

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan salah satu kegiatan keagamaan terbesar dan paling signifikan bagi umat Islam Indonesia. Oleh karena itu, keberhasilan pelaksanaan ibadah haji sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan, termasuk dalam pemilihan dan penentuan petugas haji yang akan mendampingi jemaah. Petugas haji di Indonesia terdiri dari berbagai lapisan, mulai dari tingkat pusat hingga daerah, yang memiliki peran strategis dalam memastikan kelancaran dan kenyamanan jemaah selama menunaikan ibadah haji.

Rokhmad (2016) berpendapat bahwa petugas haji merupakan bagian dari Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) yang bertugas di bagian operasional penyelenggaraan ibadah haji di tingkat pusat, emberkasi, dan Arab Saudi. Pada intinya petugas haji bertanggung jawab atas kelancaran pelaksanaan ibadah jemaah haji mulai dari keberangkatan hingga pemulangan. Petugas haji terdiri dari petugas kloter dan non-kloter, petugas haji kloter ialah petugas yang mendampingi jemaah haji mulai dari pemberangkatan, pelaksanaan di Arab Saudi hingga kembali pulang ke Indonesia.

Selama beberapa tahun ke belakang tidak ada masalah yang bersifat fatal dalam proses pelaksanaan ibadah haji bagi jemaah haji Indonesia. Hingga masuk tahun dunia berduka yaitu tahun 2020 dan 2021 Arab Saudi menutup

jalur ke negaranya, mengakibatkan Indonesia terpaksa membatalkan keberangkatan jemaah haji dan mengatur pemberangkatan ulang ke tahun berikutnya. Sukur alhamdulillah di tahun 2022 dunia mulai membaik dan pelaksanaan ibadah haji mulai berjalan normal kembali. Namun setelah dunia terbebas dari pandemi Covid-19, *waitinglist* jemaah haji Indonesia mengalami penumpukan akibat dari penundaan keberangkatan jemaah haji ketika pandemi kemarin ditambah dengan peningkatan jumlah jemaah haji yang mendaftar di setiap tahunnya.

Banyaknya jumlah jemaah haji tentu membutuhkan pendampingan dari petugas haji yang berkualitas dan mampu memastikan kelancaran pelaksanaan ibadah haji jemaah Indonesia. Petugas haji yang kompeten dan berkualitas tidak bisa didapatkan dengan asal rekrut saja tapi perlu diadakan beberapa tes kompetisi dan kelayakan untuk memastikan apakah orang tersebut layak menjadi petugas haji atau tidak. Itulah kenapa pola rekrutmen dan penentuan tim petugas haji menjadi sangat krusial dalam menjaga kualitas pelayanan dan pengalaman ibadah haji.

Pelaksanaan rekrutmen petugas haji kloter di Indonesia menggunakan tahapan yang mengacu pada kebijakan Kementerian Agama Republik Indonesia (Kemenag RI). Pola rekrutmen ini sesuai dengan regulasi yang tertuang dalam PP No.79 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. Pasal 18 ayat (7) menyatakan bahwa petugas haji sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dan (6) yaitu harus memenuhi persyaratan kompetensi, pengalaman, integritas, dan dedikasi yang dibuktikan melalui

seleksi secara profesional. Hal ini menyebabkan terbentuknya dua mekanisme rekrutmen petugas haji kloter, yaitu melalui penunjukan dan seleksi.

Petugas yang ditunjuk umumnya adalah individu yang telah lama berkecimpung dalam bidang penyelenggaraan ibadah haji, seperti *Amirul Hajj*, penanggung jawab, wakil penanggung jawab, koordinator, pengendali teknis, ketua PPIH Arab Saudi dan wakilnya, sekretaris, kepala bidang, kepala daerah kerja (Kadaker), kepala seksi, serta pegawai Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Ditjen PHU) pusat dan bidang haji Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi (Kanwil Kemenag Provinsi). Selain itu, juga ada petugas khusus yang ditunjuk langsung oleh Dirjen PHU.

Sementara itu, bagi petugas haji kloter yang direkrut melalui berbagai tahapan seleksi yang pelaksanaannya berpedoman pada keputusan Dirjen PHU yang menetapkan Pedoman Rekrutmen Petugas Haji Indonesia. Pedoman ini diperbarui setiap tahun guna penyempurnaan sistem seleksi. Pelaksanaan proses rekrutmen petugas haji kloter dan non-kloter di daerah diawali dari Kantor Kementerian Agama (Kemenag) Kabupaten/Kota. Peserta seleksi wajib memenuhi persyaratan administrasi sesuai dengan formasi yang telah ditentukan. Seleksi dilakukan melalui tes kompetensi dengan jumlah peserta dua kali lipat dari formasi yang tersedia di setiap Kanwil Kemenag Provinsi.

