

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Ibadah haji menjadi salah satu kewajiban yang harus dikerjakan bagi seorang Muslim, karena ibadah haji merupakan rukun Islam yang kelima. Ibadah haji disyaratkan untuk umat Islam bagi yang mampu melaksanakannya, baik secara fisik, materi, maupun mental. Artinya ketika seorang Muslim sudah mampu dan siap untuk mengerjakannya, hendaklah untuk menyegerakannya. Dan bagi mereka yang mampu berhaji tapi enggan melaksanakannya maka mereka akan mendapatkan dosa karena telah meninggalkan kewajibannya sebagai seorang Muslim. Pada umumnya umat Muslim berkeinginan untuk dapat melaksanakan ibadah yang satu ini, setidaknya seumur hidup sekali dan minat yang dimiliki masyarakat Indonesia dalam melaksanakan ibadah haji cukup tinggi, disamping penduduk Indonesia yang mayoritas beragama Islam, semangat dan usaha penduduk Indonesia juga tinggi untuk melakukan ibadah yang satu ini. Tahun ke tahun pendaftar haji semakin meningkat. Dalam portal berita online detiknews 2019, pada tahun 2019 jumlah pendaftar Ibadah Haji melampaui target awal yaitu 650 ribu jamaah mencapai 710 ribu jamaah haji. Hal tersebut dipaparkan oleh Anggota Badan Pelaksana BPKH, A. Iskandar Zulkarnain pada rapat tahunan tahun 2019. Rapat tersebut dihadiri oleh 32 Bank Penerima Setoran BPIH dan jajaran Kementerian Agama. (Sofuroh, 2019)

Semakin banyaknya minat masyarakat untuk melaksanakan ibadah haji, maka semakin diperhatikan pula pelayanan yang diberikan kepada Jemaah. Dengan begitu kualitas dari pelayanan haji yang diberikan semakin meningkat karena terdorongnya jumlah masyarakat yang terus bertambah untuk menunaikan Ibadah Haji.

Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah merupakan lembaga yang berada dibawah naungan Kementerian Agama. Dalam perannya, Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah memberikan pelayanan, pembinaan dan bimbingan teknis kepada masyarakat yang ingin menunaikan Ibadah Haji dan Umrah. Lebih dari itu, tugas Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah dalam Pasal 377 PMA No. 13 Tahun 2012 menyebutkan bahwa tugas dari Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah adalah melakukan pembinaan, bimbingan, pelayanan, serta pengelolaan sistem informasi di bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah sesuai dengan kebijakan teknis yang diputuskan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama. Dari tugas diatas, maka pada fungsinya Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umroh yaitu menyusun kebijakan teknis dan program perencanaan dalam pengelolaan haji dan umrah, melakukan pelayanan, pembinaan dan pengelolaan di bidang pendaftaran, dokumentasi, transportasi, fasilitas, dan lain-lain hingga penyusunan laporan dan pengevaluasian di Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

Memiliki banyak tugas dan fungsi tentunya setiap lembaga pasti mempunyai manajemen yang mengaturnya. Manajemen sebagai alat dalam sebuah lembaga atau perusahaan untuk mengatur program yang ada dapat berjalan dengan baik. Menurut Malayu S.P Hasibuan (2007:9) menyatakan bahwa “Manajemen

berasal dari kata *to manage* artinya mengatur. Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien dalam mencapai suatu tujuan tertentu”. Setiap lembaga atau perusahaan memiliki pola manajemennya tersendiri dan kualitas suatu lembaga atau organisasi apapun bentuknya akan bergantung pada unsur-unsur manajemen yang diterapkan didalamnya. Menurut Malayu S.P Hasibuan (2007:1) menyatakan bahwa “Adapun unsur-unsur manajemen itu sendiri dari: *man* (manusia/tenaga kerja), *money* (modal), *methode* (metode), *machines* (mesin), *materials* (bahan baku), dan *market* (pasar), disingkat 6M”. Dari unsur-unsur tersebut disebutkan yang pertama adalah *man* (manusia/tenaga kerja), hal ini membuktikan bahwa unsur terpenting dalam manajemen terletak pada *man* (manusia/tenaga kerja). Karena *man* (manusia/tenaga kerja) merupakan unsur yang menentukan apakah unsur-unsur manajemen setelahnya seperti *money*, *method*, *machines*, *materials*, dan *market* dapat berjalan mencapai tujuan atau tidak. Maka pentingnya suatu lembaga atau perusahaan untuk memiliki sumber daya manusia yang berkualitas, karena lembaga atau perusahaan akan berkembang jika sumber daya manusia yang dimiliki juga berkualitas, begitupun sebaliknya.

