

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Ibadah haji adalah salah satu dari lima rukun Islam yang merupakan kewajiban bagi umat Muslim yang mampu secara fisik, finansial, dan yang memiliki kemampuan untuk melakukannya sekali seumur hidup. Ibadah haji merupakan ibadah yang spesial karena untuk melakukannya ada kekhususan yakni waktu dan tempatnya, hanya bisa dilakukan pada bulan Dzulhizah di Kota Mekkah. Ibadah haji memiliki akar yang dalam sejarah Islam. Berdasarkan sejarah, ibadah haji dimulai dari masa Nabi Ibrahim (Abraham) dan keluarganya, yang dipercaya membangun kembali Ka'bah di Mekah atas perintah Allah. Ritual-ritual yang dilakukan dalam haji sebagian besar berasal dari praktik-praktik yang dilakukan oleh Nabi Ibrahim dan Nabi Ismail.

Dokumen perjalanan haji adalah dokumen identitas yang diterbitkan oleh pemerintah untuk memfasilitasi seseorang dalam melakukan perjalanan lintas batas negara Kerajaan Arab Saudi. seseorang dalam melakukan perjalanan lintas batas negara Kerajaan Arab Saudi. Kegunaan dokumen ini untuk memastikan, bahwa pemegang identitas tersebut akan kembali ke negara asalnya, sekaligus kemudahan pelayanan di tanah air dan di arab saudi.

Pengelolaan merupakan ilmu mengatur sumber daya manusia dan sumber daya lainnya sebagai alat untuk bekerja agar mencapai tujuan tertentu dengan efektif dan efisien. Pengelolaan menurut AF Stoner dalam (Rohman, 2017:8) merupakan proses perencanaan, pembagian kerja, pengarahan, dan pengawasan kegiatan para

anggota organisasi dalam melakukan pekerjaan dengan menggunakan sumber daya organisasi lainnya agar tujuan organisasi dapat tercapai.

Manajemen pengelolaan dokumen haji merupakan bagian penting dari proses administratif yang melibatkan berbagai dokumen yang diperlukan untuk pemenuhan hak dan kewajiban jemaah haji. Dengan adanya manajemen dapat menunjang konsistensi dan kualitas hasil kerja, dokumen juga dapat mempermudah penelusuran.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan ibadah umrah, pemerintah dalam hal ini Kementerian Agama Republik Indonesia berkewajiban untuk menyediakan dokumen perjalanan haji bagi jemaah haji yang meliputi penerbitan paspor, memberikan identitas pendukung yakni gelang ihaji dan proses pemvisaan ke Kedutaan Besar Arab Saudi.

Pengelolaan dokumen haji merupakan suatu proses yang mendokumentasikan dengan segala hal yang berkaitan dengan dokumen haji dalam prosedur yang di sesuaikan. Pengelolaan dokumen haji ini berkaitan dengan kegiatan pemeriksaan, pengumpulan dan pemilihan dokumen menurut kebutuhan yang sesuai. Adapun proses dari pengelolaan dokumen haji kemungkinan isi dari dokumen dapat di akses, menyiapkan, menyimpan dokumen, pencarian kembali dan penyajiannya, mengklasifikasi dan mengindeks.

Berkaitan dengan pengelolaan dokumen haji, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat selaku penyelenggara ibadah haji diharapkan mampu menjalankan amanat dalam pelaksanaan pengelolaan dokumen haji sesuai dengan peraturan yang berlaku dan tidak melakukan tindakan yang menyimpang.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis di Asrama Embarkasi Bekasi terdapat beberapa kali kesalahan nama dalam paspor dan kekeliruan dalam pembagian dokumen, hal tersebut disebabkan karena terdapat jemaah yang bermasalah dari segi kesehatan sehingga jemaah tersebut gagal berangkat dan digantikan pada kelompok terbang selanjutnya.

