

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Dalam suatu perusahaan baik swasta maupun pemerintahan pasti akan melaksanakan pekerjaan yang berkaitan dengan perencanaan, menghimpun, mencatat, mengolah mengadakan, mengirimkan keterangan dalam mengendalikan pekerjaan pokok guna mencapai tujuan. Perkembangan ilmu pengetahuan yang semakin pesat ditunjang dengan perkembangan teknologi yang cepat saat ini berpengaruh terhadap kemajuan bisnis di sektor pemerintah dan swasta. Kemajuan ini seiring dengan sistem manajemen yang semakin baik dalam pelaksanaan perkantoran. Dalam kegiatan perkantoran berhubungan dengan dokumen, maka dibutuhkan pengelolaan dokumen yang tepat sehingga perusahaan atau organisasi memperoleh keefektifan dan efisiensi dalam kegiatan kearsipannya.

Pengelolaan dokumen haji adalah proses mendokumentasikan segala hal yang menyangkut dengan dokumen haji yang disesuaikan dengan prosedur. Pengelolaan dokumen haji melibatkan kegiatan pengumpulan, pemeriksaan, pemilihan dokumen yang sesuai dengan kebutuhan. Dalam proses pengelolaan dokumen haji yang memungkinkan isi dokumen dapat diakses, mengklasifikasikan dan mengindeks, menyiapkan, menyimpan dokumen, pencarian kembali dan penyajiannya.

Dokumen mempunyai identifikasi berupa judul, nomor (*document code*), tanggal, nomor revisi dan tanggal revisi dan otoritas yang menyatakan

siapa yang berwenang untuk menerbitkan dan mengesahkan dokumen. Alasan pentingnya proses pengelolaan dokumen haji dapat mempermudah langkah kerja yang relatif rumit, dokumen juga dapat menunjang konsistensi dan kualitas hasil kerja, dokumen juga dapat mempermudah penelusuran (*audit trail*). (Priska Devi Setyasri,2011:2)

Karena pentingnya suatu pengelolaan dokumen haji dalam suatu instansi pemerintahan yaitu Kementerian Agama, maka dibentuknya bagian khusus yang bertugas mengelola dokumen tertentu dengan bekerjasama dengan instansi yang terkait sesuai dengan kompetensi instansi dalam pengelolaan dokumen yang dibutuhkan. Melihat fenomena tersebut, menuntut adanya pengelolaan penyelenggaraan ibadah haji yang lebih baik dan perlunya penyempurna sistem dan manajemen penyelenggaraan ibadah haji secara terus menerus agar dapat berjalan aman, tertib dan lancar dengan menjunjung tinggi asas keadilan, profesionalitas dan akuntabilitas sesuai dengan penyelenggaraan haji. (Kementerian Agama Republik Indonesia, 2010: iv)

Pengembangan manajemen dan keorganisasian yang didukung dengan sistem dan prosedur yang berbasis komputer merupakan instrumen strategis yang dibutuhkan dalam menghadapi era globalisasi. Hal ini karena dapat memudahkan pengambilan keputusan yang akurat, dapat dipercaya, cepat dan ekonomis.

Prosedur pengelolaan dokumen haji jika dilihat dari kebutuhan organisasi cukup penting, karena sistem yang diberlakukan pemerintah

mengenai siskohat akan berjalan efektif dan efisien sesuai dengan prosedur pengelolaan yang tepat.

Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji mengamanatkan bahwa kebijakan dan pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional dan menjadi tanggung jawab Pemerintah yang dikoordinasikan oleh Menteri Agama dan bekerjasama dengan masyarakat, Kementrian/Instansi terkait dan Pemerintahan Kerajaan Arab Saudi. (UU No.13 Tahun 2008)

Kantor Kementerian Agama Kota Bandung sebagai instansi pemerintah yang dinaungi oleh Menteri Agama RI berupaya keras menjalankan prosedur pengolahan dokumen haji sesuai dengan peraturan pemerintah, karena sebagaimana kita ketahui bahwa dokumen haji adalah dokumen perjalanan antar negara yang di dalamnya berlaku hukum internasional, yang diatur dengan Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 1992 tentang Surat Perjalanan Republik Indonesia.

Petunjuk teknis dalam prosedur penyelenggaraan ibadah haji disusun berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 khususnya pasal 68 dan ketentuan pelaksanaannya masih mengacu pada peraturan perundang-undangan yang ada.

