

**MANAJEMEN STRATEGI DALAM MENINGKATKAN  
KINERJA PELAYANAN DI LAZIZ BAITUL AMANAH**

**Skripsi**

**OP SESAR DANDDY ARAFAT  
NPM 1741030185**



**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1443 H/2023 M**

**MANAJEMEN STRATEGI DALAM MENINGKATKAN  
KINERJA PELAYANAN DI LAZIZ BAITUL AMANAH**

Skripsi

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-  
syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana S1 Dalam Fakultas Dakwah  
dan Ilmu Komunikasi

Oleh:

**OP SESAR DANDDY ARAFAT**  
NPM 1741030185

Pembimbing I : Dr. Hj. Suslina Sanjaya, S.Ag., M.Ag

Pembimbing II : M. Husaini, M.T

**Program Studi Manajemen Dakwah**

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1443 H/2023 M**

## ABSTRAK

Suatu organisasi baik pemerintah maupun swasta dituntut agar selalu mengoptimalkan sumber daya manusianya. Untuk mengatur segala pelaksanaan penyelenggaraan organisasi diperlukan peraturan dan mekanisme yang menjamin terwujudnya fungsi-fungsi organisasi yang baik dan akurat, dengan demikian suatu institusi dapat teratur dengan baik demi menanggapi visi dan misi suatu organisasi. Kinerja merupakan tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Pelayanan adalah produk-produk yang sifatnya tak kasat mata, yang melibatkan usaha-usaha manusia dan memerlukan peralatan. Pelayanan ialah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan

Metode Penelitian ini yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif jenis riset lapangan (*field research*), merupakan penelitian langsung dilapangan ataupun responden, penelitian lapangan ini diperkaya dengan informasi kepustakaan.

Perencanaan (*Planning*) dalam meningkatkan kualitas layanan di laziz baitul amanah yaitu meliputi menyusun program rencana pembelajaran dan menerapkan metode-metode serta menyusun rencana jangka pendek dan jangka panjang. *Kedua* dalam meningkatkan kualitas layanan di laziz baitul amanah yaitu dengan melakukan pembagian tugas antar pengurus. *Ketiga* Pelaksanaan (*Actuating*) Laziz Baitul Amanah dalam Pelaksanaan dalam meningkatkan kualitas layanan di laziz baitul amanah dengan pemberian motivasi, menjalin komunikasi yang baik dan melaksanakan dan mengembangkan metode-metode dalam meningkatkan kualitas layanan di laziz baitul amanah. *Keempat* Pengawasan (*Controlling*) Laziz Baitul Amanah dalam meningkatkan kualitas layanan di laziz baitul amanah yaitu dilakukan dengan cara melihat perkembangan program yang telah terlaksana. Memantau dan mengawasi secara langsung sikap dan seberapa jauh target yang telah dicapai berdasarkan tujuan yang telah ditentukan.

**Kata Kunci: Manajemen, Pelayanan, Kinerja**

## **ABSTRACT**

*An organization, both government and private, is required to always optimize its human resources. To regulate all the implementation of organizational management, regulations and mechanisms are needed that guarantee the realization of good and accurate organizational functions, so that an institution can be properly organized in order to respond to the vision and mission of an organization. Performance is about doing the job and the results achieved from the job. Services are products that are invisible, which involve human efforts and require equipment. Service is an activity or series of activities that are invisible (cannot be touched) that occur as a result of interaction between consumers and employees.*

*This research method is using qualitative research methods, the type of field research (field research), is direct research in the field or respondents, this field research is enriched with library information.*

*Planning (Planning) in improving the quality of services at laziz baitul amanah, which includes preparing a learning plan program and applying methods as well as preparing short and long term plans. The second is in improving the quality of service at laziz baitul amanah, namely by dividing tasks between administrators. The third is Actuating Laziz Baitul Amanah in the implementation of improving the quality of services at Laziz Baitul Amanah by providing motivation, establishing good communication and implementing and developing methods to improve service quality at Laziz Baitul Amanah. Fourth, the Controlling of Laziz Baitul Amanah in improving the quality of services at Laziz Baitul Amanah is carried out by looking at the development of programs that have been implemented. Monitor and supervise directly attitudes and how far targets have been achieved based on predetermined goals.*

**Keywords: Management, Service, Performance**

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : OP SESAR DANDDY ARAFAT  
NPM : 1741030185  
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "MANAJEMEN STRATEGI DALAM MENINGKATKAN KINERJA PELAYANAN DI LAZIZ BAITUL AMANAH" adalah benar - benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun. Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, Januari 2023  
Penulis



**OP SESAR DANDDY ARAFAT**  
**NPM. 1741030185**



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN  
INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

*Jl. Let. Kol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp. (0721) 703289*

**PERSETUJUAN**

**Judul Skripsi** : “Manajemen Strategi dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan di LAZIZ Baitul Amanah”  
**Nama** : Op Sesar Dandy Arafat  
**NPM** : 1741030185  
**Program Studi** : Manajemen Dakwah  
**Fakultas** : Dakwah Dan Ilmu Komunikasi

**MENYETUJUI**

Untuk di Munaqasyahkan dan dipertahankan dalam sidang munaqasyah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**Dr. Hj. Suslina Sanjaya, S.Ag., M.Ag**  
NIP. 197206161997032002

**M. Husaini, MT**  
NIP. 197812182009121001

**Mengetahui**

**Ketua Jurusan Manajemen Dakwah**

**Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, S.Sos., M.Sos.I**  
NIP. 197010251999032001



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN  
LAMPUNG**

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**






**Jl. Let. Kol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp. (0721) 703289**

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul: **“Manajemen Strategi dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan di LAZIZ Baitul Amanah”** Disusun oleh: **Op Sesar Dandy Arafat NPM: 1741030185**, Program studi: **Manajemen Dakwah**. Telah di ujikan dalam sidang Munaqosyah di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung pada hari/ tanggal: **Jum’at, 16 Juni 2023 Pukul 08.00-09.30 WIB** di Ruang Sidang.

**TIM MUNAQOSYAH**


**Ketua Sidang** : **Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, S.Sos.,M.Sos.I**  
**Sekretaris** : **Rouf Tamim, M. Pd. I**  
**Penguji I** : **Dr. Hasan Mukmin, MA**  
**Penguji II** : **Dr. Hj. Suslina Sanjaya, S.Ag, M.Ag**  
**Penguji Pendamping** : **M. Husaini, MT**

**Mengetahui,**

**Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi**



  
**Dr. H. Abdul Syukur, M.Ag**  
**NIP. 196511011995031001**

## MOTTO

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ ۖ صَفًّا كَأَنَّهُمْ بُنْيَانٌ مَّرْصُومٌ

“Sungguh Allah menyukai orang-orang yang ada di jalan-Nya dalam barisan yang teratur seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh.” (Qs. As Saff [3]:4)





## PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim

Teriring do'a dan rasa syukur kehadiran Allah SWT, ku persembahkan sebuah karya kecil ini sebagai tanda cinta dan kasihku yang tulus kepada:

1. Kepada Ayahanda dan Ibunda tercinta, Bapak Ahmad Faisal dan Ibu Novirda yang telah berjuang keras dan tiada pernah hentinya memberiku semangat, do'a, dorongan, nasehat, kasih sayang dan pengorbanan untuk anaknya yang tak akan pernah tergantikan.
2. Untuk keluarga besarku, sahabat-sahabatku, teman-temanku, dan semua yang telah memberikan do'a, bantuan, baik secara materi dan ilmunya, yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga Allah SWT membalas segala perbuatan baik dengan kebaikan yang tidak pernah terputus.
3. Almamaterku tercinta, tempat menimba ilmu dan pengalaman UIN Raden Intan Lampung yang kubanggakan, yang telah mendewasakan dalam berpikir, bertindak dan mengambil keputusan, semoga ini menjadi awal kesuksesan dalam hidupku baik di dunia dan bekalku di akhirat.

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis lahir pada tanggal 03 Agustus 1998 di bandar lampung Penulis merupakan anak tunggal buah cinta kasih dari bapak Asikin dan ibu Imas Umainah.

Pendidikan penulis bermula di SD Al Ahzar 1 Bandar Lampung lulus pada tahun 2010 Kemudian penulis melanjutkan kejenjang pendidikan di SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung lulus pada tahun 2013 Kemudian penulis melanjutkan sekolahnya di SMAN 14 Bandar Lampung lulus pada tahun 2016.

