalui sebuah manajemen sebuah kegiatan dapat berjalan dengan lancar efektif dan efisien. Manajemen menjadi usaha yang dilakukan dalam rangka mengendalikan dan mengatur dari pertama perencanaan hingga akhir proses evaluasi sebuah kegiatan dalam rangka mencapai tujuan.

³⁹Syafaruddin. *Manajemen Lembaga Pendidikan Islam*. (Jakarta: Ciputat Press, 2005). Hal. 42.

⁴⁰R. Hardjono. *Menata Organisasi dan Pembentukan Holding Company*. (Yogyakarta: Andi Offset, 2021). Hal. 61.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, manajemen merupakan proses memanfaatkan sumber daya manusia secara efektif untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditentukan.⁴¹ Pengertian tersebut lebih mencondongkan bahwa manajemen lebih memfokuskan pada pemberdayaan sumber daya, sumber daya bisa berupa sumber daya manusia juga sumber daya yang lain. Dalam pemberdayaan dan pemanfaatan sumber daya yang ada dalam sebuah manajemen tentu bertujuan untuk memperoleh target yang ditentukan. Dengan melalui pengorganisasian dalam sumber daya manusia tentu hal tersebut menjadi jembatan dalam mencapai sebuah tujuan. Kinerja yang kompak dan konsisten dari masing-masing sumber daya tersebut maka akan meningkatkan peluang untuk memaksimalkan tujuan yang diinginkan. Tujuan dalam sebuah organisasi atau kelompok tersebut tentu berdasar atas keputusan dan persetujuan bersama. Dengan sebuah tujuan itulah semua lini akan termotivasi untuk bekerja secara maksimal sehingga target dapat direalisasikan.

Rangkaian sebuah manajemen tentu telah ditentukan sebelumnya, karena dalam proses pengaplikasian manajemen tentu berbanding lurus dengan pelaksanaan kegiatan. Alur dalam kegiatan manajemen yaitu mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, kepemimpinan, dan sampai tahap akhir yaitu evaluasi.⁴² Dari rangkaian alur tersebut dipahami bahwa pelaksanaannya tersebut diawali dengan sebuah rencana yang disusun sebelum pelaksanaan dilakukan, hal tersebut dilakukan untuk menjadi gambaran awal sehingga tidak salah langkah. Kemudian disusul dengan pengorganisasian, hal tersebut untuk membangun sumber daya yang ada untuk memaksimalkan kinerja. Lalu disusul dengan proses pengaplikasian kegiatan dengan didampingi dengan pengontrolan dan pengawasan.

⁴¹Imam Gunawan, dkk. *Manajemen Pendidikan Suatu Pengantar Praktik*. (Bandung: ALFABETA, 2017). Hal. 21.

⁴²Rohmat. Manajemen Kurikulum Pendidikan Islam Berbasis Multikultural. *Jurnal Insania*. Vol 15, No 1. Januari-April 2010. Hal. 5, diakses 15 Mei 2020, pukul 17.35.

Secara etimologi kata manajemen berasal dari bahasa Inggris yakni Management yang dikembangkan dari kata to manage, yang artinya mengatur atau mengelola.⁴³ Sedangkan secara terminologi terdapat banyak definisi yang dikemukakan oleh para ahli, diantaranya yaitu sebuah perencanaan, pengorganisasian, pengaturan terhadap para anggota organisasi serta penggunaan seluruh sumber-sumber yang ada secara tepat untuk meraih tujuan organisasi yang telah ditetapkan.⁴⁴ Pengertian manajemen tersebut mengandung arti bahwa definisi manajemen merupakan sebuah rencana yang terorganisir dengan peraturan yang diterapkan dalam organisasi tersebut, selain itu dalam prosesnya sebuah pengaplikasian tersebut memaksimalkan sumber-sumber yang ada dengan akurat dalam mencapai tujuan yang direncanakan sebelumnya. Sebagaimana dikutip oleh T. Hani Handoko, menurut James A. F. Stoner manajemen adalah proses pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.⁴⁵ Jadi dapat dipahami bahwa sebuah manajemen akan saling mengaitkan antara rencana dan proses serta pengaturannya.

Dengan demikian setelah melihat berbagai pengertian diatas dapat kita simpulkan bahwa manajemen merupakan sebuah metode yang diterapkan dalam rangka mengatur serta mengotrol berjalannya suatu kegiatan atau pekerjaan dengan melalui perencanaan sebelumnya, kemudian dibentuk dalam melalui sebuah pengorganisasian yang terdiri masing-masing individu atau kelompok, kemudian setelah rencana dalam sebuah kelompok tersebut terbentuk, kemudian tinggal melakukan pengaplikasian dari rencana tersebut, dan dalam proses pelaksanaannya tersebut diatur dan dikontrol sehingga dapat berjalan dengan baik dan mencapai tujuan yang

⁴³Sadili Samsudin. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Bandung: Pustaka Setia, 2006). Hal. 15.

⁴⁴Muhammad Munir dan Wahyu Ilahi. *Manajemen Dakwah*. (Jakarta: Prenada Media, 2006). Hal. 9.

⁴⁵T. Hani. Handoko. *Manajemen Edisi 2*. (Yogyakarta: BPEF, 1995). Hal. 8

direncanakan. Selain itu setelah melakukan pengaplikasian dalam sebuah manajemen maka sebuah kelompok melakukan evaluasi terhadap kegiatan. Hal tersebut dilakukan dalam rangka untuk meningkatkan kualitas dalam sebuah kegiatan yang akan dilakukan dimendatang.

Setelah mengetahui beberapa pengertian manajemen di atas, maka selanjutnya menggali lebih dalam tentang manajemen. Bahwa manajemen memiliki sebuah unsur.⁴⁶

2. Unsur Manajemen

Ada beberapa unsur yang dimiliki dalam sebuah manajemen, dari masing masing unsur tersebut memiliki peran, sehingga dalam sebuah manajemen harus memenuhi unsur tersebut agar dalam pelaksanaannya, sebuah manajemen dapat berjalan dengan baik. Adapun diantaranya yaitu:

a. Manusia (*Man*)

Dalam sebuah manajemen unsur yang paling utama yaitu manusia. Hal tersebut dikarenakan manusia sebagai sumber penggerak utama dalam pelaksanaan sebuah manajemen. Manusia sebagai pembangun sekaligus pelaksana dalam sebuah kegiatan. Manusia diciptakan memiliki akal dan kesempurnaan fisik guna merancang dan menjalankan segala kegiatan atau pekerjaan yang berhubungan dengan kebutuhan hidupnya. Dengan kata lain manusia melakukan sebuah kegiatan dari awal perencanaan hingga pengaplikasian dalam rangka mencapai tujuan yang diinginkan.

b. Material (*Material*).

Unsur manajemen berikutnya yaitu sebuah material atau bahan. Semua kegiatan atau pekerjaan tidak akan selesai tanpa ada bahan yang digunakan. Bahan tersebut bisa berupa barang yang bersifat sumber daya secara fisik juga sumber daya non fisik. Material yang berupa fisik misalnya dalam manajemen membutuhkan alat-alat yang menunjang jalannya kegiatan manajemen, dari awal perencanaan, pengaplikasian,

⁴⁶G.R. Terry dan L.W.Rue. *Dasar-Dasar Manajemen* (Jakarta: Bumi Aksara, 2000). Hal. 11-13.

serta evaluasi. Kemudian material non fisik yang dimaksud yaitu sumber daya manusia yang memiliki keterampilan dan keahlian dalam suatu bidang atau tindakan. Kemampuan ilmu yang dimiliki seseorang menjadi material yang sangat penting bagi berjalannya sebuah manajemen.

c. Mesin (*Machine*).

Memasuki masa kemajuan teknologi, maka tidak heran bahwa manajemen sekarang banyak tergantung pada sebuah alat teknologi. Mesin teknologi banyak dimanfaatkan dalam manajemen dalam rangka membantu jalannya kinerja, selain itu juga mengefektifkan waktu, menghemat pendanaan, serta mempercepat sebuah pekerjaan atau kegiatan. Melalui mesin teknologi diharapkan sebuah pelaksanaan manajemen dapat lebih singkat padat dan akurat.

d. Metode (*Method*).

Metode berasal dari Bahasa Yunani "*Methodos*" yang berarti cara atau jalan yang ditempuh.⁴⁷ Berbicara sebuah metode tentu akan terbayang bahwa unsur manajemen yang satu ini merupakan salah satu cara yang dibuat dalam merealisasikan sebuah kegiatan atau pekerjaan. Hal tersebut karena dengan menggunakan metode atau langkah yang baik, maka tidak menutup kemungkinan untuk mendapatkan hasil yang memuaskan pula. Metode biasanya dirancang bebarengan dengan pembentukan rencana kerja. Sehingga antar keduanya saling berkaitan satu sama lain.

e. Uang (*Money*).

Fungsi asli uang adalah sebagai alat tukar, sebagai alat kesatuan hitung, dan sebagai penyimpanan nilai, sedangkan fungsi turunan adalah alat penunda pembayaran dan penambah kekayaan.⁴⁸ Sebuah manajemen merupakan pengaplikasian sebuah rencana, dalam melaksanakan kegiatan tersebut tentu membutuhkan pembiayaan dalam mempersiapkan

⁴⁷Muhammad Yunus. *Metode dan Model Pengambilan Keputusan* (Indramayu: Adab, 2021). Hal. 19

⁴⁸Sukwiyati, dkk. *Ekonomi 1 SMA Kelas X*. (Jakarta: Yudhistira Ghalia Indonesia, 2006). Hal. 194.

sebuah kegiatan. Dengan kata lain uang menjadi sebuah pelumas bagi jalannya sebuah kegiatan. Penggunaan uang dalam rangka memenuhi kebutuhan yang diperlukan dalam proses pelaksanaan. Selain itu dengan uang juga dapat memutar roda kegiatan ataupun pekerjaan. Dengan demikian masing-masing mendapatkan tujuan dan keuntungan.

f. Pasar (*Markets*)

Ladang dari sebuah manajemen yaitu kondisi yang dihadapi, dimana berhadapan langsung antara orang yang memanaj dengan kondisi orang yang dimanaj. Pasar atau market menjadi salah satu unsur dari manajemen karena dengan adanya market atau pasar tentu memudahkan berjalannya sebuah manajemen. Melalui sebuah pasar maka dapat diketahui bagaimana menyusun sebuah rencana, bagaimana meralisasikan dengan sesuai pasar yang ada. Dengan melihat kondisi pasar sebuah manajemen mampu mempersiapkan segala kemungkinan yang dihadapi seriat dengan melihat pasar maka akan mengefektifkan target yang direncanakan.

3. Prinsip Manajemen

Kemudian dalam pembahasan ini, ada beberapa hal yang dapat dipahami terkait dengan manajemen, adapun beberapa hal yang dapat dibahas yaitu terkait dengan prinsip-prinsip manajemen, beberapa prinsip manajemen, diantaranya sebagai berikut:

a. Manajemen mempunyai tujuan.

Pada makna tersebut mengandung pengertian bahwa setiap manajemen ayang direncanakan diawal pembentukan, pasti manajemen tersebut mempunyai sebuah target tujuan ataupun sasaran. Tujuan yang diinginkan bisa berupa tujuan yang bersifat individu ataupun tujuan yang bersifat kelompok. Manajemen bertujuan agar sebuah kegiatan dapat berjalan dengan baik dan teratur sehingga dapat mencapai target secara maksimal.

b. Manajemen menyebabkan terjadinya hal-hal tertentu.

Suatu peristiwa tentu di karenakan oleh suatu sebab. Terlebih lagi apabila suatu peristiwa memang terjadi sesuai dengan prediksi. Tentu peristiwa tersebut tidak berjalan begitu saja. Hal yang menyebabkan suatu peristiwa terjadi salah satunya karena adanya manajemen. Dengan sebuah manajemen akan menimbulkan suatu tindakan yang memicu munculnya atau terbentuknya hal-hal yang baru atau suatu kejadian.

c. Manajemen adalah sebuah aktivitas.

Sudah dapat dipahami secara umum bahwa manajemen merupakan tindakan yang diawali dari rencana, kemudian pembentukan pengorganisasian, disusul dengan pengaplikasian rencana, pengontrolan hingga tahap evaluasi. Dari proses tersebut semuanya hampir bisa dikatakan suatu tindakan yang membutuhkan suatu pergerakan baik secara fisik ataupun fikiran. Semua berantai satu sama lain menjadi suatu proses dalam sebuah kegiatan yang dirancang dengan manajemen.

d. Manajemen dilaksanakan melibatkan pihak lain.

Manajemen merupakan proses yang banyak dan kompleks, maka dari itu sebuah proses manajemen membutuhkan persiapan yang banyak, hal tersebut berbanding lurus dengan pemberdayaan sumber daya manusia yang dibutuhkan. Melihat dari hal tersebut maka manajemen membutuhkan dan melibatkan banyak pihak. Dengan struktur fungsi yang kompleks maka setiap fungsinya tersebut ada yang menjadi motor penggerak. Selain itu juga masing-masing dari motor penggerak tersebut saling berkaitan satu sama lain. Oleh sebab itu sudah dipastikan berjalannya suatu proses manajemen harus melibatkan orang lain.

e. Manajemen berkaitan dengan usaha kelompok.

Sebuah manajemen pasti memiliki tujuan, maka untuk mencapai sebuah tujuan maka akan melibatkan orang banyak atau kelompok. Dari masing-masing kelompok tersebut tentu memiliki tujuan, baik tujuan itu bersifat pribadi ataupun tujuan yang bersifat kelompok. Akan tetapi sebagian besar dari sebuah manajemen biasanya merupakan sebuah tujuan bersama atau tujuan kelompok. Yang masing-masing dari anggota

kelompok tersebut menjalankan tugas dan fungsinya untuk mencapai tujuan bersama. Tujuan kelompok tentunya sebuah kebaikan dan keuntungan yang diperoleh untuk kepentingan bersama sehingga keterkaitan satu sama lain harus berjalan secara solid agar apa yang diharapkan sesuai dengan ekspektasi yang direncanakan.

f. Manajemen dibantu oleh teknologi.

Di zaman sekarang hampir semua kegiatan ataupun pekerjaan dibantu oleh teknologi termasuk dengan pelaksanaan sebuah manajemen. Proses manajemen yang sangat banyak dan rumit tentunya sangat membutuhkan sebuah teknologi, hal tersebut bertujuan agar proses sebuah manajemen dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Melalui pemanfaatan teknologi dalam sebuah manajemen di zaman sekarang sangat membantu jalannya proses manajemen seperti proses perencanaan, komunikasi dalam sebuah pengorganisasian, juga terlebih lagi dalam proses pengaplikasian operasional, pengontrolan dalam sebuah pelaksanaan serta dalam evaluasi. Dengan pemanfaatan sebuah teknologi diharapkan mampu memaksimalkan jalannya sebuah manajemen. Selain itu dapat mengurangi tingkat pengeluaran dan ketidakefektifan dalam sebuah operasional pekerjaan.

Manfaat teknologi sangat luas tergantung dengan untuk apa teknologi digunakan, pada dasarnya teknologi sengaja diciptakan dalam rangka untuk membantu dalam proses kinerja manusia juga membantu memaksimalkan dan mengefisiensikan sebuah pekerjaan dan kegiatan. Dengan hal tersebut sudah dapat kita ambil kesimpulan bahwa sebuah manajemen membutuhkan sebuah teknologi untuk memaksimalkan sebuah tujuan manajemen yang sudah direncanakan. George R. Terry mengemukakan bahwa manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta

mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.⁴⁹

Berdasarkan prinsip tersebut dapat dipahami bahwa yang paling mendasar dalam manajemen diantaranya yaitu tujuan, manajemen harus memiliki tujuan yang jelas, sehingga manajemen yang diterapkan dapat sesuai dan efektif. Selain itu manajemen harus merupakan sebuah aktifitas atau kegiatan yang diatur dan dimanaj sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing. Dan di era sekarang manajemen berkolaborasi dengan kemajuan teknologi, artinya manajemen diatur dan dibantu melalui sebuah teknologi yang mana berfungsi untuk semakin mengefektifkan dan mengefisiensikan waktu dan biaya pengeluaran. Prinsip manajemen tersebut memberikan sebuah gambaran bahwa sebuah proses yang dilakukan akan memerlukan sebuah rencana untuk mencapai tujuan, selain itu dalam pelaksanaannya akan senantiasa melibatkan orang lain dalam rangka membantu proses jalannya manajemen di suatu pekerjaan. Dari prinsip-prinsip tersebut menjadi salah satu acuan agar dalam melakukan sebuah manajemen mempersiapkan segala yang akan dibutuhkan.

4. Fungsi Manajemen

Kemudian adapun beberapa fungsi manajemen menurut George R. Terry, berpendapat ada 4 fungsi manajemen yaitu:

a. Perencanaan (*Planning*)

Planning adalah memikirkan apa yang akan dikerjakan dengan sumber yang dimiliki, perencanaan dilakukan untuk menentukan tujuan perusahaan secara keseluruhan dan cara terbaik untuk memenuhi tujuan itu.⁵⁰ Jadi dapat dipahami bahwa perencanaan merupakan suatu ide atau gagasan yang dirancang sebagai sarana untuk memberikan gambaran awal terhadap suatu kegiatan sehingga mencapai tujuan yang diharapkan.

⁴⁹George R Terry. *Prinsip-Prinsip Manajemen*. (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2003). Hal. 156.

⁵⁰Ahmad Susanto. *Manajemen peningkatan kinerja Guru Konsep, Strategi, dan Implementasinya*. (Jakarta: Prenada Media, 2016). Hal. 3.

Suatu perencanaan adalah suatu aktivitas integratif dan berusaha memaksimalkan efektivitas seluruhnya dari suatu organisasi sebagai suatu sistem sesiau dengan tujuan yang akan dicapai.⁵¹ Perencanaan sebuah kegiatan biasanya sesuai dengan arah yang akan ditargetkan, sehingga dengan sebuah perencanaan tersebut diharapkan dalam pelaksanaan nantinya sudah tau mana yang harus dilakukan dan apa yang tidak boleh dilakukan. Kegiatan utama dalam Fungsi Perencanaan adalah sebagai berikut:

- a) Menetapkan tujuan dan target bisnis
- b) Merumuskan strategi untuk mencapai tujuan dan target bisnis
- c) Menentukan sumber-sumber daya yang diperlukan
- d) Menetapkan standar atau indikator keberhasilan dalam pencapaian tujuan dan target bisnis.⁵²

Dari fungsi utama sebuah perencanaan tersebut diharapkan mampu mencapai target yang diharapkan. Kemudian untuk melengkapi pengertian dari sebuah perencanaan. Kemudian menurut Ramayulis dan Mulyadi, planing adalah perencanaan tentang apa yang akan dicapai, kemudian dijadikan pedoman terhadap apa yang akan diinginkan.⁵³ Jadi yang dimaksudkan bahwa perencanaan tersebut merupakan segala hal yang dipersiapkan sebelum melakukan tindakan. Kemudian Menurut Robins yang dikutip oleh Moh, Hizbul Muflikhin perencanaan adalah menjawab pertanyaan apa yang harus dilakukan, bagaimana melakukannya, dimana dilakukannya dan siapa yang melakukan hal itu.⁵⁴ Dengan melihat dan memperhatikan pengertian dan penjelasan diatas, maka dapat dipahami dan disimpulkan bahwa perencanaan adalah sebuah tindakan yang berupa ide ataupun gagasan untuk mempersiapkan

⁵¹Siswanto. *Pengantar Manajemen*. (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2015). Hal. 42.

⁵²Amirullah. *Pengantar Manajemen*. (Jakarta: Mitra Remaja Media, 2015). Hal. 8.