Meskipun terdapat sistem dan kebijakan yang jelas terkait rekrutmen, implementasi di tingkat daerah sering kali menghadapi berbagai tantangan, seperti kurangnya transparansi, akuntabilitas, dan objektivitas dalam pemilihan petugas haji. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji pola rekrutmen yang

diterapkan oleh Kemenag dalam menentukan Petugas Haji Kloter di Kanwil Kemenag Jawa Barat, dengan fokus pada alur kebijakan yang menghubungkan UU Haji, PHU Kemenag, Kanwil Kemenag, dan Kemenag Kabupaten/Kota.

Peneliti ingin menggali lebih dalam tentang pola rekrutmen yang diterapkan oleh Kemenag dalam menentukan petugas haji kloter. Penelitian ini juga menganalisis tantangan dan faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan rekrutmen, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan dalam mekanisme seleksi petugas haji kloter di masa depan. Dengan memahami alur kebijakan rekrutmen, diharapkan tercipta sistem yang lebih efisien, transparan, dan dapat menghasilkan petugas haji kloter yang berkualitas untuk mendukung kelancaran pelaksanaan ibadah haji bagi jemaah Indonesia.

Kualitas layanan yang buruk sering kali berkaitan dengan kurangnya pelatihan dan pengalaman petugas dalam menghadapi berbagai situasi di Tanah Suci. Misalnya, pada tahun 2023, banyak jemaah yang mengeluhkan kurangnya informasi dan koordinasi dari petugas haji, yang berkontribusi pada penurunan kepuasan jemaah. Sehingga penting untuk memahami lebih dalam kriteria, proses, dan metode yang digunakan Kemenag dalam merekrut petugas haji kloter. Pola rekrutmen yang sistematis dan transparan sangat penting untuk memastikan bahwa petugas haji kloter yang terpilih tidak hanya memenuhi kriteria administrasi, tetapi juga memiliki kemampuan *interpersonal*, pengetahuan tentang ibadah haji, dan keterampilan dalam menghadapi situasi yang mungkin terjadi selama di Tanah Suci. Kemenag sebagai lembaga yang bertanggung jawab dalam hal ini harus memiliki metode yang jelas dan efektif

dalam menentukan tim petugas haji kloter, terutama di daerah-daerah yang memiliki karakteristik sosial dan budaya yang beragam.

Rekrutmen petugas haji kloter melibatkan berbagai kriteria, termasuk pengalaman, pendidikan, dan pengetahuan agama. Namun, proses ini sering kali tidak ter-standarisasi, yang dapat mengakibatkan pemilihan petugas yang kurang tepat. Sehingga penelitian ini menjadi sangat penting untuk mengidentifikasi kelemahan dalam sistem yang ada dan memberikan rekomendasi perbaikan.

Peneliti berharap dari penelitian ini dapat dihasilkan pemahaman yang lebih mendalam tentang pola rekrutmen petugas haji kloter yang diterapkan oleh Kemenag. Sehingga penelitian ini tidak hanya berkontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan saja, tetapi dapat juga bermanfaat dalam peningkatan kualitas pelayanan haji di Indonesia. Diharapkan bahwa rekomendasi yang dihasilkan dapat membantu Kemenag dalam merumuskan kebijakan yang efektif dan efisien dalam rekrutmen petugas haji kloter di masa yang akan datang.

1.2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini membahas tentang:

1. Bagaimana proses perencanaan rekrutmen tim petugas haji kloter yang dilakukan oleh Kanwil Kemenag Jabar?
2. Bagaimana proses pelaksanaan rekrutmen tim petugas haji kloter yang dilakukan oleh Kanwil Kemenag Jabar, mulai dari pengumuman hingga seleksi?

3. Bagaimana bentuk pengawasan yang dilakukan dalam memastikan proses rekrutmen sesuai dengan prosedur yang ditetapkan?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui proses perencanaan rekrutmen tim petugas haji kloter yang dilakukan oleh Kanwil Kemenag Jabar.
2. Untuk mengetahui pelaksanaan rekrutmen tim petugas haji kloter, mulai dari pengumuman hingga seleksi.
3. Untuk mengetahui bentuk pengawasan yang dilakukan dalam memastikan proses rekrutmen sesuai dengan prosedur yang ditetapkan

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang penelitian harapan dari penelitian ini adalah:

1.4.1. Akademik

Pengembangan pengetahuan dalam pelayanan haji dan umrah bagi calon petugas haji kloter dan umrah, serta menjadi referensi khususnya untuk para mahasiswa Program Studi Manajemen Haji dan Umrah pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi.