Pada tahun 2017 penulis diterima sebagai mahasiswa Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

Bandar Lampung, .... , Januari 2023  
Yang Membuat,

**OP SESAR DANDDY ARAFAT**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, pemilik alam semesta beserta dengan segala isinya, yang dengan karunia-Nya kita dapat merasakan kenikmatan berupa nikmat iman, Islam, dan ihsan. Sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul penelitian:” Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Di Laziz Baitul Amanah”. Sholawat teriringkan salam semoga senantiasa tercurah limpahkan kepada suri tauladan kita yakni nabi besar Muhammad SAW karena beliaulah yang telah membawa kita dari zaman kegelapan menuju kepada cahaya Islam, semoga kita semua mendapatkan syafa’atnya di yaumil akhir kelak, *Aamiin Ya Rabbal’alamiin*. Proses penulisan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari peran berbagai pihak yang turut serta membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir sebagai seorang mahasiswa hingga memperoleh gelar Sarjana Strata 1 dalam Ilmu Dakwah dan Komunikasi, maka dari itu penulis ucapkan ribuan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Abdul Syukur, M.Ag selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.
2. Ibu. Dr. Hj. Suslina Sanjaya, S.Ag., M.Ag selaku pembimbing I, dan Bapak M. Husaini, M.T selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dalam proses penyusunan skripsi hingga tahap penyelesaiannya.
3. Keluarga besar fakultas dakwah dan ilmu komunikasi UIN Raden Intan Lampung, terkhusus:
  - a. Keluarga Jurusan Manajemen dakwah, Ibu Yunindar Cut Mutia Yanti, M.Sos.I selaku ketua jurusan Manajemen Dawah dan Bapak Baddarudin, M.Ag selaku sekretaris jurusan Manajemen Dakwah.
  - b. Seluruh dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang telah mendidik serta memberikan Ilmu pengetahuan yang tentunya sangat bermanfaat bagi penulis.
4. Dr. KH. Ahmad Rafiq Udin, S.Ag., MSI yang sangat terbuka dan dengan senang hati mengizinkan penulis untuk melaksanakan penelitian.

5. Seluruh petugas staf perpustakaan Universitas, staf perpustakaan Fakultas, dan staf perpustakaan Daerah yang dengan keramah-tamahannya melayani penulis dan meminjamkan buku kepada penulis sebagai bahan bacaan dan referensi dalam penulisan skripsi ini.
6. Teman-teman seperjuangan Manajemen Dakwah angkatan 2018 dan semua sahabat-sahabatku yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis, semoga Allah SWT senantiasa memudahkan langkah kaki kita.

Semoga Allah senantiasa membalas kebaikan yang telah diberikan oleh Bapak, Ibu, dan teman-teman sekalian dengan balasan yang lebih baik. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat baik bagi penulis, pembaca serta pihak-pihak lainnya.

Bandar Lampung, Januari 2023  
Penulis

OP SESAR DANDDY ARAFAT

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>xiii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>x</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Penegasan Judul .....	1
B. Latar Belakang Masalah .....	3
C. Fokus dan Sub-fokus Penelitian .....	6
D. Rumusan Masalah .....	6
E. Tujuan Penelitian .....	6
F. Manfaat Penelitian .....	6
G. Penelitian Terdahulu .....	7
H. Metodologi Penelitian.....	9
I. Sistematika Pembahasan .....	15

### **BAB II MANAJEMEN STRATEGI DAN KINERJA PELAYANAN**

A. Manajemen .....	17
1. Pengertian Manajemen .....	17
2. Fungsi Manajemen.....	23
B. Strategi.....	28
1. Pengertian Strategi .....	28
2. Tahap-tahap Strategi.....	29
C. Kinerja Pelayanan .....	31
1. Pengertian Kinerja .....	31
2. Pelayanan.....	34

### **BAB III LAZIZ BAITUL AMANAH**

A. Profil Laziz Baitul Amanah.....	41
1. Sejarah Singkat Laziz Baitul Amanah 44.....	41
2. Visi Misi Laziz Baitul Amanah.....	42

	3. Tujuan Laziz Baitul Amanah .....	42
	4. Prinsip Laziz Baitul Amanah .....	43
	5. Program Laziz Baitul Amanah.....	44
	6. Struktur Kepengurusan Laziz Baitul Amanah .....	46
	B. Manajemen Laziz Baitul Amanah .....	47
<b>BAB IV</b>	<b>ANALISIS MANAJEMEN STARTEGI DALAM MENINGKATKAN KINERJA PELAYANAN DI LAZIZ BAITUL AMANAH</b>	
	A. Analisis Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Di Laziz Baitul Amanah .....	52
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b>	
	A. Simpulan .....	56
	B. Rekomendasi .....	56

**DAFTAR PUSTAKA  
LAMPIRAN**



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Tentang Penetapan Judul dan Penunjukan Pembimbing Skripsi Mahasiswa.
- Lampiran 2 : Kartu Konsultasi skripsi.
- Lampiran 3 : Surat Keterangan Perubahan Judul Skripsi
- Lampiran 4 : Daftar Wawancara.
- Lampiran 5 : Daftar Pengurus Laziz Baitul Amanah
- Lampiran 6 : Surat Telah Melakukan Penelitian dari Laziz Baitul Amanah
- Lampiran 8 : Daftar Foto.



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. PenegasanJudul

Untuk menghindari kesalah pahaman dalam memahami maksud yang terkandung dalam judul penelitian ini, maka penulis akan mengemukakan penegasan judul dengan memberikan pengertian-pengertian sehingga dapat menghindari perbedaan penafsiran dan presepsi. Adapun judul proposal ini adalah **“Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan di Laziz Baitul Amanah”**.

Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efesien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.<sup>1</sup>

Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan sumber daya-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan bersama<sup>2</sup>.

Menurut Malayu Hasibuan manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.<sup>3</sup>

Jadi yang dimaksud manajemen dalam penelitian ini yaitu segala

---

<sup>1</sup> Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian dan Masalah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2016 ),

<sup>2</sup> T.Hani Handoko, *Manajemen Edisi 2*, (BPFE-Yogyakarta, 2009), h.8

<sup>3</sup> Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian, Masalah*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2016),h.2



rangkaian kegiatan yang telah ditetapkan yang memiliki hubungan yang saling ketergantungan antara satu dengan yang lainnya yang berupa sebuah perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan.

Strategi dapat diartikan sebagai cara atau taktik yang telah dirancang secara sistematis agar tujuan organisasi dapat terarah. Secara umum strategi juga merupakan suatu teknik yang digunakan untuk mencapai suatu tujuan.<sup>4</sup>

Menurut Chandle ryang dikutip oleh Fredy Rangkuti dalam bukunya yang berjudul teknik pembedahan khusus bisnis analisis SWOT, strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan perusahaan dalam kaitannya dengan tujuan jangka panjang, program tidak lanjut, serta prioritas alokasi sumberdaya.<sup>5</sup> Menurut Stainer dan Minner adalah penempatan misi, penempatan sasaran organisasi dengan mengingat kekuatan eksternal dan internal dalam perumusan kebijakan tertentu untuk mencapai sasaran dan memastikan implementasinya secara tepat, sehingga tujuan utama organisasi akan tercapai.<sup>6</sup>

Bedasarkan pemaparan diatas maka dapat penulis simpulkan strategi merupakan suatu proses yang telah dikemas dengan baik untuk meraih sesuatu yang telah direncanakan.

Istilah kinerja merupakan singkatan dan kinetika energi kerja manusia jika dipekerjakan akan menghasilkan keluaran kerja.

---

<sup>4</sup>Iskandarwassid, *Strategi Pembelajaran Bahasa*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008), 2

<sup>5</sup>Fredy Rangkuti, *Teknik Pembedahan Kasus Bisnis Analisis SWOT*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2015), 3

<sup>6</sup>George Stainer dan John Minner, *Manajemen Stratejik*, (Jakarta: Erlangga,2002), 20

Menurut Wibowo, kinerja berasal dari pengertian *Performance* yaitu sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Kinerja berkaitan dengan melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari suatu pekerjaan. Kinerja dikatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik. Kinerja dapat diartikan sebagai penentuan secara periodik efektifitas operasional suatu perusahaan, bagian dari perusahaan dan pegawainya berdasarkan sasaran, standar, dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.<sup>7</sup>

Pelayanan menurut Ivancevice, Lorenzi, Skinner dan Crosby mengatakan bahwa pelayanan adalah produk produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.<sup>8</sup>

Dari beberapa pengertian istilah-istilah yang digunakan di atas, maka yang dimaksud dengan judul penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan untuk mengkaji manajemen strategi dalam meningkatkan kinerja pelayanan yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian yang dilakukan di Laziz Baitul Amanah.

## **B. Latar Belakang**

Suatu organisasi baik pemerintah maupun swasta dituntut agar selalu mengoptimalkan sumber daya manusianya. Sumber daya manusia yang baik dapat membentuk pegawai yang berprestasi serta mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Untuk mengatur segala pelaksanaan penyelenggaraan organisasi diperlukan peraturan dan

---

<sup>7</sup>Wibowo, Manajemen Kinerja Edisi Lima, (Jakarta : Rajawali Press, 2016), 18.

<sup>8</sup>Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *manajemen pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), 2

mekanisme yang menjamin terwujudnya fungsi-fungsi organisasi yang baik dan akurat, dengan demikian suatu institusi dapat teratur dengan baik demi menanggapi visi dan misi suatu organisasi. Organisasi dibentuk untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Tujuan adalah sesuatu yang diharapkan organisasi untuk dicapai. Tujuan organisasi dapat berupa perbaikan pelayanan pelanggan, pemenuhan permintaan pasar, peningkatan kualitas produk atau jasa, meningkatnya daya saing, dan meningkatnya kinerja organisasi.<sup>9</sup> Setiap organisasi, tim, atau individu dapat menentukan tujuannya sendiri.