Sumber daya manusia menjadi hal yang krusial dalam sebuah lembaga atau perusahaan. Sumber daya manusia juga menjadi jembatan bagi perusahaan untuk karyawan dapat memberikan kontribusinya secara efektif. Oleh karena itu peran manusia dalam suatu organisasi atau perusahaan begitu penting, kontribusi yang diberikan dapat dilihat tidak hanya dari hasil efisiensi kerja, tetapi juga dari kualitas pekerjaan yang dihasilkan, bahkan kinerja yang luar biasa dari suatu perusahaan

sangat bergantung pada keunggulan daya saing manusia, bukan lagi ditentukan oleh sumber daya alamnya. Maka kualitas sumber daya manusia sangatlah berpengaruh terhadap keberlangsungan lembaga atau perusahaan.

Dalam menjadikan sumber daya manusia yang berkualitas tentunya tidak mudah. Hal tersebut membutuhkan manajemen sebagai instrument untuk mendapatkan sumber daya manusia yang baik. Melalui manajemen, sistem organisasi akan berjalan dengan adanya sumber daya manusia didalamnya dan mengelolanya sesuai kebutuhan organisasi. Maju mundur serta baik buruknya suatu organisasi tergantung pada SDM yang ada serta manajemen yang diterapkan.

Pada hakikatnya setiap manusia memiliki kemampuan, kreativitas, dan keahlian yang berbeda-beda. Jika kemampuan, kreativitas, dan keahlian tersebut tidak diasah maka kualitas dan kinerja sumber daya manusia pun tidak optimal. Adanya pengembangan SDM pun membuka jalan bagi lembaga atau perusahaan untuk mengembangkan potensi sumber daya manusia yang telah dimiliki. Pengembangan sumber daya manusia dapat dilakukan dengan adanya pelatihan dan pembinaan. Dengan hal tersebut, lembaga atau perusahaan dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki karyawan. Lembaga atau perusahaan juga harus memilih dengan tepat pembinaan dan pelatihan seperti apa yang diberikan kepada karyawan, agar tujuan lembaga atau perusahaan dapat tercapai. Untuk mencapai pembinaan dan pelatihan yang maksimal, potensi dari tiap karyawan juga harus dipahami oleh lembaga atau perusahaan sebelum melakukan proses pengembangan.

(Robert, et al. 2002:54) berpendapat bahwa “pengembangan sumber daya manusia adalah usaha-usaha untuk meningkatkan kemampuan karyawan untuk menghadapi penugasan yaitu melalui: Pendidikan, Pelatihan, dan Pengembangan Karir. Pengembangan adalah pembelajaran yang melampaui pekerjaan saat ini dan memiliki fokus jangka panjang. Pengembangan sumber daya manusia biasanya dilakukan melalui program kerja pada bagian manajemen personalia atau juga disebut HRD (Human Resource Development)”.

Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kab. Bekasi memiliki fokus dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat tentang seputar haji. Masyarakat akan mendapatkan berbagai macam pelayanan seputar haji, mulai dari pendaftaran, pemberangkatan, fasilitas dan lain-lain. Tetapi dalam pelayanan dan pembinaan kepada Jemaah haji ketika berlangsungnya pelaksanaan haji berpindah kepada petugas haji. Maka pelaksanaan ibadah haji juga sangat diperhatikan dengan adanya petugas haji untuk membantu melayani, membimbing, dan melindungi jamaah haji. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas haji harus memberikan yang terbaik dan mengutamakan keperluan jamaah haji.

Untuk menciptakan pelayanan yang terbaik, membutuhkan pemilihan orang yang tepat. Begitu pula petugas haji yang dapat memberikan pelayanan dan bimbingan yang terbaik harus memenuhi syarat yang diberikan sebagai petugas haji. Petugas haji sangat berperan penting dalam kualitas pelayanan di lembaga haji karena berdampak langsung pada kepuasan Jemaah. Menurut Zeithaml dalam (Wildayati et al., 2017:167) menyebutkan kualitas pelayanan harus didasarkan pada

lima dimensi, yaitu tangibility (wujud), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), empathy (empati) dan assurance (jaminan). Pelayanan berkualitas tinggi yang dapat memuaskan jamaah ditandai dengan tenaga kerja yang profesional, sarana dan prasarana yang baik, tanggung jawab pada setiap jamaah, memberikan pelayanan yang baik, komunikasi yang jelas, dan kemampuan memberikan kepercayaan kepada jamaah. (Hardiansyah, 2011:46).

