

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Penelitian

Ibadah haji adalah salah satu dari rukun islam yang memiliki kedudukan wajib dilakukan bagi setiap umat muslim yang memenuhi syarat kemampuan, baik secara fisik, finansial, maupun mental. Ibadah haji melibatkan berbagai dokumen penting dalam proses pelaksanaannya. Pengelolaan dokumen haji yang efektif sangat penting untuk memastikan kelancaran proses penyelenggaraan ibadah haji. Kementerian Agama sebagai lembaga yang bertanggungjawab dalam penyelenggaraan haji memiliki tugas untuk mengelola dokumen calon jemaah haji, termasuk surat-surat, paspor, dan dokumen administrasi lainnya. Namun, terdapat beberapa tantangan dalam manajemen kearsipan dokumen haji di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kabupaten Bandung Barat.

Banyaknya dokumen yang harus dikelola oleh pegawai dalam proses haji, mulai dari dokumen pendaftaran, bukti pelunasan biaya, hingga paspor jemaah. Ditambah dengan minimnya jumlah tenaga arsiparis yang kompeten serta keterbatasan fasilitas penyimpanan arsip yang memadai. Situasi ini menyebabkan pegawai di bidang pengelolaan arsip merasa kewalahan. Akibatnya, terjadi penumpukan dokumen yang tidak terorganisir dengan baik serta ketidakrapian dalam pengelolaan arsip. Hal ini tidak hanya menghambat efisiensi kerja pegawai, tetapi juga berpotensi mengganggu pelayanan kepada jemaah haji. Mengingat pentingnya akses cepat dan akurat terhadap

dokumen-dokumen tersebut, sehingga diperlukan manajemen kearsipan agar pengelolaan dokumen jemaah haji dapat dilakukan dengan lebih efektif dan efisien.

Berdasarkan data yang dapat diakses dari web Kemenag, bahwa jumlah pendaftar di Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat secara keseluruhan berjumlah 21.276 calon jemaah dan masa tunggu jemaah selama kurang lebih 20 tahun (Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2024). Dari keseluruhan jumlah tersebut, data yang tercatat di Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat menunjukkan bahwa pada tahun 2022 terdapat 1.428 calon jemaah, pada tahun 2023 sebanyak 1.529 calon jemaah, dan pada tahun 2024 meningkat menjadi 1.725 calon jemaah (Hasil observasi pada tanggal 03/03/2025).

Peningkatan jumlah pendaftar setiap tahun dengan masa tunggu keberangkatan yang panjang menyebabkan volume arsip semakin besar, sementara tenaga arsiparis dan sarana penyimpanan masih terbatas. Pemeliharaan arsip belum sepenuhnya sesuai dengan pedoman KMA No. 44 Tahun 2010, terutama terkait audit berkala ditambah belum adanya Jadwal Retensi Arsip (JRA) khusus untuk arsip haji. Digitalisasi melalui E-Arsip juga belum optimal karena arsip fisik tetap harus dipertahankan sebagai bukti sah. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya kajian lebih lanjut agar pengelolaan arsip haji dapat dilakukan secara lebih efektif, efisien, dan sesuai regulasi yang berlaku.

Proses pengelolaan dokumen haji menjadi sangat penting dalam konteks ini, mengingat banyaknya dokumen yang harus dikelola, mulai dari pendaftaran hingga pelunasan dan paspor. Arsip dinamis yang mencakup dokumen-dokumen tersebut harus dikelola dengan efisien untuk menjamin bahwa semua informasi terkait jemaah dapat diakses dengan sigap dan tepat. Dengan tingginya jumlah pendaftar dan lama masa tunggu, pengelolaan arsip yang baik akan membantu memperlancar proses administrasi dan pelayanan kepada jemaah, serta mengurangi risiko penumpukan dan ketidakrapian arsip di masa mendatang.