1.4.2. Praktis

- a. Bagi peneliti, sebagai acuan untuk meningkatkan pengetahuan dalam proses rekrutmen petugas haji kloter sehingga menjadi bekal diri sendiri.
- b. Bagi Kementerian Agama, sebagai rujukan dan perbandingan bagi Kemenag dalam merumuskan pola rekrutmen petugas haji kloter.

- c. Bagi Universitas, sebagai bahan masukan untuk memperhatikan pentingnya pengetahuan mahasiswa Manajemen Haji dan Umrah mengenai pola rekrutmen petugas haji kloter yang terverifikasi.
- d. Untuk masyarakat, hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan solusi mengenai masalah kualitas petugas haji kloter dalam memberikan pelayanan haji.

1.5. Tinjauan Pustaka

Penelitian ini menggunakan teori Manajemen POAC, yang merupakan konsep manajemen yang diperkenalkan oleh George R. Terry. Secara sederhana, fungsi manajemen dalam POAC mencakup keseluruhan proses manajerial yang bersifat umum. Menurut Terry, G & Rue, L (2010) manajemen ialah sebuah proses atau kerangka kerja yang melibatkan pengarahan suatu kelompok orang atau team untuk mencapai tujuan organisasi atau maksud yang nyata.

Konsep Manajemen POAC ialah konsep dasar dalam manajemen yang terdiri dari empat unsur penting, yaitu Perencanaan (*Planning*), Organisasi (*Organizing*), Pelaksanaan (*Actuating*), dan Pengawasan (*Controlling*). POAC merupakan singkatan yang menggambarkan rangkaian proses yang digunakan oleh manajer untuk mengelola sumber daya dalam mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Konsep POAC ini dapat diterapkan dalam berbagai konteks, mulai dari manajemen perusahaan, lembaga, hingga organisasi yang lebih spesifik, seperti dalam penyelenggaraan ibadah haji atau sistem pelayanan publik.

Pada penelitian ini peneliti ingin memfokuskan pada pengkajian terkait pola rekrutmen yang diterapkan oleh Kanwil Kemenag Jabar dalam menentukan Tim Petugas Haji Kloter. Peneliti juga ingin mencari tahu apa saja yang menjadi faktor penghambat dan pendukung dalam keberhasilan pelaksanaan proses rekrutmen tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yaitu dengan melakukan wawancara yang mendalam kepada pihak-pihak terkait atau narasumber.

Gambar 1. 1 Kerangka Konseptual



1.6. Langkah-langkah Penelitian

1.6.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kanwil Kemenag Jabar, Jl. Moch. Ramdan No.117, Cigereleng, Kec. Regol, Kota Bandung, Jawa Barat 40253. Untuk mendata apa saja kegiatan yang disiapkan dalam proses rekrutmen calon petugas haji kloter.

1.6.2. Paradigma dan Pendekatan

Pada penelitian ini, peneliti akan menggunakan paradigma *Konstruktivisme Sosial* dan *Interpretivisme*. Paradigma ini menjadikan ilmu sosial sebagai sebuah analisis sistematis terhadap tindakan sosial yang bermakna, pengamatan dilakukan secara langsung dan mendalam terhadap individu yang terlibat dalam penciptaan dan pengelolaan dunia sosial mereka (Hidayat, 2003).

Sementara itu, paradigma *Interpretivisme* mengakui bahwa peneliti tidak dapat sepenuhnya objektif dan bahwa *perspektif* peneliti dapat memengaruhi interpretasi data. Oleh karena itu, penelitian kualitatif menekankan pentingnya *refleksivitas*, yaitu proses di mana peneliti secara kritis merefleksikan peran mereka dapat memengaruhi temuan yang diperoleh (Guba & Lincoln, 1994).

Dalam konteks penelitian ini, kedua paradigma tersebut akan digunakan untuk memahami makna dan konteks yang mendasari sistem rekrutmen serta faktor-faktor yang mempengaruhi proses tersebut, berdasarkan sudut pandang individu yang terlibat dalam rekrutmen petugas haji kloter. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan *deskriptif kualitatif*, yang bertujuan untuk menggali proses dan makna *subjektif* yang ada di balik sistem rekrutmen, serta faktor-faktor yang memengaruhi penentuan tim petugas haji kloter. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman mendalam

mengenai persepsi, pengalaman, dan dinamika sosial yang terkait dengan rekrutmen petugas haji kloter di Kanwil Kemenag Jabar.