Manajemen sumber daya manusia menjadi jalan untuk mencapai pelayanan yang maksimal dengan melakukan proses rekrutmen, pelatihan, dan evaluasi kinerja petugas haji. Proses perekrutan merupakan langkah awal dalam meningkatkan kualitas kinerja petugas haji di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi. Dalam prosesnya, rekrutmen memiliki pola yang digunakan dibanyak perusahaan untuk rekrutmen yang menjadi tolak ukur rekrutmen yang efektif. Sedangkan saat ini rekrutmen petugas haji berbeda dari pola rekrutmen yang biasa digunakan di banyak perusahaan, maka hal tersebut perlu diketahui apakah perbedaan tersebut membawa pada tujuan yang sama atau tidak. Pemilihan sumber daya manusia yang tepat menjadi kunci menuju pelayanan yang prima sehingga membawa pada kepuasan Jemaah.

Pengembangan petugas haji yang menjadi sumber daya manusia di Kementerian Agama Kab. Bekasi selanjutnya adalah melakukan pembinaan dan pelatihan terhadap kinerja petugas haji, didalamnya terdapat pelatihan dan pendidikan untuk meningkatkan pengetahuan petugas haji, peningkatan kinerja dan pelayanan yang diberikan, dan lain sebagainya. Dengan dilakukannya pengembangan tersebut, akan meningkatkan kualitas kerja dengan kapabilitas yang

berkualitas, serta meningkatkan kinerja yang profesional dan proporsional karena pelayanan haji harus terus ditingkatkan dengan meningkatkan pengembangan SDM karyawan. Kegiatan pengembangan SDM petugas haji harus dilakukan dengan menggunakan manajemen, mulai dari planning, organizing, actuating, dan controlling (POAC) sehingga pelaksanaan dalam pengembangan SDM petugas haji tersebut menghasilkan peningkatan pelayanan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi.

Dari hal tersebut, maka pentingnya peningkatan kualitas kinerja petugas haji sebagai SDM yang berdampak pada pelayanan di lembaga haji. Dengan berbagai proses yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas petugas haji, hasilnya pelayanan yang diberikan kepada jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi dapat berjalan efektif, efisien, dan dapat mencapai kepuasan jamaah haji secara proporsional.

Dengan mempelajari latar belakang di atas, maka peneliti merasa tertarik untuk mengkaji lebih lanjut keadaan tersebut, sehingga penelitian ini akan dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul **“IMPLEMENTASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS KINERJA PETUGAS HAJI (Studi Deskriptif di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi)”**.

## **B. Fokus dan Pertanyaan Penelitian**

Dengan latar belakang di atas, fokus penelitian yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas kinerja petugas haji di Kementerian Agama kab. Bekasi dapat digambarkan sebagai berikut:

1. Bagaimana proses rekrutmen petugas haji yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kab. Bekasi?
2. Bagaimana proses pendidikan dan pelatihan petugas haji yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kab. Bekasi?
3. Bagaimana proses evaluasi kinerja petugas haji di Kementerian Agama Kab. Bekasi?

### **C. Tujuan Penelitian**

Dari beberapa fokus penelitian yang dituangkan menjadi pertanyaan dari semua paparan latar belakang diatas maka tujuan penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui proses rekrutmen SDM petugas haji yang dilakukan Kementerian Agama Kabupaten Bekasi.
2. Untuk menjadikan petugas haji memiliki kualitas serta memahami tugas dan fungsinya secara optimal.
3. Dalam upaya melihat tolak ukur hasil kinerja petugas haji di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi.

### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan dari tujuan penelitian di atas, penulis berharap penelitian ini dapat berguna dan memberi manfaat secara teoritis maupun praktis. Adapun sebagai berikut:

- 1. Secara teoritis**

- a. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan nilai tambah bagi pengetahuan dalam pengembangan sumber daya manusia.
- b. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai informasi dan dokumen akademik yang dimanfaatkan untuk dijadikan referensi atau acuan bagi jurusan Manajemen Dakwah.

## **2. Secara praktis**

- a. Bagi Kementerian Agama Kab. Bekasi, penelitian ini diharapkan menjadi masukan yang bermanfaat untuk meningkatkan kualitas kinerja petugas haji di Kementerian Agama Kab. Bekasi.
- b. Bagi peneliti rangkaian kegiatan dan hasil penelitian diharapkan dapat lebih menguatkan penguasaan ilmu Manajemen yang telah di pelajari selama perkuliahan.

