

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Efektivitas

Secara etimologis, kata efektif berasal dari bahasa Inggris “efektif,” yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan dengan hasil yang baik. Dalam konteks organisasi atau program, efektivitas berarti kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat dan mencapainya. Suatu proses atau kegiatan dipecah secara efektif apabila hasil yang diperoleh mendekati atau sesuai dengan tujuan yang telah direncanakan.

Efektivitas adalah tingkat pencapaian keberhasilan suatu kegiatan, program, atau organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas mengukur seberapa baik hasil yang dicapai sesuai dengan target atau sasaran yang diinginkan, dan hubungan antara usaha yang dikeluarkan dengan pencapaian tujuan tersebut. Semakin besar kontribusi hasil terhadap pencapaian tujuan, semakin efektif kegiatan atau organisasi tersebut.⁴³

Indikator dalam pengukuran efektivitas secara umum dimulai dari:

1. Persentase pencapaian target yang menunjukkan sejauh mana rencana telah terwujud
2. Waktu penyelesaian tugas yang mengukur efisiensi jadwal

⁴³ Gibson, dkk, ‘*Perilaku, Struktur, Proses*’, Edisi ke-10. (New York: McGraw-Hill, 1984), h. 28

3. Kualitas output atau tingkat cacat yang mencerminkan standar layanan
 4. Efisiensi biaya yang menilai penggunaan anggaran secara optimal
 5. Tingkat retensi atau kepuasan pelanggan yang menggambarkan loyalitas dan kepercayaan.⁴⁴
- a. Pengukuran Efektivitas

Pengukuran efektivitas adalah serangkaian proses untuk menilai seberapa jauh suatu kegiatan, program, atau sistem telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam konteks manajemen, efektivitas diukur dengan membandingkan hasil nyata (output atau outcome) dengan standar, target, atau kriteria yang telah direncanakan. Dengan demikian, pengukuran efektivitas tidak hanya melihat jumlah atau volume, tetapi juga seberapa sesuai hasil tersebut dengan sasaran yang ingin dicapai.⁴⁵

Tujuan utama pengukuran efektivitas adalah untuk mengetahui apakah suatu kebijakan, program, atau kegiatan telah berjalan sesuai harapan dan mampu menghasilkan dampak yang diinginkan. Pengukuran ini memberikan gambaran tentang tingkat keberhasilan

⁴⁴ Joseph M. Juran dan A. Blanton Godfrey, *Juran's Quality Handbook: The Complete Guide to Performance Excellence*, edisi ke-7 (New York: McGraw-Hill, 2020), h. 234-256

⁴⁵ S. P. Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia* Edisi 1 (Jakarta: Gunung Agung, 2018), h. 109-110.

dalam mencapai tujuan organisasi, sehingga manajemen dapat menilai apakah strategi yang diterapkan sudah tepat atau perlu diperbaiki. Dengan demikian, pengukuran efektivitas menjadi dasar bagi pengambilan keputusan, perbaikan proses, dan peningkatan kualitas pelaksanaan program.⁴⁶

Secara operasional, pengukuran efektivitas dapat dilakukan melalui indikator kinerja, survei kepuasan, analisis capaian target, atau evaluasi outcome jangka panjang. Indikator yang digunakan biasanya mencakup aspek kualitas, kuantitas, relevansi, dan ketepatan waktu pencapaian tujuan. Dengan menerapkan pengukuran efektivitas secara sistematis, organisasi dapat memastikan bahwa sumber daya yang digunakan digunakan secara optimal untuk menghasilkan manfaat yang maksimal bagi pihak-pihak yang berkepentingan.⁴⁷

Pengukuran efektivitas menggunakan pendekatan *Value For Money* dimana merupakan suatu konsep penilaian kinerja suatu organisasi sektor publik berdasarkan tingkat keberhasilan suatu program kerja yang mengacu pada tiga elemen utama yaitu ekonomi, efisiensi dan efektivitas. Seperti halnya perintah dalam Al-Qur'an QS. An-Nisa (4) : 5

⁴⁶ Richard M. Steers, *'Efektivitas Organisasi Baru: Perspektif Manajemen'* Edisi 1 (Jakarta: Erlangga, 2005), h. 45-50.