⁵³Ramayulis dan Mulyadi. *Manajemen Kepemimpinan Pendidikan Islam*. (Jakarta: Kalam Mulia, 2017). Hal. 55.

⁵⁴Moh. Hizbul Muflikhin. *Administrasi Pendidikan, Tinjauan Teori Untuk Praktek Manajerial Bagi Guru dan Pimpinan Sekolah*. (Yogyakarta: Pilar Media, 2013). Hal. 61-62.

segala yang diperlukan dan dibutuhkan dalam sebuah pekerjaan atau kegiatan.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian kata dasarnya adalah organisasi yang berasal dari bahasa Yunani yaitu “*Orgonon*”, sedangkan istilah lainnya adalah “*orgonum*” yang berarti alat, bagian, anggota dan benda.⁵⁵ Pengorganisasian berarti sebuah kelompok yang memiliki bagian yang berupa sumber daya, baik sumber daya manusia ataupun sumber daya yang lainnya. Dalam sebuah manajemen tentu membutuhkan sumber daya untuk pengontrolan sebuah aturan ataupun kegiatan, biasanya dilakukan dengan membentuk sebuah organisasi. Pengorganisasian dilakukan dengan tujuan membagi suatu kegiatan besar menjadi kegiatan-kegiatan yang lebih kecil, pengorganisasian dapat dilakukan dengan cara menentukan tugas apa yang harus dikerjakan, siapa yang harus melakukan, bagaimana tugas tugas dikelompokkan, siapa yang bertanggung jawab atas tugas tersebut, pada tingkatan mana keputusan harus diambil.⁵⁶ Pengorganisasian merupakan suatu langkah yang dilakukan untuk memberikan ruang terhadap seluruh anggota atau pihak yang terkait dalam suatu rancangan kegiatan agar dapat bekerja sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing, sehingga memberikan keefektifan terhadap program kerja yang berjalan.

Setiap langkah dalam manajemen dan pengoperasian dalam suatu organisasi sangat tergantung pada komunikasi, misalnya peningkatan aktivitas, penyelesaian konflik, memperbaiki semangat pekerja, dan meningkatkan produksi.⁵⁷ Jadi sebuah antara masing-masing lini harus menjunjung tinggi tingkat komunikasi antar anggota baik dalam konflik atau kinerja. Dengan demikian dapat kita simpulkan bahwa

⁵⁵Ramayulis dan Mulyadi. *Manajemen Kepemimpinan Pendidikan Islam*. (Jakarta: Kalam Mulia, 2017). Hal. 60.

⁵⁶Ahmad Susanto. *Manajemen peningkatan kinerja Guru Konsep, Strategi, dan Implementasinya*. (Jakarta: Prenada Media, 2016). Hal. 4-5.

⁵⁷Tommy Suprpto. *Pengantar teori dan Manajemen Komunikasi*. (Yogyakarta: Media Pressindo. 2009). Hal. 110

pengorganisasian merupakan sebuah langkah yang ditempuh dalam proses manajemen, pengorganisasian tersebut merupakan bentuk lain dari sebuah kelompok yang bekerja sesuai dengan kemampuan masing-masing yang diamanahkan pada setiap individu pada organisasi tersebut dalam rangka mencapai tujuan bersama.

c. Pelaksanaan (*Actuating*)

Actuating berasal dari kata “*to actuate*” yang diartikan dengan asuhan, motivasi, dorongan dan pengaruh.⁵⁸ Kata tersebut dimaksudkan bahwa pelaksanaan lebih mengerucutkan terhadap pengaplikasian dengan penuh dorongan semangat agar tercapai suatu tujuan. Pengaplikasian merupakan pengarahan dan motivasi seluruh pihak yang terlibat, sehingga mampu mengatasi atau menyelesaikan konflik.⁵⁹ Pelaksanaan juga dapat diartikan sebagai suatu tindakan yang dilakukan seluruh anggota sesuai dengan tugas masing-masing dalam rangka mencapai tujuan yang ditargetkan. Melalui sebuah pelaksanaan kerja sebuah pekerjaan atau kegiatan dapat melangkah dan memperoleh apa yang dirancang sebelumnya. Pelaksanaan lebih bersifat aktifitas atau pergerakan setiap lini pada tugasnya. Penggerakan merupakan tugas dari manajer untuk menggerakkan seluruh sumber daya organisasi sesuai dengan fungsinya.⁶⁰ Melalui sebuah intruksi yang diberikan oleh pimpinan sebuah pekerjaan dan kegiatan dapat berjalan dan sesuai dengan kemampuan.

Menurut George R. Terry, *actuating* 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

⁵⁸Ramayulis. Mulyadi. *Manajemen Kepemimpinan Pendidikan Islam*. (Jakarta: Kalam Mulia, 2017). Hal.63.

⁵⁹Haris Nurdiansyah dan Robbi Saepul Rahman. *Pengantar Manajemen a different Perspective*. (Yogyakarta: Diandra Kreatif, 2019). Hal. 23.

⁶⁰Wilson Bangun. *Intisari Manajemen*. (Bandung: PT Refika Aditama, 2011). Hal. 6.

anggota itu juga ingin mencapai sasaran-sasaran tersebut.⁶¹ Hal tersebut dapat dipahami bahwa dengan proses menggerakkan seluruh anggota pada masing-masing tugas dan fungsinya, maka akan mencapai sasaran atau tujuan pada masing-masing kepentingan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan atau *actuating* merupakan proses pengaplikasian atau tindakan yang dilakukan sesuai dengan intruksi yang diberikan serta sesuai dengan kemampuan dalam rangka mencapai sebuah tujuan ataupun sebuah kepentingan.

d. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan adalah suatu usaha penilaian terhadap semua kegiatan yang sistematis untuk menetapkan standar kinerja dengan sasaran perencanaan, mendesain sistem umpan balik informasi, membandingkan kinerja aktual dengan standar yang telah ditetapkan, menentukan apakah terdapat penyimpangan dan mengukur signifikansi penyimpangan tersebut sehingga dapat dilakukan perbaikan menuju jalan yang benar sesuai tujuan yang telah ditetapkan.⁶² Dari hal tersebut dapat dipahami bahwa pengawasan merupakan suatu tindakan yang dilakukan dalam rangka menstabilkan antara pelaku kerja dengan sistem kerja yang sedang berjalan, sehingga tidak ada penyelewengan tugas dan fungsi. Selain itu tidak terjadi tumpang tindih tugas, sehingga keefektifan dalam menjalankan program kerja dapat dicapai sesuai dengan target yang direncanakan. Melihat lebih dalam bahwa pengawasan memiliki hakikat yang sangat jelas. Hakekat dari pengawasan adalah untuk menjamin agar suatu kegiatan atau pekerjaan terlaksana atau terselenggara sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.⁶³

⁶¹Daryanto dan Mohammad Farid. *Konsep Dasar Manajemen Pendidikan di Sekolah*. (Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2013). Hal. 166.

⁶²Abd Muhith. *Dasar-dasar Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan*. (Malang: Samudra Biru, 2017). Hal. 13.

⁶³Jefri Arlinandes Chandra. *Kewenangan Bank Indonesia dalam Pengaturan dan Pengawasan Perbankan di Indonesia Setelah Terbitnya Undang-Undang No 21 Tahun 2011 Tentang OJK*. (Bengkulu: CV Zigie Utama, 2018). Hal. 73.

Kemudian adapun tujuan dari sebuah pengawasan juga sangat penting guna mengambil setiap keputusan dan tindakan. Pengawasan bertujuan untuk mengukur aktivitas dan mengambil tindakan guna menjamin bahwa rencana sedang dilaksanakan.⁶⁴ Sebuah pengawasan sangat berfungsi dalam proses manajemen karena dengan sebuah pengawasan sebuah manajemen dapat berjalan dengan lancar dan sesuai dengan koridor yang ditetapkan. Pengawasan memberikan dampak positif terhadap jalannya sebuah kegiatan, sehingga kegiatan atau pekerjaan tetap pada jalan koridor yang sudah ditentukan. Dengan demikian sebuah kegiatan atau pekerjaan dapat ditargetkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Dengan demikian pengarahan dapat diberikan batasan bahwa manajemen merupakan suatu kegiatan yang memberikan pandangan awal terkait sebuah tindakan yang harus dilakukan, kemudian langkah berikutnya yaitu dengan mengkoordinir tugas masing-masing anggota atau pihak yang terkait, lalu merealisasikan dan menjalankan tugas yang telah direncanakan, dengan tetap melakukan pengontrolan terhadap program kerja yang sedang berjalan agar tercapai tujuan. Kerangka berfikir dari teori diatas dapat diberi batasan terhadap kesesuaian dengan penelitian yaitu manajemen yang diartikan yaitu suatu proses yang mengatur atau mengendalikan suatu sistem kinerja untuk mencapai suatu tujuan melalui sumber daya dapat tercipta sistem manajemen yang efektif dan efisien.

C. Pelayanan

1. Pengertian pelayanan

Definisi pelayanan menurut Kotler (1994) adalah aktifitas atau hasil yang ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak tersebut.⁶⁵ Berdasarkan definisi tersebut dapat dipahami bahwa pelayanan merupakan

⁶⁴Muhammad Anwar. *Pengantar Dasar Ilmu Manajemen*. (Jakarta: Prenada Media, 2020). Hal. 82.

⁶⁵Djokosantoso Moeljiono. *Budaya Korporat dan Keunggulan Korporasi*. (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2003). Hal. 47.

sebuah tindakan atau aktifitas yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok untuk memberikan suatu bantuan kepada pihak lain. Dalam kamus besar bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna yaitu pertama, perihal atau cara melayani, kedua yaitu usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang, ketiga yaitu kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.⁶⁶ Tiga makna tersebut bisa dipahami bahwa pelayan adalah sebuah cara pemberian sebuah bantuan kepada pihak lain, kemudian dari hasil pemberian pelayanan tersebut menghasilkan sebuah imbalan, kemudian pelayanan yang diberikan tentunya berkaitan dengan pekerjaan.

Pengertian lain dari pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memberikan kemudahan terhadap pihak lain berupa pemberian bantuan secara langsung atau fisik dan juga pemberian bantuan secara administratif melalui sistem. Menurut Moenir (1992), pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau negara.⁶⁷ Pengertian tersebut dapat dipahami bahwa pelayanan yang dilakukan dapat berupa bantuan yang bersifat langsung secara fisik terhadap individu, juga dapat berupa administratif yang diberi oleh individu atau organisasi.

Menurut Jasfar (2009), memaknai pelayanan sebagai aktifitas yang bukan berupa benda atau bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik), yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak lain.⁶⁸ Dari pengertian tersebut mengandung maksudnya yaitu suatu implementasi dari tindakan yang diberikan kepada pihak lain dalam rangka membantu dan memudahkan pekerjaan atau urusan pihak lain. Kemudian menurut Soelaeman (2010),

⁶⁶Kamarudin Sellang, dkk. *Strategi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik: Dimensi, Konsep, Indikator, dan Implementasinya*. (Yogyakarta: Qiara Media, 2019). Hal. 22.

⁶⁷Hessel Nogi S. Tangkilisan. *Manajemen Publik*. (Jakarta: Grasindo, 2015). Hal. 208.

⁶⁸Amirul Mustofa. dkk. *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. (Surabaya: Jakat Media Publising, 2019). Hal. 25.

menegaskan pelayanan merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan suatu produk atau jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.⁶⁹ Dapat dipahami bahwa pelayanan adalah sebuah kondisi yang berhubungan dengan jasa, yang dilakukan oleh manusia terhadap manusia lain dengan melalui sebuah proses, yang kemudian memunculkan suatu harapan berupa imbalan dari pihak yang dilayani.

2. Tujuan pelayanan

Sebuah pelayanan memiliki tujuan untuk memberikan suatu pertolongan terhadap seseorang dengan semaksimal mungkin, selain itu bertujuan agar orang yang telah dibantu merasakan kepuasan terhadap apa yang sudah diusahakan, sehingga membangun sebuah keuntungan antara keduanya. Tujuan sebuah pelayanan pada umumnya suatu usaha yang dilakukan seseorang terhadap orang lain dalam rangka memberikan bantuan kepada orang lain dengan maksud untuk menghasilkan keuntungan kepada kedua belah pihak. Tujuan pelayanan dapat berupa pelayanan fisik dan juga administratif. Pemberi pelayanan pada umumnya setelah itu mengharapkan imbalan dari konsumen yang sudah diberi pertolongan. Kedua belah pihak masing-masing mendapat keuntungan.

3. Jenis layanan

Kemudian terkait dengan jenis layanan tentu menyesuaikan dengan kondisi orang yang membutuhkan layanan. Penyediaan layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan terdiri dari berbagai macam, antara lain:

- a) Pemberian jasa-jasa saja.
- b) Layanan yang berkaitan dengan penyediaan dan distribusi barang-barang saja.
- c) Layanan ganda yang berkaitan dengan kedua-duanya.⁷⁰

⁶⁹Bachrudin Syaroni. *Kinerja Pelayanan Publik Dinas Pendidikan: Survei di Dinas Pendidikan Se-Wilayah III Cirebon*. (Yogyakarta: Deepublish, 2015). Hal. 38.

⁷⁰Atep Adya Barata. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2003). Hal. 14.

Penjabaran dari ketiga jenis layanan tersebut dimaksudkan bahwa sebuah pelayanan merupakan realisasi dari pemberian sebuah bantuan kemudahan terhadap pihak lain, baik berupa jasa-jasa, penyediaan barang dan distribusinya, serta berkaitan pula dengan keduanya. Pada intinya jenis pelayanan yang diberikan terhadap pihak lain menyesuaikan dengan kondisi pihak yang dilayani.

Kemudian ada beberapa hal yang dapat menentukan sebuah keberhasilan dalam pelayanan. Faktor keberhasilan pelayanan yang lebih utama adalah

- a) Sumber daya manusia
- b) Sistem pelayanan
- c) Teknologi terpadu.⁷¹

Ketiga poin tersebut dapat dipahami bahwa sebuah keberhasilan dalam proses pelayanan dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti seberapa kualitas dari sumber daya manusia yang menangani atau memberi pelayanan tersebut, kemudian tergantung pula dengan sistem pelayanan yang diterapkan dalam perealisasi proses pelayanan, dan juga sebuah pelayanan dipengaruhi dengan sebuah teknologi pendukung. Dengan melihat ketiga unsur keberhasilan tersebut maka dalam merealisasikan sebuah pelayanan diharapkan ketiga unsur tersebut dapat dihadirkan dan saling berkolaborasi, agar keberhasilan dalam sebuah pelayanan dapat maksimal.

4. Etika pelayanan

Etika merupakan perilaku manusia yang setiap tindakannya dinilai baik dimata orang lain, kesan yang terkandung dalam sebuah etika biasanya akan berdampak positif terhadap lingkungan sekitarnya. Etika pelayanan menjadi salah satu faktor penentu meningkatnya kualitas pelayanan publik dan pelayanan civil.⁷² Dengan pemberian pelayanan yang baik maka akan

⁷¹Soetanto Hadinnoto. *Kiat Memimpin Bank Ritel Mikro dan Konsumer*. (Jakarta: Elek Media Komputindo, 2013). Hal. 129.

⁷²Ismail Nurdin. *Etika pemerintahan Norma Konsep dan Praktek bagi pemyelenggara Pemerintahan* (Yogyakarta: Lintang Rasi Aksara Books, 2017). Hal. 125.

memberikan kenyamanan terhadap pelanggan, sehingga pelanggan pun akan memberikan kesan yang baik.

Beberapa etika dalam sebuah pelayanan antara lain:

- a) Dilayani secara prima.
- b) Cepat dan tanggap.
- c) Pandai berbicara.
- d) Cepat beradaptasi.
- e) Harus saling menghormati.
- f) Menggunakan bahasa yang sopan.

5. Ciri-ciri pelayanan

Sebuah pelayanan akan memiliki sebuah kriteria apakah hal tersebut dapat dikatakan pelayanan jika memenuhi unsur ciri berikut. Dalam sebuah pelayanan ada beberapa ciri-ciri seperti:

- a) Tersedianya sarana dan prasarana.
- b) Adanya peminta dan pemberi pertolongan.
- c) Adanya sebuah masalah pada pelanggan.
- d) Memberikan bantuan pada konsumen.

6. Manfaat pelayanan

- a) Membangun loyalitas

Dengan pemberian layanan yang baik maka akan membangun sebuah loyalitas dari pelanggan. Membangun loyalitas konsumen maka perusahaan akan selalu stabil dalam pemberian pelayanan. Dengan pemberian layanan yang maksimal maka akan memberi kenyamanan dan kepuasan terhadap pelanggan. Dengan begitu akan menjalin loyalitas dari pelanggan

- b) Citra positif perusahaan.

Pelayanan yang maksimal akan menjadikan perusahaan akan harus namanya di kalangan pelanggan. Para konsumen akan senantiasa memberikan nilai yang bagus dan kesan yang positif terhadap perusahaan. Para konsumen cenderung menilai suatu hal secara keseluruhan, jadi dengan penilaian yang bagus dari segi pelayanan,

diharapkan yang diceritakan oleh konsumen adalah sisi positif dari semua lini dalam perusahaan.

c) Kepuasan konsumen.

Dengan pemberian layanan yang baik maka akan menciptakan kepuasan terhadap konsumen, berawal dari kepuasan konsumen tersebut maka pelanggan akan kembali lagi menggunakan jasa pelayanan yang dilakukan. Melalui sebuah pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan konsumen terhadap perusahaan, selain itu juga dampak dari kepuasan yang didapatkan oleh konsumen akan berdampak pula pada perkembangan perusahaan kedepannya.

d) Keuntungan akan meningkat.

Dengan sebuah pelayanan yang baik pasti akan meningkatkan jumlah konsumen yang dilayani, hal itu akan berbanding lurus pula dengan pendapatan atau keuntungan yang diperoleh, karena semakin pelayanan yang baik maka semakin banyak orang yang datang, dan semakin orang yang datang maka akan menambah jumlah keuntungan terhadap perusahaan. Sehingga diusahakan dalam pelayanan harus semaksimal mungkin guna merebut hati konsumen. Yang perlu digaris bawahi adalah bukan hanya keuntungan yang bersifat materi berupa uang, akan tetapi keuntungan juga bisa dalam bentuk kepercayaan, loyalitas, *marketing* dan lain sebagainya.

e) Berani bersaing dengan kompetitor lain.

Persaingan dalam sebuah perusahaan memang hal biasa kita jumpai dimana pun. Dalam bidang apapun pasti akan dihadapkan dengan sebuah persaingan. Termasuk dalam bidang bisnis jasa juga pasti terdapat persaingan. Banyak sekali trik yang dilakukan oleh sebuah perusahaan dalam bersaing dengan kompetitornya. Beberapa usaha yang dilakukan sebuah perusahaan adalah dengan meningkatkan kualitas layanan. Dengan pemberian layanan yang baik terhadap maka hal tersebut menjadi nilai lebih. Dari penjelasan dan pemaparan terkait dengan pelayanan tersebut dapat diberi batasan terhadap kesesuaian dengan apa

yang dilakukan penelitian yaitu suatu tindakan yang dilakukan untuk memberikaan kemudahan terhadap individu atau kelompok yang bersifat fisik ataupun bersifat administratif dengan tujuan untuk memudahkan seseorang dalam melakukan suatu kegiatan atau pekerjaan.