## **E. Landasan Pemikiran**

### **1. Hasil Penelitian Sebelumnya**

Dalam penelitian ini, tahap awal yang dilakukan adalah meninjau skripsi-skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung sebagai gambaran dalam proses pembuatan proposal ini. Penulis menemukan beberapa penelitian tentang implementasi manajemen SDM, penelitian-penelitian tersebut yang menjadi acuan dalam penelitian ini dan menemukan beberapa objek dari judul penelitian yang berkaitan dengan isi penelitian, yang kemudian menjadi rujukan sebagai langkah awal dalam penelitian ini.

*Pertama*, skripsi yang disusun oleh Usep Saepul Alam pada tahun 2019 yang berjudul “*Implementasi Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pengelolaan Zakat Umat*”. Jurusan Manajernen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung. Skripsi ini menerangkan dalam pelaksanaan pengelolaan zakat pengelolaan sumber daya manusia merupakan hal yang sangat krusial dalam organisasi zakat, melalui perencanaan yang matang maka SDM yang ada dapat memberikan keberhasilan sesuai dengan tujuan yang diinginkan dan tujuan untuk dapat menyejahterakan mereka yang membutuhkan. Sumber pengumpulan dan distribusinya telah sesuai dengan ketentuan yang tertera dalam Al-Qur'an dan Sunnah. Dalam penggunaan Zakat, Infaq dan Shodakoh, Badan Pusat Zakat Umat menggunakan teori yang dikemukakan oleh para ahli untuk merencanakan, mengatur, memantau dan mengevaluasi sesuai prosedur, serta menyusun rencana pengumpulan dan distribusi.

*Kedua*, skripsi yang disusun oleh Miftahuddin pada tahun 2018 yang berjudul “*Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Karyawan: studi deskriptif di Sinergi Foundation Bandung Jl. HOS Tjokoaminoto No. 143 Bandung 40173*” Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Kornunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung. Skripsi ini menjelaskan tentang bagaimana proses mengembangkan sumber daya manusia yang ada. Dengan pelatihan, pendidikan, dan pengembangan karir yang dilakukan dalam upaya meningkatkan kualitas kerja karyawan. Perincian dalam mengembangkan sumber daya manusia yang dilakukan Sinergi Foundation dalam

skripsi ini menjadi gambaran dalam penelitian penulis tentang bagaimana perusahaan dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan.

*Ketiga*, skripsi yang disusun oleh Tena Nissa Yusica tahun 2018 yang berjudul “*Aktivitas pengembangan kompetensi sumber daya manusia dalam pengelolaan pelayanan ibadah haji: penelitian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Subang.*” Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung. Dalam penelitiannya menjelaskan tentang aktivasi kompetensi pelatihan dan pendidikan karyawan dalam pelayanan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Subang dengan menggunakan beberapa teori yang dikemukakan oleh Garry Dessler. Beberapa teori yang digunakan dalam penelitian tersebut yang dikemukakan oleh Garry Dessler diantaranya tentang manajemen sumber daya manusia, aktivitas pengembangan sumber daya manusia, penilaian kerja, dan karier. Peningkatan aktivitas pengembangan kompetensi sumber daya manusia dalam pengelolaan pelayanan ibadah haji salah satunya dilakukan dengan pelatihan dan pendidikan yang dilakukan oleh staf Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umrah yang merupakan penerapan dari teori yang dikemukakan oleh Garry Dessler.

## **2. Landasan Teoritis**

Dalam buku yang ditulis oleh Nurdin Usman, berjudul *Konteks Berbasis Implementasi Kurikulum*, mengemukakan pendapatnya tentang implementasi atau pelaksanaan sebagai berikut, “Implementasi diarahkan untuk kegiatan, tindakan, tindakan, atau mekanisme sistem Implementasi tidak hanya aktivitas, tetapi

kegiatan dan untuk mencapai tujuan dari kegiatan yang direncanakan” (Usman, 2002:70).

Definisi implementasi diatas menjelaskan bahwa implementasi bukan hanya suatu kegiatan, tetapi juga aktivitas yang dirumuskan dan dilaksanakan dengan cermat berdasarkan acuan pedoman tertentu untuk dapat mencapai tujuan kegiatan. Oleh karena itu, implementasi tidak berdiri sendiri tetapi juga ditentukan oleh objek berikutnya.