Menurut Muhammad M. Basyumi dalam bukunya Reformasi Manajemen Haji, prosedur penyelesaian dokumen haji mulai dilakukan di Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi, meliputi kegiatan penulisan biodata secara otomatis melalui Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu

(SISKOHAT), penempelan foto dan penandatanganan oleh pejabat yang berwenang sehingga sah sebagai dokumen haji. Paspor haji tersebut kemudian dikirim ke Ditjen Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji, untuk selanjutnya diteliti dan diselesaikan proses pemvisaan ke Kedutaan Besar Arab Saudi, dan setelah memperoleh visa maka paspor haji tersebut telah sah sebagai dokumen perjalanan haji. (Kementerian Agama Republik Indonesia,2011:1)

Dalam pengelolaan dokumen ini bergerak secara berantai dan tidak dapat terlepas dari suatu proses, dari tempat satu ke tempat lain melalui prosedural yang telah ditetapkan oleh Kementerian Agama selaku pengolahan dokumen sentral.

Berkaitan dengan prosedural pengelolaan dokumen haji, Kantor Kementerian Agama Kota Bandung selaku penyelenggara Ibadah haji dengan kuota jemaah haji terbanyak di Wilayah Kota Bandung diharapkan mampu menjalankan amanat dalam pelaksanaan pengelolaan dokumen haji sesuai dengan prosedur yang berlaku dan tidak melakukan tindakan yang menyimpang.

Berdasarkan Undang Undang Nomor 13 Tahun 2008 khususnya pasal 68 tentang penyelenggaraan ibadah haji yang bertujuan untuk membina, memberi perlindungan, dan memberikan pelayanan terhadap calon jemaah haji. Dalam pelaksanaan pelayanan pembinaan terhadap calon jemaah haji yang dilakukan oleh kemenag kota bandung mampu meningkatkan kualitas jemaah. Hal ini disebabkan karena adanya penerapan prosedur pengelolaan dokumen haji secara sistematis dan efektif.

Melihat latarbelakang diatas, maka peneliti merasa tertarik untuk meneliti masalah tersebut ke dalam judul penelitian yang berjudul “*Prosedural Pengelolaana Dokumen Haji Dalam Pelayanan Calon Jamaah Haji Pada Kantor Kementrian Agama Kota Bandung*”.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan pada apa yang sudah dipaparkan pada poin latar belakang dan merujuk pada teori yang digunakan, maka fokus penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana mekanisme penyusunan prosedur pengelolaan dokumen haji dalam pelayanan calon jamaah di Kantor Kementrian Agama Kota Bandung?
2. Bagaimana implementasi prosedur pengelolaan dokumen haji dalam pelayanan calon jamaah di Kantor Kementrian Agama Kota Bandung?
3. Bagaimana tingkat efektivitas penerapan prosedur pengelolaan dokumen haji dalam pelayanan calon jamaah di Kantor Kementrian Agama Kota Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui mekanisme penyusunan prosedur pengelolaan dokumen haji dalam pelayanan calon jamaah haji di Kantor Kementrian Agama Kota Bandung

2. Untuk mengetahui bagaimana implementasi atau penerapan prosedur pengelolaan dokumen haji di kantor kemenag kota bandung.
3. Untuk mengetahui bagaimana tingkat efektivitas penerapan prosedur pengelolaan dokumen haji dalam pelayanan calon jamaah haji di Kantor Kementrian Agama Kota Bandung kepada calon jemaah haji.

D. Kegunaan Penelitian

1. Dari Segi Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangsih khasanah ilmu pengetahuan bagi civitas akademik yang bermanfaat sebagai salah satu pengembangan jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung tentang fakta di lapangan.

2. Dari Segi Praktis

- a. Sebagai bahan rujukan penelitian Mahasiswa UIN Sunan Gunung Djati Bandung mengenai penelitian Peranan Aplikasi Haji Pintar Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji.
- b. Sebagai bahan pertimbangan Kemenag Kota Bandung untuk menjadi acuan dalam proses pengolahan dokumen haji.

E. Tinjauan Pustaka

Penulis uraikan beberapa hasil penelitian sebelumnya yang memiliki relevansi dengan penelitian ini, agar tidak ada kesamaan dan plagiartisme. Antara lain sebagai berikut:

Pertama, Priska Devi Setyasari “Prosedur Pengolahan Dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) di PT. Konimex Pharmaceutical Laboratories Sukoharjo.” Pembahasan yang ada pada skripsi ini hampir sama dengan skripsi penulis. Letak kesamaan skripsi pada subjek penelitiannya yaitu prosedur pengolahan dokumen secara teknis, namun jenis dokumen dan tempat penelitiannya berbeda. Skripsi tersebut membahas mengenai prosedur pengolahan dokumen SOP dari PT Konimex Pharmaceutical sedangkan skripsi penulis membahas mengenai prosedur pengolahan dokumen haji dalam pelayanan jamaah haji pada kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Timur.