D. Umroh

1. Pengertian umroh

Definisi umroh secara bahasa adalah berkunjung. Sedangkan, umroh menurut *syara'* adalah berkunjung ke Baitul Haram untuk mengerjakan thawaf dan sa'i.⁷³ Jadi dapat dipahami bahwa umroh merupakan ibadah yang dilakukan umat Islam yaitu dengan berkunjung ke Masjidil Haram untuk melaksanakan miqot, ihram, thawaf, sa'i, tahalaul, selain itu juga menjalankan segala apa yang di perintahkan dan meninggalkan apa yang telah menjadi larangan. Ibadah umroh merupakan ibadah yang bersifat sunah, dalam artian seorang muslim tidak dihukumi dosa apabila tidak menjalankan ibadah umroh. Akan tetapi ibadah umroh memiliki nilai pahala banyak yang diberikan Allah apabila ada umat Islam yang menjalankan ibadah umroh, tentu dengan menjalankan ibadah umroh semata-mata berniat menjalankan ibadah tersebut hanya karena mengharap ridho dan pahala dari Allah SWT.

Umroh adalah haji kecil yang dapat dilakukan sewaktu-waktu tidak menunggu waktu haji.⁷⁴ Dalam menjalankan ibadah umroh tentu berbeda dengan ibadah haji. Ibadah umroh tidak ditentukan waktunya seperti halnya mengerjakan ibadah haji. Menjalankan umroh dapat dilakukan kapanpun, tergantung kemampuan setiap muslim masing-masing. Menjalankan ibadah umroh merupakan ibadah yang dilakukan biasanya oleh orang yang ingin berhaji akan tetapi karena masa tunggu ibadah haji terlalu lama, sedangkan keinginan berkunjung ke Baitullah semakin memuncuk, biasanya kondisi ini dilakukan seorang muslim untuk melepas kerinduan terhadap Allah dan

⁷³Khalid Abu Syadi. *Dahsyatnya Umroh Rahasia Perjalanan Para Perindu Ibadah Umroh*. (Jakarta: Mirqat, 2010). Hal. 1.

⁷⁴Trinil Susilawati. *Haji dan Umroh yang Nikmat*. (Malang: Universitas Brawijaya Press, 2012). Hal. 61.

Baitullah. Umroh merupakan ibadah yang membutuhkan kesiapan yang matang dari sisi fisik dan juga bekal atau finansial yang digunakan dalam proses ibdah tersebut.

Kemudian pengertian lain terkait ibadah ini bahwa umroh adalah salah satu kegiatan ibadah dalam agama Islam hampir mirip dengan haji, ibadah ini dilakukan dengan cara melakukan beberapa ritual ibadah di kota suci Makkah, khususnya di Masjidil Haram.⁷⁵ Ibadah umroh hampir mirip dengan ibadah haji, akan tetapi dalam menjalankan ibadah umroh memiliki ketentuan sendiri, sehingga dalam ketentuan tersebut seorang muslim bisa dikatakan telah selesai menjalankan ibadah umroh. Pelaksanaan ibadah umroh tidak ditentukan waktunya, sehingga seorang muslim bisa kapan saja menjalankan ibadah umroh tersebut.

Di Indonesia dalam penyelenggaraan ibadah umroh dilakukan oleh biro yang telah memperoleh izin dari pihak pemerintahan. Sehingga dalam prosesnya akan lebih tertata dan juga mengurangi adanya penipuan. Ibadah umroh merupakan ibadah yang sangat memerlukan kesiapan, baik kesiapan fisik ataupun finansial. Sehingga untuk memperoleh perjalanan yang maksimal dalam menjalankan umroh, biasanya biro di Indonesia berlomba-lomba dalam memberikan pelayanan terhadap calon jamaahnya. Umroh tersebut diharapkan mampu memeberikan kesan terbaik kepada seorang muslim sehingga kerinduan tersebut akan selalu tertanam di dalam hati seorang muslim.

2. Syarat Umroh

Menunaikan ibadah umroh merupakan hal yang tidak bisa semua umat muslim bisa melaksanakannya. Karena dalam Islam ada beberapa syarat yang harus dipenuhi apabila seorang muslim akan menunaikan ibadah umroh. Adapun syarat yang ditentukan oleh Islam yaitu:

- a) Baligh
- b) Berakal sehat
- c) Merdeka

⁷⁵Manul. *Cara Tepat, Tepat & Hemat Pergi Umroh*. (Bandung: Null Apps, 2015). Hal. 7.

d) *Istito'ah*

3. Rukun umroh

Ibadah umroh memiliki beberapa rukun, adapun yang dimaksud rukun yaitu segala sesuatu yang harus dilakukan, apabila tidak dilakukan maka ibadah tersebut tidak sah. Maka dalam ibadah umroh pun harus memenuhi rukun ibadah umroh. Adapun rukun umroh yaitu:

- a. Niat (ihram) = Berniat beribadah umroh karena Allah SWT.
- b. Ihram = Memakai pakaian putih tak berjahit.
- c. Tawaf = Mengelilingi Kabah sebanyak tujuh kali.
- d. Sa'i = Lari dari sofa ke marwa.
- e. Tahalul = Mencukur rambut jamaah umroh.
- f. Tertib = Rukun tersebut secara runtut dilakukannya.



IAIN PURWOKERTO

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian yang telah dilakukan menggunakan penelitian analisis deskriptif kualitatif. Metode deskriptif kualitatif adalah mencari sebuah hal yang fakta dengan sebuah realita yang tepat. Metode kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *post positivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah.⁷⁶ Jadi dapat dipahami bahwa metode ini lebih menitik fokuskan kepada sebuah penelitian ilmiah berada di lapangan yang dapat dideskripsikan. Metode penelitian deskriptif kualitatif ini digunakan untuk menggambarkan kejelasan yang fakta serta sebuah kejadian, situasi, kondisi maupun keadaan yang ada secara langsung, sistematis, aktual serta akurat. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif yang memberikan sebuah gambaran secara akurat dan pasti mengenai suatu individu, kelompok, keadaan tertentu ataupun yang lainnya. Tujuan penelitian ini untuk memperkuat hipotesa-hipotesa, sehingga pada titik akhirnya dapat membantu jalannya pembentukan teori baru ataupun memperkuat dan memperakuratkan teori yang sudah ada.⁷⁷ Jadi dengan penggunaan metode penelitian tersebut dapat menciptakan rumusan dan teori baru dalam sebuah karya ilmiah.

Penelitian ini mengerucut pada titik topik yang akan dikuak atau digali sebagai bahan pengambilan data dalam sebuah kejadian atau kasus. Penelitian sebuah kasus adalah teknik didalamnya lebih menekankan pada aspek masalah kedalam dan keutuhan objek yang diteliti.⁷⁸ Dengan melalui sebuah metode penelitian yang demikian mampu mengefektifkan pemetaan sebuah masalah yang menjadi bahan penelitian, dengan mencoba mencari tahu kondisi dan situasi dalam pencarian data dilapangan, dari kumpulan informasi yang didapat dari manapun menjadi jembatan dan titik terang, sehingga dapat menjadi

⁷⁶Sugiono. *Metode Pendekatan Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Cet.9.* (Bandung: Alfabeta, 2010). Hal. 15.

⁷⁷Koentjaraningrat. *Metode-Metode Penelitian Masyarakat.* (Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama, 1997). Hal. 30.

⁷⁸Imam Suprayogo dan Tobroni. *Metode Penelitian Soaial Agama.* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2001). Hal. 138.

sebuah solusi atas apa yang menjadi masalah yang diteliti. Penelitian dengan pendekatan kualitatif lebih menekankan analisisnya pada proses penyimpulan deduktif serta pada analisis terhadap dinamika hubungan antar fenomena yang diamati, dengan menggunakan logika ilmiah.⁷⁹ Dari hal tersebut dapat dipahami bahwa penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif yang mana menekankan analisa terhadap penyimpulan data yang ada pada data yang diperoleh yang ada keterikatannya dengan penelitian yang selanjutnya diamati dengan menggunakan logika ilmiah dan di akhiri dengan pengambilan kesimpulan.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan jenis penelitian lapangan. Dalam hal ini proses yang dilakukan untuk menggali informasi dilakukan dengan cara terjun langsung ke tempat lokasi. Dengan melakukan interaksi langsung dengan pihak Al Mawa NU Cilacap untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan, selanjutnya dari informasi yang didapatkan tinggal dianalisis dan dideskripsikan. Selain itu penelitian kualitatif yang dilakukan tujuannya berfungsi sebagai penggali gejala obyektif di lokasi penelitian, *andingnya* bertujuan untuk penyusunan sebuah laporan ilmiah. Maka dari itu penelitian ini termasuk dalam penelitian kualitatif karena di dalamnya penulis melakukan interaksi langsung di lapangan untuk mencari sumber informasi dan data yang dijadikan sebagai bahan karya tulis ilmiah tentang manajemen apikasi di Al Mawa NU Cilacap.

B. Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu penelitian ini dilakukan pada kurun waktu Bulan Oktober hingga Desember, sedangkan untuk penyempurnakan data serta revisi dilakukan hingga Maret, sehingga dalam penelitian ini memakan waktu kurang lebih lima bulan. Penelitian sebagian besar dilakukan secara online karena kondisi sebagian wilayah di Indonesia khususnya Pulau Jawa masih dalam kondisi pandemik akibat adanya virus corona. Selain itu dampak dari pandemi tersebut membuat pihak yang diteliti yaitu Biro Al Mawa sering tutup kantor

⁷⁹Saefudin Azwar. *Metodologi Penelitian*, Cet 11. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010). Hal. 5.

dan menghentikan aktifitas di kantor, Sehingga dengan kondisi tersebut beberapa kali penggalian informasi terkait data yang dibutuhkan dari peneliti menggunakan media sosial untuk menanyakan kepada pihak yang diteliti. Kutun waktu yang dibutuhkan dalam penelitian ini berkisar dua sampai tiga bulan. Kemudian penelitian ini peneliti melakukan penelitian yang berada di biro Al ma'wa NU Tour & Travel PT. Nahdlatunazaduna Taqwa Cilacap Jl. Raya Kalisabuk Km 15 Kesugihan, Kabupaten Cilacap, Jawa Tengah.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Adapun subyek dan objek penelitian ini adalah:

1. Subjek Penelitian

Adapun subjek dari penelitian yang dilakukan peneliti ini adalah sebuah Biro Travel Umroh yang bernama Al Ma'wa NU Tour and Travel PT Nahdlatuna Zadunataqwa. Peneliti menjadikan Biro Al Mawa tersebut menjadi subjek dalam penelitian ini karena dalam proses penggalian informasi yang dibutuhkan oleh peneliti melibatkan biro tersebut, baik orang yang bekerja didalamnya, juga data yang terdapat di biro tersebut. selain itu alasan menjadikan biro tersebut menjadi subjek dalam penelitian karena pada proses penggalian informasi dilapangan nantinya akan berkaitan erat dengan segala yang berkaitan dengan biro tersebut, sehingga dengan subjek tersebut diharapkan dalam penggalian informasi dapat maksimal dan tentunya menyangkut semua pembahasan yang berkaitan dengan penelitian.

Subjek merupakan salah satu titik fokus yang menjadi sumber diperolehnya sebuah informasi yang berkaitan dengan penelitian. Subjek menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah pokok pembicaraan, pokok pembahasan, bagian klausa yang menandai apa yang dikatakan oleh pembicara.⁸⁰ Dengan kata lain subjek dapat dipahami bahwa subjek merupakan segala yang dimiliki oleh suatu sumber baik berupa pembicaraan ataupun pembahasan yang semua berkaitan dengan topik yang sedang dibahas. Sehingga dari subjek tersebutlah informasi terkait dengan

⁸⁰<http://kbbi.web.id/subjek.html>. Dimuat pada tanggal 31 Maret 2019 Pukul 08:05 WIB.

penelitian dapat dikumpulkan sebagai bahan referensi dan pertimbangan dalam sebuah penelitian.

2. Objek Penelitian

Objek dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti dalam karya ilmiah ini yaitu sebuah aplikasi yang bernama aplikasi Al Mawa. Dari aplikasi tersebut menjadi titik pusat sasaran dalam sebuah program manajemen berbasis aplikasi untuk meningkatkan pelayan umroh di biro Al Mawa NU Tour and Travel PT Nahdlatuna Zadunataqwa.

Objek pada pengertiannya adalah suatu titik dimana titik tersebut tertuju pada sasaran pusat. Sedangkan objek penelitian berarti bahwa sebuah titik fokus yang memberikan titik pusatnya kepada suatu hal yang sedang diteliti. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia objek berarti benda, hal dan sebagainya yang dijadikan sasaran untuk diteliti, diperhatikan dan sebagainya.⁸¹ Jadi dapat dipahami bahwa objek lebih bermakna suatu benda yang menjadi titik perhatian untuk menghasilkan penggalian informasi dari suatu yang diamati.

D. Sumber Data

Kemudian berdasarkan sumbernya sebuah data penelitian terbagi menjadi dua. Adapun sumber data dari penelitian ini adalah:

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer pada penelitian ini yaitu data yang terdapat pada aplikasi yang bernama Al Mawa yang digunakan untuk manajemen sebuah biro umroh. Aplikasi ini menjadi sumber data utama untuk menggali data informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Sumber data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data oleh penyelidik untuk suatu tujuan tertentu. Jadi sumber data primer dalam penelitian ini yaitu difokuskan sebuah aplikasi umroh di Biro Al Mawa yang menggunakan aplikasi untuk meningkatkan pelayanan umroh.

2. Sumber data Skunder

⁸¹<http://kbbi.web.id/subjek.html>. Dimuat pada tanggal 31 Maret 2019 Pukul 10:15 WIB.

Dari penelitian yang dilakukan oleh penulis, sumber data sekunder yang didapatkan berupa penggalian data melalui wawancara dengan pihak Biro Al Mawa NU Cilacap dan pengambilan dokumentasi foto serta seperti hasil skrinsut sistem yang berada pada aplikasi yang sedang diteliti dari aplikasi tersebut dimanfaatkan untuk memberikan pelayanan umroh serah data informasi dari pihak biro. Sumber data sekunder ialah data yang diperoleh dari data yang sudah ada sebelumnya, data yang sudah ada tersebut berkaitan dengan penelitian. Selain itu data sekunder juga merupakan data yang diperoleh dari beberapa konteks pembahasan yang masih ada kaitannya dengan penelitian, data sekunder biasanya didapat dari pihak luar atau pihak kedua dari objek yang diteliti, pada umumnya data ini sebagai data pelengkap pada data utama.

E. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah yang sistematis untuk mengaitkan segala informasi yang di dapat dari penelitian lapangan, dimana masing masing informasi yang telah digali tersebut dikaitkan satu sama lain, sehingga terbentuk sebuah data. Data yang sudah ada tersebut berasal dari proses berupa metode wawancara ataupun obserfasi di lapangan. Dengan menggunakan metode yang baik dan benar maka akan memperoleh data yang objektif dan akurat.

Dalam rangka mendapatkan data yang objektif dan akurat, maka penelitian ini menggunakan bebrapa metode penelitian yaitu:

1. Metode Interview (Wawancara)

Wawancara dilakukan oleh peneliti kepada pihak Biro Al Mawa NU Cilacap dengan mengajukan beberapa pertanyaan yang berada pada lampiran skripsi ini, dan dari hasil pertanyaan tersebut peneliti memasukan data tersebut kedalam hasil penelitian. Pengertian wawancara sendiri yaitu percakapan langsung yang bertujuan untuk menggali suatu informasi tertentu melalui dialog tatap muka antara orang yang menggali informasi dengan narasumber. Wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah, artinya pertanyaan

datang dari pihak yang mewawancarai dan jawaban yang diberikan oleh yang diwawancara.⁸² Wawancara dilakukan untuk mencari informasi yang berkaitan dengan penelitian. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur dan dapat dilakukan dengan tatap muka (*face to face*) maupun dengan menggunakan telepon.⁸³ Jadi dapat dipahami bahwa wawancara merupakan mekanisme yang dilakukan antara pihak pencari informasi dengan narasumber untuk menggali suatu informasi dilakukan secara langsung dengan bertemu dengan pihak narasumber dengan mengajukan pertanyaan kepada sumber terkait kemudian pihak peneliti mencatat hasil wawancara sebagai data.

Dari aspek pelaksanaannya wawancara dibedakan menjadi dua yaitu:

a. Wawancara tidak langsung

Wawancara tidak langsung dilakukan peneliti dengan menggunakan media komunikasi Hp yaitu dengan *WhatsApp*, untuk menanyakan terkait dengan data yang dibutuhkan dalam penelitian. Misalnya meminta data jamaah yang masuk ke Biro Al Mawa, maka dari pihak Biro merespon dan mengirimkan data tersebut melalui *WhatsApp* tanpa datang ke Biro Al Mawa di Cilacap. Wawancara tidak langsung ini mengandung pengertian bahwa wawancara yang dimaksud yaitu dilakukan tidak dengan tatap muka secara langsung. Akan tetapi, wawancara tidak langsung ini dilakukan melalui media atau perantara sebagai proses wawancaranya. Misalnya penggunaan Hp, surat, dan alat komunikasi lainnya. Wawancara tidak langsung ini identik dengan penelitian yang sifatnya jauh. Jauh yang dimaksud yaitu jarak antara peneliti dengan narasumber atau pusat penelitian.

b. Wawancara langsung

⁸²Abdurrahman Fathoni. *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*. (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006). Hal. 105.

⁸³Sugiono. *Metode Pendekatan Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Cet.9*. (Bandung: Alfabeta, 2010). Hal.194.

Wawancara langsung yang dilakukan oleh peneliti yaitu dengan datang langsung ke kantor Al Mawa NU Cilacap dengan menanyakan secara tatap muka kepada masing-masing divisi yang berada di Al Mawa, dan sebelumnya dari peneliti menyiapkan sebuah data pertanyaan yang diajukan kepada pihak narasumber. Wawancara langsung berarti bahwa proses wawancara yang dilakukan oleh peneliti dalam menggali informasi dilakukan dengan tatap muka dengan narasumber. Dengan wawancara ini antara kedua belah pihak berkomunikasi tanpa menggunakan alat komunikasi. Wawancara langsung lebih dianjurkan karena wawancara ini akan lebih objektif .

Dengan demikian melihat dari keduanya maka peneliti menggunakan wawancara keduanya. Wawancara telah dilakukan dilapangan untuk mengali informasi terkait dengan manajemen berbasis aplikasi untuk meningkatkan pelayanan umroh di Biro Al Ma'wa NU Tour & Travel PT. Nahdlatunazaduna Taqwa Cilacap. Wawancara telah dilakukan selama beberapa hari karena menyesuaikan keakuratan informasi yang didapat dilapangan. Wawancara pertama, peneliti telah mewawancarai Direktuk Al Ma'wa NU Tour & Travel PT. Nahdlatunazaduna Taqwa Cilacap. Dengan hasil data yang diperoleh terkait dengan sejarah Al Mawa dan kepengurusan Al Mawa. Kemudian wawancara ke dua, peneliti mewawancarai salah satu karyawan di Biro Al Ma'wa NU Tour & Travel PT. Nahdlatunazaduna Taqwa Cilacap. Dari hasil yang diperoleh peneliti menemukan beberapa hal yang berkaitan dengan Al Mawa seperti produk, media sosial yang dimiliki Al Mawa dan lain sebagainya. Kemudian wawancara ke tiga, peneliti mewawancarai divisi yang memegang bagian aplikasi, dan dari data yang diperoleh lebih terfokus pada beberapa manfaat, kendala, serta sejauh mana keefektifan penggunaan aplikasi Al Mawa. Dari ketiganya tersebut dilakukan dalam rangka untuk memperoleh data menyeluruh terkait dengan proses penelitian.