Menurut (Syaukani et al., 2004: 295) menguraikan bahwa “Implementasi merupakan pelaksanaan serangkaian aktivitas dalam rangka untuk memberikan kebijakan publik yang nantinya kebijakan tersebut dapat membawa hasil, seperti yang dituju”. Pada pendapat Syaukani, implementasi menjadi jalan menuju hasil dan tujuan perusahaan, pelaksanaan yang telah disusun akan memberikan serangkaian kegiatan yang mendorong sumber daya manusia untuk mendapatkan hasil yang diharapkan perusahaan.

Implementasi mengarah pada pelaksanaan yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam sebuah keputusan. Hal ini bertujuan untuk mencapai perubahan-perubahan besar atau kecil sebagaimana yang telah diputuskan sebelumnya setelah mengubah keputusan-keputusan tersebut menjadi model operasional. Implementasi pada dasarnya adalah usaha untuk memahami apa yang seharusnya terjadi setelah suatu program dijalankan. Dalam tataran praktis, implementasi adalah proses pelaksanaan keputusan dasar. Proses tersebut terdiri atas beberapa tahapan yakni:

1. Tahapan pengesahan peraturan perundangan.
2. Pelaksanaan keputusan oleh instansi pelaksana.
3. Kesiadaan kelompok sasaran untuk menjalankan keputusan.
4. Dampak nyata keputusan baik yang dikehendaki maupun tidak.
5. Dampak keputusan sebagaimana yang diharapkan instansi pelaksana.
6. Upaya perbaikan atas kebijakan atau peraturan perundangan.

Proses persiapan implementasi setidaknya menyangkut beberapa elemen penting berikut:

1. Menyiapkan sumber daya, unit dan metode.

2. Menerjemahkan kebijakan menjadi rencana dan pedoman yang dapat diterima dan dijalankan.
3. Menyediakan layanan, pembayaran dan hal lain secara teratur (Mulyadi, 2015:12).

Maka implementasi berkenaan dengan pelaksanaan berbagai kegiatan untuk merealisasikan program dalam perusahaan, serta menjadi sarana untuk melaksanakan suatu kebijakan yang dapat berdampak pada hal-hal tertentu.

Manajemen sumber daya manusia menjadi suatu alat manajerial yang berguna untuk merencanakan, mengelola dan mengendalikan perusahaan. MSDM juga bisa dipahami sebagai suatu proses pada organisasi serta dapat pula diartikan menjadi suatu kebijakan (*policy*).

Sebagai suatu proses, Cushway memaparkan sebagaimana yang dikutip dalam Priyono (2010: 4) mendefinisikan MSDM sebagai “*Part of the process that helps the organization achieve its objectives*”. Pernyataan ini dapat diterjemahkan sebagai “bagian dari proses yang membantu organisasi mencapai tujuannya”.

MSDM yaitu pendayagunaan sumber sumber daya manusia di dalam organisasi yang dilakukan melalui fungsi-fungsi perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen dan seleksi, pengembangan sumber daya manusia, perencanaan dan pengembangan karir, pemberian kompensasi dan kesejahteraan, keselamatan dan kesejahteraan, keselamatan dan kesehatan kerja, serta hubungan industrial (Marwansyah, 2010:3).

Sedangkan Dessler (2010: 5) berpendapat bahwa manajemen sumber daya manusia adalah “Proses memperoleh, melatih, menilai, dan memberikan kompensasi kepada karyawan, memerhatikan hubungan kerja mereka, kesehatan, keamanan, dan masalah keadilan”.

Sementara itu, menurut Schuler, Dowling, Smart dan Huber sebagaimana yang dikutip dalam buku Priyono (2010: 4) mengartikan MSDM dalam rumusan seperti berikut ini:

*“Human Resource Management (HRM) is the recognition of the importance of an organization’s workforce as vital human resources contributing to the goals of the organization, and the utilisation of several functions and activities to ensure that they are used effectively and fairly for the benefit of the individual, the organization, and society”*

Pernyataan tersebut dapat diterjemahkan sebagai berikut:

“Manajemen Sumber Daya Manusia / MSDM merupakan pengakuan tentang pentingnya tenaga kerja organisasi sebagai sumber daya manusia yang sangat penting dalam memberi kontribusi bagi tujuan-tujuan organisasi, dan penggunaan beberapa fungsi dan kegiatan untuk memastikan bahwa SDM tersebut digunakan secara efektif dan adil bagi kepentingan individu, organisasi dan masyarakat.”