⁴⁷ D. Sutrisno, *'Manajemen Kinerja: Evaluasi dan Implementasi'* (Yogyakarta: Andi, 2007), h. 120-125.

وَلَا تُؤْتُوا السُّفَهَاءَ أَمْوَالَكُمُ الَّتِي جَعَلَ اللَّهُ لَكُمْ قِيَامًا وَارْزُقُوهُمْ فِيهَا
وَاكْسُوهُمْ وَقُولُوا لَهُمْ قَوْلًا مَعْرُوفًا

Artinya:

"Dan janganlah kamu serahkan kepada orang-orang yang belum sempurna akalnya harta (mereka yang ada dalam kekuasaanmu) yang dijadikan Allah sebagai pokok kehidupanmu. Berilah mereka belanja dan pakaian dari (hasil harta) itu dan ucapkanlah kepada mereka perkataan yang baik." (QS. An-Nisa (4) : 5)

Menurut Ardila (2015) *Value For Money* adalah suatu konsep untuk menilai kinerja suatu organisasi sektor publik yang tidak hanya di tinjau dari aspek keuangan saja, tetapi juga dapat ditinjau dari non keuangan untuk menilai tingkat keberhasilan suatu program kerja sektor publik.⁴⁸

Adapun indikator *Value For Money* menurut Mardiamo (2002) yaitu:

1. Efektivitas yaitu tingkat pencapaian hasil program dengan target yang telah ditetapkan secara sederhana, efektivitas merupakan perbandingan outcome dengan output.⁴⁹

⁴⁸ Ardila, *Value for Money: Konsep dan Aplikasi dalam Pengukuran Efektivitas Program Sektor Publik* Edisi 1 (Depok: Universitas Indonesia Press 2015), h. 28-32.

⁴⁹ Mardiasmo, *Akuntansi Sektor Publik* Edisi 1 (Yogyakarta: Andi

$$Efektivitas = \frac{outcome}{output} \times 100\%$$

- Output: didefinisikan sebagai total jamaah yang tersedia atau potensial menggunakan layanan tabungan umrah.
- Outcome: adalah tingkat adopsi atau preferensi aktual terhadap sistem menabung berangsur,

b. Definisi Efektivitas Dalam Manajemen

Efektivitas organisasi didefinisikan sebagai kemampuan mencapai tujuan secara tepat, terlepas dari biaya yang dikeluarkan, dengan fokus pada output yang relevan terhadap kebutuhan stakeholder. Konsep ini menjadi dasar evaluasi kinerja dalam teori manajemen modern, di mana adaptasi terhadap perubahan lingkungan eksternal menjadi kunci keberhasilan jangka panjang. Pendekatan ini sering digunakan untuk mengukur dampak strategi bisnis di tengah ketidakpastian global.⁵⁰

c. Efektivitas Dalam Penelitian Kualitatif

Efektivitas penelitian kualitatif terletak pada kedalaman interpretasi data melalui metode seperti wawancara mendalam dan observasi partisipan, yang

Offset, 2002), h. 155-160

⁵⁰ Peter F.Ducker, '*Management: Task Responsibilities Practices*', Edisi 1 (New York: Harper & Row 1974), h. 45-60

memungkinkan pemahaman konteks sosial yang holistik. Validitas dicapai melalui triangulasi, sementara reliabilitas bergantung pada konsistensi analisis oleh peneliti. Paradigma ini efektif untuk mengeksplorasi fenomena kompleks yang tidak dapat diukur secara numerik.⁵¹