Kementerian Agama lembaga yang berwenang dalam pengelolaan ibadah haji memegang tanggung jawab penuh atas seluruh rangkaian penyelenggaraan, termasuk didalamnya adalah pengelolaan arsip dokumen pendaftaran calon jemaah haji. Tingginya animo masyarakat Indonesia untuk menunaikan ibadah haji telah menyebabkan daftar keberangkatan dapat mencapai puluhan tahun, sehingga pengelolaan arsip pendaftaran menjadi sangat krusial. Untuk mengantisipasi potensi kerusakan dokumen fisik akibat lamnanya masa penyimpanan, Kementerian Agama, melalui pernyataan Mulyo Widodo, selaku Kepala Bagian Umum Sekretariat Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Umrah, mengungkapkan bahwa pihaknya telah mengimplementasikan sistem *E-Arsip*. Penerapan sistem ini bertujuan untuk mendigitalisasi dan menyimpan arsip secara elektronik, sehingga keamanan, keawetan, dan kemudahan akses data dapat terjaga dengan lebih optimal (Zukhrufiana, 2021).

Meskipun menggunakan E-arsip sudah bisa membantu menyimpan arsip, mencari kembali arsip, dan mencetaknya, tetapi kita tetap harus menyimpan arsip fisik aslinya. Informasi dan data arsip bisa disimpan dikomputer, tetapi arsip fisik harus tetap ada sebagai bukti yang sah. Nilai arsip tidak hanya terletak pada informasi yang terdapat di dalam setiap lembar arsip, tetapi yang lebih mempunyai nilai (hukum) adalah tanda tangan yang tercantum pada arsip tersebut sebagai penanggung jawab akhir bentuk fisik dari arsip merupakan masalah penting dalam hubungan pembuktian-pembuktian (Amsyah, 1996).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan, arsip didefinisikan sebagai catatan yang memuat informasi mengenai suatu kegiatan atau peristiwa, yang dapat berbentuk dan disimpan dalam berbagai media sesuai perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Arsip tersebut dapat dibuat atau diterima oleh berbagai pihak, termasuk lembaga negara, pemerintah daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan, maupun perseorangan, dalam rangka pelaksanaan aktivitas kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Untuk menjamin tersedianya arsip yang sah dan dapat dipercaya, serta melindungi kepentingan negara dan hak-hak sipil masyarakat, diperlukan sistem pengelolaan kearsipan yang mengikuti prinsip, aturan, dan standar yang diperlukan oleh sistem penyelenggaraan kearsipan nasional yang handal.

Untuk menghadapi tantangan yang muncul akibat arus globalisasi dan mendorong terbentuknya pemerintahan yang jujur dan berkinerja baik, serta

meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat, pengelolaan kearsipan di berbagai lembaga negara, pemerintahan daerah, institusi pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi masyarakat, dan individu harus dilakukan dalam sistem penyelenggaraan arsip nasional yang terpadu dan menyeluruh (Undang-Undang Republik Indonesia, 2009).

Kegiatan organisasi, baik yang bersifat pemerintah maupun non-pemerintah, memerlukan pengelolaan kearsipan yang efektif untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Dengan adanya pengelolaan kearsipan yang baik, keselamatan dan keaslian arsip dapat terjamin, sehingga arsip tersebut dapat dengan mudah diakses saat dibutuhkan. Pengelolaan kearsipan yang baik dan tepat menjadi aset berharga bagi sebuah organisasi, karena dengan metode pengarsipan yang teratur dan terstruktur, proses pengelolaan arsip dapat berjalan lebih cepat dan efisien. Penerapan teknik kearsipan yang tepat sangat penting bagi lembaga pemerintah, termasuk Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat, karena proses kearsipan mencakup kegiatan pembuatan, pengelolaan, serta menyimpan surat maupun dokumen secara sistematis. Hal ini menjadi semakin krusial ketika menyangkut dokumen yang memiliki masa simpan panjang, seperti arsip dokumen haji, yang harus tetap terjaga keutuhannya hingga waktu penggunaannya tiba.

Penelitian ini sangat penting untuk dilaksanakan karena memiliki potensi besar dalam memberikan rekomendasi perbaikan terhadap manajemen arsip di instansi yang bersangkutan. Diharapkan, hasil penelitian ini dapat mengidentifikasi masalah yang ada, menawarkan solusi inovatif seperti

optimalisasi penerapan teknologi informasi, serta memberikan panduan untuk menciptakan pengelolaan arsip yang lebih baik. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya akan bermanfaat bagi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan publik dalam penyelenggaraan haji secara keseluruhan.

Berdasarkan uraian di atas, diperlukan suatu penelitian yang lebih komprehensif dan mendalam yang bertujuan untuk mengidentifikasi kondisi aktual sekaligus merumuskan strategi yang tepat dalam upaya meningkatkan kualitas manajemen pengarsipan dokumen di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Manajemen Kearsipan Dokumen Jemaah Haji (Penelitian pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat Tahun 2024)”.