Maka fokus pengelolaan sumber daya manusia adalah mengelola sumber daya manusia melalui dinamika interaksi antara organisasi dan pekerja yang seringkali mempunyai kepentingan yang berbeda. Dari definisi diatas menjelaskan bahwa manajemen sumber daya manusia menjadi jembatan antara perusahaan dan karyawan dalam memberikan kontribusi karyawan kepada perusahaan dengan efektif. Menjadi bagian yang krusial dan memiliki manfaat yang sangat besar bagi aktivitas organisasi dan dapat bermanfaat di organisasi maupun masyarakat.

Dalam manajemen sumber daya manusia ada beberapa tahap dalam menciptakan karyawan yang memiliki kinerja yang efektif dan berkualitas, rekrutmen menjadi langkah pertama dalam menciptakan kualitas karyawan. Menurut Rivai (2004:158), rekrutmen adalah mendapatkan sejumlah sumber daya manusia (karyawan) yang berkualitas dengan melalui suatu proses untuk ditempatkan pada suatu jabatan atau pekerjaan dalam perusahaan.

Penarikan (recruiting) merupakan aktivitas mencari atau menemukan dan mempengaruhi tenaga kerja sehingga mau melamar posisi pekerjaan yang masih kosong di perusahaan. “Mencari” yaitu menetapkan sumber-sumber tenaga kerja yang akan ditarik. “Mempengaruhi” adalah menetapkan pola-pola penarikannya, seperti melalui iklan pada media

massa dan atau melalui para tenaga kerja yang telah ada (Hasibuan, 2007: 174).

Pada definisi diatas, secara garis besar rekrutmen berarti mencari, mendapatkan, atau mempengaruhi sumber daya manusia yang berkualitas untuk bekerja dalam suatu perusahaan. Sedangkan proses selanjutnya adalah pelatihan. Hasibuan (2008: 69) berpendapat bahwa, “pelatihan adalah proses pendidikan jangka pendek yang menggunakan sistem dan prosedur yang terorganisir dan sistematis sehingga karyawan dapat mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis untuk tujuan tertentu”. Pelatihan dapat membuat karyawan yang telah direkrut sebelumnya dapat mengembangkan potensi yang dimiliki sehingga dapat memberikan kinerja yang efektif.

Sumber daya manusia belumlah cukup untuk menjadikan lembaga atau perusahaan mampu bersaing dengan lembaga atau perusahaan lain jika tidak adanya kualitas kerja karyawan. Kualitas kerja merupakan hasil yang dapat diukur dan dilihat dari efektivitas dan efisiensi pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia dalam mencapai tujuan lembaga atau perusahaan. Peningkatan sumber daya manusia merupakan kegiatan yang perlu dilakukan untuk mencari nilai tambah agar perusahaan dapat menghadapi tantangan kompetitif.

Menurut Flippo, (2005: 28) "Kualitas kerja adalah suatu hasil yang dapat diukur dengan efektivitas dan efisiensi kerja yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan secara benar dan efektif". Karena dalam suatu perusahaan penting untuk melihat sudah sejauh mana peranan dan kontribusi yang diberikan sumber daya manusia, salah satunya dapat terlihat dari hasil kerja seorang karyawan yang ada

dalam organisasi atau perusahaan tersebut. Agar dapat menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas, tidak hanya dibutuhkan tenaga yang handal, tetapi juga proses yang mendukung pekerja yang produktif seperti yang diharapkan.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi merupakan lembaga pemerintahan yang didalamnya mengelola kegiatan dakwah, salah satunya dalam pengelolaan pelayanan ibadah haji. Secara bahasa, haji diartikan berkunjung ke tempat yang agung. Sedangkan secara istilah, haji diartikan berziarah ke tempat tertentu pada waktu-waktu tertentu untuk melaksanakan amalan-amalan tertentu dengan niat ibadah. berziarah ke tempat tertentu yang dimaksudkan, yaitu berkunjung ke Baitullah (ka'bah), Padang Arafah, Muzdalifah, dan Mina. Melaksanakan ibadah haji menjadi kewajiban bagi setiap muslim dewasa yang mampu, baik secara mental maupun materi. Hal ini dijelaskan dalam firman Allah pada Q.S Ali Imran ayat 97:

وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

*Artinya:*

“Mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.”

Ibadah haji merupakan rukun Islam yang ke lima yang harus dikerjakan oleh umat Islam yang memenuhi kriteria istitha'ah antara lain mampu secara materi, jasmani, dan rohani. Bagi bangsa Indonesia, penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional, dan pelaksanaannya secara massal dan dilakukan dalam jangka waktu yang terbatas (Depag RI. 1999: 19-20).