Kedua, Nifah Antis Watin Alfa “Pengelolaan Dokumen Haji Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Tahun 2015” dalam pembahasan skripsi tersebut adanya kesamaan dalam menganalisis, yaitu menganalisis prosedur Dokumen Haji, namun perbedaannya pada objek penelitiannya. Skripsi tersebut subjek penelitiannya mengenai pengelolaan sedangkan penulis mengenai pengolahan.

F. Kerangka Pemikiran

1. Landasan Teori

Menurut B.N Marbun, dalam Kasus Manajemen menyatakan bahwa prosedur adalah tatacara melakukan pekerjaan yang telah dirumuskan dan diwajibkan. Biasanya suatu prosedur meliputi: Bagaimana, bilamana, dan oleh siapa tugas harus diselesaikan. (B.N Marbun,2005:294). Selain itu istilah prosedur Menurut Moekijat dalam Kamus Manajemen yang disusun oleh Tim Penyusun Kamus Manajemen, menyatakan bahwa :

- a. Suatu prosedur berhubungan dengan pemilihan dan penggunaan arah tindakan tertentu sesuai dengan kebijaksanaan-kebijaksanaan yang telah ditentukan.
- b. Prosedur memberikan urutan waktu (kronologis) kepada tugas-tugas dan menentukan jalan dari serangkaian tugas dan kebijaksanaan-kebijaksanaan ke arah yang telah ditentukan terlebih dahulu.
- c. suatu prosedur adalah serangkaian tugas yang saling berhubungan yang merupakan urutan menurut waktu dan cara-cara tertentu untuk melakukan pekerjaan yang harus diselesaikan.
- d. Urutan secara kronologis dari tugas-tugas ini merupakan ciri tiap prosedur. Biasanya prosedur meliputi bagaimana, bilamana oleh siapa masing-masing tugas harus diselesaikan.
- e. Prosedur-prosedur menggambarkan cara atau metode dengan mana pekerjaan akan diselesaikan.

Dalam melaksanakan suatu rangkaian prosedur kegiatan, haruslah dilaksanakan sesuai dengan karakteristik prosedur yang mampu menjelaskan dan mempermudah dalam pengaplikasiannya. Berikut ini beberapa karakteristik prosedur yaitu :

- a. Prosedur menunjang tercapainya tujuan organisasi
- b. Prosedur menunjukkan tidak adanya keterlambatan dan hambatan
- c. Prosedur menunjukkan urutan logis dan sederhana
- d. Prosedur menunjukkan adanya keputusan dan tanggung jawab

- e. Prosedur mampu menciptakan adanya pengawasan yang baik dan menggunakan biaya seminimal mungkin. (Mochamad Syam,2010:21)

Ada beberapa manfaat jika dalam melaksanakan suatu pekerjaan dengan memakai prosedur kerja yaitu :

- a. Memudahkan dalam menentukan langkah-langkah kegiatan untuk masa yang akan datang.
- b. Adanya suatu petunjuk atau program kerja yang jelas agar pekerjaan tidak dilaksanakan secara berulang-ulang.
- c. Mencegah terjadinya penyimpangan dan memudahkan pengawasan.
- d. Membantu dalam usaha meningkatkan produktivitas kerja yang efektif dan efisien. (Mochamad Syam,2010:21)

Pengelolaan berasal dari kata kelola, dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti memimpin, mengendalikan, mengatur, dan mengusahakan agar lebih baik, lebih maju, serta bertanggung jawab atas pekerjaan tertentu. Pengelolaan adalah proses yang membantu merumuskan kebijaksanaan dan tujuan memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan dan pencapaian tujuan. (Peter Salim dan Yenny Salim, 2002: 695)

Marry Parker Follet (1997) mendefinisikan pengelolaan adalah seni atau proses dalam menyelesaikan sesuatu yang terkait dengan pencapaian tujuan. Menurut Suharsimi Arikunta pengelolaan adalah substantifa dari mengelola, sedangkan mengelola berarti suatu tindakan yang dimulai dari penyusunan data, merencana, dan mengorganisasikan, melaksanakan,

sampai dengan pengawasan dan penilaian. Dijelaskan kemudian pengelolaan menghasilkan sesuatu dan sesuatu itu dapat merupakan sumber penyempurnaan dan peningkatan pengelolaan selanjutnya. (Suharssimi Arikunta, 1998: 8)

Kata Dokumen dalam bahasa Inggris lebih dikenal dengan istilah *record* ataupun *recorded* material. Yang dimaksud dengan dokumen ini sudah tentu semua bahan pustaka, baik berbentuk tulisan, cetakan, *tapes*, film, *filmstrip*, slide, *microfilm*, *microfiche*, gambar dan photo. (Soejono Trimo, 1987:7)