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan uraian sebagaimana yang telah dijelaskan pada latar belakang penelitian, maka yang menjadi fokus penelitian Manajemen Kearsipan Dokumen Jemaah Haji Pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat Tahun 2024 adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana proses penyimpanan arsip dokumen jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat?
2. Bagaimana proses pemeliharaan arsip dokumen jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat?

3. Bagaimana proses pemusnahan arsip dokumen jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan fokus penelitian yang telah disebutkan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui proses penyimpanan arsip dokumen jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat.
2. Untuk mengetahui proses pemeliharaan arsip dokumen jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat.
3. Untuk mengetahui proses pemusnahan arsip dokumen jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat.

### **D. Kegunaan Penelitian**

#### **1. Secara Akademis**

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah ilmu pengetahuan bagi para pembaca khususnya bagi mahasiswa jurusan Manajemen Haji dan Umrah.
- b. Diharapkan dapat menambah pengetahuan peneliti mengenai manajemen kearsipan dokumen haji.

#### **2. Secara Praktis**

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan informasi terkait manajemen kearsipan dokumen haji.

- b. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pedoman bagi pihak-pihak yang terkait, terutama pihak Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat, dalam mengelola kearsipan dokumen haji.

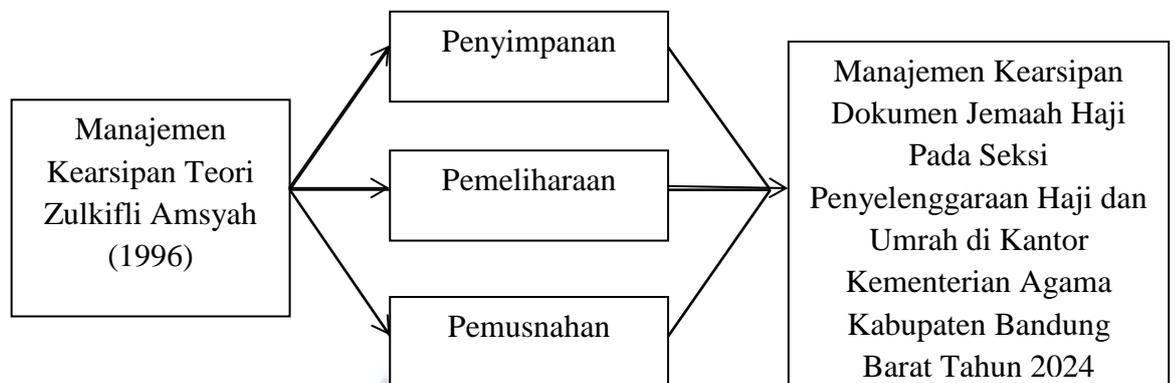
#### **E. Tinjauan Pustaka**

Penelitian ini didasarkan pada kerangka konseptual yang menjelaskan manajemen kearsipan dokumen jemaah haji pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat tahun 2024. Dalam kerangka konseptual ini penelitian mengidentifikasi masalah pada teori manajemen kearsipan menurut Zulkifli Amsyah (1996) diantaranya terdapat proses penyimpanan yang mencakup pengaturan arsip dengan sistem yang jelas dan terstruktur, sehingga memudahkan akses dan penemuan dokumen saat diperlukan.

Selanjutnya, proses pemeliharaan yang dilakukan untuk mencegah kerusakan yang disebabkan oleh faktor eksternal seperti kelembapan atau serangan hama. Terakhir, proses pemusnahan harus dilakukan dengan hati-hati untuk melindungi data pribadi jemaah. Pemusnahan dilakukan berdasarkan seleksi dan dokumentasi yang tepat, menggunakan metode aman seperti penghancuran fisik atau pembakaran. Hal ini penting untuk mencegah informasi sensitif jatuh ke tangan yang salah.

Dengan menerapkan ketiga proses ini secara efektif, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat dapat mencapai manajemen kearsipan yang optimal. Ini tidak hanya mendukung efisiensi operasional tetapi juga

menjaga integritas informasi, sehingga meningkatkan kepercayaan jemaah terhadap layanan yang diberikan dalam pengelolaan dokumen jemaah haji.