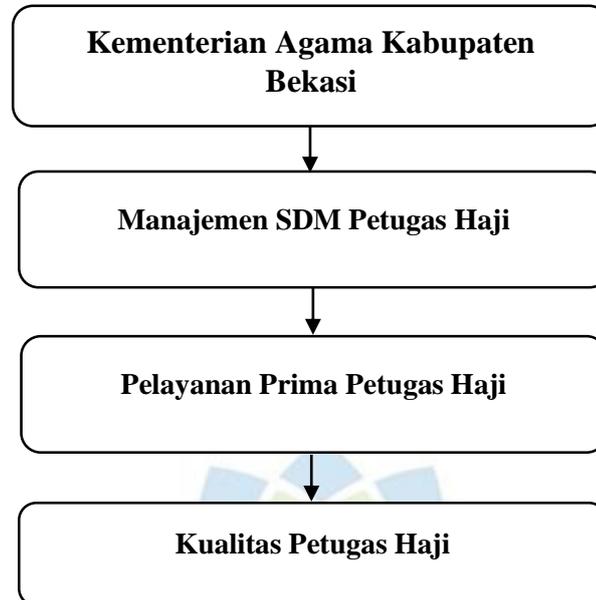
Oleh sebab itu, penyelenggaraan ibadah haji membutuhkan manajemen yang baik supaya tertib, aman dan lancar. Peningkatan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan terhadap jemaah haji diupayakan dalam penyempurnaan sistem dan manajemen penyelenggaraan, pelayanan ibadah haji.

Denan itu, dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang baik kepada jemaah haji maka perlu dilakukan pengembangan terhadap sumber daya manusia yang ada, baik dari segi pengetahuan, kemampuan, pengalaman dan lain-lain.

### **3. Kerangka Konseptual**

Kementerian Agama Kabupaten Bekasi mempunyai peran dan tugas yang penting, dan sudah tertulis dalam perundang-undangan bahwasanya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus dijalankan dengan maksimal untuk meningkatkan kualitas pelayanan Jemaah haji. Oleh karena itu, sudah menjadi tugas Kementerian Agama untuk menjadikan Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah memiliki sumber daya manusia yang berkualitas didalamnya, terutama petugas haji yang menjadi sumber daya manusia di dalam pelayanan kepada Jemaah haji. Dengan demikian penulis menggambarkan kerangka penelitian seperti bagan dibawah ini:

## KUALITAS PETUGAS HAJI



Tabel 1.1 Kerangka Konseptual

Bahwasanya MSDM merupakan langkah awal menuju pelayanan yang prima hingga menghasilkan kualitas kerja yang baik. Seperti teori Cushway, MSDM menjadi bagian dari proses yang membantu organisasi mencapai tujuan. Dalam kebijakan ini Kementerian Agama Kabupaten Bekasi juga harus mengambil keputusan yang tepat dengan memberikan pelayanan yang baik dan benar kepada masyarakat, serta adanya keputusan yang tepat dari hasil diskusi yang dilakukan oleh para staf pimpinan yang ada di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi.

### **F. Langkah-Langkah Penelitian**

#### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi Komplek Pemda Blok E-3, Sukamahi, Kec. Cikarang Pusat, Bekasi, Jawa Barat.

Alasan penulis memilih Kementerian Agama Kab. Bekasi ini sebagai tempat penelitian meliputi dua hal, yaitu:

a. Alasan Akademis

Kementrian Agama Kab. Bekasi adalah tempat yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, data yang dibutuhkan untuk proses penelitian juga tersedia, karena sebelumnya penulis telah melaksanakan kegiatan Praktik Profesi Mahasiswa (PPM) di Kementerian Agama Kab. Bekasi sehingga selama melakukan PPM, Penulis menemukan beberapa hal yang perlu diteliti dengan melihat data yang tersedia.

b. Alasan Praktis

Lokasi Kementerian Agama Kab. Bekasi berada dalam satu kota dengan tempat tinggal penulis, sehingga memudahkan penulis dari segi jarak dan biaya untuk melakukan penelitian di lokasi tersebut.

## 2. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah cara-cara berpikir dan berbuat untuk melakukan sebuah tindakan yang dipersiapkan dengan sebaik-baiknya dan dimaksudkan untuk mencapai tujuan penelitian. Penelitian yang dilakukan penulis menggunakan jenis data kualitatif yang dapat diolah bersama data dan fakta yang ada dan sedang dihadapi oleh Kementerian Agama Kab. Bekasi.