Sebagaimana kita ketahui bahwa pengurusan dokumen merupakan hal yang rumit karena data-data yang diberikan sebagai informasi harus benar dan valid. Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa barat harus mengelola dokumen dengan teliti dan baik agar jemaah yang berangkat menunaikan ibadah haji terjamin keamanannya, karena dokumen perjalanan merupakan bentuk perlindungan dari negara Indonesia kepada warga negaranya yang sedang melakukan perjalanan ke luar Negeri dalam hal ini Arab Saudi untuk menunaikan ibadah haji.

Berdasarkan latar belakang penelitian yang diuraikan di atas, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Implementasi Fungsi Manajemen dalam Pengelolaan Dokumen Haji pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat”

1.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah pada implementasi fungsi-fungsi manajemen dalam pengelolaan dokumen haji pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat, dengan penekanan khusus pada tahap akhir pengelolaan dokumen menjelang keberangkatan jemaah ke Arab Saudi. Tahap akhir ini menjadi fokus utama karena merupakan fase yang paling krusial, rawan terjadi kesalahan data,

keterlambatan administrasi, serta memerlukan koordinasi intensif antara berbagai instansi seperti Kantor Imigrasi, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil), dan Kedutaan Besar Arab Saudi. Oleh karena itu, penelitian ini tidak membahas keseluruhan proses penyelenggaraan ibadah haji, melainkan secara spesifik meneliti bagaimana fungsi-fungsi manajemen diterapkan dalam proses pengelolaan dokumen pada tahap akhir tersebut.

Berdasarkan fokus tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana Perencanaan (*Planning*) pengelolaan dokumen haji pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat tahap menjelang keberangkatan jemaah?
- 2) Bagaimana Pengorganisasian (*Organizing*) pengelolaan dokumen haji pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat tahap menjelang keberangkatan jemaah?
- 3) Bagaimana Pengarahan (*Actuating*) pengelolaan dokumen haji pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat tahap menjelang keberangkatan jemaah?
- 4) Bagaimana Pengawasan (*Controlling*) pengelolaan dokumen haji pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat tahap menjelang keberangkatan jemaah?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi fungsi-fungsi manajemen dalam pengelolaan dokumen haji pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat, khususnya pada tahap akhir menjelang keberangkatan jemaah. Secara rinci, tujuan penelitian ini adalah:

- 1) Untuk menganalisis Perencanaan (*Planning*) pengelolaan dokumen haji pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat pada tahap menjelang keberangkatan jemaah.
- 2) Untuk menganalisis Pengorganisasian (*Organizing*) pengelolaan dokumen haji pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat pada tahap menjelang keberangkatan jemaah.
- 3) Untuk menganalisis Pengarahan (*Actuating*) pengelolaan dokumen haji pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat pada tahap menjelang keberangkatan jemaah.
- 4) Untuk menganalisis Pengawasan (*Controlling*) pengelolaan dokumen haji pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat pada tahap menjelang keberangkatan jemaah.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara praktis ataupun akademis, Adapun kegunaan penelitian lebih jelas sebagai berikut:

1) Kegunaan Akademis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan keilmuan dan pengetahuan tentang proses pengelolaan dokumen haji, khususnya pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat dan menjadi tambahan literatur bagi program studi Manajemen Haji dan Umrah

2) Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan penulis dalam bidang keilmuan tentang Manajemen Pengelolaan Dokumen Haji Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat dan Sebagai saran atau masukan bagi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat mengenai pengelolaan dokumen haji.