1.6.3. Metode Penelitian

Anggito & Setiawan (2018) menyatakan bahwa *studi deskriptif* merupakan pendekatan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan atau menjelaskan suatu peristiwa. Penelitian jenis ini digunakan ketika peneliti ingin mengetahui keadaan suatu hal, seperti apa bentuknya, seberapa banyak, sejauh mana, dan sebagainya.

Dalam konteks ini, penelitian bersifat deskriptif karena bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang suatu fenomena tanpa melakukan manipulasi terhadap variabel yang diteliti. Metode ini digunakan untuk mengungkap dan mendeskripsikan secara rinci pola rekrutmen petugas haji kloter di Kanwil Kemenag Jabar. Fokus utamanya adalah pada pengumpulan serta analisis data yang bersifat deskriptif guna memberikan pemahaman yang mendalam mengenai proses perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan rekrutmen, khususnya rekrutmen Petugas Haji Kloter di kantor tersebut.

1.6.4. Jenis Data dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data dibedakan menjadi dua yaitu kualitatif dan kuantitatif.

Data kualitatif adalah data yang berbentuk kata, skema dan gambar (Sugiyono, 2015).

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan secara rinci proses rekrutmen petugas haji kloter yang diterapkan oleh Kanwil Kemenag Jabar. Data kualitatif dalam konteks ini akan mencakup penjelasan tentang bagaimana proses seleksi petugas haji kloter dilakukan, siapa saja yang terlibat dalam rekrutmen, kriteria yang digunakan, serta tahapan-tahapan yang dilalui dalam menentukan tim petugas haji kloter.

Peneliti ini akan lebih fokus pada pemaparan kondisi yang ada, struktur rekrutmen, dan praktik yang berlangsung di Kanwil Kemenag Jabar. Dengan demikian, data deskriptif yang dikumpulkan melalui wawancara dan dokumentasi akan memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai pola rekrutmen petugas haji kloter, yang bermanfaat untuk memahami bagaimana kebijakan ini diterapkan di tingkat daerah

2. Sumber Data

Sumber data ialah sebuah objek yang diperlukan untuk melengkapi jenis data, (Anggito & Setiawan, 2018)

1) Sumber Data Primer

Data *Primer* diperoleh peneliti dari sumber utama (Sugiyono et al., 2019). Data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perorangan langsung dari objek penelitiannya. Pada penelitian ini peneliti berencana akan mengambil data primer melalui wawancara langsung dengan pihak penanggung jawab proses rekrutmen petugas haji kloter di Kanwil Kemenag Jabar.

2) Sumber Data Sekunder

Data *Sekunder* merupakan data yang diperoleh peneliti setelah data primer, data ini bersifat tidak langsung (Sugiyono et al., 2019). Data *sekunder* ialah data yang memiliki hubungan dengan informasi dari sumber yang telah ada sebelumnya seperti dokumen-dokumen penting, situs web, buku, dan sebagainya. Dalam penelitian ini, peneliti akan mengumpulkan informasi dari dokumen kebijakan yang resmi dari Kemenag Republik Indonesia mengenai prosedur dan regulasi rekrutmen Petugas Haji Kloter. Peneliti juga akan mengumpulkan data dan informasi melalui laporan tahunan Kanwil Kemenag Jabar yang difokuskan pada laporan pelaksanaan rekrutmen Tim Petugas Haji Kloter.

1.6.5. Penentuan Informan atau Unit Penelitian

1. Informan dan Unit Analisis

Morissan (2017) menyatakan bahwa unit analisis merupakan seluruh hal yang diteliti untuk mendapatkan penjelasan ringkas mengenai keseluruhan unit yang dianalisis, unit analisis ini biasanya juga disebut sebagai unit observasinya.

Dalam penelitian ini informan yang dipakai merupakan organisasi teknis pelaksanaan rekrutmen yang terdiri dari panitia penanggung jawab kegiatan rekrutmen petugas haji kloter tahap 1 dan tahap 2. Informan diambil 1 (satu) orang panitia penanggung jawab rekrutmen petugas haji kloter tahap 1 (satu) di Kemenag Kabupaten Bandung.

Informan juga di ambil 2 (dua) orang panitia penanggung jawab rekrutmen tahap 2 yaitu Staff kantor Kanwil Kemenag Jabar yang.

2. Teknik Penentuan Informan

Dalam menentukan informan peneliti memutuskan untuk menggunakan prosedur *purposive sampling* sebagaimana yang telah dikemukakan oleh Patton, M (2002) yaitu untuk menentukan kelompok peserta menjadi informan sesuai dengan kriteria terpilih serta relevan dengan pembahasan penelitian. Peneliti mengambil subjek dari pihak yang berhubungan langsung dengan kegiatan perekrutan petugas haji kloter yaitu Kanwil Kemenag Jabar selaku penyelenggara dan panitia pelaksana.