Metode pada penelitian ini yang digunakan oleh penulis yaitu menggunakan analisis deskriptif. Metode ini menggambarkan tentang kondisi dan fenomena yang ada secara sistematis, faktual dan cermat. Bisa mengenai proses yang sedang

berlangsung, situasi sosial yang ada, sebab akibat yang terjadi, efek yang dihasilkan, atau kecendrungan yang sedang berkembang.

### **3. Jenis Data**

Adapun data yang diperlukan pada penelitian ini adalah data yang sesuai dengan dasar permasalahan, diantaranya:

- a. Data mengenai proses perekrutan SDM petugas haji yang dijalankan oleh Kementerian Agama Kabupaten Bekasi untuk meningkatkan kualitas petugas haji.
- b. Data mengenai proses pelatihan dan pembinaan SDM petugas haji yang dijalankan oleh Kementerian Agama Kabupaten Bekasi dalam meningkatkan kualitas petugas haji.
- c. Data mengenai pengembangan kinerja dan tolak ukur hasil kinerja SDM petugas haji di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi dalam meningkatkan kualitas kinerja petugas haji.

### **4. Sumber Data**

Data penelitian yang di ambil penulis dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu:

- a. Sumber Data Primer

Data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan narasumber pihak terkait, yaitu Bapak Drs. H. M. Sukardi selaku Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Bapak Nanang selaku staf di bagian kepegawaian Kantor Kemnetrian Agama Kabupaten Bekasi dan selaku petugas haji pada tahun

2019, dan Ibu Hj. Tanti Da'wati selaku staf di Badan Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

b. Sumber Data Skunder

Yaitu dengan study kasus pustaka melalui buku-buku, arsip, media online yang didapat dari Kementrian Agama Kabupaten Bekasi dan literatur-literatur lainnya yang mendukung untuk dijadikan data skunder.

### 5. Teknik Pengumpulan Data

Ada beberapa teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik sebagai berikut:

a. Observasi

Menurut Widoyoko (2014:46) observasi merupakan “pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang nampak dalam suatu gejala pada objek penelitian”. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka observasi sebagai teknik pengumpulan data dengan melalui pengamatan sistematis dan pencatatan gejala yang diteliti. Observasi yang dilakukan penulis dalam penelitian ini untuk mendapatkan data skunder dengan mengamati secara langsung dan tidak langsung terhadap objek yang diteliti guna mengetahui obyek yang sebenarnya di lapangan. Teknik pengumpulan data dengan observasi berkenaan dengan perekrutan petugas haji, proses pembinaan petugas haji, dan tolak ukur hasil kinerja petugas haji di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi.

b. Wawancara

Wawancara adalah upaya dalam memperoleh informasi dan membentuk narasumber secara lisan untuk komunikasi langsung dengan metode yang digunakan pada tugas-tugas tertentu,. Wawancara yang dilakukan kepada kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Staf Bidang Kepegawaian Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi dan Petugas haji Kementerian Agama Kab. Bekasi untuk memperoleh informasi kualitas sumber daya manusia petugas haji di dalam pelayanan jemaah haji.

c. Studi Dokumentasi

Untuk melengkapi hasil observasi dan wawancara yang dilakukan, maka dokumentasi menjadi pelengkap dan bukti pelaksanaan penelitian. Dengan mungumpulkan dokumen, memilih dokumen yang berkaitan dengan penelitian, serta menafsirkan dengan fenomena lain menjadi langkah yang memudahkan proses pengumpulan data yang berhubungan dengan masalah yang sedang diteti.

**6. Analisis Data**

Analisis data yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif. Menurut Moleong (2004: 280-281), “Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan tempat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data”. Analisis data dilakukan setelah data terkumpul, dengan menggunakan pendekatan kualitatif untuk menjawab pertanyaan peneliti melalui pemikiran dan argumen formal, serta menganalisis dinamika hubungan antar fenomena yang diamati melalui langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Mengumpulkan data dari sumber yang didapat, baik dari sumber primer maupun skunder. Data tersebut dikumpulkan dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi secara sistematis yang berkaitan dengan proses dan kebutuhan penelitian.
- b. Mengklasifikasikan data yang telah dikumpulkan dengan mengkategorikan sesuai dengan rumusan masalah yang diteliti. Sehingga data yang telah terkumpul merupakan data yang sesuai dengan fokus penelitian.
- c. Menjabarkan data yang telah diklasifikasikan dengan menghubungkan teori yang diperoleh di kerangka pemikiran.
- d. Melakukan penarikan kesimpulan dari hasil data dan informasi yang telah diperoleh dan disesuaikan dengan rumusan masalah yang diteliti.