1.5 Tinjauan Pustaka

1.5.1 Landasan Teoritis

Landasan teoritis berfungsi sebagai kerangka pemikiran yang menjadi acuan dalam penelitian. Teori digunakan untuk memahami realitas dan fenomena yang menjadi fokus penelitian serta memberikan kerangka kerja bagi peneliti dalam mengkaji permasalahan yang diteliti. Dalam teori George R. Terry, implementasi kegiatan organisasi tercakup dalam fungsi manajemen *Actuating*, yaitu usaha untuk

menggerakkan dan mengarahkan anggota organisasi agar melaksanakan tugas sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

1) Manajemen

Landasan teori utama dalam penelitian ini adalah teori manajemen dari George R. Terry. Terry (1997) menyatakan bahwa manajemen adalah: *“a distinct process consisting of planning, organizing, actuating, and controlling, performed to determine and accomplish stated objectives by the use of human beings and other resources.”*

Artinya, manajemen adalah suatu proses yang khas, yang terdiri atas perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengarahan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*), yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan manusia dan sumber daya lainnya. Keempat fungsi manajemen tersebut menjadi kerangka berpikir dalam penelitian ini untuk menganalisis pengelolaan dokumen haji pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat.

(1) Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan adalah proses penetapan tujuan serta penentuan cara terbaik untuk mencapainya. Fungsi perencanaan membantu organisasi mengantisipasi tantangan dan menghindari kesalahan dalam operasional.

(2) Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian melibatkan pembagian tugas, penetapan struktur organisasi, dan koordinasi antarbagian agar tujuan dapat tercapai secara efektif.

(3) Pengarahan (*Actuating*)

Pengarahan adalah usaha untuk menggerakkan anggota organisasi agar bekerja sesuai rencana. Fungsi ini meliputi komunikasi, motivasi, dan supervisi.

(4) Pengawasan (*Controlling*)

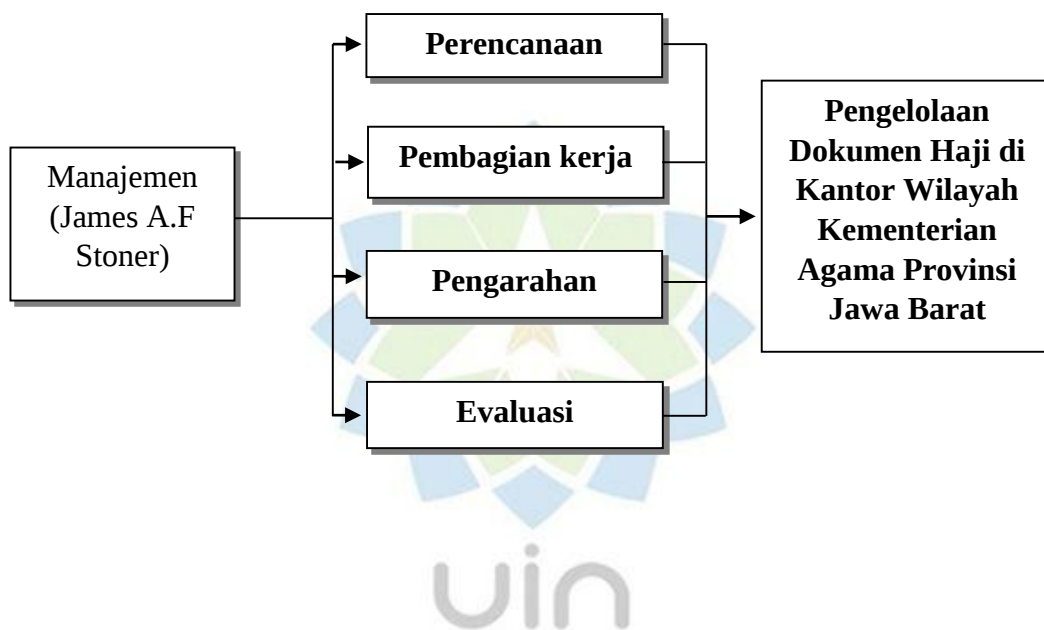
Pengawasan bertujuan memastikan kegiatan yang dijalankan sesuai rencana melalui evaluasi dan tindakan koreksi bila diperlukan.