2. Observasi

Adapun penulis telah menggunakan metode tersebut untuk mencari data tentang Manajemen Berbasis Aplikasi dalam meningkatkan pelayanan umroh di Al Ma'wa NU Tour & Travel PT. Nahdlatunazaduna Taqwa Cilacap dengan mengamati Aplikasi Al Mawa serta datang ke kantor Al Mawa. Observasi merupakan salah satu metode awal dalam sebuah penelitian terutama penelitian kualitatif yang didapat melalui pengamatan. Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran.⁸⁴ Sedangkan secara khususnya observasi adalah melihat atau mengamati suatu objek yang menjadi topik penelitian dalam rangka mencari sumber informasi sebagai bahan penelitian melalui observasi lapangan. Kalau wawancara dianggap sudah memberikan hasil yang lengkap dan mempunyai nilai kebenaran yang dipercaya, maka pengamatan tidak dilakukan lagi.⁸⁵

3. Dokumentasi

Beberapa dokumentasi telah dilakukan dan dimasukkan oleh peneliti seperti foto saat observasi, foto saat wawancara, serta foto pada aplikasi yang diteliti. Dokumentasi yang ada peneliti masukan dalam lampiran skripsi ini. Metode dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk mengetahui data tentang variabel yang berbentuk gambar atau tulisan. Metode dokumentasi yaitu metode yang digunakan untuk mengetahui data tentang hal-hal atau variabel yang berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental.⁸⁶ Teknik ini diawali dengan memilih, mengumpulkan, serta mengategorikan dokumen yang sesuai dengan dokumen yang ada yaitu berupa foto, buku atau sejenisnya yang dijadikan sebagai bahan rujukan dalam sebuah penelitian.

⁸⁴Abdurrahman Fathoni. *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*. (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006). Hal. 104.

⁸⁵Moehar Daniel. *Metode Penelitian Sosial Ekonomi: Dilengkapi Beberapa Alat Analisa dan Penuntun Penggunaan*, Cet. 3. (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2005). Hal. 147.

⁸⁶Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. (Jakarta: Bima Aksara, 1996). Hal. 329.

Dalam penelitian ini hasil dari dokumentasi yang didapatkan yaitu berbagai isi halaman yang ada dalam aplikasi Al Mawa. Selain itu dokumentasi yang dimasukkan dalam penelitian ini yaitu dokumentasi pada saat proses pengambilan informasi dari pihak biro. Dari hasil dokumentasi tersebut diharapkan dapat menambah bobot tingkat penelitian serta mengrealkan sebuah penelitian yang sesungguhnya dalam sebuah penyusunan karya ilmiah yang dilakukan oleh peneliti.

F. Analisis Data

Adapun analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dari hasil data yang diperoleh dapat dianalisis bahwa manajemen dapat diterapkan dalam sebuah aplikasi yang bermanfaat dalam meningkatkan pelayanan umroh. Deskriptif kualitatif yaitu setelah ada data yang berkaitan dengan penelitian, maka disusun dan diklasifikasikan dengan menggunakan data-data yang diperoleh untuk menggambarkan jawaban dari permasalahan yang telah dirumuskan.⁸⁷ Analisis data adalah suatu cara yang dilakukan seorang peneliti dalam menguraikan hasil yang didapatkan dari proses dilapangan kemudian peneliti mampu menggabungkan dan menjadikan data yang didapat menjadi satu kesatuan yang kompleks. Menurut Patton sebagaimana dikutip oleh Lexy J. Meloeng bahwa yang dimaksud analisis data adalah proses mengatur uraian data, mengorganisasikan kedalam suatu pola, kategori dan satu uraian dasar. Dengan demikian, metode analisis data dan penulisan digunakan untuk menganalisis data-data yang penulis peroleh baik melalui observasi maupun dokumentasi.⁸⁸ Dari hal tersebut analisis data menjadi hal yang penting setelah melakukan proses observasi dan dokumentasi dilapangan. Analisis data lebih tepatnya mengolah data yang sudah ada atau yang didapat dari lapang diolah menjadi data yang utuh.

Kemudian adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam sebuah penelitian kualitatif yaitu:

⁸⁷Moh. Kasiran. *Metodologi Penelitian Kuantitatif-Kualitatif*. (Malang: UIN-Maliki Press, 2010). Hal. 250.

⁸⁸Lexy J. Meloeng. *Metode Penelitian Kualitatif*. (Jakarta: Grafindo Persada, 1999). Hal. 103.

1. Wawancara lapangan.

Wawancara lapangan telah dilakukan oleh peneliti dengan mengajukan pertanyaan yang ditunjukkan kepada Biro Al Mawa. Dari jawaban dari narasumber tersebut peneliti gunakan untuk penyempurna data yang dibutuhkan dalam penelitian.

2. Eksplorasi

Pengumpulan data dilakukan oleh peneliti yang berasal dari data wawancara, observasi, serta dokumentasi. Eksplorasi yaitu mengumpulkan data berdasarkan fokus penelitian yang sudah jelas. Dengan fokus pada titik penelitian, maka pengumpulan data akan lebih akurat dan tepat.

3. Memberi *check*

Peneliti meminta saran dan bimbingan dari dosen pembimbing ketika terdapat hal yang kurang dipahami. *Chek* yaitu mengumpulkan data berdasarkan laporan sementara kepada pembimbing.⁸⁹ Sehingga dengan hal tersebut pembimbing dapat mengarahkan peneliti untuk tahap kedepannya.

Kemudian dalam hal ini, langkah berikutnya dalam tahap ini selanjutnya yaitu menyempurnakan dan menganalisisnya, menyempurnakan data yang dimaksud yaitu menyatukan data yang diperoleh dilapangan menjadi satu kesatuan data yang nantinya dari data yang sudah terkumpul semua tersebut kemudian tinggal dianalisis, data tersebut yang diambil yaitu data diproses melalui sebuah analisis data yang menghasilkan data yang lebih tepat dan relevan dan dapat diterima. Menyimpulkan data adalah pengambilan inti sari dari sajian data yang telah terorganisir dalam bentuk pernyataan kalimat yang singkat dan padat tetapi mengandung pengertian yang luas.⁹⁰ Pada saat analisis data, ada beberapa data yang belum masuk, dan dari peneliti kembali menghubungi pihak narasumber untuk menyempurnakan data penelitian ini.

⁸⁹Husaini Usman. *Metodologi Penelitian sosial*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2006). Hal. 83.

⁹⁰Suryana. *Metodologi Penelitian: Model Praktis Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. (Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia, 2010). Hal. 53.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Biro Al Mawa NU Tour & Travel Cilacap

1. Sejarah Al Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap

Desember 2010 menjadi awal mula terbentuknya Al Mawa NU NU Tour & Travel Cilacap, berawal dari hasil musyawarah para alim ulama Nahdlatul Ulama khususnya di Kabupaten Cilacap yang tergolong dalam alumni KBIHNU Cilacap yang merasa perlu adanya pendampingan yang intensif terhadap jamaah yang ingin mengerjakan umroh. Khususnya untuk membentengi akidah *ahlusunah wal jamaah annahdiyah*. Berawal dari hal tersebut tergasalah sebuah gagasan untuk mendirikan sebuah travel umrah yang pendirinya dari kalangan Nahdlatul Ulama Kabupaten Cilacap, keputusan tersebut bukan karena tanpa alasan. Hal tersebut didirikan karena semakin hari banyak sekali umat muslim yang ingin berangkat ibadah umroh khususnya di Kabupaten Cilacap, maka alim ulama mendirikan sebuah biro travel dengan nama Al Mawa. Sebagai usaha meningkatkan fasilitas umat dan memberikan bantuan umat dalam beribadah umroh.

Tanggal 22 Mei 2014 empat tahun kemudian berkat keistiqomahan alim ulama dan kerja keras segenap pengurus Nahdlatul Ulama Cilacap untuk membangun biro umroh dengan basis Nahdlatul Ulama, *Alhamdulillah* biro AlMawa Cilacap resmi menjadi Perseroan Terbatas (PT) dengan nama PT. NAHDLATUNA ZADUNA TAQWA. Biro ini secara resmi mendapatkan izin dari pemerintah untuk melakukan pelayanan umroh kepada masyarakat. Tahun demi tahun Al Mawa tumbuh menjadi biro yang diperhitungkan dikalangan biro yang ada di Indonesia. Hingga tahun 2021 PT. Nahdlatuna Zaduna Taqwa masih terus eksis dalam melayani umat yang ingin menunaikan ibadah umroh ke tanah suci Makkah.⁹¹

⁹¹Wawancara dengan Bapak Arif Himawan selaku Direktur di Biro Al Mawa Cilacap, pada Selasa, 3 November 2020 di kantor Al Mawa NU Tour & Travel Cilacap. Pukul 08.32 WIB.

2. Identitas Al Mawa NU Tour & Travel Cilacap

Untuk lebih dalam mengetahui tentang biro Al Mawa NU Tour and Travel PT Nahdlatuna Zaduna Taqwa Cilacap, maka peneliti mendata terlebih dahulu terkait dengan identitas umum perusahaan dan media sosial yang digunakan oleh Al Mawa dengan identitas perusahaan terlampir sebagai berikut:⁹²

Tabel 1.1

No.	Identitas Perusahaan	Nama identitas yang digunakan
1.	Nama Perusahaan	PT. Nahdlatuna Zaduna Taqwa
2.	Direktur	Arif Himawan
3.	Alamat	Jl. Raya Kalisabuk KM 15 Kesugihan Cilacap
4.	Brain	Al Mawa NU Tour and Travel
5.	Telp/WA	02825263536 / 085777738909
6.	Email	almakwacilacap@gmail.com
7.	Website	www.biroumrohcilacap.com
8.	Facebook	Al Mawa NU Cilacap
9.	Instagram	@almakwanu_tour
10.	Youtube	AlMakwa NU
11.	Aplikasi	Al-Mawa Cilacap

Beberapa medsos yang dapat kita buka untuk menggali terkait informasi tentang umroh yang disediakan oleh pihak biro dalam rangka mempermudah pemahaman umat islam terhadap ibadah umroh beserta dengan persyaratan serta informasi yang ingin digali lainnya terkait dengan umroh dan tentunya terkait dengan informasi tentang biro Al Mawa Tour and Travel Cilacap.

⁹² Booklite Al Mawa NU Tour & Travel Cilacap. HAL. 6.

3. VISI dan MISI Al Mawa NU Tour & Travel Cilacap

Kemudian lebih mendalam lagi tentang Al Mawa NU Cilacap, peneliti mencantumkan visi dan misi perusahaan agar memperkaya sumber data dari penelitian juga akan mengaitkan antara realisasi dilapangan dari hasil penelitian dengan visi misi dari travel tersebut, serta nantinya akan mengaitkan pula dengan pengaplikasian manajemen dalam sebuah aplikasi biro umroh. Adapun peneliti mencantumkan visi misi Al Mawa NU Tour & Travel Cilacap sebagai berikut:⁹³

a. VISI:

Menjadi biro perjalanan yang unggul, terdepan, profesional dan amanah.

b. MISI:

- 1) Memberikan pelayanan terbaik kepada calon jamaah.
- 2) Memperluas jaringan mitra atau agen-agen perusahaan.
- 3) Pembaruan dan penambahan paket atau produk layanan.
- 4) Promosi yang menarik.
- 5) Tenaga kerja yang profesional.
- 6) Melakukan Perbaikan dan evaluasi.

Dari visi dan misi tersebut tentu nantinya akan sangat berkaitan dengan realisasi dilapangan yang diteliti oleh peneliti, bagaimana implementasinya yang dilakukan oleh pihak biro Al Mawa NU Tour & Travel Cilacap dalam membuat sebuah aplikasi khusus untuk biro umroh Cilacap. Selain itu melalui sebuah misi yang digagas oleh biro tersebut nantinya akan menjadi rangkaian kegiatan yang terstruktur. Dari perencanaan misi ini sebenarnya sudah melekatkan sebuah fungsi manajemen, hanya saja dari peneliti akan lebih memfokuskan fungsi manajemen yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, serta pengontrolan yang didisain secara lebih modern dalam sebuah satu intruksi melalui aplikasi.

⁹³ Booklite Al Mawa NU Tour & Travel Cilacap. HAL. 9.

4. Struktur Kepengurusan Al Mawa NU Tour & Travel Cilacap

Dalam biro Al Mawa NU Tour & Travel Cilacap memiliki setruktur kepemimpinan, hal tersebut digunakan untuk lebih mempermudah pembagian pekerjaan sesuai dengan keahlian dan bagian tugas masing-masing. Adapun struktur yang berada pada biro Al Mawa NU tour & Al Mawa yaitu sebgai berikut:

- a. Komisaris : Wasimin Abdurofiq
- b. Direktur : Arif Himawan
- c. Administrasi : Turaningsih
- d. Accounting : Faya Reska
- e. Oprasional : Andrianto
- f. Marketing : Solikhin
- g. Tiketing : Dinda Ayu
- h. Pembimbing : KH. Suada Adzaki
 KH. Moch. Suhud Muhson
 KH. Maslakhudin
 KH. Muhlisudin Afandi
 KH. Ach. Faqih
 KH. Kosim Nur Ali
 KH. Imam Mudasir
 KH. Muadibusibyan
 KH. Hasim Asy'ary
 Ky. Ahmad Ashif

Dengan sruktur kepengurusan tersebut diharapkan semua dapat menyesuaikan diri dengan tugas dan fungsi masing-masing untuk melayani dan memberikan kemudahan tamu tamu Allah SWT. Dan selalu mendoakan dan mengusahakan agar ibadah umroh seluruh jamaah mendapat ridho Allah SWT.

5. Legalitas Al Mawa NU Tour & Travel Cilacap

Di zaman sekarang banyak sekali terjadi penipuan, sehingga untuk menghindari hal tersebut sebuah biro harus memiliki beberapa syarat, agar legalitas biro dapat diakui dan perizinan untuk menyelenggarakan pemberangkatan umroh oleh pemerintah. Adapun setelah melakukan penelitian bahwa untuk biro umroh Al Mawa NU Tour & Travel Cilacap telah memiliki beberapa surat legalitas sebagai berikut:

a. SIUK

SIUK merupakan singkatan dari Surat Izin Usaha Kepariwisataaan. Surat ini yaitu surat yang memberikan izin usaha kepariwisataan kepada suatu travel. Dalam penelitian ini, peneliti mendapatkan data bahwa biro Al Mawa NU Tour & Travel Cilacap sudah memiliki SIUK dengan nomor 556.11/009/BPW/XI/33/201 pada 5 november 2015.

b. TDP

Kemudian Al Mawa NU Tour & Travel sudah memiliki TDP (Tanda Daftar Perusahaan). Dalam penelitian ini, peneliti mendapatkan data bahwa biro Al Mawa sudah memiliki TDP dengan nomor .11.08.1.47.01374.

c. SDK

Surat Domisili Kesekretariatan harus dimiliki sebuah biro agar lokasi keberadaan biro diakui oleh pemerintah dan masyarakat. Dalam penelitian ini, peneliti mendapatkan data bahwa biro Al Mawa NU Tour & Travel Cilacap sudah memiliki SDK dengan nomor 220/04/2015.

d. SK PPIU

Surat Keterangan Panitia Penyelenggara Ibadah Umroh. Dalam penelitian ini, peneliti mendapatkan data bahwa biro Al Mawa NU Tour & Travel Cilacap sudah memiliki SK PPIU. NO.69 Tahun 2018.

e. NOTARIS

Dalam penelitian ini, bahwa biro Al mawa NU Tour & Travel Cilacap sudah memiliki akta notaris pada 22 Mei 2014.

6. Produk Al Mawa NU Tour & Travel Cilacap

a. Umroh reguler

Program umroh yang ditawarkan oleh biro almawa yang satu ini yaitu program umroh yang dilakukan sebagaimana umumnya pelaksanaan ibadah umroh. Dalam program ini pihak umroh hanya memfasilitasi beberapa kriteria berikut. Waktu 10 hari (6 hari di makkah 4 hari di madinah) untuk biaya berkisar Rp 27.000.000.

b. Umroh ramadhan

Kemudian program dari almawa berikutnya yaitu umroh ramadhan yang mana sebuah perjalanan umroh dilakukan dilakukan pada bulan suci ramadhan, dengan demikian suasana tentu berbeda dengan umroh pada umumnya. Untuk waktunya pun terbilang lebih cepat dibanding umroh yang reguler. Umroh romadhon ini hanya berkisar 7 hari. Adapun 4 hari di makkah dan 3 hari di madinah. Untuk bianya kurang lebih Rp 30.200.000.

c. Umroh plus turkey

Paling menarik yaitu dari biro al mawa menyediakan umroh dan berkunjung ke turki yang terbagi atas 6 hari di makkah, 4 hari di madinah dan 3 hari di turki. Adapun biaya dalam pemberangkatan umroh yang satu ini yaitu berkisar antara Rp 31.700.000.

d. Haji Plus

Dari biro Al Mawa menyediakan perjalanan haji plus dengan bekerjasama dengan kementrian agama. Estimasi waktu tunggu untuk pelaksanaan haji plus ini yaitu kurang lebih lima sampai tujuh tahun. Kelebihan dari haji ini yaitu tidak menunggu puluhan tahun untuk berangkat. Untuk mengikuti haji plus ini maka jamaah harus membayar sebesar Rp 75.000.000.

Dari penjelasan di atas bahwa produk yang dimiliki oleh Al Mawa termasuk bisa dikatakan lengkap, hal tersebut dilakukan dalam rangka meningkatkan pelayanan dan kebutuhan jamaah.

7. Program Al Mawa NU Tour & Travel Cilacap

a. Tabungan simantab

Tabungan simantab adalah tabungan yang pembayarannya menggunakan nomor virtual *account* atau briva yang bekerja sama dengan bank BRI Cilacap. Setoran tabungan simantab pertama Rp 750.000 selanjutnya Rp 750.000 perbulan selama 35 bulan. Dengan cara mendaftar:

- 1) Mengisi formulir pendaftaran melalui
 - a) Website Al Mawa.
 - b) agent resmi Al Mawa .
 - c) BMT NU Cilacap.
 - d) Kantor Al Mawa NU Cilacap.
- 2) Menyertakan berkas
 - a) KTP.
 - b) Tanda pengenal lain.
 - c) Nomor Briva.

b. Tabungan harian

Tabungan harian dibedakan berdasarkan jumlah penyetorannya dibagi menjadi dua, yang pertama tabungan Rp 25.000 per hari, dan yang kedua Rp 35.000 per hari. Tabungan yang pertama membutuhkan waktu selama 1080 hari atau sekitar 36 bulan dengan total pengumpulan sebanyak Rp 27.000.000. sedangkan tabungan yang kedua dengan kurun waktu selama 720 hari atau 24 bulan dengan nominal yang terkumpul sebesar Rp 25.200.000.

Cara mendaftar:

- a. Mengisi formulir pendaftaran serta formulir permohonan nasabah.
- b. Tabungan di jemput oleh petugas BMT NU.
- c. Nasabah mendapat buku tabungan.

