

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji terus berlangsung setiap tahunnya, meskipun dihadapkan pada berbagai dinamika situasi politik, ekonomi, sosial, budaya, dan kondisi masyarakat. Hal ini menyatakan bahwa pelaksanaan ibadah haji dan umrah merupakan tanggung jawab negara yang harus tetap dijalankan, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 08 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, bahwa penyelenggaraan haji memiliki tujuan untuk memastikan jemaah mendapatkan pelayanan, pembinaan, perlindungan, dan publikasi yang memadai kepada jemaah agar dapat melaksanakan ibadah haji sesuai syariat Islam.

Pada proses kegiatan ibadah haji, terdapat dua sisi pelayanan yang harus diperhatikan, yaitu pelayanan yang diberikan sebelum keberangkatan di Indonesia dan pelayanan selama berada di Mekkah. Pelayanan di Tanah Air, terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan, seperti pelayanan terkait Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BIPIH), pengurusan dokumen haji dan umrah, pemeriksaan kesehatan bagi calon jemaah, pelaksanaan bimbingan manasik (dalam hal materi, metode dan waktu), penyediaan perlengkapan ibadah, serta konsultasi jemaah. Sedangkan standar pelayanan di Tanah Suci mencakup penyediaan akomodasi, transportasi, konsumsi, serta layanan kesehatan bagi jemaah. Kedua sisi pelayanan ini harus berjalan secara terpadu agar ibadah haji

dapat terlaksana dengan lancar, tertib, dan sesuai dengan tuntunan syariat Islam. Oleh karena itu, optimalisasi pelayanan, baik di Tanah Air maupun di Tanah Suci menjadi bagian penting dalam mendukung keberhasilan penyelenggaraan ibadah haji.

Pemerintah secara bertahap mengoptimalkan atau meningkatkan kualitas pelayanan haji setiap tahunnya. Tingginya tingkat kepuasan jemaah haji Indonesia pada tahun 2024, terbukti pada Indeks Kepuasan Jemaah Haji Indonesia (IKJHI) mencapai 88,20 atau masuk dalam kategori sangat memuaskan. Nilai ini menunjukkan kenaikan sebesar 2,37 dibandingkan dengan tahun 2023. Hal tersebut diungkapkan oleh Direktur Sistem Informasi Statistika Badan Pusat Statistik, Bapak Joko Parmiyanto pada laman website resmi Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah haji.kemenag.go.id pada 20 September 2024. Menurut Nurrohman (2017), optimalisasi merupakan upaya meningkatkan pribadi yang bertanggung jawab dan kinerja unit kerja atas kegiatan yang berkaitan dengan kepentingan umum demi mencapai keberhasilan dan memperoleh kepuasan atas kinerja yang dilakukan.

Pelayanan ibadah haji merupakan bagian dari tugas dan fungsi Kementerian Agama. Bagi sebagian orang, kualitas kinerja kementerian agama sering kali dinilai dari keberhasilannya dalam mengelola pelaksanaan ibadah haji setiap tahunnya, karena kegiatan ini berlangsung secara rutin setiap tahun, pada waktu dan lokasi yang telah ditentukan, serta kegiatan penyelenggaraan ibadah bersifat masif. Oleh karena itu, pelayanan ibadah haji menjadi nilai keberhasilan penyelenggaraan haji di Kementerian Agama.

Sebuah kinerja dapat dianggap berhasil, dan keberhasilannya dapat diukur dan dipahami apabila seorang individu atau sekelompok pegawai mempunyai tolak ukur kriteria atau standar keberhasilan yang ditetapkan oleh organisasi. Kinerja tidak hanya diartikan sebagai pencapaian akhir dari suatu pekerjaan, tetapi juga mencakup bagaimana proses pelaksanaannya berlangsung. Kinerja mengacu pada pelaksanaan tugas dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dilakukan dan bagaimana hal itu dilakukan. Karena pada intinya, organisasi dirancang untuk menggunakan manajemen kinerja sebagai alat untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan produktivitas secara keseluruhan. Jadi kinerja yang dimaksud disini mengacu pada proses atau gaya kerja pegawai dalam menjalankan tugasnya masing-masing, terlepas dari apakah tugas yang mereka jalankan memenuhi harapan atau tidak memenuhi harapan dan tujuan yang diharapkan.