Gambar 1.1 Kerangka Konseptual

## F. Langkah-langkah Penelitian

### 1. Lokasi Penelitian

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat terletak di Jl. Letkol. GA Manulang, Jayamekar, Padalarang, Bandung Barat, Jayamekar, Kec. Padalarang, Kabupaten Bandung Barat, Jawa Barat 40553.

### 2. Paradigma dan Pendekatan

Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan paradigma konstruktivisme yang merupakan paradigma penelitian kualitatif. Pendekatan ini biasanya terkait dengan penelitian yang mencoba mengkonstruksi atau mengembangkan teori berdasarkan fakta-fakta yang terjadi di lapangan berdasarkan pada data empirik. Kontruksi teori itu diperoleh melalui analisis induktif atas seperangkat data diperoleh

berdasarkan pengamatan lapangan (Hasan et al., 2022). Data dalam penelitian ini diperoleh melalui hasil pengamatan langsung serta analisis dokumen yang tersedia pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat.

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif, yang bertujuan untuk mengungkap dan memahami aspek-aspek mendalam di balik suatu fenomena, terutama hal-hal yang sulit dijelaskan secara komprehensif melalui data kuantitatif. Menurut, penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan temuan yang tidak dapat diperoleh melalui metode statistik atau teknik pengukuran lainnya (Hasan et al., 2022).

Dalam pelaksanaannya, peneliti terjun langsung ke lapangan untuk mengumpulkan data melalui dokumen, observasi, dan wawancara. Proses ini memungkinkan peneliti memperoleh gambaran yang jelas dan menyeluruh terkait pengelolaan dokumen haji, mulai dari tahap penyimpanan, pemeliharaan, hingga pemusnahan arsip.

### **3. Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif, metode penelitian yang berfokus pada persepsi terhadap suatu fenomena dan data yang dikumpulkan dianalisis secara deskriptif dalam bentuk uraian lisan. Metode penelitian deskriptif merupakan penelitian yang menggambarkan suatu fenomena dengan data yang akurat yang diteliti secara sistematis (Sahir, 2021).

Metode penelitian deskriptif kualitatif ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam mengenai praktik dan proses pengelolaan arsip yang terjadi di lapangan. Penelitian deskriptif dapat memberikan gambaran yang jelas dan komprehensif tentang situasi yang ada, sehingga dapat mengidentifikasi sistem manajemen kearsipan dokumen haji.

#### **4. Jenis Data dan Sumber Data**

##### **a. Jenis Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yakni data yang disajikan dalam bentuk deskripsi atau uraian verbal, bukan dalam bentuk angka maupun statistik (Muhadjir, 1998). Data kualitatif dipilih karena mampu memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai fenomena yang diteliti, dengan fokus pada penggalian wawasan, penalaran, serta motivasi yang melatarbelakangi suatu peristiwa atau perilaku.

##### **b. Sumber Data**

###### **1) Sumber Data Primer**

Sumber data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada peneliti atau pihak yang melakukan pengumpulan data. Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh dari wawancara peneliti dengan narasumber yaitu Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, staf bagian

kearsipan, dan staf pranata komputer Seksi PHU di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat.

## **2) Sumber Data Sekunder**

Sumber data sekunder adalah sumber informasi yang tidak secara langsung memberikan data kepada peneliti, melainkan diperoleh melalui perantara, seperti orang lain atau dokumen tertentu. Dalam konteks penelitian ini, data sekunder mencakup berbagai bentuk dokumentasi, seperti arsip atau laporan yang sudah tersedia, dokumen penelitian terdahulu yang relevan dengan manajemen kearsipan dokumen jemaah haji, serta website Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat. Dokumen itulah yang digunakan sebagai data pendukung.

## **5. Penentuan Informan atau Unit Penelitian**

### **a. Informan**

Narasumber dalam penelitian yang akan dilakukan yaitu Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, staf bagian kearsipan haji, dan staf pranata komputer di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat.

### **b. Unit Penelitian**

Dalam penelitian ini terdapat unit yang diperlukan peneliti untuk menunjang selama melakukan penelitian. Unit analisis dalam penelitian ini adalah staf di bagian pelayanan haji, Seksi

Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat.