Kinerja mempunyai makna lebih luas, bukan hanya menyatakan sebagai hasil kerja tetapi juga bagaimana proses kerja berlangsung. Kinerja merupakan tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja juga merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi. Kinerja pegawai sangat berperan dalam keberhasilan dan kemajuan organisasi, karena pada dasarnya organisasi dijalankan oleh manusia maka kinerja sesungguhnya adalah perilaku manusia dalam menjalankan perannya. Pegawai juga merupakan aset terpenting yang ada di dalam organisasi yang berperan sangat strategis untuk melakukan perencanaan, pemikiran serta sebagai pengendali kegiatan organisasi.

Pelayanan adalah produk-produk yang sifatnya tak kasat mata, yang melibatkan usaha-usaha manusia dan memerlukan peralatan.

---

<sup>9</sup>Syamsir Torang, *Organisasi dan Manajemen (Perilaku, Struktur, Budaya dan Perubahan Organisasi)*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 165

Pelayanan ialah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaruan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan didalam pemerintahan itu sendiri. Meskipun demikian, pembaruan dilihat dari kedua sisi tersebut belumlah memuaskan, bahkan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan termarginalisasikan dalam kerangka pelayanan. Tuntutan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik terus berkembang seiring dengan semakin meningkatnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani, sedangkan kewajiban pemerintah adalah untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Laziz Amanah Lampung adalah lembaga Sosial Kemanusiaan Yang menghimpun dana infak dari Sahabat Dermawan untuk disalurkan kepada saudara-saudara kita yang membutuhkan.

Strategi yang dilakukan Laziz Baitul Amanah merupakan segala macam bentuk kinerja pelayanan publik. Strategi Pelayanan publik yang dilakukan oleh Laziz Baitul Amanah berupa pemenuhan kebutuhan bagi warga kurang mampu. Dalam memperhatikan kebutuhan warga kurang mampu, dhuafa ann lain-lain, Laziz Baitul Amanah juga memmperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan. Kinerja Pelayanan publik yang dilakukan Laziz Baitul Amanah meliputi alur:

1. menunjukkan mesin nomor antrian,
  2. pemanggilan antrian pendaftaran,
  3. pemanggilan masuk porti,
  4. melakukan reader e-ktip dan
  5. pemanggilan terhadap warga yang membutuhkan,
- dalam menjamin keamanan, ketertiban dan keselamatan di

Berdasarkan uraian-uraian di atas, penulis tertarik melakukan penelitian mengenai manajemen strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh laziz Baitul amanah.

### **C. Fokus dan Sub-Fokus**

Pada penelitian ini, peneliti memfokuskan kepada permasalahan tentang manajemen strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Laziz Baitul Amanah. Dari fokus ini dibagi menjadi sub-fokus penelitian yaitu bagaimana manajemen strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Laziz Baitul Amanah.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka rumusan dalam penelitian ini adalah Bagaimana manajemen strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Laziz Baitul Amanah?

### **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana manajemen strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Laziz Baitul Amanah

### **F. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini dilakukan yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna dalam mengembangkan

keilmuan Jurusan Manajemen Dakwah, terkait dengan manajemen strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

## 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan acuan dan motivasi khususnya bagi penulis dan Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi untuk lebih mengetahui terkait manajemen strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

## 3. Manfaat Akademis

Penelitian sebagai salah satu perwujudan dan Tri Dharma Perguruan Tinggi di UIN Raden Intan Lampung, yaitu penelitian terkait dengan program studi Manajemen Dakwah.

## G. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai bahan untuk membandingkan terhadap penelitian yang ada mengenai kekurangan dan kelebihan yang ada sebelumnya. Selain itu, penelitian terdahulu digunakan sebagai rangka mendapatkan informasi mengenai teori-teori yang ada kaitannya dengan judul yang digunakan untuk memperoleh landasan teori ilmiah Untuk dijadikan sebagai sumber informasi dan perbandingan dalam penelitian. Berikut beberapa judul skripsi yang memiliki tema berkolerasi dengan judul skripsi ini, antara lain:

Nur Rohma, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi dengan judul skripsi “Strategi Dalam Mengoptimalkan Kinerja Pelayanan Masyarakat Di KUA Kalirejo Lampung Tengah”<sup>10</sup>. Penelitian ini berisi tentang

---

<sup>10</sup> Nur Rohmah, “*Strategi Dalam Mengoptimalkan Kinerja Pelayanan Masyarakat Di KUA Kalirejo Lampung Tengah*” (Skripsi Progrman Sarjana Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Raden Intan, Lampung, 2018).

strategi-strategi dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan pegawai seperti: 1) adanya aturan-aturan tentang kedisiplinan masuk jam kerja tepat waktu, 2) kebersamaan dalam menangani kegiatan dengan baik antara teman sesama pegawai, atasan, dengan bawahan begitupun sebaliknya keakraban antara menghormati satu sama lain, 3) pemimpin memberikan keteladanan pegawai. Pada penelitian ini KUA Kalirejo Lampung Tengah sudah cukup baik namun perlu adanya optimalisasi dari pihak pegawai agar pelayanan KUA dapat maksimal.

Ruri Nova Andrianti, Universitas Islam Negeri Radern Intan Lampung, Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi dengan judul skripsi “Optimalisasi Kinerja Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung.” Penelitian ini membahas mengenai tugas-tugas para pegawai KUA Enggal yang belum terealisasikan dengan sebagaimana mestinya serta kurangnya perencanaan dan fasilitas yang kurang memadahi sehingga tugas pegawai di KUA Enggal masih sedikit pasif.<sup>11</sup>

Budi Utomo, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung , Fakultas Dakwah Dan Ilmu komunikasi dengan judul skripsi “Optimalisasi Layanan Pernikahan KUA Di Kecamatan Kasui Kabupaten Way Kanan.” Penelitian ini membahas mengenai bentuk layanan pernikahan KUA dan upaya yang dilakukan untuk

---

<sup>11</sup> Ruri Nova Andrianti “*Optimalisasi Kinerja Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung*” (Skripsi Program Dakwan dan Ilmu Komunikasi , UIN Raden Intan, Lampung, 2020)

meningkatkan pelayanan di KUA Kasui Kabupaten Way Kanan.<sup>12</sup>

Berdasarkan uraian penelitian-penelitian terdahulu di atas, diketahui bahwa terdapat penelitian yang berhubungan dengan strategi dan kinerja pelayanan dengan fokus kajian yang berbeda-beda. Oleh karena itu, untuk menghindari terjadinya plagianisme, maka penulis melakukan penelitian dengan rumusan masalah yang berbeda. Adapun judul penelitian ini ialah “Manajemen startegi dalam meningkatkan kinerja pelayanan di laziz Baitul amanah” Penelitian ini membahas mengenai manajemen dalam meningkatkan kinerja pelayanan di laziz Baitul amanah.

## H. Metode Penelitian

Metodologi penelitian berasal dari kata “metode” yang artinya cara yang tepat untuk melakukan sesuatu dan “logos” yang artinya ilmu atau pengetahuan. Jadi metodologi artinya cara melakukan sesuatu dengan menggunakan pikiran secara saksama untuk mencapai suatu tujuan

### 1. Jenis dan Sifat Penelitian

#### a. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang dilakukan di lapangan, terlibat langsung dengan masyarakat setempat.<sup>13</sup> Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang sifatnya deskriptif. Penulis menggunakan metode

---

<sup>12</sup> Budi Utomo, “*Optimalisasi Layanan Pernikahan KUA di Kecamatan Kasui Kabupaten Way Kanan*” ( Skripsi Program Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Raden Intan, Lampung, 2015).

<sup>13</sup>J.R Raco, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Grasindo, 2010), 2



penelitian kualitatif deskriptif, dengan jenis pendekatan penelitian yaitu penelitian lapangan.

Penelitian Lapangan (*Field Research*), adalah penelitian yang dilakukan untuk memperoleh data langsung dari lapangan sesuai dengan objek pembahasan menitikberatkan pada kegiatan lapangan. Adapun cara dalam pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara dan dokumentasi.<sup>14</sup>

b. Desain Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk menguraikan manajemen startegi dalam meningkatkan kualitas layanan di laziz Baitul amanah. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Artinya data yang dikumpulkan terutama berupa kata-kata, kalimat atau gambar yang memiliki makna dan mampu memacu timbulnya pemahaman yang lebih nyata daripada sekedar angka atau frekuensi.<sup>15</sup> Tujuan menggunakan pendekatan kualitatif adalah agar peneliti dapat menggambarkan realita empiris dibalik fenomena yang terjadi terkait dengan manajemen startegi dalam meningkatkan kualitas layanan di laziz Baitul amanah secara lebih detail dan mendalam.

