

## ABSTRAK

**Iskariman Mutsyahidan** :Manajemen Kinerja Petugas Haji dalam Menghadapi Fragmentasi Geografis Jemaah (Studi Kasus Implementasi Kebijakan Multi-Syarikah di Kloter JKS 17 Kabupaten Bandung Barat)

Kebijakan Multi-Syarikah Arab Saudi tahun 2025 mengubah struktur penyelenggaraan haji secara fundamental dengan mendistribusikan layanan kepada beberapa perusahaan penyedia jasa secara bersamaan. Dampaknya, 440 jemaah Kloter JKS 17 Kabupaten Bandung Barat tersebar di enam hotel berbeda yang dikelola oleh lima syarikah, menciptakan fragmentasi geografis yang belum pernah dihadapi sebelumnya. Delapan orang petugas dengan rasio 1:55 harus melayani jemaah yang terpencar di lokasi berjauhan tanpa kendaraan operasional resmi dan tanpa informasi penempatan yang memadai sebelum keberangkatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji respons tim petugas haji kloter dalam menghadapi fenomena fragmentasi geografis Jemaah.

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan tiga informan utama (Ketua Kloter, Pembimbing Ibadah, dan Tenaga Kesehatan Kloter) yang dipilih secara purposive sampling, analisis dokumen, serta triangulasi sumber. Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan secara literatif.

Penelitian mengintegrasikan dua teori. Pertama, Teori Manajemen Kinerja Tim Hackman (2002) sebagai lensa diagnostik yang mengidentifikasi tiga *enabling conditions*. Kedua, perspektif *Street-Level Bureaucracy* Lipsky (1980) sebagai lensa interpretatif untuk memahami respons adaptif petugas sebagai birokrat garis terdepan melalui diskresi dan coping strategies kolektif. Integrasi keduanya menghasilkan pemahaman bahwa Hackman mendiagnosis defisit struktural, sementara Lipsky menjelaskan bagaimana tim tetap efektif melalui motivasi spiritual sebagai *compensatory enabling condition*.

Hasil penelitian menunjukkan defisit sistemik pada seluruh elemen enabling conditions: informasi penempatan hotel baru diketahui setelah tiba di lapangan, pelatihan tidak mengakomodasi skenario fragmentasi, tidak ada transportasi resmi di tingkat kloter, dan reward system bersifat simbolik. Merespons kondisi ini, tim secara organik merekonfigurasi strukturnya melalui sistem piket rotasi harian, pelibatan aktif KBIHU, Karu, dan Karom, serta tujuh strategi adaptif kolektif mencakup ekosistem komunikasi WhatsApp terstruktur, mekanisme saling-titip jemaah lintas kloter, kas swadaya untuk menyewa kendaraan, dan bimbingan ibadah daring 24 jam. Penelitian menyimpulkan bahwa keberhasilan pelayanan bukan bukti kecukupan sistem yang ada, melainkan cerminan ketahanan dan pengorbanan luar biasa petugas yang bekerja dalam sistem yang tidak memadai, serta perlunya reformasi struktural pada kebijakan dukungan petugas haji.

**Kata Kunci:** *Manajemen Kinerja Tim, Petugas Haji, Fragmentasi Geografis, Multi-Syarikah, Street-Level Bureaucracy*