8. Media sosial yang dimiliki Al Mawa NU Tour & Travel Cilacap

Arus teknologi berkembang semakin pesat, hampir semua lini kehidupan manusia tidak bisa terlepas dari yang namanya teknologi. Salah satu teknologi yang hampir semua manusia gunakan yaitu teknologi informasi, hal tersebut seperti apa yang dilakukan oleh Al Mawa NU Tour & Travel Cilacap. Biro umroh yang satu ini memanfaatkan media sosial sebagai sarana mengembangkan biro travel umrohnya. Adapun beberapa media sosial yang digunakan antara lain:⁹⁴

Email : almakwacilacap@gmail.com

Website : www.biroumrohcilacap.com

Facebook : *Al Mawa NU Cilacap*

Intagram : *@almakwanu_tour*

Youtube : *AlMakwa NU*

Twitter : *almakwacilacap*

Aplikasi : *Al-Mawa Cilacap*

Dari data yang diperoleh bahwa Al Mawa NU Tour & Travel Cilacap sangat gejar dalam *update* semua program dan kegiatan umroh ke dalam media sosial. Biro Al Mawa NU Tour & Travel Cilacap memanfaatkan hampir beberapa aplikasi media sosial untuk meningkatkan perkembangan Al Mawa dari sisi marketing dan ekspansi pengenalan melalui media sosial. Kemudian pada penelitian ini peneliti hanya akan memfokuskan terhadap salah satu media sosial yang digunakan oleh biro Al Mawa NU Tour & Travel Cilacap yaitu menggali tentang aplikasi Al-Mawa Cilacap. Diantara beberapa akun aplikasi yang dimiliki oleh biro ini ada satu aplikasi yang benar murni dimiliki oleh biro Al Mawa, sehingga pembahasan berikutnya menggali data tentang aplikasi Al Mawa yang digunakan biro dalam manajemen semua kegiatan yang berkaitan dengan pelaksanaan dan pemasaran umroh Al Mawa NU Tour & Travel Cilacap.

⁹⁴Wawancara dengan Faya Reska selaku *acunting* di Biro Al Mawa Cilacap, pada Selasa, 3 November 2020 di kantor Al Mawa NU Tour & Travel Cilacap. Pukul 10.34 WIB

9. Data update media sosial yang dimiliki Al Mawa NU Cilacap

Berdasarkan data yang diperoleh dari penelitian bahwa peneliti mendata beberapa akun media sosial yang dimiliki oleh Al Mawa NU Tour & Travel Cilacap dengan data sebagai berikut:

Tabel 1.2

No.	Nama Akun	Waktu	Topik <i>Update</i>
1.	<i>Youtube</i> AlMakwa NU	Senin, 2 November 2020	Menampilkan perjalanan KH. Wasimin selaku Komisaris Al Mawa. (<i>In the memoriam</i> KH. Wasimin Abdurofiq, komisaris Al Mawa NU Tour & Travel).
2.	<i>Instagram</i> @almakwanu_tour	Rabu, 10 Febuari 2021	Sebuah potingan agar kita tidak menilai seseorang dari luarnya saja. (manusia adalah lautan. Jangan menilai kedalam mereka, sementara engkau hanya melihat pantainya).
3.	<i>Twitter</i> almakwacilacap	Selasa, 30 Juni 2020	<i>Update</i> postingan tentang pesan agar berhati-hati dalam melakukan sesuatu. (Berhati-hatilah dalam melakukan sesuatu. Karena bisa jadi hancurnya sesuatu yang besar diawali dari hal yang kecil yang negatif).
4.	<i>Website</i> www.biroumrohcilacap.com	Selasa, 23 Juni 2020	Potingan tentang respon Al Mawa menyikapi pandemi dengan mengikuti peraturan pemerintah. (Haji dibatalkan, bagaimana dengan umroh).
5.	<i>Facebook</i>	Jumat,	Sebuah postingan tentang doa

	Al Mawa NU Cilacap	12 Febuari 2021	bulan rajab. (Ya Allah berkahilah kami pada bulan rajab dan syaban, dan sampaikanlah kami di bulan Ramadhan).
6.	<i>Email</i> almakwacilacap@gmail.com	Kamis, 3 Desember 2020	Peneliti mengirim pesan <i>email</i> kepada Al Mawa untuk memastikan akun dalam keadaan aktif dan benar.
7.	<i>Aplikasi</i> Al-Mawa Cilacap	Jumat, 27 Maret 2020	Pada aplikasi peneliti mendapat data bahwa aplikasi ini telah mengalami <i>update</i> . (Update fitur lupa pasword dan notifikasi regristrasi).

Dari data tersebut dapat diperhatikan bahwa beberapa akun yang dimiliki oleh Al Mawa NU Tour & Travel Cilacap sebagian ada yang terupdate berkala, ada juga yang sistem updatenya beberapa bulan sekali yang di lakukan oleh admin biro Al Mawa NU Cilacap.

B. Aplikasi Al Mawa NU Tour & Travel Cilacap

1. Sejarah terbentuknya aplikasi Al Mawa NU Tour & Travel Cilacap

Sebelum penelitian berlanjut kepada Aplikasi, peneliti melakukan penggalan data terkait dengan sejarah atau ide gagasan pertama saat pembuatan aplikasi. Pada awalnya pembentukan aplikasi ini di dasari karena adanya keinginan untuk memperluas jangkaua pelayanan, selain itu juga kesadaran akan perkembangan teknologi disadari oleh biro Al Mawa, sehingga muncul gagasan untuk membuat aplikasi untuk mengoptimalkan pelayanan di era digial atau era teknologi. Dengan harapan biro Al Mawa dapat bersaing dan menyesuaikan dengan kemajuan perkembangan zaman.

Selain itu pula agar perluasan marketing biro Al Mawa juga semakin meluas dan tak terbatas hanya dilingkup Kabupaten Cilacap.⁹⁵

2. Tentang aplikasi Al Mawa NU Tour & Travel Cilacap

Nama aplikasi yang digunakan oleh biro Al Mawa NU Tour & Travel Cilacap yaitu aplikasi Al Mawa NU Cilacap. Aplikasi ini merupakan aplikasi *mobile* yang dibuat oleh PT Nahdlatuna Zaduna Taqwa untuk memudahkan pendaftaran para agen dan calon jamaah umroh dan haji plus serta memudahkan penyampaian informasi terkini dari Al Mawa NU Tour & Travel. Dengan menggunakan aplikasi ini secara otomatis akan terhubung dengan admin Al Mawa NU Tour & Travel dikantor, dan layanan ini dapat diakses di seluruh penjuru dunia yang ada akses internet.⁹⁶ Adapun layanan yang disediakan antara lain umroh reguler, umroh *plus*, haji *plus*, tabungan umroh, muslim *tour*, *tiketing* dan keagenan. Sedangkan terkait dengan aplikasi peneliti mencantumkan data sebagai berikut:

Tabel 1.3

No.	Tentang Aplikasi	Perolehan Data
1.	Nama Aplikasi	Al Mawa NU Cilacap
2.	Pembuat	Oemah Website
3.	Dirilis	26 November 2019
4.	Versi	1.3
5.	Reting	3+
6.	Ukuran <i>download</i>	7,1 MB
7.	Terakhir di <i>update</i>	20 Maret 2020
8.	<i>Downloader</i>	100+ <i>download</i>
9.	Ulasan	8 Ulasan

⁹⁵Wawancara dengan Bapak Arif Himawan selaku Direktur di Biro Al Mawa Cilacap, pada Selasa, 3 November 2020 di kantor Al Mawa NU Tour & Travel Cilacap. Pukul 08.32 WIB.

⁹⁶ Diambil dari *google playstore* tentang aplikasi Al Mawa

3. Kelebihan aplikasi Al Mawa NU Cilacap

Beberapa kelebihan yang dimiliki oleh aplikasi ini di antaranya yaitu:

a. Dapat di *download* dimanapun

Aplikasi ini dapat di*download* diseluruh dunia asal terdapat koneksi internet. Dengan bermodal paket internet dan android maka dengan mudah dapat semua orang dapat mendownloadnya. Selain itu juga aplikasi ini bersifat *offline* sehingga jika sudah di*download* dapat dibuka oleh siapapun.

b. Isi dari aplikasi termasuk kompleks

Di dalam aplikasi tersebut sangat kompleks dari mulai pendaftaran hingga yang berhubungan dengan umroh di Al Mawa NU Cilacap.

c. Terkoneksi dengan seluruh media sosial

Media sosial yang dimiliki biro terkoneksi dengan aplikasi Al Mawa, sehingga sangat memudahkan pencarian informasi tentang umroh. Terkoneksi dengan telepon, *whatsApp*, *facebook*, *intagram*, *website*, dan *email*. Sehingga tidak harus *searching* lagi.

d. Terdapat doa-doa tambahan

Kemudian di dalam aplikasi ini terdapat doa-doa yang berkaitan dengan umroh seperti sholawat nuuridzati, bacaan talbiyah, sholawat haji dan lainnya. Hal itu sangat bermanfaat bagi pengguna aplikasi.

e. Ada tanya jawab terkait umroh

Pertanyaan seputar Al Mawa NU Cilacap juga dapat di tanyakan dalam aplikasi ini, misalnya:

- 1) Apakah semua jamaah dilindungi asuransi?
- 2) Apa saja persyaratan membuat paspor?
- 3) Apakah ada manasik umrohnya?
- 4) Bagaimana cara pembayaran paket umroh?

- 5) Kapan paling lambat pelunasan biaya umroh?
- 6) Fasilitas apa saja yang diberikan Al Mawa?
- 7) Apa saja perlengkapan yang jamaah dapatkan?

f. Menampilkan produk yang ditawarkan

Aplikasi tersebut juga sebagai sarana untuk *marketing* bagi perusahaan atau biro Al Mawa NU Cilacap. Perusahaan memaksimalkan aplikasi tersebut sebagai media untuk *marketing* produk. Pemasaran melalui media sosial juga sangat berpengaruh terhadap perkembangan perusahaan dimasa mendatang, selain itu juga memperluas jelaah dari pergerakan pengenalan Al Mawa kepada lapisan masyarakat bukan cuma di Kabupaten Cilacap, tetapi menyeluruh kesegala penjuru dunia.

g. Terdapat jadwal pemberangkatan

Dalam aplikasi ini juga terdapat jadwal pemberangkatan, walaupun pada dasarnya dapat berubah sewaktu waktu menyesuaikan situasi dan kondisi. Akan tetapi penyajian data pemberangkatan sangat membantu calon jamaah umroh untuk lebih mempersiapkan fisik dan mental untuk menunaikan ibadah umroh di tanah suci.

h. Terdapat testimoni

Di aplikasi Al Mawa NU Cilacap Ini juga terdapat testimoni dari pengguna sehingga sangat membantu untuk meningkatkan kepercayaan jamaah yang akan mendaftar.

i. Waktu sholat

Selain terkait dengan umroh, hal yang paling penting yaitu tetang jadwal sholat sehingga siapa pun yang *download* aplikasi ini dapat lebih memperhatikan waktu sholat.

j. Update artikel

Kemudian dalam aplikasi ini juga terdapat artikel tambahan yang berisi dengan informasi yang terbaru sekitar penyelenggaraan dan pelaksanaan ibadah umroh.

4. Data Aplikasi umroh lain di Cilacap

Ada beberapa aplikasi yang hampir mirip dengan aplikasi Al Mawa NU Cilacap, pemanfaatannya hampir sama dengan aplikasi Al Mawa, akan tetapi ada yang membedakan dengan aplikasi Al Mawa yaitu tentang isi yang ada pada aplikasi tersebut. Dalam aplikasi yang lain peneliti memberikan beberapa contoh aplikasi lain beserta kandungan yang ada didalamnya. Beberapa contoh aplikasi yang peneliti gunakan sebagai data perbandingan aplikasi umroh biasa dengan aplikasi Al Mawa Cilacap yaitu sebagai berikut:

a. Real Travel

Aplikasi ini digunakan dengan masuk ke aplikasi melalui pendaftaran diadmin. Aplikasi ini sangat bersifat privasi karena dengan menggunakan aplikasi ini harus menginput data pribadi. Dari konten yang ada pada aplikasi masih sangat tertutup rapat. Dikhawatirkan bisa disalah gunakan oleh pihak yang bertanggung jawab, sehingga para pengguna disarankan untuk lebih mencari info terlebih dahulu. Karena dalam aplikasi tersebut tidak mencantumkan kantor pusatnya, legalitasnya, lokasinya dan lain sebagainya. Jadi untuk pengguna harus lebih waspada.

b. Arofah Mina

Aplikasi ini menyediakan paket umroh, beberapa konten dalam aplikasi tersebut masih dalam status (*coming soon*) hal ini sangat kurang terlihat profesional untuk aplikasi sekelas biro umroh. Data yang diperoleh oleh peneliti tersebut menjadi kelemahan dari ketidaksiapan aplikasi umroh untuk melayani jamaah.

c. Syafira Tour & Travel

Dalam aplikasi ini hanya berfungsi pada bagian Home yang terdiri atas paket haji, paket umroh. Untuk akses yang lain dalam aplikasi tersebut harus mendaftar dulu kepada pihak biro untuk login aplikasi. Jadi aplikasi ini masih sangat mengambang untuk sekelas biro travel dan umroh. Sehingga pengguna aplikasi agar lebih berhati-hati.

5. Alasan Al Mawa menggunakan aplikasi untuk pelayanan Umroh

Ada beberapa alasan yang paling mendasar bagi biro Al Mawa menggunakan sistem informasi manajemen, alasan pertama yaitu untuk meningkatkan jumlah pendaftar yang bergabung dengan biro Al Mawa NU Cilacap, hal tersebut dibuktikan dengan data, bahwa semenjak adanya sistem informasi manajemen jumlah calon jamaah semakin meningkat, pada umumnya satu bulan hanya 15 sekarang dapat mencapai 30 jamaah perbulan. Selain itu Dari sudut pandang Al Mawa sendiri ada beberapa alasan mengapa menggunakan aplikasi sebagai sarana untuk meningkatkan pelayanan umroh diantaranya yaitu sebagai berikut:

- 1) Mengikuti perkembangan teknologi
- 2) Menyongsong pelayanan di era teknologi
- 3) Bersaing dengan biro lain
- 4) Mengefektifkan waktu
- 5) Meningkatkan pelayanan umroh
- 6) Memudahkan proses pelayanan
- 7) Memperluas jaringan
- 8) Marketing yang tak terbatas waktu dan jarak
- 9) Menjalin jaringan yang lintas daerah bahkan negara
- 10) Dapat digunakan dimanapun dan kapanpun
- 11) Lebih gampang mesosialisasi kepada jamaah
- 12) Cepat merespon update informasi terbaru
- 13) Terkait dengan lintas media sosial yang dimiliki Al Mawa
- 14) Efisiensi pengeluaran oprasioanl
- 15) Meningkatkan kredibilitas Biro

Kemudian alasan Al Mawa menggunakan aplikasi juga karena ada alasan dari sudut pandang jamaah atau yang mendoenload aplikasi yaitu diantaranya sebagai berikut:

- a. Mendapat informasi yang *update*
- b. Menghemat tenaga untuk mencari info

- c. Dapat dilihat pada semua android
- d. Dapat melihat dan mencari info dimanapun
- e. Mempersiapkan segala yang diperlukan sedini mungkin
- f. Dapat menghubungi pihak kantor tanpa datang langsung
- g. Bertanya sesuatu tentang umroh tanpa harus jauh jauh ke kantor

6. Testimoni dari jamaah

Beberapa data testimoni dari jamaah umroh yang telah mendapatkan pelayanan umroh di Al Mawa NU Cilacap, data tersebut diperoleh dari *google playstore* dan dari dalam aplikasi Al Mawa NU Cilacap. Adapun beberapa testimoni dari jamaah umroh yang peneliti peroleh sebagai berikut:

a. Testimoni pada aplikasi *playstore*:

- 1) Oleh Priyono Ratim : Sangat Membantu.
- 2) Agus Darmawan : Mantap Al Mawa.
- 3) Diyan Permana : Bagus.

b. Testimoni dalam aplikasi Al Mawa NU Cilacap:

1) Suratin

Assalamu'alaikum. Saya suratin dan istri mengucapkan beribu-ribu trimakasih kepada pembimbing mutowif dan pengurus Al Mawa NU apabila ada kesalahan kehilafan saya dan istri minta maaf yang sedalam dalamnya dan kepada temen teman sejamah apabila ada kesalahan mohon maaf lahir batin. Wassalamu'alaikum.

2) Chotimah

Alhamdulillah kita merasa puas dengan berakhirnya kegiatan umroh dan pulang pada sehat sampai rumah masing-masing. Trimakasih untuk pengurus Al Mawa NU yang penuh tanggung jawab. Mudah-mudahan bisa sowan lagi ke dalem Allah amiin.

3) Fam bapak Sarengat

Bismillahirrohmanirohim, Alhamdulillahirobilalamin bapak saya sudah sampai rumah. Saya atas nama dari bapak Sarengat mengucapkan terimakasih kepada team penyelenggara umroh Al Mawa NU yang telah membantu pelaksanaan umroh bapak saya dengan pelayanan dan fasilitasnya. Semoga Allah catat sebagai amal kebaikan dan melipat gandakan pahala untuk crew Al Mawa NU. Semoga Al Mawa NU selalu sukses Jazzakumullohu Khoir Barokallohu Fiikum.

4) M Nasir

Alhamdulillah bapak dan ibu sutarjo sampai dirumah dan berkumpul kembali dengan keluarga. Terimakasih banyak kami ucapkan kepada Al Mawa NU beserta seluruh pengurus-pengurusnya dan saya atas nama keluarga minta maaf apabila ada salah dan khilaf kami sekeluarga.

5) M Jabir F

Kami sekeluarga bapa muhroni dan ibu toimah mengucapkan trimakasih yang sebanyak banyaknya atass segala bimbingan serta semua fasilitas dari Al Mawa NU, sehingga mengantarkan beliau melaksanakan ibadah umroh serta ibadah-ibadah lainnya. Jazakumulloh Khairon.

Data testimoni tersebut merupakan beberapa data yang peneliti peroleh dari beberapa aplikasi antara lain di *google playstore* dan di dalam aplikasi itu sendiri. Data tersebut menunjukkan beberapa respon dari para jamaah yang telah melaksanakan umroh melalui biro Al Mawa NU Cilacap dengan respon yang baik dan sebagian dari jamaah umroh memberikan pujian terhadap biro Al Mawa karena dalam segi pelayanan terlihat bahwa biro ini profesional dalam melayani jamaah umroh. Kemudian dari data tersebut juga sangat berpengaruh terhadap perkembangan biro kedepannya, karena dengan respon tersebut maka akan memberikan kesan positif perusahaan atau biro dimata masyarakat dan calon jamaah yang memiliki niatan untuk menunaikan ibadah umroh.

Dalam data tersebut juga sangat pengaruh terhadap cara pandang masyarakat terhadap biro Al Mawa NU Cilacap, dalam konteks ini akan memberikan pemahaman serta mainset pada masyarakat bahwa pelayanan biro tersebut bagus. Dengan begitu maka ini menjadi sisi marketing juga yang di lakukan oleh pihak Al Mawa NU Cilacap dalam memperkenalkan bironya terhadap masyarakat. Melalui mulut kemulut maka biro Al Mawa akan semakin dikenal oleh orang banyak dan dari pihak biro lebih terbantu dalam proses marketing atau pemasaran produk Al Mawa NU Cilacap dan pengenalan masyarakat terhadap biro Al Mawa NU Tour & Travel.

7. Data biro yang ada di Cilacap

Beberapa data yang diperoleh dari penelitian bahwa di Kabupaten Cilacap terdapat beberapa biro umroh, adapun diantaranya yaitu:

a. Multazam Karima Bercahaya

Alamat Jl. Kendeng No. 25A Rawapasung, Sidanegara, Kabupaten Cilacap, 53223.

b. PT. Titian Darul Hijrah

Alamat Jl. Sulawesi Ruko Puri Tanjung Intan No.B2, Kelurahan Gunung Simpang, Kecamatan Cilacap Tengah, Kabupaten Cilacap.

c. Patuna travel

Jl. Pucang No. 54, Reja Mulya, Gumilir, Kecamatan Cilacap Utara, Kabupaten Cilacap, 53231.

d. Arminareka Perdana Grup

Jl. Soekarno Hatta No. 249, Kertasari, Menganti, Kecamatan Kesuggihan, Kabupaten Cilacap, 53274.

e. ESQ Tour

Jl. Temu Lawak, Bayemanlor, Gentasari, Kecamatan kroya, Kabupaten Cilacap, 53282.