Pelayanan bimbingan manasik haji di Kementerian Agama adalah pembinaan haji dengan memberikan pemahaman, pengetahuan kepada para calon jemaah haji tentang pelaksanaan seputar manasik haji agar jemaah haji dapat memahami dengan baik pelaksanaan ibadah haji. Sesuai pedoman pada Keputusan Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah No. 146 Tahun 2019 tentang pedoman pelaksanaan bimbingan manasik haji terpadu oleh Kementerian Agama kabupaten/kota dan Kantor Urusan Agama (KUA).

Istilah bimbingan dalam bahasa inggris diartikan sebagai *guidance*, yang berarti memberi pengarahan, dukungan, maupun pendampingan. Bimbingan merupakan proses yang bertujuan untuk membantu individu dalam

mencapai potensi perkembangan diri secara optimal, sehingga bimbingan pada dasarnya adalah tentang mengidentifikasi capaian perkembangan yang dituju oleh individu serta kepuasannya terhadap alasan dan strategi mencapai tujuan tersebut. Di dalam bimbingan manasik haji, calon jemaah haji memperoleh pembekalan mengenai tata cara ibadah haji, termasuk rukun, syarat, serta berbagai informasi yang berkaitan dengan tanah suci. Selain itu, disampaikan pula sosialisasi mengenai kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah Arab Saudi sebagai bagian dari penyelenggaraan ibadah haji.

Penyelenggaraan Haji dan Umrah adalah bidang atau seksi dibawah Kementerian Agama Kabupaten/Kota yang bertugas menjalankan sejumlah fungsi untuk menyusun bahan serta kebijakan teknis, memberikan pelayanan, melakukan pembinaan, mengelola sistem informasi, serta menyusun rencana dan laporan dalam lingkup penyelenggaraan haji dan umrah, termasuk di dalamnya pelayanan bimbingan manasik haji kepada calon jemaah.

Penelitian mengenai Optimalisasi Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji pernah dilakukan sebelumnya. Pertama penelitian oleh Purwaningrum (2022), Ditemukan hasil bahwa kinerja pegawai sangat diharapkan sebagai fungsi dan bersikap sesuai dengan tugas yang dibebankan dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat, termasuk diantaranya pelayanan bimbingan manasik haji, melalui upaya pemberian pelayanan yang optimal hal ini berpengaruh pada kegiatan bimbingan manasik haji sehingga jemaah merasa puas.

Kedua, penelitian oleh Hanafi (2020), ditemukan hasil pelayanan prima telah diterapkan secara efektif oleh PHU Kemenag Gunungkidul, melalui pemberian bukti nyata, pemenuhan janji secara konsisten, dan tingkat daya tanggap yang tinggi, yang secara langsung menjamin kualitas pelayanan yang baik serta mencerminkan kepedulian terhadap kebutuhan calon jemaah haji.

Ketiga, penelitian oleh Syamsir (2018), ditemukan hasil Pelayanan bimbingan manasik haji yang diberikan oleh KUA Kecamatan telah sesuai dengan standar teknis dari Ditjen PHU dan dinilai optimal. Faktor yang mendukung efektivitas kegiatan ini di Kabupaten Tasikmalaya adalah kompetensi para pegawai yang sudah mumpuni, profesional, tetapi juga oleh yang memadai, walaupun sebagian pembimbing belum memiliki sertifikat resmi sebagai tenaga pembimbing profesional.

Penyelenggaraan Haji dan Umrah kota Cimahi bertugas sebagai pihak yang memfasilitasi pelaksanaan bimbingan bagi jemaah haji di wilayah Kabupaten/Kota yang bekerja sama dengan institusi atau KBIH yang ada di Kabupaten/Kota tersebut. Pegawai PHU senantiasa berupaya semaksimal mungkin dengan memanfaatkan kemampuan dan sarana yang tersedia guna mewujudkan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Maka peran sebagai sumber daya manusia sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas kerja pegawai pada unit Penyelenggaraan haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi serta dapat mewujudkan tujuan memfasilitasi kualitas pelayanan yang baik untuk masyarakat atau calon jemaah haji.