2) Dokumen Haji

Dokumen haji adalah dokumen resmi yang digunakan dalam penyelenggaraan ibadah haji. Dokumen ini meliputi paspor yang dilengkapi dengan visa untuk keperluan perjalanan ke Arab Saudi. Selain itu, jemaah haji juga harus memiliki tanda pengenal seperti gelang identitas, koper, dan seragam batik resmi. Pengelolaan dokumen haji dilakukan secara sistem komputerisasi melalui Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Dokumen haji dikeluarkan dan ditandatangani oleh Menteri Agama Republik Indonesia, serta menjadi salah satu syarat penting bagi keberangkatan jemaah haji.

1.5.2 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual berguna untuk menjelaskan rumusan makna tentang berbagai konsep pokok yang terdapat dalam rencana penelitian, adapun kerangka dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:



Berdasarkan gambar di atas, yang menjadi acuan utama dalam menguraikan manajemen pengelolaan dokumen haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat yakni dengan teori manajemen James Af Stoner yang memiliki konsep perencanaan, pembagian kerja, pengarahan, serta evaluasi yang berguna untuk menjadikan pengelolaan dokumen haji menjadi efektif dan efisien.

1.6 Langkah-langkah Penelitian

Agar penelitian tentang Implementasi Fungsi Manajemen dalam Pengelolaan Dokumen Haji ini bisa sistematis, terarah dan objektif maka diperlukan beberapa langkah sebagai berikut:

1.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat pada Bidang Peyelenggaraan Haji dan Umrah Seksi Dokumen Haji, yang beralamat di Jl. Jend. Sudirman No.644, Dungus Cariang, Kec. Andir, Kota Bandung, Jawa Barat.

1.6.2 Paradigma dan Pendekatan

Secara etimologi, paradigma merupakan kata serapan dari bahasa Inggris yakni *paradigm* yang memiliki makna model atau pola. Definisi lain mengenai paradigma yaitu cara memandang sesuatu. Pada penelitian ini paradigma yang diterapkan yaitu paradigma alamiah atau paradigma *naturalistic* dengan pendekatan kualitatif yakni penelitian dengan memahami perilaku manusia menurut kerangka acuan dari pelaku perbuatan itu sendiri atau penelitian sesuai dengan cara pandang objek yang diteliti (Abdussamad, 2021)

1.6.3 Metode Penelitian

Metode yang diterapkan dalam penelitian ini yakni metode penelitian deskriptif, yang dimana diharapkan penulis menemukan dan menghasilkan deskripsi tentang fenomena yang terjadi di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat tentang Implementasi Fungsi Manajemen dalam Pengelolaan Dokumen Haji. Agar kemudian hasil penelitian dengan metode ini dapat dideskripsikan, menjelaskan serta memvalidasi berbagai temuan yang ada sesuai dengan prinsip dalam metode penelitian itu sendiri yang dilakukan secara menyeluruh dan mendalam (Sadiah, 2015).

1.6.5 Jenis dan Sumber Data

Jenis data dan sumber data disesuaikan dengan metode penelitian yang diterapkan, dalam rencana penelitian ini jenis data yang diterapkan ialah data deksripsi dan sumber data ialah sebagai berikut:

1) Data Primer

Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan tidak melalui media perantara. (Sugiyono, 2008). Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui pertanyaan wawancara serta observasi pelaksanaan pengelolaan dokumen haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat

2) Data Sekunder

Data sekunder ialah data yang dihasilkan dari sumber penelitian yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2008). Data sekunder dalam penelitian ini didapatkan melalui telaah arsip serta dokumen yang tersedia di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat, dan mengutip dari aturan atau perundang-undangan mengenai pengeolaan dokumen haji

1.6.6 Informan

Penelitian kualitatif menempatkan informan sebagai subjek penelitian atau orang yang memberikan data mengenai penelitian. Adapun yang menjadi sumber data dalam penelitian ini ialah Kepala Seksi Dokumen Haji, dan beberapa staf Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat khususnya pada bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

1.6.7 Teknik Pengumpulan Data

Agar pengumpulan data bisa sistematis dan menghasilkan data data yang diinginkan di lapangan, maka ada beberapa tahapan yang akan dilakukan peneliti yaitu:

1) Teknik Observasi

Teknik observasi adalah proses pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian (Usman & Akbar 2010). Pengamatan dan pencatatan ini dilakukan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat khususnya di ruang lingkup kerja Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

Dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan pengamatan terhadap objek penelitian yang dapat dilaksanakan secara langsung di lokasi yang akan diteliti agar diketahui kebenaran dan keadaan sesungguhnya yang sedang diteliti.