Dari hasil data yang diperoleh peneliti, bahwa dari penggalian informasi hanya dapat menggali melalui internet dan dari peneliti tidak dapat mendatangi satu persatu biro tersebut karen dalam kondisi pandemi sehingga tidak bisa terjun langsung secara keseluruhan untuk menggali

informasi lebih lanjut tentang pendataan biro yang menggunakan aplikasi. Data yang masuk hanya beberapa biro yang menggunakan media sosial yang digunakan oleh masyarakat umumnya seperti *facebook*, *instagram*, dan *website*. Selain itu ada beberapa biro yang tidak sama sekali ditemukan data, hanya posisi kantornya saja. Selain itu keberadaan dari biro tersebut sangat privasi sehingga ketika peneliti mencari informasi hanya menemukan foto lokasi yang tertera pada internet.

C. Sistem Informasi Manajemen dalam aplikasi Al Mawa

Setelah kita menggali data yang berkaitan dengan biro Al Mawa NU Cilacap, maka selanjutnya peneliti memasukan sebuah hasil penelitian terkait dengan sebuah pengaplikasian manajemen berbasis aplikasi. Hal ini menjadi titik puncak yang difokuskan oleh peneliti yaitu pengaplikasian fungsi manajemen yang diterapkan pada aplikasi umroh, adapun penjabarannya sebagai berikut:

1. *Planing*

Seperti yang sudah dijelaskan pada kerangka teori bahwa fungsi manajemen yang pertama yaitu *planing* atau perencana. Dalam konteks aplikasi yang diteliti ini, menghasilkan data bahwa aplikasi Al Mawa NU Cilacap mengaplikasikan *planing* ini dengan cara menambahkan konten di dalamnya terkait dengan:

a. *Itinerary* (Rencana Perjalanan)

Penerapan *actuating* yang pertama dalam aplikasi terdapat pada *itinerary* atau rencana perjalanan, karena dalam aplikasi Al Mawa NU Cilacap juga menerapkan perjalanan pada saat jamaah umroh, sehingga dalam pelaksanaannya jamaah bisa dibantu dengan panduan yang ada pada aplikasi Al Mawa NU Cilacap.

b. Jadwal Pemberangkatan

Dalam aplikasi tersebut juga terdapat rencana terkait jadwal pemberangkatan. Pengaplikasian rencana sangat penting mengingat dengan perencanaan yang matang maka akan lebih tertata, efektif, serta

dapat sesuai dengan target yang diinginkan, serta dari perencanaan pula menjadi tidak bingung dalam melakukan tindakan.

c. Panduan Umroh

Kemudian pada aplikasi juga di lengkapi dengan panduan umroh, sehingga calon jamaah lebih bisa mempelajari terlebih dahulu syarat, rukun, dam, thowaf, tahalul dan lainnya, sehingga dengan perencanaan tersebut maka dari jamaah sendiri akan lebih siap dalam menunaikan ibadah umroh.

d. Doa

Ibadah tentu tidak akan terlepas dari lantunan-lantunan doa. Dalam aplikasi Al Mawa NU juga terdapat doa yang isinya juga terkait dengan pelaksanaan ibadah umroh. Misalnya bacaan sholawat, bacaan talbiyah, doa sepulang umroh, dan sholawat lainnya. Hal ini sangat membantu jamaah dalam merencanakan hati secara yakin dan mantap untuk mempersiapkan rohani untuk menghadap Allah SWT. Doa yang di sediakan dalam aplikasi Al Mawa sebagai salah satu pengaplikasian planing atau perencanaan, dimana perencanaan dalam konteks ini yaitu perencanaan hati untuk memantapkan niat menghadap sang pemilik hati.

e. Produk

Dalam aplikasi Al Mawa terdapat produk dari Al Mawa NU, di dalam produk itu di dalamnya terdapat rincian produk seperti fasilitas, hak jamaah, syarat dan ketentuan. Dari bagian informasi tentang fasilitas yang diberikan Al Mawa menjadi salah satu pengaplikasi sebuah perencanaan atau planing sangat penting, karena dengan di cantumkan berbagai fasilitas yang ada tentu perencanaan akan lebih tertata, dari catatan fasilitas pula dari pihak biro akan lebih mempersiapkan perencanaan apa saja yang harus dipersiapkan dan apa saja yang dibutuhkan. Sehingga perencanaan akan lebih maksimal. Kemudian dari pihak jamaah pun ketika melihat fasilitas yang diberikan Al Mawa NU Cilacap kepada jamaah, maka jamaah akan

mempersiapkan barang yang belum ada pada fasilitas yang di berikan oleh pihak Al Mawa NU Cilacap.

Kemudian dari bagian produk juga terdapat syarat dan ketentuan. Ini juga menjadi salah satu pengaplikasian sebuah perencanaan atau planing. Karena dengan melihat syarat dan ketentuan yang diberlakukan pada masing-masing calon jamaah umroh yang akan bergabung dengan Al Mawa NU Cilacap, maka calon jamaah akan sedini mungkin merencanakan apa saja yang harus dicari dan dipersiapkan. Perencanaan atau *planing* dalam konteks ini lebih condong kepada kebutuhan calon jamaah yang akan melaksanakan umroh. Karena sebagian besar lainnya juga merupakan hal-hal yang menjadi syarat utama sebelum jamaah mendaftar umroh di biro Al Mawa NU Cilacap.

2. *Organising*

a. Media sosial yang terkoneksi dengan aplikasi Al Mawa

Dalam aplikasi Al Mawa terdapat bagian dengan nama kontak, dari bagian tersebut jika dibuka terdapat semua akun media sosial yang dimiliki oleh biro Al Mawa NU Cilacap seperti *email, facebook, twitter, intagram, website, whatsApp*, serta nomer telepon seluler. Dari data kontak bisa menjadi salah satu pengaplikasian organising dalam basis aplikasi. Dengan terkoneksi segala akun media sosial yang dimiliki oleh Biro Al Mawa NU Cilacap, maka akan sangat memudahkan pengorganisasian. Selain itu melalui media sosial yang dimiliki dapat terorganisir dengan baik dalam satu aplikasi saja, dalam artian dapat di pantau dengan mudah dan terorganisir lebih efektif.

Beberapa pengaplikasian organising dalam bagian aplikasi ini yaitu misalnya yang pertama, ketika ada seorang jamaah akan mendaftar atau mencari info tentang biro Al Mawa NU Cilacap maka akan melihat di setiap akun media sosial yang dimiliki oleh biro, selanjutnya dengan pengorganisasian lebih cepat maka akan ditindak

lanjuti melalui aplikasi Al Mawa NU Cilacap tersebut, jadi akan sangat cepat dan teratur pengorganisasiannya. Selain itu juga melalui aplikasi ini pengorganisasian juga dapat diterapkan ketika akun-akun media sosial yang dimiliki oleh Al Mawa NU mendapat respon dari luar, maka akan sangat mudah dalam merespon atau mengontrol.

b. Program Keagenan

Fungsi manajemen organising yang kedua yang direalisasikan pada aplikasi Al Mawa NU Cilacap yaitu mengenai program keagenan, pada sistem ini, pihak biro mengorganisir seluruh pihak agen yang tersebar di setiap daerah untuk mencari calon jamaah umroh, selain itu juga mensosialisasikan serta mengenalkan biro umroh kepada masyarakat. Dan tak kalah penting yaitu selalu berkordinasi antara agen dan biro Al Mawa NU Cilacap. Dengan melalui hal tersebut maka masing-masing bagian dalam terorganisir dengan baik.

c. Legalitas

Kemudian pengaplikasian organising pada aplikasi Al Mawa NU berikutnya adalah dengan sebuah legalitas yang di akui oleh pemerintah, sehingga dengan legalitas tersebut maka biro terdaftar pula pada data base tentang biro umroh di pemerintahan, sehingga dengan demikian apabila ada intruksi dari pemerintah dalam negeri atau negeri dapat segera terupdate, dengan demikian hal tersebut dapat terorganisir dengan baik.

3. *Actuating*

Kemudian Setelah kita menggali data yang berkaitan pengorganisasian yang terdapat di aplikasi Al Mawa NU Cilacap serta beberapa yang berhubungan dengan biro Al Mawa NU Cilacap, maka selanjutnya peneliti memasukan data dari hasil penelitian terkait dengan sebuah pengaplikasian manajemen berbasis aplikasi dengan fungsi

actuating. Adapun pengaplikasiannya dalam aplikasi Al Mawa NU Cilacap seperti:

a. Akun Aplikasi Al Mawa

Penerapan *actuating* yang pertama yaitu pada bagian akun. Maksudnya yaitu bahwa dari aplikasi Al Mawa NU Cilacap tersebut memunculkan tindakan berkelanjutan kepada pengguna, seperti mendaftar menjadi agen atau mendaftar menjadi jamaah umroh. Pengaplikasian dalam aplikasi ini sangat membantu *marketing* dalam rekrutmen jamaah umroh. Selain itu juga dari penggerakan atau *actuating* tersebut diharapkan untuk para pengguna aplikasi dapat menjadi bagian dari Al Mawa NU Cilacap.

b. *Login*

Kemudian pengaplikasian *actuating* juga terdapat pada bagian *login*, yang mana dari bagian tersebut memberikan tindak lanjut kepada pengguna aplikasi Al Mawa NU Cilacap untuk memasukan *username* dan *password* serta masuk kedalam bagian dari biro Al Mawa NU Cilacap, hanya saja dari peneliti belum mendaftarkan ke dalam aplikasi tersebut sehingga belum bisa masuk lebih dalam dalam aplikasi tersebut. akan tetapi dalam aplikasi tersebut apabila kita masuk bagian daftar akun maka akan muncul beberapa bagian yang harus diisi oleh pendafatar seperti nama, tanggal lahir, alamat, pekerjaan, *email*, nomor rekening, *username*, *password*, juga ada *input* foto KTP dan foto resmi pribadi. Setelah itu menunggu konfirmasi dari pihak biro Al Mawa NU Cilacap.

4. *Controlling*

Manajemen berbasis aplikasi berikutnya yaitu dengan fungsi yang ke empat yaitu *controlling*, adapun dalam pengaplikasiannya pada aplikasi Al Mawa NU Cilacap dari data yang di peroleh oleh peneliti bahwa manajemen berbasis aplikasi terdapat pada beberapa bagian yaitu sebagai berikut:

a. Artiket umroh

Dalam manajemen berbasis aplikasi yang ke empat dengan fungsi manajemen *controlling* yaitu untuk mengontrol kebijakana dengan memperhatikan situasi dan kondisi yang dihadapi pada saat terjadi suatu yang tidak diinginkan. Dari data yang diperoleh bahwa seperti sekarang untuk mengontrol tingkat kepadatan dan kuota yang di izinkan untuk berangkat ke tanah suci. Dari pihak biro Al Mawa mencantumkan artiket yang dikeluarkan oleh pihak pemerintah Arab Saudi dengan rincian tahap pemberangkatan jamaah umroh. Dengan pengontrolan begitu maka akan mengurangi pertanyaan atau gesekan dari jamaah, karena terkadang jamaah kurang percaya jika hanya dikeluarkan oleh pihak biro Al Mawa saja, sehingga dengan dilengkapi artikel tersebut dapat meyakinkan calon jamaah dan dapat mengontrol tanggapan jamaah dengan baik menghadapi situasi kondisi pandemi seperti sekarang ini.

Peneliti menambahkan data terkait 5 *update* terakhir yang dicantumkan oleh biro Al Mawa NU Cilacap dalam mengotrol kondisi pandemi yang dihadapi, agar tidak terjadi salah faham antara pihak biro dan calon jamaah yang akan melaksanakan ibadah umroh sebagai berikut:

Tabel 1.4

No.	Tanggal <i>update</i>	<i>Update</i> tentang
1.	Rabu, 30 September 2020	Pemerintah Arab Saudi (Ministry of Interior atau Kementrian dalam negeri) mengeluarkan keputusan terkait pelaksanaan ibadah umroh.
2.	Selasa, 23 Juni 2020	Haji dan umroh dibatalkan, pihak Al Mawa NU Tour & Travel Cilacap menyerahkan keputusan sepenuhnya pada pihak pemerintah.

3.	Jumat, 19 Juni 2020	Protokol kesehatan baru di Masjidil Haram. Dengan penerapan ini bukan mengindikasikan Masjidil Haram akan dibuka secepatnya, akan tetapi aturan ini sebagai petunjuk mengatur keramaian.
4.	Kamis, 04 Juni 2020	Haji tahun 2020 ditiadakan. Pemerintah memutuskan tidak memberangkatkan jamaah haji Indonesia 2020 ke Arab Saudi di tengah pandemi virus corona (Covid-19).
5.	Senin, 11 Mei 2020	Kementerian Agama Negara Indonesia usulkan keputusan keberangkatan haji pada 20 Mei. Usulan tersebut disampaikan kepada pihak pemerintah Arab Saudi untuk segera memutuskan kebijakan keberangkatan atau penundaan ibadah haji 2020.

b. FAQ

Dalam pengaplikasian manajemen fungsi *controlling* berikutnya yang terdapat pada aplikasi Al Mawa NU Cilacap yaitu *Frequently Asked Question* (pertanyaan yang sering diajukan). Pada bagian ini terdapat beberapa pertanyaan jamaah terhadap biro, hal ini termasuk dalam salah satu cara pengontrolan jamaah tentang apa yang jamaah butuhkan, sehingga dengan pengontrolan tersebut dari pihak biro Al Mawa NU Cilacap dapat merespon dengan fast respon. Dengan demikian jamaah akan merasakan kenyamanan atas pelayanan biro Al Mawa NU Tour & Travel. Adapun data yang diperoleh dari penelitian yaitu pertanyaan mengenai beberapa hal sebagai berikut:

Tabel 1.5

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apa saja perlengkapan yang kami dapatkan dari Al Mawa NU Tour & Travel?	Perlengkapan yang anda dapatkan dari Al Mawa NU iyalah (Putra): ihrom, sabuk, buku panduan, koper, tas paspor, asuransi dan manasik umroh tiga kali, sedangkan (putri): kerudung, buku panduan, asuransi, tas koper, tas pasport, dan manasik umroh tiga kali.
2.	Untuk menuju Bandara Sukarno Hatta menggunakan kendaraan apa?	Menggunakan bus terbaik di Cilacap. Biasanya menggunakan bus efisiensi royal <i>class</i> .
3.	Kalo jamaah ketemu langsung dibandara baik berangkat atau pun pulang bagaimana?	Bisa sekali bahkan dapat potongan biaya transport Cilacap-Jakarta, PP dan biaya hotel.
4.	Fasilitas apa saja yang diberikan Al Mawa dalam perjalanan Cilacap Jakarta dan Jakarta-Cilacap?	Penginapan satu malam dihotel dekat Bandara Soekarno Hatta, transpot Cilacap Jakarta dan trans bandara.
5.	Apakah semua jamaah dilindungi asuransi?	Semua jamaah dilindungi asuransi, baik asuransi Indonesia maupun asuransi dari Negara Saudi Arabia
6.	Apa saja persyaratan membuat paspor?	Persyaratan membuat paspor: KTP asli, KK asli, buku nikah asli, surat rekomendasi dari travel.
7.	Bagaimana dengan	Kelebihan itu akan kita kembalikan

	kelebihan uang biaya paket yang diakibatkan perusahaan kurs dolar?	saat akan berangkat atau saat manasik sesuai dengan dengan perubahan nilai dolar saat itu.
8.	Apakah ada manasik umrohnya?	Setiap jamaah yang akan berangkat akan mendapat manasik umroh sebanyak tiga kali, yakni dua kali teori dan satu kali praktek dalam tiga kali pertemuan agar jamaah akan benar-benar memahami dalam melaksanakan umroh di tanah suci.
9.	Bagaimanakah cara pembayaran harga paket umroh?	Trasfer bank BRI atas nama PT Nahdlatuna Zaduna Taqwa nomor rekening 132601000009302, bank mandiri atas nama PT Nahdlatuna Zaduna Taqwa nomor rekening 1390016424628. Atau bisa dibayarkan langsung ke kantor Al Mawa NU.
10.	Bagaimana jika sudah daftar umroh dan membayar tetapi terjadi pembatalan?	Apabila 20 hari sebelum pemberangkatan: 50%, jika 10 hari sebelum pemberangkatan: 75%. Akan tetapi jika 5 hari sebelum pemberangkatan: 100%.
11.	Kapan paling lambat pelunasan biaya umroh?	Pelunasan selambatnya satu bulan sebelum keberangkatan.

c. Waktu sholat

Kemudian manajemen dengan fungsi *controlling* pada aplikasi ini juga terdapat pada bagian waktu sholat. Dari data yang di peroleh bahwa peneliti memasukan waktu sholat kedalam *controlling* karena dengan adanya sistem pengontrolan waktu sholat, maka jamaah dan pengguna aplikasi dapat mengetahui bahwa waktu sholat telah tiba dan mempersiapkan untuk memnunaikan ibadah sholat. Pada bagian aplikasi nantinya dapat diatur dari harian, mingguan, dan bulanan. Sehingga dari peneliti memasukan bagian waktu sholat tersebut kedalam manajemen fungsi *Controlling*. Dalam kontek ini lebih tepatnya untuk mengatur atau mengontrol waktu sholat karena suatu waktu seseorang berpindah pindah tempat otomatis antara tempat yang satu dengan yang lainnya berbeda, sehingga dengan adanya waktu sholat tersebut maka secara otomatis waktu sholat tersebut update dengan lokasi dimana pengguna aplikasi terseut berada.

Pada bagian sholat di dalamnya terdapat hari, tanggal, dan tahun, juga terdapat alamat yang kita berada sekarang, dari nama jalan , nomor jalan, alamat desa yang sedang kita berada, kecamatan, kaupaten, provinsi serta kode pos. Dibagian ini tertera lengkap letak posisi jamaah yang sedang berada sehingga selain mengetahui waktu sholat pada daerah tersebut juga dapat mengetahui lokasi yang kita berada sekarang. Apabila kita terjadi salah jalan atau menyasar maka dengan adanya lokasi yang lengkap dari bagian aplikasi ini dapat membantu jamaah untuk memberi informasi kepada pengguna Aplikasi Al Mawa NU Cilacap bahwa pengguna berada pada lokasi yang tertera di alamat yang berada pada aplikasi Al Mawa NU Cilacap dibagian waktu sholat. Data yang diperoleh peneliti tersebut menjadi alasan bahwa bagian waktu sholat menjadi bagian dari penerapan manajemen fungsi *controlling* untuk meningkatkan pelayanan umroh di Al Mawa NU Tour & Travel Cilacap.

d. Akun Media Sosial yang dimiliki Al Mawa

Manajemen fungsi *controlling* yang dimaksud oleh peneliti bahwa di dalam aplikasi ini terdapat akun resmi yang dimiliki oleh biro Al Mawa NU Cilacap, sehingga dengan otomatis pengaturan masing-masing akun dapat terkoneksi langsung, dari mulai *facebook*, *email*, *instagram*, *twitter*, *whatsApp* dan nomor telepon. Dengan terkoneksinya antar akun semua itu dengan aplikasi Al Mawa NU Cilacap, maka sangat memudahkan dalam pengontrolan. Misalnya untuk melihat dan pengecekan *instagram*, dari pihak admin tidak harus beralih aplikasi dengan keluar dari aplikasi Al Mawa tetapi cukup dengan mengeklik tulisan *instagram* di bagian kontak maka secara otomatis akan masuk di instagramnya Al Mawa NU Cilacap, hal tersebut berlaku untuk semua akun yang dimiliki oleh biro Al Mawa.