2. Sumber Data

Data adalah sekumpulan bukti atau fakta yang dikumpulkan

---

<sup>14</sup>Murdalis, *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), 28

<sup>15</sup>Marzuki, *Metodelogi Riset Panduan Bidang Sosial*, (Yogyakarta, Kampus Fakultas Ekonomi, UII, 2005, Cet. Ke.I

dan disajikan untuk tujuan tertentu. Adapun sumber data yang dipakai penelitian ini ialah sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan dari sumber utama. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber utama adalah pegawai laziz baitu amanah. pegawai laziz baitu amanah berjumlah 20 orang. Populasi yang penulis ambil yakni berjumlah 3 orang. Adapun dalam menentukan sumber data primer, penulis menggunakan *Snowball sampling*. Dalam penelitian ini digunakan teknik *non random sampling* yaitu “tidak semua individu di dalam populasi diberi peluang sama untuk menjadi anggota sampel”.<sup>16</sup> Untuk pengambilan sampel penulis menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dimana sampel yang dipilih berdasarkan penilaian peneliti bahwa populasi tersebut yang paling baik untuk dijadikan sampel penelitian. Berdasarkan pengertian di atas, populasi yang dijadikan sampel dalam penelitian ini terdiri dari:

1. 1 orang Direktur Laziz Baitul amanah
2. 1 orang manajer laziz Baitul amanah
3. 1 orang sekretaris laziz Baitul amanah

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data pelengkap atau tambahan yang melengkapi data yang sudah ada sebelumnya. Data

---

<sup>16</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 84

sekunder dalam penelitian ini adalah kajian terhadap artikel atau buku-buku yang ditulis oleh para ahli yang ada hubungannya dengan penelitian ini serta kajian pustaka dari hasil penelitian terdahulu yang ada relevansinya dengan pembahasan penelitian ini, baik yang telah diterbitkan maupun yang tidak diterbitkan dalam bentuk buku.

### 3. Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini:

#### a. Wawancara

Wawancara atau interview adalah metode pengumpulan data dengan cara bertanya langsung kepada responden untuk mendapatkan informasi. Adapun jenis wawancara yang digunakan peneliti yaitu wawancara terstruktur yaitu wawancara yang menggunakan pertanyaan-pertanyaan tertulis.<sup>17</sup> Penulis menggunakan metode ini sebagai metode pokok karena penulis mengharapkan data yang dibutuhkan akan dapat diperoleh langsung sehingga kebenaran tidak diragukan lagi. Penulis mempersiapkan pertanyaan berdasarkan pada masalah yang dibahas atau diteliti yaitu terkait optimalisasi pelayanan dalam meningkatkan kinerja pegawai.

#### b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data baik berupa sumber tertulis, film, gambar, dan karya-karya

---

<sup>17</sup>*Ibid*, 233

monumental, yang semuanya itu memberikan informasi bagi proses penelitian.<sup>18</sup> Disini penulis menulis data-data melalui sumber tertulis seperti buku-buku dan arsip agar data yang diperoleh benar-benar akurat. Adapun metode dokumentasi digunakan untuk memperoleh data yang bersifat dokumenter seperti sejarah organisasi, aturan keanggotaan organisasi, visi dan misi organisasi, struktur organisasi dan lain sebagainya.

#### 4. Prosedur Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.<sup>19</sup> Adapun dalam menarik kesimpulan, teknik analisis yang penulis gunakan adalah *analisis deskriptif*. Sedangkan teknik pengumpulan data didapatkan melalui wawancara dan studi dokumen. Miles and Huberman yang dikutip oleh Sugiyono, mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.<sup>20</sup> Aktivitas dalam analisis data, yaitu data *reduction*, data *display*, dan *conclusion/verification*.

##### a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup

---

<sup>18</sup>Fitrah, Luthfiyah, *Metodologi Penelitian*, (Sukabumi: CV Jejak, 2017),

<sup>19</sup> Sugiyono, *Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 244

<sup>20</sup>*Ibid*, 246

banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu maka perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu.<sup>21</sup>

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya.<sup>22</sup>

c. *Conclusion/verification*

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.<sup>23</sup>

5. Pemeriksaan Keabsahan Data

Teknik pemeriksaan data yang digunakan dalam penelitian adalah triangulasi. Menurut Wiliam Wiersma yang dikutip oleh Sugiyono, triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan

---

<sup>21</sup>*Ibid*, 247

<sup>22</sup>*Ibid*, 249

<sup>23</sup>*Ibid*, 252

data, dan waktu.<sup>24</sup> Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Triangulasi waktu, waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data.<sup>25</sup> Penarikan kesimpulan dilakukan dari khusus ke umum atau disebut juga penarikan kesimpulan induktif.

## 1. Sistematika Pembahasan

Adapun pembahasan dalam permasalahan harus didasari dengan kerangka berfikir yang lebih jelas dan terarah. Maka sistematika pembahasan dari skripsi ini adalah sebagai berikut:

*BAB I* membahas tentang gambaran umum yaitu mengenai penegasan judul, latar belakang, identifikasi dan batasan masalah, focus dan sub-fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian penelitian terdahulu yang relevan, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

*BAB II* membahas mengenai landasan teori yang terkait dengan judul penelitian yaitu manajemen strategidalam meningkatkan kinerja pelayanan laziz Baitul amanah pengertian manajemen, pengertian strategi, pengertian kinerja, pengertian peningkatan kinerja, pengertian manfaat pengukuran kinerja, pengertian lembaga permasyarakatan.

---

<sup>24</sup>*Ibid*, 273

<sup>25</sup>*Ibid*, 247

*BAB III* membahas tentang gambaran umum lokasi dari penelitian, sejarah singkat lokasi penelitian, visi misi panti lembaga permasyarakatan. Sebagai pengantar rumusan pembahasan rumusan masalah yang diajukan peneliti.

*BAB IV* bab ini membahas analisa tentang manajemen strategidalam meningkatkan kinerja pelayanan laziz Baitul amanah

*BAB V* dalam bab ini peneliti akan memaparkan jawaban atau kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.



## BAB II

### MANAJEMEN STRATEGI DAN KINERJA PELAYANAN

#### A. Manajemen

##### 1. Pengertian Manajemen

Manajemen berasal dari bahasa latin, yaitu berasal dari kata manus, yang berarti tangan; dan *agree* yang berarti melakukan. Kata-kata itu digabung menjadi kata kerja *managere* yang artinya menangani. *Managere* diterjemahkan ke dalam bahasa Inggris; dalam bentuk kata kerja *to manage*, dalam bentuk kata benda *management*, dan *manager* untuk orang yang melakukan kegiatan manajemen. Akhirnya, *management* ditransliterasi ke dalam bahasa Indonesia menjadi manajemen dengan arti pengelolaan.<sup>26</sup> Pada hakikatnya konsep dari manajemen itu bersifat netral dan universal. Karakteristik dan tugas pokok dan fungsi intuisi lembagalah yang membuat replika menjadi berbeda, maka dari konsep itu manajemen dapat ditrasnperkan pada institusi yang bervariasi atau berbeda tugas pokok dan fungsinya. Kata manajemen berasal dari kata “*to mangement*” yang diartikan dengan pengelolaan. Sedangkan Secara istilah, terdapat perbedaan definisi manajemen di antara para ahli.

George R. Terry menyatakan bahwa manajemen merupakan suatu proses khas yang terdiri dari tindakan tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang

---

<sup>26</sup> Husaini Usman, Manajemen: *Teori, Praktik Dan Riset Pendidikan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2010),H. 4.



telah ditentukan melalui pemanfaatan sumberdaya manusia dan sumberdaya lainnya<sup>27</sup> Nana Sudjana menyatakan bahwa manajemen adalah kepemimpinan dan keterampilan untuk melakukan kegiatan baik bersama-sama orang lain atau melalui orang lain dalam mencapai tujuan organisasi.<sup>28</sup> Sementara Nanang Fatah mendefinisikan manajemen sebagai suatu sistem yang setiap komponennya menampilkan sesuatu untuk memenuhi kebutuhan, dengan mengaitkan proses dan manajer yang dihubungkan dengan aspek organisasi (orang-struktur-teknologi) dan bagaimana mengaitkan aspek yang satu dengan yang lain, serta bagaimana mengaturnya sehingga tercapai tujuan sistem.<sup>29</sup>Sedangkan James A F Stoner mengartikan bahwa manajemen adalah proses dari perencanaan, pengorganisasian, pemberian pimpinan, pengendalian dari suatu usaha dari anggota organisasi yang penggunaan dan sumber-sumber daya organisatoris untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.<sup>30</sup>Dari beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan serangkaian kegiatan dengan suatu kemampuan atau keterampilan untuk menggerakkan semua sumber daya, baik

---

<sup>27</sup> George R. Terry, *Asas-Asas Manajemen*, Terj. Winardi (Bandung: Alumni, 2006),H. 4.