2) Teknik Wawancara

Pengumpulan data yang dilakukan secara interaktif dan komunikatif, maka penulis akan melakukan teknik wawancara sebagai penunjang juga alat pengumpul informasi dengan cara mengajukan pertanyaan baik lisan ataupun tulisan melalui media tulis ataupun ketik, untuk lebih mendalami tentang bagaimana kondisi juga fenomena di lapangan. (Hardani dkk, 2010)

Peneliti menggunakan wawancara ini untuk mendapatkan data, mengumpulkan data tentang sesuatu yang berkaitan dengan implementasi

fungsi manajemen dalam pengelolaan dokumen pada kantor wilayah kementerian agama provinsi jawa barat

3) Teknik Dokumentasi

Jenis pengumpulan data ini nantinya akan dilakukan dengan cara mengumpulkan juga menganalisis berkas berkas seperti buku, arsip dan sebagainya. Juga sebagai penunjang berbagai pertimbangan dalam mengolah data yang dihasilkan dengan menelaah buku atau lembar hipotesis yang memuat teori

1.6.7 Teknik Penentuan Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data dilakukan untuk membuktikan bahwa sebuah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah dan juga menguji data yang telah diperoleh. Untuk mendapatkan data yang tidak diragukan maka peneliti melakukan pengecekan keabsahan data dengan cara triangulasi teknik yakni dengan memadukan atau menggunakan lebih dari satu metode dalam menganalisis data penelitian. Pada penelitian ini peneliti tidak hanya menggunakan metode wawancara dalam mengumpulkan informasi namun juga menggunakan observasi dan dokumentasi untuk memperkuat temuannya (Helaludin & Wijaya, 2019).

1.6.8 Teknik Analisis Data

Suatu langkah yang sangat penting setelah data terkumpul adalah analisis data, karena dengan menganalisis data yang diperoleh, maka peneliti akan memperoleh gambaran yang jelas tentang keadaan objek dan hasil dari penelitian.

Analisis data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan dipahami. Menurut Miles dan Huberman sebagaimana dikutip oleh Uhar Suharsaputra (2012), ada tiga tahapan yang harus dilakukan dalam menganalisis data penelitian kualitatif, yaitu sebagai berikut:

1) Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses mengolah data dengan memilah dan memilih menyederhanakan data dengan cara merangkum yang penting-penting dan sesuai dengan fokus masalah.

2) Penyajian Data

Penyajian data yaitu mensistemasikan data yang telah direduksi sehingga data yang diperoleh terlihat utuh. Dalam tahapan ini laporan yang sudah direduksi dilihat kembali gambaran secara keseluruhan, sehingga dapat tergambarkan dan secara keseluruhan dan disitu dapat dilakukan penggalian data kembali jika dirasa perlu untuk mendalami suatu masalah. Penyajian data ini perlu dilakukan dalam menentukan langkah selanjutnya, yaitu penarikan kesimpulan/ verifikasi karena dapat memudahkan upaya pemaparan dan penegasan kesimpulan.

3) Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dan verifikasi dilakukan sejak awal terhadap data yang diperoleh, tetapi kesimpulannya masih kabur (bersifat tentative), diragukan tetapi dengan bertambahnya data, maka kesimpulan akan lebih grounded (berbasis data lapangan). Kesimpulan harus diverifikasi selama penelitian masih berlangsung (Moleong, 2007).