## **B. Fokus Penelitian**

Fokus utama dalam penelitian ini adalah pada kinerja pelayanan di kantor Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Cimahi yang merupakan objek utamanya. Adapun fokus penelitian ini dapat dirincikan sebagai berikut:

1. Bagaimana faktor individu dalam optimalisasi kinerja pegawai Penyelenggaraan Haji dan Umrah pada pelayanan bimbingan manasik akbar di Kementerian Agama Kota Cimahi?
2. Bagaimana faktor psikologis dalam optimalisasi kinerja pegawai Penyelenggaraan Haji dan Umrah pada pelayanan bimbingan manasik akbar di Kementerian Agama Kota Cimahi?
3. Bagaimana faktor organisasi dalam optimalisasi kinerja pegawai Penyelenggaraan Haji dan Umrah pada pelayanan bimbingan manasik akbar di Kementerian Agama Kota Cimahi?

## **C. Tujuan Penelitian**

Dari beberapa fokus penelitian di atas maka tujuan penelitian yang dilakukan yaitu :

1. Untuk mengetahui faktor individu dalam optimalisasi kinerja pegawai Penyelenggaraan Haji dan Umrah pada pelayanan bimbingan manasik akbar di Kementerian Agama Kota Cimahi.

2. Untuk mengetahui faktor psikologis dalam optimalisasi kinerja pegawai Penyelenggaraan Haji dan Umrah pada pelayanan bimbingan manasik akbar di Kementerian Agama Kota Cimahi.
3. Untuk mengetahui faktor organisasi dalam optimalisasi kinerja pegawai Penyelenggaraan Haji dan Umrah pada pelayanan bimbingan manasik akbar di Kementerian Agama Kota Cimahi.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan penelitian yang diperoleh hasil dari penelitian ini dibagi ke dalam dua aspek utama, yakni sebagai berikut :

1. Secara Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan kontribusi terhadap bidang ilmu Manajemen Haji dan Umrah sebagai bahan kajian literatur terkait optimalisasi kinerja pelayanan bimbingan manasik haji yang ada di Kantor Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kota Cimahi.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan berguna bagi instansi dan lembaga yang berkaitan langsung dengan pelaksanaan ibadah haji dan umrah, baik di lingkungan Lembaga pemerintahan maupun non pemerintahan yang terkait dengan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.

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

Dengan Teori kinerja dari menurut teori Gibson (1997), Kinerja adalah hasil dari pekerjaan yang dihubungkan dengan tujuan organisasi seperti

kualitas, kuantitas, efesiensi dan kriteria efektivitas kerja. Ada tiga variabel yang mempengaruhi kinerja pegawai yaitu variabel individu (I), variabel organisasi (O), dan variabel psikologis (P). Variabel individual terdiri dari kemampuan dan keterampilan, latar belakang pegawai, dan demografis pegawai. Variabel psikologis terdiri dari persepsi, sikap, kepribadian, belajar dan motivasi. Adapun variabel organisasi terdiri atas sumber daya, imbalan, struktur organisasi dan beban kerja.

Teori ini dapat di Implementasikan dalam penelitian ini dengan kerangka konsep :



Gambar 1.1 Kerangka Konseptual

## F. Langkah-langkah Penelitian

### 1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang diambil adalah Kementerian Agama Kota Cimahi pada bagian Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU). Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi terletak di Jl. Kamarung No.17A, Citereup, Kec. Cimahi Utara, Kota Cimahi, Jawa Barat. Penelitian yang dilakukan berfokus pada Optimalisasi Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Akbar tahun 2024.

## **2. Paradigma Dan Pendekatan**

Penelitian ini, penulis menggunakan paradigma konstruktivisme. Menurut Moloeng (2012), Paradigma konstruktivisme adalah paradigma yang berkaitan dengan kualitatif yang sifatnya deskriptif analisis, komparatif, dan data yang diperolehnya melalui hasil pengamatan dan dokumen.

Data dalam penelitian ini akan didapatkan melalui dua sumber utama, yaitu pengamatan langsung terhadap kegiatan bimbingan manasik akbar yang dilaksanakan oleh pegawai, dan analisis dokumen yang relevan, seperti laporan, materi bimbingan, serta evaluasi terhadap program bimbingan yang telah dilakukan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memahami bagaimana makna yang dimiliki oleh pegawai terkait dengan tugas mereka dalam pelayanan haji dan umrah, serta bagaimana pemahaman tersebut berpengaruh terhadap kinerja dan efektivitas pelayanan yang diberikan kepada jemaah.

Dengan demikian, paradigma konstruktivisme membantu peneliti untuk melihat kinerja pegawai tidak hanya dari hasil yang terlihat, tetapi juga dari bagaimana pegawai memahami, menginterpretasi, dan merespon tantangan dalam menyelenggarakan bimbingan manasik akbar, serta bagaimana mereka menciptakan makna dalam setiap aspek pelayanan yang diberikan.

### **3. Metode Penelitian**

Metode studi kasus adalah metode yang digunakan dalam penelitian ini. Sebagaimana dijelaskan oleh Murdiyanto (2020) menyatakan bahwa studi kasus adalah metode penelitian yang menelaah suatu fenomena tertentu dalam rentang waktu tertentu dan aktivitas tertentu berupa program, peristiwa, proses, lembaga atau kelompok sosial. Metode ini digunakan untuk menggali informasi secara rinci guna menghasilkan gambaran yang mendalam mengenai peristiwa yang diteliti. Penerapan metode ini dalam penelitian bertujuan untuk mendapatkan data yang akurat dan sesuai kondisi di lapangan, peneliti melakukan observasi langsung terhadap wawancara dengan pegawai serta jemaah haji 2024, serta analisis terhadap dokumen atau arsip terkait.

### **4. Jenis Data Dan Sumber Data**

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

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yakni data yang tidak dinyatakan dalam bentuk angka, melainkan dalam bentuk narasi atau deskripsi verbal. Menurut Hadi (2015), menjelaskan bahwa data kualitatif merupakan jenis data yang hanya bisa diukur secara tidak langsung, artinya informasi yang diperoleh tidak berbentuk angka pasti, tetapi melalui pengamatan, wawancara, dokumentasi, atau catatan lapangan yang kemudian di tafsirkan secara kontekstual. Sejalan dengan itu, Muhadjir (1998) menyebutkan bahwa data kualitatif merupakan data yang disajikan dalam bentuk narasi verbal, atau kalimat yang menggambarkan suatu

kondisi, peristiwa atau fenomena sosial tertentu, bukan dalam bentuk angka.

Penggunaan data kualitatif dalam penelitian ini sangat relevan karena bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam mengenai kinerja pegawai serta pengalaman pelayanan bimbingan manasik kepada calon jemaah haji. Melalui metode kualitatif, peneliti dapat mengidentifikasi makna dan nilai dalam layanan bimbingan manasik. Data yang diperoleh melalui wawancara, observasi dan analisis dokumen dapat memberikan wawasan yang lebih mendetail berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan bimbingan manasik serta pengalaman yang dialami oleh calon Jemaah haji selama proses bimbingan manasik akbar.

## **b. Sumber Data**

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

Menurut Supomo (2013) data primer merupakan sumber data penelitian yang didapatkan langsung dari sumber aslinya (tidak melalui perantara).

Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari wawancara peneliti dengan narasumber yaitu Kepala Seksi dan Staf Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Cimahi.

## **2) Sumber Data Sekunder**

Menurut Indrianto dan Supomo (2013). Data sekunder adalah jenis data yang tidak diperoleh secara oleh peneliti, melainkan melalui pihak lain atau sumber perantara yang sebelumnya telah mencatat atau mengolah data tersebut.

Data sekunder dalam penelitian ini didapatkan melalui penelaah terhadap dokumen-dokumen pendukung yang berhubungan langsung dengan objek penelitian, seperti data arsip, data internet, dan lain sebagainya yang berkaitan dengan kegiatan kinerja dalam pelayanan bimbingan manasik haji.

## **5. Informan Atau Unit Analisis**

### **a. Informan**

Narasumber dalam penelitian ini yang akan dilakukan yaitu kepada Kepala Seksi Haji dan Umrah serta staf-staf di bagian Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi.

### **b. Unit Analisis**

Menurut Sugiyono (2018), analisis unit data merupakan tahapan sistematis yang bertujuan untuk menelusuri, menyusun, dan mengelola data yang diperoleh melalui wawancara, observasi lapangan, serta dokumentasi. Cara yang dilakukan dalam mengorganisasikan data yaitu memasukkan ke dalam kategori dan dijelaskan pada unit-unit, agar kesimpulan dapat dengan mudah dipahami, langkah awal yang

dilaksanakan adalah menentukan bagian penting dan menjadi fokus kajian.