<sup>28</sup> Nana Sudjana, *Manajemen Program Pendidikan Untuk Pendidikan Nonformal Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia* (Bandung: Falah Production, 2004),H. 17

<sup>29</sup> Nanang Fatah, *Landasan Manajemen Pendidikan* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006), 1

<sup>30</sup> Syaiful Sagala, *Manajemen Strategik Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2010), H.51.

sumber daya manusiawi dan non manusiawi yang dilakukan melalui orang lain untuk mencapai suatu tujuan tertentu secara efektif dan efisien. Manajemen sebagai sistem merupakan kerangka kerja terdiri dari proses dan prosedur yang digunakan untuk menentukan bahwa sebuah organisasi dapat memenuhi semua tugas-tugas yang disyaratkan untuk mencapai tujuannya. Sejalan dengan ini, menurut D. Chapman, bahwa :

*“A management system is the framework of processes and procedures used to ensure that an organization can fulfill all tasks required to achieve its objectives. For instance, an environmental management system enables organizations to improve their environmental performance through a process of continuous improvement”*.<sup>31</sup>

Sebagai contoh, sebuah manajemen sistem lingkungan memungkinkan organisasi memperbaiki kinerja lingkungannya melalui sebuah proses perbaikan yang terus-menerus. Ciri khas dalam kegiatan manajemen adalah adanya tujuan yang hendak dicapai, ada penggerak, ada yang digerakkan (baik sumber daya manusia atau non-manusiawi/benda) serta adanya kerjasama yang baik dalam mencapai tujuan tersebut dengan berpegang pada efisiensi dan efektivitas. Di antara unsur-unsur yang ada dalam manajemen, manusia adalah unsur yang paling penting, karena manusialah yang akan menggerakkan serta memberi makna terhadap unsur-unsur yang lainnya. Pentingnya prinsip

---

<sup>31</sup>Chapman, Management And Efficiency In Education: Goals And Strategies (Manilahongkong: Asian Development Bank And Comparative Education Research Center, The University Of Hongkong, 2002), H. `54.

dasar dalam praktek manajemen antara lain melakukan metode kerja, pemilihan pekerjaan dan pengembangan keahlian, pemeliharaan prosedur kerja, menentukan batas-batas tugas, mempersiapkan dan membuat spesifikasi tugas, melakukan pendidikan dan latihan, melakukan sistem dan besarnya imbalan itu dimaksudkan untuk meningkatkan efektifitas, efisiensi, dan produktitas kerja.<sup>32</sup>

Tujuan manajemen adalah sesuatu yang ingin direalisasikan oleh seseorang. Tujuan tersebut mengandung makna sesuatu yang ingin direalisasikan dengan menggambarkan ruang lingkup tertentu dan menyarankan pengarahannya kepada usaha-usaha seorang manager. Menurut T. Hani Handoko, tujuan manajemen adalah:

- a. Untuk mencapai tujuan baik tujuan organisasi maupun tujuan pribadi
- b. Untuk menjaga keseimbangan diantara tujuan yang saling bertentangan
- c. Untuk mencapai efisiensi dan efektifitas.<sup>33</sup>

Dari kedua pendapat tersebut di atas bahwa tujuan manajemen adalah untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan atau direncanakan baik secara organisasi maupun personel. Selain itu, manajemen dapat mengarahkan pertautan-pertautan tujuan bertentangan. Dengan kata lain, tujuan manajemen adalah untuk efisiensi kerja dan efektifitas kerja sebagai ukuran keberhasilan dan pengorganisasian kerja.

---

<sup>32</sup> T. Hani Handoko, *Manajemen Personalialia Dan Sumber Daya Manusia* (Yogyakarta: Bpfe, 2001), 10.

<sup>33</sup> Ibid.H. 15

Fungsi manajemen merupakan elemen-elemen dasar yang akan selalu ada dan melekat di dalam proses manajemen yang akan dijadikan acuan oleh manajer dalam melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan.<sup>34</sup> Pengertian tersebut menunjukkan bahwa fungsi manajemen berwujud kegiatan-kegiatan yang berurutan serta masing-masing memiliki peranan khas dan bersifat saling menunjang antara satu dengan yang lainnya untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya supaya terlaksana secara efektif dan efisien.

Rangkaian kegiatan tersebut harus dilaksanakan oleh seseorang atau unit-unit tertentu dalam suatu organisasi dengan penuh tanggungjawab guna mencapai hasil secara maksimal. Ketidakkompakan yang dilakukan oleh seorang atau unit tertentu akan mengakibatkan kepincangan keberlangsungan suatu organisasi. Dengan demikian, pelaksanaan fungsi manajemen dalam organisasi oleh seorang dan unit-unit yang ada di dalamnya merupakan suatu keharusan yang mutlak untuk diperhatikan. Para ahli mengemukakan pendapat yang berbeda-beda mengenai rangkaian urutan fungsi manajemen. Henry Fayol, menguraikan fungsi manajemen menjadi lima, yaitu: perencanaan, pengorganisasian, pemberian perintah, pengkoordinasian, dan pengontrolan.<sup>35</sup> Kelima fungsi ini dapat disingkat dengan POCCC. George R. Terry menyebutkan

---

<sup>34</sup> George R. Terry, *Prinsip-Prinsip Manajemen*, Terj. J. Smith (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 16.

<sup>35</sup> Wilson Bangun, *Intisari Manajemen* (Bandung: Refika Aditama, 2008), 21.

empat fungsi manajemen yaitu: *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (penggerakkan), *controlling* (pengawasan), disingkat menjadi POAC.<sup>36</sup> Allen, Louis menyatakan fungsi manajemen adalah *planning*, *organizing*, *staffing*, *directing* and *leading*, *controlling*. Konst Horld Criyl mengemukakan bahwa fungsi manajemen adalah *planning*, *organizing*, *actuating*, *controlling*. Keempat fungsi tersebut dapat disingkat menjadi POSC.<sup>37</sup>

Menurut George R. Terry, “fungsi-fungsi fundamental manajemen meliputi hal-hal sebagai berikut yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), menggerakkan (*actuating*), mengawasi (*controlling*), atau biasa disingkat dengan POAC”.<sup>38</sup>Hasibuan menyatakan bahwa manajemen hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan organisasi atau lembaga, personal dan masyarakat. Dengan manajemen yang berdaya guna dan berhasil guna, unsur-unsur manajemen akan dapat ditingkatkan. Unsur-unsur manajemen adalah: *Man, Money, Method, Machine, Materials, Market*, yang disingkat menjadi 6 M.<sup>39</sup> Secara umum fungsi manajemen dapat dirumuskan menjadi empat fungsi, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan.

---

<sup>36</sup> Ibid H.39

<sup>37</sup>Yayat M Herujito, *Dasar-Dasar Manajemen* (Jakarta: Grasindo, 2001), 18

<sup>38</sup> Ibid.H.19

<sup>39</sup> Malayu Sp. Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian, Dan Masalah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), 20.

Kepemimpinan, pemberian pengaruh atau motivasi dapat dimasukkan ke dalam fungsi pengarahan, sedangkan penyusunan staf dan pengelolaan SDM dapat dimasukkan ke dalam fungsi pengorganisasian.

## 2. Fungsi Manajemen

fungsi manajemen penulis jelaskan dalam uraian berikut:

### a. *Planning* (Perencanaan)

Menurut Nanang Fattah yang disebut dengan perencanaan adalah proses penentuan tujuan atau sasaran yang hendak dicapai dan menetapkan jalan serta sumber yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut seefektif dan seefisien mungkin.<sup>40</sup>Dari definisi tersebut diketahui langkah-langkah dalam perencanaan, yaitu sebagai berikut:

- 1) Menetapkan tentang apa yang harus dikerjakan, kapan dan bagaimana melakukannya,
- 2) Membatasi sasaran dan menetapkan pelaksanaan kerja untuk mencapai efektivitas maksimum melalui proses penentuan target.
- 3) Mengumpulkan dan menganalisis informasi.
- 4) Mengembangkan alternatif-alternatif
- 5) Mempersiapkan dan mengkomunikasikan rencana dan keputusan-keputusan.<sup>41</sup>

---

<sup>40</sup> Ibid.H.23

<sup>41</sup>Mohamad Mustari, *Manajemen Pendidikan* (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2014), 49.