## **6. Teknik Pengumpulan Data**

Data-data yang diperlukan dalam penelitian ini dikumpulkan melalui tiga cara yaitu:

### **a. Observasi**

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang menggunakan pengamatan terhadap objek penelitian (Hardani et al., 2020). Metode observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengamati secara langsung proses manajemen kearsipan dokumen haji yang berlangsung pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat yang berfokus pada tiga aspek yaitu proses penyimpanan, pemeliharaan, dan pemusnahan dokumen haji. Hal ini bertujuan untuk mengetahui kebenaran dan keadaan sesungguhnya manajemen kearsipan dokumen jemaah haji.

### **b. Wawancara**

Metode wawancara merupakan teknik yang efektif dalam penelitian ini, karena memungkinkan peneliti untuk mendapatkan informasi langsung dari Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, staf bagian kearsipan haji, dan staf pranata komputer di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat. Dalam metode wawancara ini, peneliti menggunakan pedoman wawancara

yang terdiri dari daftar pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya, yang dirancang untuk mengeksplorasi berbagai aspek manajemen kearsipan, seperti sistem penyimpanan, pemeliharaan, dan pemusnahan dokumen haji.

### c. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi ialah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen. (Hardani et al., 2020). Peneliti mengumpulkan informasi dengan mengumpulkan dokumentasi dari *website* resmi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat dan beberapa artikel atau penelitian terdahulu yang relevan dengan manajemen kearsipan dokumen jemaah haji. Selain itu, peneliti juga mengambil data berkaitan dengan pengelolaan arsip dokumen Jemaah haji yang diperoleh melalui data, buku, arsip, atau laporan yang ada di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat.

## 7. Teknik Penentuan Keabsahan Data

Dalam penelitian ini untuk menjaga keabsahan data dan hasil penelitian kualitatif, maka digunakan uji validitas data dengan model uji kredibilitas data menggunakan triangulasi data. (Sugiyono, 2008). Dalam teknik ini, peneliti akan menerapkan teknik triangulasi sumber data. Teknik ini dilakukan dengan membandingkan informasi dari berbagai sumber, termasuk perbandingan antara data primer dan data sekunder. Dalam konteks ini, data yang akan digunakan meliputi hasil observasi,

wawancara, dan dokumentasi. Triangulasi dilakukan oleh peneliti guna menentukan data yang benar-benar dipercaya dan valid.

## 8. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data model *miles* dan *huberman*, mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu (Sugiyono, 2008):

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

Reduksi data dalam penelitian ini dilakukan secara berkesinambungan sejak tahap pengumpulan data hingga penyusunan laporan akhir. Proses ini bertujuan untuk menyaring dan memusatkan perhatian pada data yang relevan dengan fokus penelitian, yaitu proses penyimpanan, pemeliharaan, dan pemusnahan arsip dokumen jemaah haji pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat. Data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi disaring untuk menghilangkan informasi yang tidak relevan, lalu dikelompokkan sesuai fokus penelitian, yaitu penyimpanan, pemeliharaan, dan pemusnahan arsip dokumen jemaah haji. Data yang telah direduksi kemudian disusun secara sistematis dalam bentuk uraian naratif agar memudahkan peneliti memahami temuan dan menyiapkan tahap penyajian data.

**b. Penyajian Data (*Data Display*)**

Dalam penelitian ini, penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian deskriptif yang disertai kutipan langsung dari hasil wawancara, dokumentasi, maupun catatan observasi. Setiap data disusun berdasarkan kategori yang telah ditetapkan, yaitu proses penyimpanan arsip dokumen jemaah haji, proses pemeliharaan arsip dokumen jemaah haji, dan proses pemusnahan arsip dokumen jemaah haji. Data disusun secara sistematis agar alur pembahasan menjadi jelas, dimulai dari gambaran umum, penjelasan rinci, hingga temuan-temuan spesifik di lapangan. Penyajian data ini bertujuan untuk memberikan gambaran nyata mengenai kondisi dan praktik manajemen kearsipan dokumen jemaah haji di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat.

**c. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)**

Penarikan kesimpulan dilakukan setelah seluruh data disajikan secara sistematis. Kesimpulan yang dihasilkan pada awalnya bersifat sementara selama proses pengumpulan dan analisis data, kemudian diperkuat seiring ditemukannya bukti dan informasi tambahan di lapangan. Kesimpulan ini memuat jawaban atas fokus penelitian, yaitu gambaran nyata mengenai proses penyimpanan, pemeliharaan, dan pemusnahan arsip dokumen jemaah haji di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat.