

ABSTRAK

Salsabila Aulia Azzahra: *Optimalisasi Kinerja Pegawai Penyelenggaraan Haji dan Umrah dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Akbar kepada Calon Jemaah Haji Kota Cimahi Tahun 2024*

Penelitian ini di latar belakang oleh pentingnya optimalisasi pelayanan bimbingan manasik akbar sebagai bentuk pembinaan bagi calon Jemaah haji agar mampu memahami dan melaksanakan ibadah haji sesuai tuntunan syariat islam. Pelayanan bimbingan manasik akbar merupakan bagian dari tugas penting kementerian agama, khususnya seksi penyelenggaraan haji dan umrah, yang diuntut memberikan pelayanan yang berkualitas dengan kinerja pegawai yang optimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana faktor individu, faktor psikologis, dan faktor organisasi berperan dalam mengoptimalkan kinerja pegawai dalam pelayanan bimbingan manasik akbar.

Teori utama yang di gunakan adalah teori Gibson (1997), yang menyebutkan bahwa kinerja di pengaruhi oleh tiga variabel, yaitu : individu (kemampuan, latar belakang, dan demografi), psikologis (persepsi, sikap, kepribadian, dan motivasi), serta organisasi (struktur, sumber daya, imbalan, dan beban kerja). Selain itu, indikator kinerja menurut Robbins (2006) digunakan untuk menilai kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian pegawai. Penelitian ini juga mengacu pada nilai-nilai kinerja dalam prespektif islam seperti amal saleh, *itqan*, (kemantapan), *ihsan* (melakukan yang terbaik), dan *mujahadah* (kerja keras), yang menunjukkan bahwa kualitas dan kebermanfaatan kerja menjadi bagian dari nilai ibadah.

Penelitian ini menggunakan paradigama konstruktivisme dengan pendekatan kualitatif dan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi mengenai kegiatan manasik haji tahun 2024. Sumber data primer diperoleh dari kepala seksi dan staff seksi penyelenggaraan haji dan umrah, sedangkan data sekunder berasal dari dokumen pelaksanaan bimbingan manasik, arsip laporan kegiatan, serta regulasi yang relevan. Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif berupa narasi, pengalaman, dan pemaknaan dari informan terhadap kinerja dan proses pelayanan yang dijalankan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa optimalisasi kinerja pegawai di Kementerian Agama Kota Cimahi sangat di pengaruhi oleh faktor-faktor tersebut. Secara individu pegawai yang memiliki kompetensi sesuai tugas, pengalaman kerja, dan disiplin terbukti memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Dari sisi psikologis, motivasi, rasa tanggung jawab, dan sikap positif terhadap pelayanan menjadi dorongan utama dalam memberikan pelayanan prima. Selain itu, dukungan organisasi seperti fasilitas, kepemimpinan, dan pembagian kerja yang jelas juga menunjang produktivitas kerja. Ketiganya saling meniptakan pelayanan manasik yang tidak hanay informatif, tetapi juga komunikatif dan membangun emosional dengan Jemaah.

Kata Kunci: *Kinerja Pegawai, Pelayanan, Manasik Akbar.*

ABSTRACT

Salsabila Aulia Azzahra: *Optimizing the Performance of Hajj and Umrah Organizer Staff in Guidance for Prospective Hajj Pilgrims in Cimahi City in 2024*

This research is motivated by the importance of optimizing Hajj and Umrah Ritual guidance services as a form of guidance for prospective pilgrims so they can understand and perform the Hajj pilgrimage according to Islamic law. Hajj and Umrah Ritual guidance services are a crucial part of the Ministry of Religious Affairs, particularly the Hajj and Umrah Organizer Section, which is required to provide quality services with optimal employee performance. This study aims to analyze how individual, psychological, and organizational factors play a role in optimizing employee performance in providing Hajj and Umrah Ritual guidance services.

The primary theory used is Gibson's (1997), which states that performance is influenced by three variables: individual (ability, background, and demographics), psychological (perception, attitude, personality, and motivation), and organizational (structure, resources, rewards, and workload). Furthermore, performance indicators according to Robbins (2006) are used to assess employee quality, quantity, timeliness, effectiveness, and independence. This study also refers to Islamic performance values, such as good deeds, itqan (steadfastness), ihsan (effort to do one's best), and mujahadah (hard work), which demonstrate that the quality and usefulness of work are part of the values of worship.

This research uses a constructivist paradigm with a qualitative approach and case study method. Data were collected through interviews, observations, and documentation related to the implementation of the 2024 Hajj pilgrimage. Primary data sources were obtained from section heads and staff of the Hajj and Umrah organizers, while secondary data came from documentation of pilgrimage guidance implementation, activity report archives, and related regulations. The data used is qualitative in the form of narratives, experiences, and interpretations from informants regarding performance and the service process.

The results show that optimizing employee performance at the Ministry of Religious Affairs in Cimahi City is significantly influenced by these factors. Individual employees with adequate competence, work experience, and discipline have proven capable of providing effective and efficient service. Psychologically, motivation, a sense of responsibility, and a positive attitude toward service are key drivers in providing excellent service. Furthermore, organizational support, such as facilities, leadership, and a clear division of labor, also contributes to work productivity. All three contribute to creating manasik services that are not only informative but also communicative and build emotional connections with the congregation.

Keywords: *Employee Performance, Service, Grand Hajj Manasik.*