Pada penelitian ini terdapat unit yang diperlukan penulis untuk menunjang penelitian, yaitu unit analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pegawai di bagian Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Peneliti ingin menganalisis proses kegiatan bimbingan manasik haji yang dilaksanakan pada Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

## **6. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara, observasi serta dokumentasi yang mana nantinya akan mendukung keberlangsungan meneliti dalam mendapatkan data. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini sebagai berikut:

### **a. Wawancara**

Menurut True (1983) mendefinisikan wawancara sebagai bentuk percakapan antara dua individu yang membahas isu tertentu secara spesifik. Proses ini merupakan bentuk komunikasi yang memiliki tujuan yang jelas dan dilakukan untuk menggali suatu tema melalui pertanyaan yang terstruktur. Wawancara menjadi salah satu teknik utama yang digunakan dalam pengumpulan data, terutama dalam penelitian kualitatif.

Peneliti menggunakan teknik wawancara dengan kepala seksi dan staf kantor penyelenggaraan haji dan umrah (PHU) bertujuan

memperoleh berbagai informasi secara mendalam yang berkaitan dengan objek penelitian dari responden.

b. Dokumentasi

Menurut Satori (2009), dokumentasi merupakan teknik memperoleh data mengenai berbagai dokumen tertulis berupa catatan, hasil transkrip, buku referensi, surat, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger dan sebagainya, diartikan juga sebagai teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen baik dokumen tertulis, gambar sampai dengan dokumen elektronik.

Penggunaan metode dokumentasi dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran umum dari segi eksternal maupun internal dari Bidang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Cimahi. Adapun data dokumentasi yang diambil dalam penelitian ini adalah surat keputusan, peraturan, dan intruksi resmi dari Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah, serta dokumen foto/video selama kegiatan manasik akbar, dan dokumentasi laporan kinerja yang diambil melalui arsip dokumen-dokumen yang berkaitan dengan struktur dan fungsi seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Cimahi.

c. Observasi

Observasi menurut Yusuf (2023) menyebutkan bahwa observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilaksanakan melalui pengamatan langsung terhadap subjek atau objek penelitian. Dalam

pelaksanaannya, peneliti hanya mengamati langsung terhadap fenomena atau perilaku yang terjadi secara alami tanpa memberikan pengaruh apa pun terhadap kondisi yang sedang berlangsung.

Observasi yang dilaksanakan dalam penelitian ini adalah dengan melihat langsung kegiatan manasik akbar yang dilakukan sebanyak 2 kali pertemuan pada manasik akbar di kota Cimahi tahun 2024.

## **7. Teknik Penentuan Keabsahan Data**

Menurut Zulfadrial (2012), keabsahan data dalam penelitian kualitatif adalah konsep yang sepadan dengan validitas reliabilitas dalam penelitian kuantitatif dan disesuaikan berdasarkan kerangka epistemologis, kriteria pengetahuan, dan paradigma yang digunakan oleh peneliti. Untuk memastikan keabsahan data ini dikembangkan dengan empat indikator, yaitu: (1) Kredibilitas, (2) keteralihan atau *transferability*, (3) Kebergantungan, (4) Kepastian. Selanjutnya, Uji Kredibilitas data dapat diuji melalui sejumlah teknik, di antaranya: (1) perpanjangan pengamatan, (2) peningkatan ketekunan pengamatan, (3) triangulasi, (4) pengecekan teman sejawat, (5) pengecekan anggota, (6) analisis kasus negatif, (7) kecukupan sumber referensi yang digunakan.

Guna memastikan keabsahan data, peneliti menggunakan uji kredibilitas melalui pendekatan triangulasi sebagai teknik dan sumber data. Pendekatan ini dilakukan dengan memadukan beberapa teknik pengumpulan data dan sumber informasi, termasuk membandingkan temuan observasi dengan hasil wawancara serta dokumentasi, yang dilengkapi dengan bukti

pendukung seperti foto atau penelitian sebelumnya yang memiliki relevan dengan topik kajian ini.

## **8. Teknik Analisis Data**

Pada proses data yang dianalisis dalam penelitian ini dikumpulkan melalui wawancara, observasi langsung, dan dokumentasi. Menurut Sugiyono (2017). menjelaskan bahwa analisis data merupakan langkah mengolah informasi dan menyusun data yang bersumber dari hasil wawancara, dokumentasi, dan catatan lapangan. Tahapan ini melalui pengorganisasian data ke dalam kategori, penguraian menjadi unit-unit, penyusunan pola, menentukan bagian-bagian yang signifikan untuk ditelaah lebih lanjut, serta menyusun kesimpulan agar informasi data yang diperoleh mudah dipahami baik oleh peneliti sendiri maupun oleh pembaca.