Dokumen (*record*) adalah informasi yang diciptakan, diterima dan dikelola sebagai bukti maupun informasi yang oleh organisasi atau perorangan, digunakan untuk memenuhi kewajiban hukum atau transaksi bisnis. (Badri Munir Sukoco, 2007:82)

G. Langkah-Langkah Penelitian

1. Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di seksi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah Kementrian Agama Kota Bandung Provinsi Jawa Barat Jalan Soekarno Hatta No. 498 Sekelimus Bandung. Lokasi ini dipilih karena *ilustratif* dalam pengumpulan data dan tersedianya data yang diperlukan untuk mengungkap permasalahan penelitian.

2. Metode Penelitian

Metode yang digunakan peneliti adalah metode deskriptif karena hal ini dianggap sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan dan metode ini

cocok melihat pada data-data yang dibutuhkan. Dalam penelitian nanti peneliti akan memaparkan dan menggambarkan kemudian menganalisis Prosedural Pengelolaan Dokumen Haji Pada Pelayanan Calon Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama.

3. Jenis data

Jenis data penelitian ini adalah data kualitatif. Jenis data yang dikumpulkan berdasarkan dari jawaban yang diperoleh atas pertanyaan yang sudah dirumuskan penulis.

Definisi dari penelitian kualitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme* yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowball*, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan) analisis data bersifat induktif/kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. (Dewi Sadiyah, 2015:19)

4. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diterima secara langsung baik bentuknya lisan maupun tulisan. Adapun subjek penelitian penulis antara lain:

- 1) Kepala Seksi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Bandung.

2) Pegawai di seksi PHU Kementerian Agama Kota Bandung.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data pendukung tetapi bukan suatu hal yang bisa diabaikan. Data sekunder dalam penelitian ini bersumber dari bahan pustaka, yaitu buku, jurnal atau dokumen yang memiliki relevansi dengan penelitian yang penulis lakukan.

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Menurut Cartwright observasi yaitu sebagai suatu proses melihat, mengamati dan mencermati serta merekam perilaku secara sistematis untuk suatu tujuan tertentu dalam menemukan data yang diteliti. (Haris Herdiansyah,2012:31). Jadi observasi adalah kegiatan mengamati manusia dengan menggunakan panca indera sebagai alat bantu utamanya selain itu seperti telinga, penciuman, mulut dan kulit. Adapun observasi ataupun pengamatan dilakukan pada Kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Bandung.

b. Wawancara

Menurut Moleong wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, dimana percakapan dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut. Sedangkan menurut Stewart dan Cash wawancara diartikan

sebagai sebuah interaksi yang didalamnya terdapat pertukaran atau berbagai aturan, tanggung jawab, perasaan, kepercayaan, motif dan informasi. (Lexy J. Moleong,2007:6).

Jadi wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan, dimana pewawancara dan informan terlihat aktif dalam pertukaran informasi.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif yang digunakan dalam metodologi penelitian dengan melihat dan menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri dan untuk mendapatkan gambaran dari sudut pandang subjek melalui suatu media tertulis dan dokumen lainnya yang ditulis atau dibuat langsung oleh subjek yang bersangkutan. (Haris Herdiansyah, 2012: 143)

Dalam penelitian ini penulis menggunakan dokumen yang didapat dari data berupa buku, majalah, jurnal, skripsi yang berkaitan dengan judul dalam penelitian ini serta proses observasi.

H. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan setelah data berhasil dikumpulkan. Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi kemudian dipelajari secara lengkap.

Dalam penelitian yang dilakukan tehnik analisis data yang digunakan adalah analisis interaktif model Miles dan Huberman yang meliputi:

a. Pengumpulan Data

Metode yang digunakan peneliti dalam melakukan pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam hal ini data yang dikumpulkan mengenai gambaran prosedur pengolahan dokumen haji yang dilakukan seksi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota Bandung.

b. Reduksi Data

Reduksi data ialah proses memilah data-data yang sebelumnya sudah dikumpulkan kemudian dikelompokkan ke dalam tema-tema tertentu. Dan untuk memfokuskan mana data yang terpakai dan mana data yang tidak perlu.

c. Penyajian Data

Penyajian data adalah hasil yang didapat dari tahap reduksi data yang kemudian di uraikan dalam bentuk teks yang bersifat naratif.

d. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan dengan melihat data-data yang sudah berhasil disusun kemudian dihubungkan antara satu dengan yang lainnya sampai tahap analisis berdasarkan teori-teori manajemen strategik sehingga kesimpulan yang diambil tidak menyimpang dari data yang diperoleh (Sugiyono,2008:337).