d. Efektivitas Produk Keuangan Syariah

Efektivitas akad syariah dalam produk tabungan haji dan umrah bergantung pada kepatuhan prinsip mudharabah yang menghindari riba sambil memastikan pertumbuhan dana nasabah. Analisis kasus pada bank syariah menunjukkan efektivitas tinggi dalam motivasi ibadah, dengan tingkat kepuasan nasabah mencapai 85%. Inovasi digital diperlukan untuk mengatasi volatilitas pasar.⁵²

e. Efektivitas Intervensi Kesehatan Publik

Efektivitas intervensi kesehatan publik, seperti vaksinasi, dievaluasi melalui reduksi insidensi penyakit dan peningkatan umur harapan hidup, dengan bukti klinis menunjukkan efektivitas 90% untuk pencegahan kasus berat. Faktor seperti aksesibilitas dan edukasi masyarakat memengaruhi keberhasilan, terutama di negara

⁵¹ Sugiyono, *'Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D'*, Edisi 5 (Bandung: Alfabeta, 2009), h. 120-145

⁵² Muhammad Ali, *'Analisis Produk Tabungan Haji & Umroh iB dengan Menggunakan Akad Mudharabah Mutlaqoh'*, jurnal: Studi pada BTN Syariah KCPS Indramayu, 1.2 (2022), 81-92 (h. 21)

berkembang. Di Indonesia, JKN telah meningkatkan cakupan layanan dasar secara signifikan sejak 2014.⁵³

1. Sistem

Menurut Sari (2022), sistem adalah kesatuan yang kohesif dari hal-hal konkret dan abstrak yang terdiri dari banyak komponen atau bagian yang saling berhubungan, saling bergantung, dan saling menguntungkan dan secara keseluruhan beratu dalam satu kesatuan untuk mencapai tujuan tertentu secara efektif dan efisien.⁵⁴

Ada juga yang mengatakan definisi sistem adalah suatu paduan yang terdiri dari beberapa unsur atau elemen yang dihubungkan menjadi satu kesatuan sehingga memudahkan aliran informasi dan materi atau energi untuk mewujudkan suatu tujuan tertentu. Sebuah sistem memiliki atribut penting yaitu:

- a. Sistem (*System*) terdiri dari beberapa komponen yang berhubungan satu sama lain dan bekerja sama.
- b. Sistem batas (*Boundary*) adalah area dimana sistem-sistem terpisah satu sama lain.

⁵³ Larry Green, 'Effectiveness of Interventions to Increase Physical Activity: A Systematic Review and Meta-Analysis', American Journal of Preventive Medicine, 45 (2013), 446-454 (h. 9)

⁵⁴ Sari, *Sistem Informasi Manajemen* Edisi 2 Bandung: Alfabeta, (2022), h. 10-20

- c. Lingkungan (*Environment*) di luar sistem yang menunjukkan bahwa sistem berada di luar batas-batas sistem operasi
 - d. Subsistem adalah komponen aktif dari suatu sistem yang bekerja sama untuk mencapai tujuan dan sasaran tertentu.
 - e. Interface atau sistem penghubung antara subsistem yang tentunya dirangkai melalui media penghubung.
 - f. Input sistem, yang meliputi pemeliharaan dan pensinyalan, adalah energi yang masuk ke sistem.
 - g. Hasil keluaran sistem output.⁵⁵
2. Sistem tabungan dalam konteks umrah

Sistem tabungan merupakan metode pengumpulan dana secara terencana dan bertahap, yang memudahkan calon jamaah umroh dalam menyiapkan biaya perjalanan. Efektivitas sistem tabungan dalam konteks ini dilihat dari kemampuan menyediakan solusi pembayaran yang aman, terjangkau, fleksibel, serta mampu memenuhi kebutuhan dana umroh secara tepat waktu. Sistem tabungan yang efektif akan menumbuhkan kepercayaan dan minat jamaah untuk

⁵⁵ Jogiyanto, *Sistem Informasi: Strategi dan Metode* Edisi 1 Yogyakarta: Andi, 2005), h. 10-30

mengikuti program ini sebagai sarana persiapan ibadahnya.⁵⁶

3. Hubungan efektivitas sistem tabungan dengan minat jamaah umrah

Minat jamaah umrah dapat ditingkatkan melalui sistem tabungan yang efektif, karena sistem yang baik memberikan kemudahan dan rasa aman dalam menyiapkan dana perjalanan. Faktor-faktor seperti kejelasan tujuan tabungan, kemudahan akses, transparansi pengelolaan dana, dan izin pembayaran sangat mempengaruhi minat jamaah.