Rencana yang telah disusun akan memiliki nilai, jika dilaksanakan dengan efektif dan efisien. Dengan demikian, fungsi perencanaan berperan menentukan tujuan dan prosedur mencapai tujuan, memungkinkan organisasi memperoleh sumber daya untuk mencapai tujuan, memperjelas bagi anggota organisasi melakukan berbagai kegiatan sesuai tujuan atau prosedur yang memungkinkan untuk memantau dan mengukur keberhasilan satu organisasi serta mengatasinya jika terdapat kekeliruan yang tidak diinginkan. Dengan kata lain, baik buruknya suatu perencanaan akan berpengaruh terhadap keberhasilan suatu kegiatan. Perencanaan harus dapat memprediksi potensi-potensi dan kegiatankegiatan yang hendak dilakukan di masa yang akan datang secara objektif. Selain itu, perencanaan juga harus diarahkan kepada tercapainya suatu tujuan, sehingga bila terjadi kegagalan dalam pelaksanaan kemungkinan besar penyebabnya akibat kurang matangnya perencanaan. Perencanaan harus memikirkan dan mempertimbangkan anggaran, kebijakan, prosedur, metode dan kriteria-kriteria dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara proporsional.

b. *Organizing* (Pengorganisasian)

Pengorganisasian merupakan lanjutan dari fungsi perencanaan dalam sistem manajemen. Definisi sederhana pengorganisasian ialah keseluruhan proses

pengelompokan orang-orang, alat-alat, tugas-tugas, serta wewenang dan tanggung jawab sedemikian rupa sehingga tercipta suatu organisasi yang dapat digerakkan sebagai suatu kesatuan yang utuh dan bulat dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.<sup>42</sup> Sedangkan menurut Handoko dalam Husaini Usman,<sup>43</sup> mengatakan bahwa pengorganisasian adalah :

- 1) Penentuan sumber daya dan kegiatan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan organisasi.
- 2) Proses perencanaan dan pengembangan suatu organisasi yang akan dapat membawa hal-hal tersebut ke arah tujuan.
- 3) Penugasan tanggung jawab tertentu.
- 4) Pendelegasian wewenang yang diperlukan kepada individu-individu untuk melaksanakan tugas-tugasnya.

Berdasarkan beberapa definisi tersebut bahwasanya yang dinamakan pengorganisasian mempunyai inti yang sama yaitu adanya hubungan kerjasama antara beberapa orang untuk melaksanakan tugas masing-masing demi tercapainya tujuan yang dikehendaki.

c. *Actuating* (Penggerakkan)

*Actuating* dapat didefinisikan sebagai keseluruhan usaha, cara, teknik, dan metode untuk mendorong para

---

<sup>42</sup> Sondang P. Siagian, *Teori Pengembangan Organisasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), 60.

<sup>43</sup> Djumransjah, H. M. (2016). *Pendidikan Pesantren Dan Kemandirian Santri. Jurnal Ilmu Pendidikan*, 8(2).



anggota organisasi agar mau dan ikhlas bekerja dengan sebaik mungkin demi tercapainya tujuan organisasi dengan efisien, efektif dan ekonomis.<sup>44</sup> Menurut George R. Terry, *actuating* pada dasarnya dimulai dalam diri kita sendiri dan bukan dengan menggerakkan fisik lain. Akan tetapi dalam definisinya sendiri dikatakan bahwa *actuating* adalah: usaha untuk menggerakkan anggota kelompok sedemikian rupa sehingga mereka berkeinginan dan berusaha untuk mencapai sasaran perusahaan yang bersangkutan dan sasaran anggota perusahaan tersebut oleh karena para anggota itu ingin mencapai sasaran-sasaran tersebut.<sup>45</sup>

d. *Controlling* (Pengawasan)

Sondang P. Siagian, mendefinisikan pengawasan sebagai pengamatan pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya.<sup>46</sup> *Controlling* sendiri mencakup kelanjutan tugas untuk melihat apakah kegiatan dilaksanakan sesuai rencana atau belum. Pelaksanaan kegiatan dievaluasi dan penyimpangan

---

<sup>44</sup> Andriani, N. (2020). Strategi Komunikasi Bisnis Mini Market Islam Sebagai Pendidikan Kemandirian Santri. *Jurnal Al-Hikmah*, 18(2), 157-168.

<sup>45</sup> Uci, S. (2012). Pendidikan Kemandirian Di Pondok Pesantren. *Jurnal Pendidikan Agama Islam-Ta'lim*, 10(2).

<sup>46</sup> Wuryandani, W., Fathurrohman, F., & Ambarwati, U. (2016). Implementasi Pendidikan Karakter Kemandirian Di Muhammadiyah Boarding School. *Cakrawala Pendidikan*, 35(2).

yang tidak diinginkan diperbaiki supaya tujuan-tujuan dapat tercapai dengan maksimal.<sup>47</sup>Dengan demikian, pengawasan adalah pengukuran dan koreksi terhadap segenap aktifitas anggota organisasi guna menyakinkan bahwa semua tingkatan tujuan dan rancangan yang dibuat benar-benar dilaksanakan. Dalam hal ini kegiatan pengawasan harus dapat dilakukan dan dipahami oleh setiap manajer dalam mengatur jalannya sebuah organisasi. Tanpa adanya pengawasan sulit bagi seorang manajer untuk mencapai tujuan organisasinya yang hendak dicapai.

Didalam Alquran telah dijelaskan

وَإِنْ مِنْ شَيْءٍ إِلَّا عِنْدَنَا خَزَائِنُهُ وَمَا نُنزِّلُهُ

إِلَّا بِقَدَرٍ مَعْلُومٍ

Artinya:

Dan tidak ada sesuatupun melainkan pada sisi Kami-lah khazanahnya; dan Kami tidak menurunkannya melainkan dengan ukuran yang tertentu.

Berdasarkan keempat fungsi manajemen di atas, dibutuhkan kemampuan seorang manager, dalam hal ini adalah kepala sekolah, yang mampu dan cerdas dalam

---

<sup>47</sup> Saepudin, A. (2005). Pembelajaran Nilai-Nilai Kewirausahaan Dalam Menumbuh Kembangkan Kemandirian Santri (Studi Kasus Tentang Pembinaan Kemandirian Santri Melalui Program Santri Mukim Pesantren Daarut Tauhiid, Gegerkalong, Bandung). *Mimbar: Jurnal Sosial Dan Pembangunan*, 21(3), 342-361.

merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan maupun mengarahkan bawahannya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, sehingga dengan demikian kegiatan pramuka dapat terlaksana sesuai dengan apa yang diharapkan.

## **B. Strategi**

### **1. Pengertian Strategi**

Strategi adalah pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan pelaksanaan gagasan, perencanaan dan eksekusi sebuah aktivitas dalam kurun waktu tertentu. Di dalam strategi yang baik terdapat koordinasi tim kerja, memiliki tema, mengidentifikasi faktor pendukung yang sesuai dengan prinsip pelaksanaan gagasan secara rasional efisien dalam pendanaan dan memiliki taktik untuk mencapai tujuan secara efektif.<sup>48</sup> Secara umum, kita mendefinisikan strategi sebagai suatu cara mencapai tujuan. Menurut Clausewitz, strategi merupakan suatu seni menggunakan pertempuran untuk memenangkan suatu perang. Strategi merupakan rencana jangka panjang untuk mencapai tujuan. Strategi terdiri dari aktivitas-aktivitas penting yang diperlukan untuk mencapai tujuan.<sup>49</sup>

Strategi adalah sebuah metode dan menerapkan ide, rencana, dan melakukan aktivitas selama periode waktu tertentu. Dalam strategi yang baik biasanya terdapat koordinasi tim kerja, mempunyai tema, menentukan apa

---

<sup>48</sup>Noehi nasution, *strategi belajar mengajar direktorat kelembagaan agama Islam* (Jakarta: Bumi Aksara, 1999), 2

<sup>49</sup>Eddy yunus, *Manajemen Stratgis*, (Yogyakarta: Andi, 2016), 11

saja faktor pendukung yang sesuai dengan prinsip pelaksanaan gagasan tersebut, masuk akal dan efektif dalam aspek-aspek berikut pendanaan dan strategi untuk mencapai tujuan dengan efektif.<sup>50</sup> Stephane K. Marrus, mendefinisikan strategi sebagai suatu proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai.<sup>51</sup>

Strategi menurut J L Thompson mendefinisikan strategi sebagai cara untuk mencapai sebuah hasil akhir yang menyangkut tujuan dan sasaran organisasi. Ada strategi yang luas untuk keseluruhan organisasi dan strategi kompetitif untuk masing-masing aktivitas. Sementara itu, strategi fungsional mendorong secara langsung strategi kompetitif.<sup>52</sup> Griffin mendefinisikan strategi sebagai rencana komprehensif untuk mencapai tujuan organisasi. (*strategy is a comprehensive plan for accomplishing organization goals*). Tidak hanya sekedar mencapai, akan tetapi strategi juga dimaksudkan untuk mempertahankan keberlangsungan organisasi dilingkungan dimana organisasi tersebut menjalankan aktivitasnya.<sup>53</sup>

---

<sup>50</sup> Ikhwani Sawaty, *Strategi Pembinaan Akhlak Santri di Pondok Pesantren*, Vol.1, No.1, 2018

<sup>51</sup> Husein Umar, *Strategic Management in Action*, (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2001), 31

<sup>52</sup> Sandra Oliver, *Public Relation Strategi*, (Jakarta: Gelora Aksara Pratama, 2006), 2

<sup>53</sup> Erni Tisnawati Sule, Eurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen* (Depok: Prenamedia group, 2005), 132.

## 2. Tahap -Tahap Strategi

Fred R. David mengatakan bahwa dalam strategi ada tahapan-tahapan yang harus di tempuh yaitu:

### a) Perumusan strategi

Hal-hal yang termasuk dalam perumusan strategi adalah pengembangan tujuan, mengenai peluang dan ancaman eksternal. Penetapan kekuatan dan kelemahan secara internal, menghasilkan strategi alternatif, serta memilih strategi untuk dilaksanakan. Pada tahap ini adalah proses merancang dan menyeleksi berbagai strategi yang akhirnya menuntun pada pencapaian misi dan tujuan organisasi.

### b) Implementasi strategi

Implementasi strategi disebut juga sebagai tindakan dalam strategi, karena implementasi berarti memobilisasi untuk mengubah strategi yang dirumuskan menjadi suatu tindakan. Kegiatan yang termasuk dalam implementasi strategi adalah pengembangan budaya dalam mendukung strategi, menciptakan struktur efektif, mengubah arah, menyiapkan anggaran, mengembangkan dan memanfaatkan sistem informasi yang masuk. Agar tercapai kesuksesan dalam implementasi strategi, maka dibutuhkan adanya disiplin, motivasi dan kerja keras.

### c) Evaluasi strategi

Evaluasi strategi adalah proses dimana manajer membandingkan antara hasil-hasil yang diperoleh dengan tingkat pencapaian tujuan. Tahap ahir dalam strategi adalah mengevaluasi strategi yang telah dirumuskan sebelumnya.

## C. Kinerja Pelayanan

### 1. Pengertian Kinerja

Kinerja berasal dari pengertian performance. Ada pula yang memberikan pengertian performance sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Namun, sebenarnya kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya hasil kerja, tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung. Dan dalam pengertian yang lebih sederhana kinerja adalah hasil dari pekerjaan organisasi yang dikerjakan oleh karyawan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan petunjuk manual, arahan yang diberikan oleh pemimpin (manajer), kompetensi dan kemampuan karyawan pengembangan nalarnya dalam bekerja.<sup>54</sup>

Menurut Menurut Suyadi, performance atau kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral ataupun etika.<sup>55</sup> Kinerja performance mengacu pada hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan. Ada dua unsur yang terkandung dalam penilaian kinerja yaitu pencapaian hasil kerja dan standar pekerjaan, dimana untuk mengetahui kinerja kedua unsur itu

---

<sup>54</sup> M. Ma'ruf Abdullah, *Manajemen Bisnis Syariah*, (Yogyakarta: ASWAJA, 2003), 331

<sup>55</sup> Prawirosuntono, *Suryadi, kebijakan kinerja karyawan*, (Yogyakarta: BPFE, 2008) 45

diperbandingkan, bila hasil pekerjaan melebihi standar pekerjaan dapat dikatakan kinerja baik. Sebaliknya, bila hasil kerja yang dicapai lebih rendah dari standar pekerjaan, maka kinerja rendah atau kurang baik.<sup>56</sup> Jadi yang dimaksud kinerja yaitu jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Kinerja sebagai hasil-hasil fungsi pekerjaan/kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu kegiatan organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode tertentu. Fungsi kegiatan atau pekerjaan yang dimaksud disini ialah pelaksanaan hasil pekerjaan atau kegiatan seseorang atau kelompok yang menjadi wewenang dan tanggung jawabnya dalam suatu organisasi. Pelaksanaan hasil pekerjaan/prestasi kerja tersebut diarahkan untuk mencapai tujuan organisasi dalam jangka waktu tertentu.

#### **a. Penilaian Kinerja (*Performance Appraisal*)**

Pada dasarnya merupakan faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien, karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Penilaian kinerja individu sangat bermanfaat bagi dinamika pertumbuhan organisasi secara keseluruhan, melalui penilaian tersebut maka dapat diketahui kondisi sebenarnya tentang bagaimana kinerja karyawan. Penilaian kinerja karyawan khususnya dalam bidang jasa dapat disimpulkan

---

<sup>56</sup> Wilson Bangun, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Gelora Aksara Pratama, 2012), 250

sebagai berikut :<sup>57</sup> 1) Pelayanan yang kondusif, 2) Kedisiplinan, 3) Tanggungjawab, 4) Kecepatan dan ketepatan waktu, 5) Keramahan dan kesopanan, 6) Hubungan yang baik dengan pelanggan, 7) Kecekatan dan penampilan

#### **b. Tujuan Penilaian Kinerja**

Pengukuran kinerja merupakan bagian penting bagi proses pengendalian manajemen bagi sektor publik, menurut Mahmudi terdapat enam tujuan dalam pengukuran kinerja sektor publik yaitu:<sup>58</sup>

- a. Untuk mengetahui tingkat ketercapaian tujuan organisasi.
- b. Menyediakan sarana pembelajaran pegawai.
- c. Memperbaiki kinerja pada periode berikutnya.
- d. Memberikan pertimbangan yang sistematis dalam pembuatan keputusan reward dan punishment.
- e. Memotivasi pegawai.
- f. Menciptakan akuntabilitas publik

#### **c. Manfaat Penilaian Kinerja**

Manfaat pengukuran kinerja sektor publik menurut Lynch dan Cross adalah:<sup>59</sup>

- a. Menelusuri kinerja terhadap harapan pelanggan sehingga akan membawa perusahaan lebih dekat kepada pelanggannya dan membuat seluruh orang dalam

---

<sup>57</sup> Porter Michael E, *Menciptakan dan Mempertahankan Kinerja Unggul*, Erlangga, Jakarta, 1993, 36

<sup>58</sup> Rivai, Veithzal dan Basri, *Performance Appraisal: Sistem Yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan Dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*, Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2007, 28

<sup>59</sup> Yuwono, Sony, *Petunjuk Praktis Penyusunan Balanced Scorecard : Menuju Organisasi Yang Berfokus Pada Strategi*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2002.



- organisasi terlibat dalam upaya memberi kepuasan kepada pelanggan.
- b. Memotivasi pegawai untuk melakukan pelayanan sebagai bagian dari mata rantai pelanggan dan pemasok internal.
  - c. Mengidentifikasi berbagai pemborosan sekaligus mendorong upaya-upaya pengurangan terhadap pemborosan tersebut (*reduction of waste*).
  - d. Membuat suatu tujuan strategis yang biasanya masih kabur menjadi lebih konkrit sehingga mempercepat proses pembelajaran.
  - e. Membangun konsensus untuk melakukan suatu perubahan dengan memberi reward atas perilaku tersebut.

## **2. Pelayanan**

### **a. Pengertian pelayanan**

Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang).<sup>60</sup> Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.<sup>61</sup>

---

<sup>60</sup> Tim Penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka, 1990), 415

<sup>61</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2010), .22

#### **d. Dasar-dasar Pelayanan**

Seorang karyawan dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada konsumen. Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan konsumen maka seorang karyawan diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan konsumennya. Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dalam memberikan pelayanan yaitu:<sup>62</sup>

- 1) Berpakain dan berpenampilan bersih dan rapi.
- 2) Percaya diri, bersikap akrab dengan penuh senyum.
- 3) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal.
- 4) Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
- 5) Berbicara dengan bahasa baik dan benar. f. Bertanggung jawab sejak awal hingga selesai.

Setiap perusahaan selalu ingin dianggap terbaik dimata konsumennya. Konsumen pada intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik, pelayanan yang baik harus diketahui oleh pihak perusahaan sehingga keinginan konsumen dapat diberikan secara maksimal.

#### **b. Standar Pelayanan Publik**

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus mamiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh

---

<sup>62</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005), Cet ke-2, 205

pemberi dan atau penerima pelayanan menurut keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:<sup>63</sup>

1) Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

1) Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

2) Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.

3) Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

4) Sarana dan prasarana

Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

5) Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

---

<sup>63</sup>Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen*, 24.

### c. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik

Pengertian pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki. Banyak perusahaan yang selalu ingin dianggap baik dimata pelanggan atau nasabahnya karena nasabah akan menjadi pelanggan setia terhadap produk yang ditawarkan. Disamping itu, perusahaan juga berharap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan akan dapat ditawarkan kepada calon pelanggan lainnya. Hal ini merupakan promosi tersendiri bagi perusahaan yang berjalan terus menerus secara berantai dari mulut ke mulut. Dengan kata lain, pelayanan yang baik akan mampu meningkatkan image perusahaan dimata pelanggannya. Image ini harus selalu dibangun agar citra perusahaan dapat terus meningkat.<sup>64</sup>

Pelayanan yang baik harus didukung oleh sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perusahaan. Ketersediaan dan kelengkapan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perusahaan semata-mata untuk mempercepat pelayanan serta mempercepat kualitas pelayanan yang diberikan.<sup>65</sup> Untuk mencapai kecepatan dan ketepatan pelayanan yang akan diberikan, pelayanan yang baik juga perlu didukung

---

31. <sup>64</sup>Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2006),

<sup>65</sup>*Ibid.* 32.

oleh ketersediaan dan kelengkapan produk yang dibutuhkan pelanggan. Oleh sebab itu terdapat beberapa ciri-ciri pelayanan yang baik, yakni sebagai berikut:<sup>66</sup>

1) Tersedianya karyawan yang baik

Kenyamanan nasabah sangat bergantung dari karyawan yang melayaninya, karyawan harus ramah, sopan, dan menarik. Disamping itu, karyawan harus cepat tanggap, pandai berbicara menyenangkan serta pintar. Karyawan juga harus mampu memikat dan mengambil hati nasabah sehingga nasabah semakin tertarik. Demikian juga dengan cara kerja karyawan harus rapih, cepat, dan cekatan.

1) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Pada dasarnya nasabah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani nasabah, salah satu hal yang paling penting diperhatikan, disamping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan.<sup>67</sup> Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi dengan fasilitas sehingga membuat pelanggan nyaman dan betah di ruangan tersebut.

2) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai

Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai artinya dalam menjalankan kegiatan

---

<sup>66</sup>*Ibid.* 33.

<sup>67</sup>*Ibid.* 34.

pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Nasabah akan merasa puas jika nasabah bertanggungjawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu, karyawan yang sejak awal menangani masalah tersebut segera mengambil alih tanggung jawabnya.<sup>68</sup>

3) Mampu melayani secara cepat dan tepat

Mampu melayani secara cepat dan tepat artinya dalam melayani nasabah diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan nasabah.

4) Mampu berkomunikasi

Karyawan harus mampu berbicara kepada setiap nasabah. Karyawan juga harus mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah. Selain itu, karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.<sup>69</sup>

5) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Untuk menjadi karyawan yang khusus melayani pelanggan harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tertentu. Karena tugas karyawan selalu

---

<sup>68</sup>*Ibid.* 35.

<sup>69</sup>*Ibid.* 36.

terhubung dengan manusia, karyawan perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi nasabah atau kemampuan dalam bekerja. Kemampuan dalam bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan.

6) Berusaha memahami kebutuhan nasabah

Berusaha memahami kebutuhan nasabah artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh nasabah. Karyawan yang lamban akan membuat nasabah lari. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.<sup>70</sup>

7) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

Kepercayaan calon nasabah kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi calon nasabah perusahaan yang bersangkutan. Demikian juga untuk menjaga nasabah yang lama perlu dijaga kepercayaannya agar tidak lari. Semua ini melalui pelayanan karyawan khususnya dari seluruh karyawan perusahaan umumnya.<sup>71</sup>

---

<sup>70</sup>*Ibid.* 38.

<sup>71</sup>*Ibid.* 39.

## DAFTAR RUJUKAN

### Sumber Buku:

- Andriani, N. (2020). Strategi Komunikasi Bisnis Mini Market Islam Sebagai Pendidikan Kemandirian Santri. *Jurnal Al-Hikmah*, 18(2),
- Budi Utomo, “*Optimalisasi Layanan Pernikahan KUA di Kecamatan Kasui Kabupaten Way Kanan*” ( Skripsi Program Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Raden Intan, Lampung, 2015).
- Chapman, Management And Efficiency In Education: Goals And Strategies (Manilahongkong: Asian Development Bank And Comparative Education Research Center, The University Of Hongkong, 2002),
- Djumransjah, H. M. (2016). *Pendidikan Pesantren Dan Kemandirian Santri. Jurnal Ilmu Pendidikan*,
- Eddy yunus, Manajemen Stratgis, (Yogyakarta: Andi, 2016),
- Erni Tisnawati Sule, Eurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen* (Depok: Prenamedia
- Fitrah, Luthfiah, *Metodologi Penelitian*, (Sukabumi: CV Jejak, 2017),
- Fredy Rangkuti, *Teknik Pembedahan Kasus Bisnis Analisis SWOT*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2015),
- George R. Terry, *Asas-Asas Manajemen*, Terj. Winardi (Bandung: Alumni, 2006),
- George R. Terry, *Prinsip-Prinsip Manajememen*, Terj. J. Smith (Jakarta: Bumi Aksara, 2006),
- George Stainner dan John Minner, *Manajemen Stratejik*, (Jakarta: Erlangga,2002),
- Husaini Usman, *Manajemen: Teori, Praktik Dan Riset Pendidikan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2010),
- Husein Umar, *Strategic Management in Action*, (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2001),
- Ikhwan Sawaty, *Strategi Pembinaan Akhlak Santri di Pondok Pesantren*, Vol.1, No.1, 2018
- Iskandarwassid, *Strategi Pembelajaran Bahasa*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008),
- J.R Raco, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Grasindo, 2010), 2
- Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2006),
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005), Cet ke-2,



- M. Ma'ruf Abdullah, *Manajemen Bisnis Syariah*, (Yogyakarta: ASWAJA, 2003),
- Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian, Masalah*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2016),
- Marzuki, *Metodelogi Riset Panduan Bidang Sosial*, (Yogyakarta, Kampus Fakultas Ekonomi, UII, 2005, Cet. Ke.I
- Mohamad Mustari, *Manajemen Pendidikan* (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2014),
- Murdalis, *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2004),
- Nana Sudjana, *Manajemen Program Pendidikan Untuk Pendidikan Nonformal Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia* (Bandung: Falah Production, 2004),
- Nanang Fatah, *Landasan Manajemen Pendidikan* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006),
- Noehi nasution, *strategi belajar mengajar direktorat kelembagaan agama Islam* (Jakarta: Bumi Aksara, 1999),
- Nur Rohmah, “*Strategi Dalam Mengoptimalkan Kinerja Pelayanan Masyarakat Di KUA Kalirejo Lampung Tengah*” (Skripsi Progrman Sarjana Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Raden Intan, Lampung, 2018).
- Porter Michael E, *Menciptakan dan Mempertahankan Kinerja Unggul*, Erlangga, Jakarta, 1993,
- Prawirosuntono, *Suryadi, kebijakan kinerja karyawan*, (Yogyakarta: BPFE, 2008)
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *manajemen pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010),
- Rivai, Veithzal dan Basri, *Performance Appraisal: Sistem Yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan Dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*, Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2007.,28
- Ruri Nova Andrianti “*Optimalisasi Kinerja Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung*” (Skripsi Program Dakwan dan Ilmu Komunikasi , UIN Raden Intan, Lampung, 2020)
- Saepudin, A. (2005). Pembelajaran Nilai-Nilai Kewirausahaan Dalam Menumbuh Kembangkan Kemandirian Santri (Studi Kasus Tentang Pembinaan Kemandirian Santri Melalui Program Santri Mukim Pesantren Daarut Tauhiid, Gegerkalong, Bandung). *Mimbar: Jurnal Sosial Dan Pembangunan*, 21(3), 342-361.

- Sandra Oliver, *Public Relation Strategi*, (Jakarta: Gelora Aksara Pratama, 2006),
- Sondang P. Siagian, *Teori Pengembangan Organisasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2007),
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016),
- Sugiyono, *Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*,
- Syaiful Sagala, *Manajemen Strategik Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2010),
- Syamsir Torang, *Organisasi dan Manajemen (Prilaku, Struktur, Budaya da Perubahan Organisasi)*, (Bandung: Alfabeta, 2014),
- T. Hani Handoko, *Manajemen Personaliala Dan Sumber Daya Manusia* (Yogyakarta: Bpfe, 2001),
- T.Hani Handoko, *Manajemen Edisi 2*, (BPFE-Yogyakarta, 2009), h.8
- Tim Penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka, 1990),
- Uci, S. (2012). Pendidikan Kemandirian Di Pondok Pesantren. *Jurnal Pendidikan Agama Islam-Ta'lim*, 10
- Wibowo, *Manajemen Kinerja Edisi Lima*, (Jakarta : Rajawali Press, 2016),
- Wilson Bangun, *Intisari Manajemen* (Bandung: Refika Aditama, 2008),
- Wuryandani, W., Fathurrohman, F., & Ambarwati, U. (2016). Implementasi Pendidikan Karakter Kemandirian Di Muhammadiyah Boarding School. *Cakrawala Pendidikan*,
- Yayat M Herujito, *Dasar-Dasar Manajemen* (Jakarta: Grasindo, 2001),
- Yuwono, Sony, *Petunjuk Praktis Penyusunan Balanced Scorecard : Menuju Organisasi Yang Berfokus Pada Strategi*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2002.

#### **Sumber Wawancara:**

- Deden Wibowo, *Sejarah Laziz Baitul Amanah* , Wawancara 15 Desember 2022
- Andrie Arief Fauzan, *Visi Misi Laziz Baitul Amanah* , Wawancara 16 Desember 2022
- Andrie Arief Fauzan, *Tujuan dan Prinsip Laziz Baitul Amanah* , Wawancara 16 Desember 2022
- Deden Wibawa, *Manajemen Laziz Baitul Amanah*, Wawancara, 16 Desember 2022

- Yan Fauzan Akbar, *Manajemen Laziz Baitul Amanah, Wawancara*, 15 Desember 2022
- Deden Wibawa, *Manajemen Laziz Baitul Amanah, Wawancara*, 16 Desember 2022
- Yan Fauzan Akbar, *Manajemen Laziz Baitul Amanah, Wawancara*, 15 Desember 2022