Kemudian masih dalam konteks akun sebagai salah satu bagian dari manajemen fungsi *controlling* yaitu melalui sebuah pendaftaran, karena dengan pendaftaran seseorang sebagai agen Al Mawa NU dan calon jamaah umroh dengan otomatis akan memasukkan semua identitas yang dimiliki oleh pendaftar, dari data yang *diinput* kedalam aplikasi tersebut, maka secara otomatis kedepannya pihak biro dapat mengontrolnya. Setelah seseorang telah menjadi bagian dari biro Al Mawa, maka kebijakan otomatis bersumber dari Al Mawa, keijakan pengontrolan bisa berupa *controlling* individu ataupun bisa juga *controlling* secara kelompok. Misalnya jika seseorang melanggar kebijakan yang ditentukan oleh pihak Al Mawa maka dari pihak biro Al Mawa NU bisa menentukan keputusan kebijakan terhadap orang tersebut. Selain itu *controlling* secara kelompok juga dapat diberlakukan misalnya proses pelaksanaan ibadah umroh dikontrol oleh biro Al Mawa NU Tour & Travel Cilacap melalui informasi.

1. Kelemahan Penggunaan Aplikasi Al Mawa NU Cilacap

Segala sesuatu pasti tidak terlepas dari sebuah kelemahan, begitu pula dengan aplikasi Al Mawa NU, dalam penggalian data tentang kelemahan yang terdapat pada aplikasi ini, peneliti menemukan beberapa kelemahan diantaranya:

a. Harus terhubung jaringan internet

Penggunaan aplikasi Al Mawa NU Cilacap harus ada koneksi internet, hal ini menurut peneliti termasuk kedalam sebuah kelemahan karena yang di setiap daerah pasti kondisi koneksi internetnya berbeda, sehingga akan mempengaruhi performa penggunaannya, selain itu ada daerah yang tidak ada koneksi internet, maka secara otomatis tidak dapat menggunakan aplikasi tersebut. kemudian apabila pengguna tidak memiliki paket internet maka tidak bisa menggunakan aplikasi tersebut. selain itu dengan penggunaan internet juga mengeluarkan kuota untuk menggunakannya sehingga pengguna atau jamaah harus mengeluarkan kuotanya untuk menggunakan aplikasi Al Mawa NU Cilacap tersebut.

b. Bagian waktu sholat masih kurang *update* dan tidak jelas sistemnya.

Kemudian kelemahan yang terdapat pada aplikasi Al Mawa NU Cilacap yang berikutnya yaitu pada bagian waktu sholat, pada bagian ini waktu belum terupdate masih pada tahun 2019, walaupun alamat pada bagian ini sudah dapat terupdate otomatis sesuai koneksi internet dan lokasi google map. Selain itu tampilan harian, mingguan, dan bulanan belum dapat beroperasi maksimal karena belum terupdate. Selain itu pula dalam penggunaannya dalam bagian waktu sholat masih dalam kondisi kosong tak ada data sholat sama sekali, ini kelemahan yang paling mencolok pada aplikasi ini. Kondisinya masih kosong putih tak berisi konten atau catatan sedikitpun. Sistem waktu sholat seperti apa dan bagaimana penggunaannya itu belum ada catatannya pada bagian tersebut. maka peneliti memasukannya sebagai kelemahan aplikasi tersebut.

c. Belum bisa terhubung dengan youtube

Kemudian data yang diperoleh oleh peneliti menjelaskan bahwa dalam aplikasi Al Mawa NU Cilacap beberapa akun yang dimiliki oleh biro Al Mawa NU Tour & Travel sudah terkoneksi dengan aplikasi tersebut seperti *facebook, email, instagram, whatsApp* akan tetapi, dalam aplikasi tersebut belum terdapat bagian yang terkoneksi dengan youtube, padahal pada zaman sekarang masyarakat banyak yang menggunakan youtube untuk media promosi atau marketing sehingga adanya bagian aplikasi Al Mawa yang dihubungkan dengan youtube sangat diperlukan untuk dikoneksikan dengan aplikasi Al Mawa seperti akun lain yang dimiliki oleh pihak biro Al Mawa NU Cilacap. Jika tidak diperbaharui maka kelemahan ini dapat mengurangi tingkat promosi yang dilakukan oleh Al Mawa NU Cilacap.

d. Belum ada ayat atau hadist tentang umroh

Dari penelitian juga memberikan beberapa kekurangan yang ada dalam aplikasi Al Mawa NU Cilacap yaitu dalam aplikasi tersebut belum terdapat ayat Al-Quran atau hadist yang berhubungan dengan pelaksanaan ibadah umroh, padahal jika ditambahkan dengan dasar hukum tersebut maka dari pengguna aplikasi akan lebih mantap dan yakin untuk melaksanakan umroh, selain itu juga dengan adanya ayat tersebut maka akan menumbuhkan rasa keinginan lebih kepada pengguna dan calon jamaah untuk berziarah, jika dengan adanya ayat maka akan meningkatkan rasa rindu ke baitulloh sehingga semakin memotifasi rasa dan cinta untuk berkunjung ke tanah suci

e. Pertanyaan hanya sebatas tentang perjalanan umroh saja

Dalam data yang diperoleh pada saat penelitian pada bagian pertanyaan terdapat ada kelemahan juga, yaitu kelemahannya dibagian tersebut hanya bertanya tentang konteks umroh, seharusnya pertanyaan juga yang lebih bersifat umum sehingga semua orang dapat menggunakan fasilitas yang ada pada aplikasi Al Mawa NU Cilacap

tersebut. selain itu harusnya ada pertanyaan yang di luar konteks umroh tetapi masih ada kaitanya dengan pengguna aplikasi Al Mawa NU Cilacap Melalui pertanyaan yang lebih umum. Misalnya ada pertanyaan seperti bagaimana hukumnya mengerjakan umroh, dari pertanyaan yang sangat umum tersebut bisa membantu dan meningkatkan pengetahuan orang yang masih awam dalam pengetahuannya tentang ibadah umroh.

2. Hambatan dalam penerapan pelayanan berbasis aplikasi

Dalam manajemen yang diaplikasikan dalam basis aplikasi untuk meningkatkan pelayanan umroh juga memiliki hambatan atau kendala dalam mengaplikasikannya, daari data yang peneliti peroleh beberapa kendala tersebut sebagai berikut:

a. Gagap teknologi

Dalam penerapan manajemen berbasis aplikasi dalam meningkatkan pelayanan umroh terdapat kendala bahwa sebagian besar dari calon jamaah adalah orang yang tua, sehingga mengenai penggunaan teknologi khususnya hp dan internet aplikasi kurang bisa menggunakannya. Sebagian besar calon jamaah gagap terhadap teknologi sehingga dalam penggunaan aplikasi kurang maksimal dan masih menjadi hambatan dalam pelayanan berbasis aplikasi, khususnya aplikasi Al Mawa NU Cilacap. Hambatan tersebut dari data yang di peroleh banyak terlihat pada testimoni dari jamaah, sebagian ada dari jamaah yang memberi komenan terhadap Al Mawa NU Cilacap yang diwakilkan oleh pihak keluarganya.

b. Jaringan internet

Kemudia hambatan selanjutnya yaitu terkait dengan internet, karena aplikasi Al Mawa termasuk kedalam aplikasi online, maka untuk menggunakan harus dengan adanya koneksi internet. Dengan hal tersebut muncul hambatan apabila seorang pengguna berada pada daerah yang minim dengan sinyal, maka akan sangat menghambat penggunaan aplikasi Al Mawa NU Cilacap tersebut.

c. Kuota internet

Hambatan lain yang muncul juga masih terkait dengan internet, bahwa salah satu kendala yaitu tentang kuota internet yang dimiliki oleh pengguna aplikasi Al Mawa NU Cilacap. Karena aplikasi bersifat *online* maka sudah dipastikan bahwa pengguna aplikasi harus memiliki kuota internet untuk menggunakan aplikasi tersebut, hal ini menjadi hambatan apabila dari pihak pengguna atau calon jamaah tidak memiliki kuota internet. Ditambah lagi apabila dalam suatu daerah merupakan daerah yang blank spot maka sangat mempengaruhi bagi pengguna aplikasi Al Mawa NU Cilacap.

d. Harus dengan Hp android

Aplikasi Al Mawa NU Cilacap harus digunakan dalam hp android, sehingga menjadi hambatan apabila ada jamaah yang sudah tua dan belum bisa menggunakan hp yang berbasis android. Sebagian dari jamaah kebanyakan usia lanjut, sehingga terkait dengan hp jamaah tersebut kurang menguasai, terlebih lagi yang berbasis android. Hal ini menjadi kendala dan hambatan dalam pelayanan umroh berbasis aplikasi.

e. Kapasitas memori perangkat

Kemudian hambatan berikutnya tentang kapasitas memori penyimpanan yang dimiliki oleh perangkat yang digunakan oleh pengguna atau calon jamaah. Masing-masing perangkat mempunyai kapasitas penyimpanan yang berbeda beda, tentu akan menjadi sebuah kendala apabila perangkat yang di pakai memiliki kapasitas yang kecil. Dari ukuran aplikasi Al Mawa sendiri sekitar 7 MB, sehingga apabila memori penyimpanan kurang dari ukuran tersebut maka sudah dipastikan tidak dapat di download dalam perangkat dan tidak pula dapat diinstal ke dalam perangkat pengguna atau calon jamaah.

3. Solusi dalam menghadapi hambatan

Ada beberapa solusi yang dilakukan oleh pihak Al Mawa NU Cilacap dalam menghadapi hambatan dalam manajemen berbasis aplikasi dalam meningkatkan pelayanan umroh :

Solusi yang dilakukan pertama oleh pihak biro Al Mawa NU Tour & Travel yaitu yang pertama dengan terjun langsung kepada calon jamaah atau mendatangi langsung ke rumah calon jamaah umroh yang dirasa berminat untuk menunaikan ibadah umroh dengan bergabung dengan pihak Al Mawa NU Tour & Travel Cilacap. Dengan tujuan untuk langsung berbincang dan memeberikan informasi kepada calon jamaah mengenai umroh. Selain itu juga dengan bertatap muka dengan jamaah maka jamaah yang semula tidak mengetahui informasi dan produk pada aplikasi maka dengan bertatap muka bisa lebih tahu dan memahami. Selain itu pula dalam prospek seperti hal tersebut maka jamaah yang sepuh yang sebelumnya tidak mengetahui informasi di dalam aplikasi juga dpat diterangkan oleh pihak biro umroh.

Kemudian terkait dengan produk dan *marketing* yang ada di aplikasi yang tidak dapat dilihat oleh calon jamaah umroh atau masyarakat, maka dari pihak biro Al Mawa NU Tour & Travel membuat program bagi selebaran tentang program umroh dan produk umroh pada suatu perkumpulan atau biasanya dibagikan setelah sholat jumat. Selain itu dari pihak biro Al Mawa NU Tour & Travel juga memasang pamflet di depan kantor agar dapat diketahui oleh orang yang melintasi kantor, sehingga informasi dapat disampaikan kepada jamaah. Dengan pamflet juga dari dapat dilihat orang dengan jumlah yang bayak karena ukuran pamflet yang besar dan dalam posisi jalan yang ramai. Dan paling akhir biasanya dari pihak biro selalu siap melayani konsultasi calon jamaah setiap hari dalam jam kerja di biro Al Mawa NU Tour & Travel Cilacap.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil data penelitian terkait dengan sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan umroh di Al Mawa NU Tour & Travel PT Nahdlatunazaduna taqwa Cilacap dapat di simpulkan bahwa:

Sistem informasi manajemen dapat meningkatkan pelayanan umroh, hal tersebut dibuktikan dengan penggunaan sistem informasi manajemen yang mengatur sebuah biro umroh dengan menggunakan sebuah aplikasi bernama Al Mawa yang diterapkan pada biro Al Mawa NU Tour & Travel Cilacap. Dari hasil data menunjukkan bahwa dari penggunaan sistem informasi manajemen dapat meningkatkan pelayanan umroh, dibuktikan dengan data peningkatan calon jamaah yang mendaftar ke Al Mawa serta peningkatan kualitas pelayanan pada biro dan juga tingkat kepuasan jamaah terhadap pelayanan yang dilakukan oleh biro Al Mawa NU Cilacap.

B. Saran

Kepada Al Mawa NU Cilacap, Saran pertama agar biro Al Mawa NU Tour & Travel selalu konsisten dalam melayani jamaah atau umat. Memaksimalkan setiap pelayanan sebagai langkah untuk semakin mengembangkan biro, dengan cara meminimalisir kesalahan fahaman dengan jamaah. Selalu berusaha untuk selalu *update dan berprinsip selangkah* di depan dengan perkembangan yang stabil. Kepada aplikasi Al Mawa NU Cilacap, Lebih *update* berkala, alangkah baiknya Aplikasi di *update* secara berkala dan konsisten sehingga peformanya dapat maksimal. Konten yang menarik, Untuk divisi yang menangani bidang media sosisal agar lebih membuat menarik konten sehingga tampilan tidak monoton. Kalo bisa berbasis *offline*, Kalo bisa aplikasi dijadikan aplikasi yang sifatnya *offline*, sehingga jamaah yang akan menggunakan akan lebih nyaman dan tentu dapat dilakukan dimanajaja tanpa mencari jaringan internet apabila posisinya berada pada daerah *blank spot*.

Kepada calon jamaah umroh dan pengguna aplikasi Al Mawa, Lebih *update*, Kepada calon jamaah lebih *update* dengan perkembangan zaman agar tidak gagap teknologi. Sehingga memudahkan untuk diri sendiri, Menyesuaikan kemajuan zaman, Harus belajar menggunakan teknologi, sehingga kedepannya dapat menyesuaikan kemajuan zaman, niat beribadah Lillah, Beribadah ke tanah suci karena Allah SWT, dan mengharap ridho dan *maghfiroh*-Nya. Kepada karyawan Al Mawa NU Cilacap, Tetap ikhlas melayani tamu allah, Sabar menghadapi setiap perilaku jamaah, tetap ramah dalam melayani jamaah, menjalin silaturahmi dengan jamaah yang sudah pernah umroh di Al Mawa Tour & Travel Cilacap.

C. Penutup

Alhamdulillahirobil'alamin dengan rahmat Allah SWT, dan dengan segala roman dan rohimNya yang tak bbisa terucap dengan kata-kata. Dan tak lupa kepada ridho orang tua, dan ridho guru serta ulama, sehingga penulis mampu menyelesaikan amanah ini. Penulis mengucapkan beribu trimakasih kepada semua pihak yang telah membantu proses penelitian ini. Peneliti menyadari bahwa dalam penelitian yang berjudul “ Manajemen Berbasis Aplikasi untuk Meningkatkan Pelayanan Umroh” masih jauh dari kata sempurna. Maka seyogyanya penulis masih terus berharap ilmu dan bimbingannya. Semoga apa yang ditulis peneliti menjadi suatu yang bermanfaat dunia maupun akhirat.

IAIN PURWOKERTO

DAFTAR PUSTAKA

- Abd, Muhit. 2017. *Dasar-dasar Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan*. Malang: Samudra Biru.
- Abdurrahman, Fathoni. 2006. *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Agrista, Mega Alfiaani. 2012. *Sistem Aplikasi Manajemen Biro Wisata Tour & Travel pada PT Karsa Mandiri Karya Berbasis Desktop*. *Skrpsi*, Surakarta.
- Agus, Rijal Abu Yusuf. 2013. *Berhaji dengan 100 Ribu Rupiah*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ahmad, Susanto. 2016. *Manajemen peningkatan kinerja Guru Konsep, Strategi, dan Implementasinya*. Jakarta: Prenada Media.
- Amirul, Mustofa. dkk. 2019. *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. Surabaya: Jakat Media Publising.
- Amirullah. 2015. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Mitra Remaja Media.
- Andi, Makkulawu Panyiw Kessi. 2013. *Introducing TMN Studio Pusat Penelitian dan Pengembangan Perangkat Lunak*. Malang: PT. Tokoteknologi Mikroelektronik Nusantara.
- Anwar, Muhammad. 2020. *Pengantar Dasar Ilmu Manajemen*. Jakarta: Prenada Media.
- Arikunto, Suharsimi. 1996. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Bima Aksara.
- Arsam. 2016. *Manajemen dan Strategi Dakwah*. Purwokerto: STAIN Press.
- Atep, Adya Barata. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Azwar, Saefudin. 2010. *Metodologi Penelitian*, Cet 11. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bachrudin, Syaroni. 2015. *Kinerja Pelayanan Publik Dinas Pendidikan: Survei di Dinas Pendidikan Se-Wilayah III Cirebon*. Yogyakarta: Deepublish.
- Bangun, Wilson. 2011. *Intisari Manajemen*. Bandung: PT Refika Aditama.

- Caniel, Moehar. 2005. *Metode Penelitian Sosial Ekonomi: Dilengkapi Beberapa Alat Analisa dan Penuntun Penggunaan*, Cet. 3. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Daryanto, dan Mohammad Farid. 2013. *Konsep Dasar Manajemen Pendidikan di Sekolah*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Daryanto. 2011. *Peran Kepala Sekolah sebagai Pemimpin Pembelajaran*. Yogyakarta: Gava Media.
- Djaelani, Maslahudin. 2008. *Pedoman Praktis Manasik Haji dan Umroh*. Cilacap: Kbih Cilacap.
- Djokosantoso, Moeljiono. 2003. *Budaya Korporat dan Keunggulan Korporasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Fatarani, Ida Putri, Robi Habibi, Ferdy Berlino Putra. 2020. *Aplikasi Kehadiran Dosen Menggunakan PHP OOP*. Bandung: Kreatif.
- Habibi, Robi dan Riki Karnova. 2020. *Tutorial Membuat Aplikasi Sistem Monitoring Terhadap Job Desk Operasioanal Human Capital OHC*. Bandung, Kreatif Industri Nusantara.
- Habibi, Roni, Dkk. 2020. *Aplikasi Kehadiran Dosen Menggunakan PHP OOP*. Bandung: Kreatif.
- Hadinoto, Soetanto. 2013. *Kiat Memimpin Bank Ritel Mikro dan Konsumer*. Jakarta: Elek Media Komputindo.
- Hamzah, Muhammad Lutfi dan Astri Ayu Purwati. 2017. Sistem Manajemen Inventori Komputer Menggunakan Near Field Comunication Berbasis Android Studi Kasus di STIE Pelita Indonesia Pekanbaru, *Jurnal Of Economic, Busines, and Accouting*, Volume 1, No 1. Pekanbaru: STIE Pelita Indonesia Pekanbaru.
- Handoko, T, Hani. 1995. *Manajemen Edisi 2*. Yogyakarta: BPEF.
- Hanif Al Fatta. 2007. *Analisis dan Perancang Sistem Informasi untuk Keunggulan bersaing Perusahaan dan Organisasi Modern*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Harip, Santoso. 2005. *Membuat Multiaplikasi M/ Vb 6+cd*. Jakarta: Elek Media Komputindo.