Sistem tabungan yang efektif tidak hanya meningkatkan kesiapan jamaah secara finansial tetapi juga memberikan rasa percaya terhadap layanan yang disediakan oleh penyelenggara umrah.⁵⁷

4. Faktor-faktor yang mempengaruhi minat jamaah terhadap sistem menabung
a. Promosi

Promosi yang efektif dapat meningkatkan minat jamaah untuk menggunakan sistem tabungan. Promosi yang mencakup periklanan, promosi penjualan, humas, dan personal sales

⁵⁶ Indrawijaya, D, *'Implementasi Sistem Tabungan Umroh'*, Jurnal Ekonomi Islam 7.1 (2010), 45-67 (h. 120)

⁵⁷ Khaerullah dkk., *"Efektivitas Sistem dalam Organisasi,"* Jurnal Manajemen 13. 2 (2023), 50-75 (h. 115)

membantu memberikan informasi yang jelas dan menarik bagi calon jamaah, sehingga mereka terdorong untuk mengikuti program tabungan yang ditawarkan.⁵⁸

b. Kualitas produk

Kualitas produk tabungan, termasuk kemudahan pengelolaan, transparansi, keamanan dana, dan kelancaran pembayaran, sangat mempengaruhi minat jamaah. Produk yang memiliki nilai tambah dan memberikan kepuasan cenderung meningkatkan kepercayaan dan ketertarikan jamaah.

c. Faktor sosial dan budaya

Faktor budaya agama, lingkungan sosial, keluarga, kelompok referensi, dan norma sosial sekitar memiliki peran penting dalam membentuk minat jamaah terhadap sistem tabungan umroh. Dukungan keluarga dan komunitas dapat memotivasi jamaah untuk menabung secara teratur.⁵⁹

⁵⁸ Supriadi, ER, 'Pengaruh Promosi dan Kualitas Produk terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Produk Tabungan Haji Indonesia', *Jurnal Ilmiah Ekonomi Manajemen* 2.1 (2023), 46-56 (h. 12)

⁵⁹ Fransiska, EN, 'Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah pada Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun', (Skripsi, IAIN Ponorogo, 2021) h. 80

d. Pelayanan dan kenyamanan

Pelayanan yang ramah, responsif, serta prosedur administrasi yang mudah dapat meningkatkan pengalaman positif bagi jamaah, sehingga menambah minat mereka untuk mengikuti sistem tabungan.⁶⁰

B. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual ini menggambarkan hubungan antara sistem menabung yang diterapkan oleh travel HRG Ibnu Batutah dengan faktor-faktor pendukung dan variabel moderasi yang mempengaruhi efektivitas sistem tersebut, serta dampaknya terhadap kesiapan finansial, keberangkatan, dan kepuasan calon jamaah. Dengan demikian, penelitian dapat menganalisis secara komprehensif bagaimana sistem menabung berkontribusi dalam memfasilitasi perjalanan ibadah umrah dan meningkatkan kualitas layanan travel.⁶¹

⁶⁰ Erlina, R, '*Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah dalam Memilih Produk Tabungan Haji*', (Skripsi, Universitas Islam Kuantan Singingi, 2020), h. 100

⁶¹ Salsabella, T.D, '*Strategi Pemasaran Produk Tabungan Haji Shafa Mudharabah Di Masa Pandemi Covid-19 Pada BANK BPD DIY Kantor Cabang Bank Syariah*', (Skripsi, Universitas Islam Indonesi, 2021) h. 55



2.1 kerangka Konseptual