1.6.6. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Stewart dan Cash dalam karya tulis Ridwan Maulana (2023) menjelaskan bahwa wawancara merupakan kegiatan interaksional antar dua pihak yang mana kedua pihak ini memiliki satu tujuan, wawancara dilakukan dengan serius melalui tanya jawab. Dalam penelitian ini, wawancara digunakan untuk menggali informasi mendalam mengenai pola rekrutmen yang diterapkan oleh Kemenag dalam memilih petugas haji kloter. Wawancara ini dilakukan kepada pihak Kanwil Kemenag Jabar untuk memahami kebijakan dan prosedur yang digunakan dalam rekrutmen petugas haji kloter, wawancara ini juga diperlukan agar

peneliti dapat memahami bagaimana mereka menilai kualifikasi dan kompetensi calon petugas haji kloter.

Dalam proses wawancara, peneliti akan memfokuskan wawancara dengan teknik semi-terstruktur untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam dan fleksibel sesuai dengan respons informan. Wawancara Semi-Terstruktur adalah jenis wawancara yang mengharuskan peneliti untuk tidak kaku dalam mengajukan pertanyaan selama proses wawancara berlangsung. Peneliti akan berimprovisasi mengikuti situasi dan respons dari narasumber, artinya pada saat-saat tertentu akan ada pertanyaan tambahan yang diberikan peneliti berdasarkan respons dari narasumber. Akan ada beberapa penambahan pertanyaan dengan tujuan menggali pengalaman dan pandangan lebih mendalam dari para petugas haji kloter yang terpilih terkait proses rekrutmen.

2. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data-data dari dokumen bukti, catatan, arsip, surat-surat, majalah, surat kabar, jurnal, dan laporan penelitian (Dewi Sadiyah, 2015).

Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data tertulis atau arsip yang berkaitan dengan pola rekrutmen dan penentuan tim petugas haji kloter. Dokumentasi yang dapat dikumpulkan antara lain:

- 1) Surat Keputusan (SK) atau Kebijakan Terkait Rekrutmen Petugas Haji Kloter
- 2) Data Rekrutmen Petugas Haji Kloter Tahun-Tahun Sebelumnya

3) Laporan Evaluasi kegiatan Rekrutmen Petugas Haji Kloter

Dengan menggunakan wawancara dan dokumentasi, penelitian ini akan memperoleh informasi yang komprehensif tentang bagaimana Kanwil Kemenag Jabar melaksanakan rekrutmen dan pemilihan petugas haji kloter, serta tantangan dan keberhasilan dalam menentukan tim petugas haji kloter yang tepat.

1.6.7. Teknik Penentuan Keabsahan Data

Dalam menentukan keabsahan data ada beberapa hal yang dilakukan oleh peneliti yaitu:

1. *Interview*

Interview pada penelitian dengan teori *kualitatif* adalah proses mengambil pengetahuan dari seorang informen. Sama halnya dengan wawancara, ialah teknik pengumpulan data dengan tujuan mendapatkan informasi yang digali dari sumber data secara langsung melalui diskusi tanya jawab. Wawancara ini bersifat mendalam karena ingin mengeksplorasi informasi secara holistik dan jelas dari informan (Satori & Komariah, 2017).

2. **Triangulasi Data**

Triangulasi data ialah pengumpulan data dari berbagai sumber dan teknik yang telah ada, sekaligus menguji kredibilitas data tersebut (Sugiyono, 2015). Triangulasi data juga diartikan sebagai teknik pengecekan data dari berbagai sumber dengan cara dan waktu yang bervariasi (Wijaya, 2018).

Untuk memastikan keabsahan data, peneliti akan melakukan *interview* dan triangulasi data dengan cara melakukan wawancara lanjutan terkait dengan pengkajian data-data yang ada bersama pihak Kanwil Kemenag Jabar. Menurut peneliti, hal ini sangat perlu dilakukan untuk memastikan bahwa data-data yang dikumpulkan adalah asli dan benar adanya (valid dan reliabel).

1.6.8. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis *deskriptif*, dengan menggunakan teknik ini maka akan digambarkan seluruh data atau fakta yang diperoleh dengan mengembangkan kategori-kategori yang relevan dengan tujuan penelitian dan penafsiran terhadap hasil analisis *deskriptif* dengan berpedoman pada teori yang sesuai.