- Haris, Nurdiansyah dan Robbi Saepul Rahman. 2019. *Pengantar Manajemen a different Perspektive*. Yogyakarta: Diandra Kreatif.
- Hendriyani, Yeka, dan Karmila Suryani. 2020. *Pemrograman Android Teori dan Aplikasi*. Pasuruan: Qiara Media.
- Hessel, Nogi S. Tangkilisan. 2015. *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.
- Husaini, Usman. 2013. *Manajemen Teori, praktik, dan Riset Pendidikan, Ed 4*. (Jakarta: Bumi Aksara.
- Imam, Gunawan, dkk. 2017. *Manajemen Pendidikan Suatu Pengantar Praktik*. Bandung: ALFABETA.
- Imam, Suprayogo dan Tobroni. 2001. *Metode Penelitian Soaial Agama*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Imamul A, dan Giana Hadi W. 2007. *Membuka Cakrawala Ekonomi*. Bandung: PT Purna Inves.
- Iqbal, Taufiq, Daniel Aprizal, dan Muhammad Wali. 2017. Aplikasi Manajemen Persediaan Barang Berbasis Economic Order Quantity. *Jurnal JTIK*. Vol. 1, No. 1. Lembaga KITA, Universitas Syiah Kuala, AMIK Indonesia.
- Ismail, Nurdin. 2017. *Etika pemerintahan Norma Konsep dan Praktek bagi pemyelenggara Pemerintahan*. Yogyakarta: Lintang Rasi Aksara Books.
- Jefri, Arlinandes Chandra. 2018. *Kewenangan Bank Indonesia dalam Pengaturan dan Pengawasan Perbankan di Indonesia Setelah Terbitnya Undang-Undang No 21 Tahun 2011 Tentang OJK*. Bengkulu: CV Zigie Utama.
- John, Suprihanto. 2014. *Manajemen*. Yogyakarta: Gajah Mada University.
- Joko, Dwi Santoso. 2019. Buku Saku Ibadah Manasik Haji Dan Umroh Berbasis Android. *Jurnal Pseudocode*. Yogyakarta: Universitas AMIKOM Yogyakarta Indonesia.
- Kamarudin, Sellang, dkk. 2019. *Strategi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik: Dimensi, Konsep, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Qiara Media.

- Karyoto. 2016. *Dasar-dasar Manajemen Teori, Definisi, dan Konsep*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kasiran, Moh. 2010. *Metodologi Penelitian Kuantitatif-Kualitatif*. Malang: UIN-Maliki Press.
- Koentjaraningrat. 1997. *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Kuswayatno, Lia, dkk. 2006. *Mahir Komputer Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk Kelas VII Sekolah Menengah Pertama*. Bandung: Grafindo Media Pratama.
- Mahfudlotul, Umi, dan B. Sintasari. 2019. *Strategi Promosi Dalam Manajemen Pemasaran Pondok Pesantren Al Urwatul Wustqo Diwek*. Jombang, Al-Idaroh.
- Manul. 2015. *Cara Tepat, Tepat & Hemat Pergi Umroh*. Bandung: Null Apps.
- Masdar, Sjahrazad, Sulikah Asmorowati, Jusuf Irianto. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi untuk Pelayanan Publik*. Surabaya: Airlangga Universty Press.
- Meloeng, Lexy J. 1999. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Grafindo Persada.
- Midarti, Lely Indah. 2016. *Manajemen Pelayanan Publik Menuju Pengelolaan yang Baik*. (Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Muflihini, Moh. Hizbul. 2013. *Administrasi Pendidikan, Tinjauan Teori Untuk Praktek Manajerial Bagi Guru dan Pimpinan Sekolah*. Yogyakarta: Pilar Media.
- Mulyadi, Ramayulis. 2017. *Manajemen Kepemimpinan Pendidikan Islam*. Jakarta: Kalam Mulia.
- Mulyani, Sri, dkk. 2019. *Sistem Informasi Akuntansi Aplikasi di Sektor Publik*. Bandung: Unpad Press.
- Munir, Muhammad, dan Wahyu Ilahi. 2006. *Manajemen Dakwah*. Jakarta: Prenada Media.
- Musalini, Uus. 2004. *Membangun Aplikasi Super Cantik dan Full Animasi dengan Delphi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

- Mustari, Mohamad. 2014. *Manajemen Pendidikan*. Depok: Raja Grafindo Persada.
- Pane, Syafrial Fachri, dkk. 2020. *Membuat Aplikasi Pengolah Data Administrasi Barang Menggunakan Aplikasi Apex Online*. Bandung: Kreatif.
- Rahardja, Untung, dkk. 2008. Riodic Historical System Sebagai Evaluasi Strategis dalam Mendukung Pengambilan Keputusan Manajemen. *Creative Communication And Innovative Technology Journal*. Banten: STMIK Raharja.
- Ratmino dan Atika Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rifan, Much. 2020. Laporan Survei Penetrasi dan Profil Perilaku Pengguna Internet di Indonesia. Jakarta: *Bulletin APJI*. Edisi 74.
- Rizal Mchmuh. 2013. Peranan Penerapan Sistem Informasi Mnjajemen Terhadap Efektifitas Kerja Pagawai Lembaga Pemasyarakatan Narkotika. *Jurnal Capacity*. Vol. 9. No 3. Makasar: STIE AMKOP.
- Rohmat. 2020. Manajemen Kurikulum Pendidikan Islam Berbasis Multikultural. *Jurnal Insania*. Jakarta: Putra Media.
- Rosadi, Muhammad Imron, Fariz, Zainul Ahwan, Mulyono Wibisono. 2019. Modernisasi Manajemen Bank Sampah Melalui Pemanfaatan Aplikasi Bank Sampah IT Mobile Pada Komunitas Bank Sampah TPI BISA Kelurahan Pagak Kecamatan Beji Kab. Pasuruan. *Jurnal Soeropati*. Vol 2, No 1, November 2019. Pasuruan: Universitas Yudharta Pasuruan.
- Samsudin, Sadili. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pustaka Setia.
- Siswanto. 2015. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiono. 2010. *Metode Pendekatan Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Cet.9*. Bandung: Alfabeta.
- Sukwiyati, dkk. 2006. *Ekonomi 1 SMA Kelas X*. Jakarta: Yudhistira Ghalia Indonesia.

- Sulastris, Lilis. 2014. *E Book. Manajemen Sebuah Pengantar: Sejarah, Tokoh, Teori, dan Praktik. Cet 3*. Bandung: La Good's Publishing.
- Suprpto, Tommy. 2009. *Pengantar teori dan Manajemen Komunikasi*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Suryadharma. 2019. *Sistem Informasi Manajemen*. Ponorogo: IKAPI.
- Suryana. 2010. *Metodologi Penelitian: Model Praktis Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.
- Susilawati, Trinil. 2012. *Haji dan Umroh yang Nikmat*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Syadi, Khalid Abu. 2010. *Dahsyatnya Umroh Rahasia Perjalanan Para Perindu Ibadah Umroh*. Jakarta: Mirqat.
- Syafaruddin. 2005. *Manajemen Lembaga Pendidikan Islam*. Jakarta: Ciputat Press.
- Terry, George R. 2003. *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Wiyani, Novan Ardhy. 2013. *Kelas: Teori dan Aplikasi untuk Menciptakan Kelas yang Kondusif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Yunus, Muhammad. 2021. *Metode dan Model Pengambilan Keputusan*. Indramayu: Adab.



IAIN PURWOKERTO

LAMPIRAN I

Penggalian Data Wawancara (Pertanyaan kepada Biro Al Mawa NU Cilacap)

1. Apa saja akun media sosial yang dimiliki Biro Al Mawa?
2. Apa alasan menggunakan aplikasi untuk pelayanan umroh?
3. Apa kelebihan dari Aplikasi Al Mawa dengan aplikasi umroh lain?
4. Apa saja divisi kerja di Biro Al Mawa?
5. Apa manfaat penggunaan aplikasi?
6. Siapa yang menggagas pembuatan aplikasi?
7. Siapa pembuat aplikasi Al Mawa?
8. Siapa yang bertugas dalam memanaj aplikasi?
9. Mengapa perlu menggunakan aplikasi?
10. Mengapa legalitas sebuah biro itu penting?
11. Kapan berdirinya Biro Al Mawa?
12. Kapan aplikasi mulai dioprasikan atau dirilis?
13. Bagaimana dampak dengan adanya aplikasi dalam melayani jamaah?
14. Bagaimana menghadapi jamaah yang gaptek?
15. Bagaimana hasil rekrutmen jamaah dari penggunaan aplikasi?
16. Bagaimana kendala yang dihadapi dengan penggunaan aplikasi?
17. Bagaimana respon jamaah dengan adanya aplikasi Al Mawa?
18. Berapa biaya yang dibutuhkan untuk membuat aplikasi Al Mawa?
19. Dimana membuat aplikasi Al Mawa?
20. Berapa jamaah yang sudah bergabung melalui aplikasi Al Mawa?
21. Berapa biro yang ada di Kabupaten Cilacap?

LAMPIRAN II

Penggalian Data Wawancara (Jawaban Biro Al Mawa NU Cilacap)

1. Ada beberapa akun seperti Website, Facebook, Instagram, Twitter, WhatsApp, Youtube.
2. Alasan yang paling mendasar dalam pemanfaatan aplikasi dalam meningkatkan pelayanan umroh yaitu agar dapat meningkatkan pelayanan umroh secara praktis, efektif, serta dapat memberikan informasi lebih update. Kemudian alasan berikutnya bahwa dengan menggunakan aplikasi Al Mawa dapat menstabilkan dan menyesuaikan dengan perkembangan zaman yang di era sekarang apaun menggunakan teknologi telekomunikasi, selain itu pula dengan pemanfaatan teknologi berupa aplikasi tentu akan mengurangi biaya pengeluaran dan biaya oprasional yang digelontorkan oleh pihak Biro Al Mawa. Kemudian alasan yang lain pula bahwa dengan pemanfaatan teknologi informasi berupa aplikasi tentu akan meningkatkan jangkauan yang lebih luas dibandingkan dengan secara konvensional.
3. Terhubung dengan semua akun Biro Al Mawa, dapat diakses oleh siapa saja, akses dapat dilakukan dimana saja asal terdapat koneksi internet.
4. Divisi pada biro Al Mawa, Komisaris bapak Wasimin Abdurofiq, Direktur Arif Himawan, Administrasi Turaningsih, Accounting Faya Reska, Oprasional Andrianto, Marketing, Solikhin, Tiketing Dinda Ayu
5. Jangkauan lebih luas, menyesuaikan perkembangan zaman, lebih efektif dan efisien baik waktu atau biaya.
6. Dari seluruh divisi saat rapat sepakat dengan gagasan bersama tersebut.
7. Pembuat dari kerja sama dengan Oemah Website.
8. Yang bertugas memantau bagian Divisi Accunting.
9. Agar Biro Al Mawa bisa semakin maju dan berkembang.
10. Sangat penting karena meminimalisir terjadinya penipuan biro ilegal.
11. Tanggal 22 Mei 2014 empat tahun kemudian berkat keistiqomahan alim ulama dan kerja keras segenap pengurus Nahdlatul Ulama Cilacap untuk

membangun biro umroh dengan basis Nahdlatul Ulama, *Alhamdulillah* biro AlMawa Cilacap resmi menjadi Perseroan Terbatas (PT) dengan nama PT. NAHDLATUNA ZADUNA TAQWA. Biro ini secara resmi mendapatkan izin dari pemerintah untuk melakukan pelayanan umroh kepada masyarakat.

12. 26 November 2019
13. Jamaah sangat terbantu dan merasa lebih efisiensi biaya dan tenaga. Dapat dilihat direspon jamaah pada aplikasi.
14. Dari pihak Biro Al Mawa NU Cilacap terjun langsung ke calon jamaah untuk menjelaskan kepada calon jamaah yang gaptek.
15. Alhamdulillah untuk hasil perekrutan juga dari bulan ke bulan sudah mulai ada respon dan perkembangan, baik pendaftar sebagai jamaah ataupun sebagai agen Biro Al Mawa.
16. Kendala terbanyak yaitu masih terkait dengan koneksi internet dan pengguna yang masih gaptek.
17. Dari respon jamaah sebagian besar merespon merasa terbantu dengan adanya aplikasi ini.
18. Biaya yang dibutuhkan untuk membuat aplikasi ini kurang lebih sepuluh juta rupiah.
19. Aplikasi ini di buat di Purwokerto yaitu bekerja sama dengan Oemah Website.
20. Dari jamaah umroh sudah 15 orang dan dari agen sudah skitar 53 orang.
21. Ada beberapa biro yang ada di Kabupaten Cilacap antara lain Multazam, Karima Bercahaya, PT. Titian Darul Hijrah, Patuna travel, Arminareka Perdana Grup, ESQ Tour

LAMPIRAN III

Dokumentasi

(Foto wawancara di Biro Al Mawa NU Cilacap)



Wawancara Direktur Al Mawa



Divisi Oporasional Al Mawa

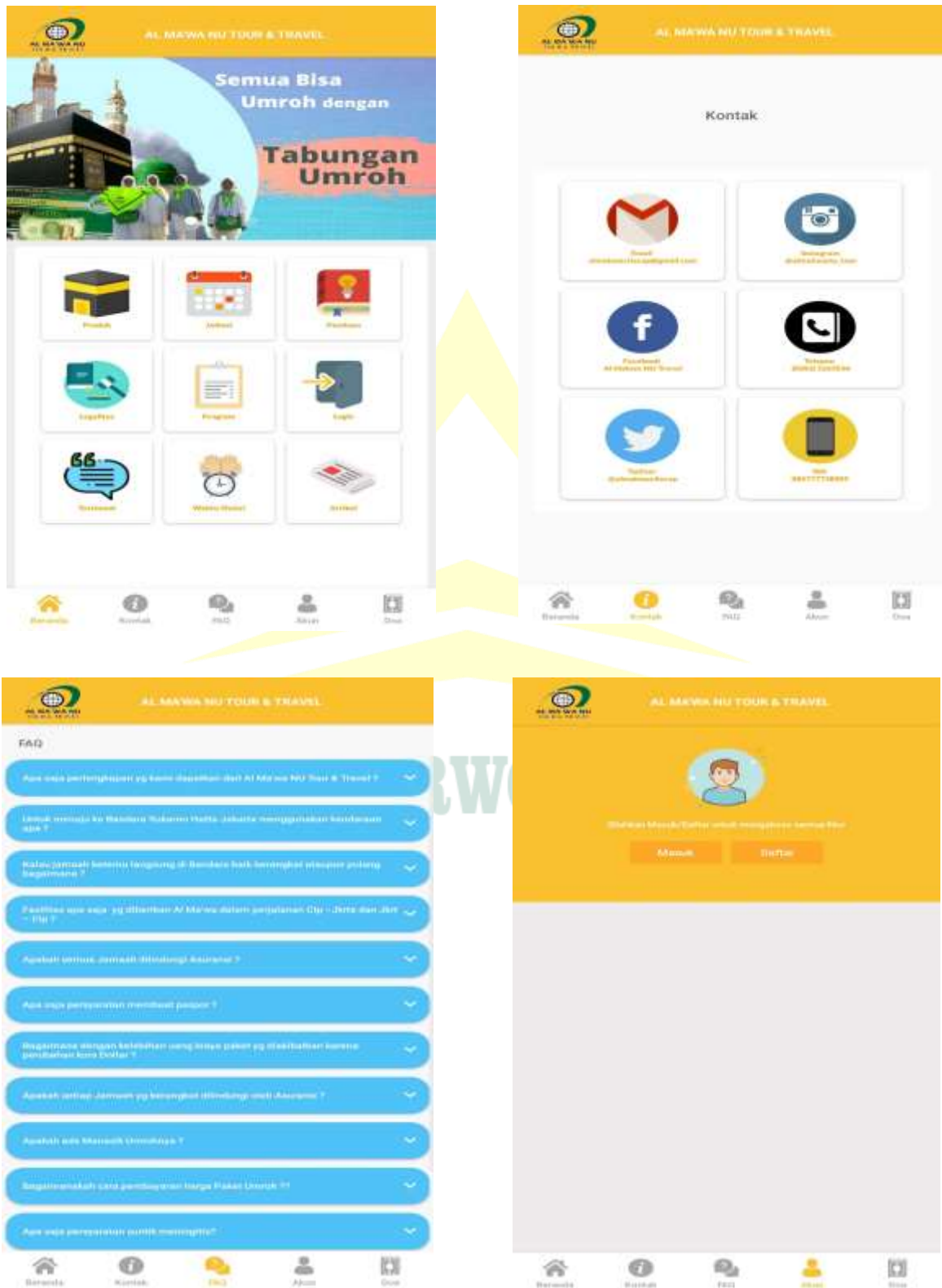


Divisi Marketing Al Mawa



Divisi Accouting Al Mawa

Dokumentasi
(Foto Aplikasi Al Mawa NU Cilacap)



Ummah	Date	Maskapai
Ummah 03 Desember	2019-12-03	Saudia Airlines
Ummah 05 Desember	2019-12-05	Saudia Airlines
Ummah 18 Desember	2019-12-18	Saudia Airlines
Ummah Januari	2020-01-10	Saudia Airlines
Ummah Januari	2020-01-27	Saudia Airlines
Ummah Februari	2020-02-27	Saudia Airlines
Ummah Maret	2020-03-11	Saudia Airlines
Ummah Maret	2020-03-25	Saudia Airlines
Ummah Plus Turki	2020-04-08	Saudia Airlines



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
 FAKULTAS DAKWAH

Jalan Jenderal A. Yani, No. 40A Purwokerto 53126
 Telepon (0281) 635624 Faksimili (0281) 636553
 Website: www.iainpurwokerto.ac.id



SURAT KETERANGAN

Nomor : 1255/In.17/FD.J.MD/PP.009/XI/2020

Yang bertanda tangan di bawah ini Ketua Jurusan Manajemen Dakwah menerangkan bahwa :

Nama : Trio Wahyu
 NIM : 1617103038
 Prodi : Manajemen Dakwah

Mahasiswa tersebut benar-benar telah melaksanakan ujian Komprehensif pada hari 8 November 2020, dan dinyatakan LULUS dengan nilai A-

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.



Purwokerto, 16 November 2020
 Ketua Jurusan,

ARSAM



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
 FAKULTAS DAKWAH

Jalan Jenderal A. Yani, No. 40A Purwokerto 53126
 Telepon (0281) 635624 Faksimili (0281) 636553
 Website: www.iaipurwokerto.ac.id



KETERANGAN LULUS UJIAN PROPOSAL

Nomor : B.1011/In.17/FD.J.MD/PP.009/VII/2020

Yang bertanda tangan di bawah ini, Ketua Sidang Proposal Skripsi Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri Purwokerto menerangkan bahwa :

Nama : Trio Waluyo
 NIM : 1617103038
 Semester : 9
 Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
 Tahun Akademik : 2019/2020

Benar-benar telah melaksanakan ujian proposal skripsi dengan judul MANAJEMEN BERBASIS APLIKASI UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN UMROH DI ALMAWA NU TOUR & TRAVEL PT NAHDLATUNAZADUNA TAQWA CILACAP dan dinyatakan LULUS

dengan perubahan sebagai berikut:

Perbaikan Judul

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dan dapat digunakan sebagai syarat untuk melakukan riset dalam rangka penulisan skripsi program S-1.

Dibuat di : Purwokerto
 Pada Tanggal : 23 September 2020



IAIN.PWT/F.DAK/S/3
Tanggal Terbit : 23 September 2020
No. Revisi :

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

1. Nama : Trio Waluyo
2. Tempat, Tanggal Lahir : Banyumas, 26 Maret 1997
3. Jenis Kelamin : Laki-Laki
4. Alamat : Darmakradenan RT 03 RW 01
5. Nama Ayah : Takum
6. Nama Ibu : Kamsinah

B. Riwayat Hidup

1. TK : TK Pertiwi Darmakradenan
2. SD : SD Negeri 2 Darmakradenan
3. SMP : SMP Negeri 2 Gumelar
4. SMK : SMK Ma'arif NU 1 Ajibarang
5. Perguruan Tinggi : IAIN Purwokerto

Purwokerto, 11 Maret 2021



Trio waluyo
NIM. 16171030308

IAIN PURWOL