

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kementerian Agama memiliki peran sentral dalam menyelenggarakan pelayanan keagamaan bagi masyarakat, termasuk pelayanan terhadap jemaah yang melaksanakan ibadah haji. Pelayanan yang optimal kepada jemaah menjadi suatu hal yang krusial dalam memastikan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan mereka selama menjalankan ibadah suci ini.

Sifatnya sumber daya manusia diperlukan untuk semua jenis bisnis atau organisasi, tetapi terutama untuk lembaga kelembagaan. Tenaga kerja yang dimaksud terdiri dari individu-individu yang memegang posisi tertentu dan bertanggung jawab untuk mengelola pekerjaan mereka untuk mencapai tujuan posisi mereka atau menjalankan bisnis atas nama kemitraan (Sakroni, 2021:15)

. Suatu organisasi yang mempraktikkan manajemen kinerja yang efektif akan berfungsi sesuai dengan tujuannya. Akibatnya, kinerja didefinisikan sebagai penerapan yang efektif dari suatu tugas dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan selama fase perencanaan organisasi.

Dengan mengelola kinerja pegawai secara efektif, Kementerian Agama dapat memastikan bahwa personel yang terlibat dalam pelayanan haji memiliki kompetensi yang memadai, keterampilan interpersonal yang baik, dan komitmen tinggi terhadap kepuasan jemaah. Namun, upaya untuk mengoptimalkan pelayanan terhadap jemaah di Kementerian Agama tidak selalu berjalan tanpa hambatan. Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi

merupakan instansi pemerintahan yang bertanggungjawab dalam menyelenggarakan dan mengelola kegiatan dakwah termasuk di antaranya pelayanan ibadah haji. Perbaikan struktur dan administrasi penjadwalan layanan haji merupakan bagian dari upaya berkelanjutan untuk meningkatkan arahan, penawaran, dan keselamatan jemaah yang melakukan ibadah haji.

Semua penduduk Indonesia harus memiliki dokumen perjalanan haji yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama untuk dapat melaksanakan ibadah haji. Bagi jemaah haji yang mengunjungi Arab Saudi, dokumen haji mereka memainkan peran penting dalam identitas mereka.

Pengelolaan dokumen haji merupakan aspek krusial dalam penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia. Oleh karena itu, Kementerian Agama membentuk bagian khusus yang menangani pengelolaan dokumen haji, bekerja sama dengan instansi terkait sesuai kompetensi masing-masing. Namun di Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi terdapat kendala dalam pengelolaan pelayanan haji, kesenjangan ini disebabkan oleh kurangnya sumber daya manusia (pegawai) yang bertugas mengurus dokumen jemaah haji.

Terdapat salah satu karyawan yang menduduki tugas mengelola dokumen jemaah haji (*passport*) namun belum memahami secara jelas fungsi dan tugas jabatannya yang menyebabkan kesulitan dalam melakukan tugas tersebut. Fasilitas yang terbatas juga menjadikan pegawai merasa terhambat dalam menyelesaikan tugas dalam mengurus dokumen jemaah, dan kurangnya pengalaman dalam pelaksanaan lapangan.

Dengan adanya permasalahan tersebut, maka perlu dilakukan pengembangan manajemen kinerja pegawai agar kapasitas keterampilan dan kualitas pelaksanaannya meningkat dan perlu dikembangkan kembali dari segi kapasitas, kompetensi, keilmuan, dan juga pengalaman. Sehingga apa yang menjadi tujuan baik dari lembaga maupun pihak yang bersangkutan dalam meningkatkan kualitas pegawai dan kualitas pelayanan ibadah haji.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini berdasarkan latar belakang penelitian tentang Manajemen Kinerja Pegawai Pelayanan Haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi. Pertanyaan penelitian berikut telah dirumuskan untuk lebih memfokuskan penelitian ini :

1. Bagaimana rumusan kinerja pegawai dalam pelayanan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi?
2. Bagaimana strategi pembinaan kinerja pegawai dalam pelayanan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi?
3. Bagaimana evaluasi kinerja pegawai dalam pelayanan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui rumusan kinerja pegawai dalam pelayanan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi.
2. Untuk mengetahui strategi pembinaan kinerja pegawai dalam pelayanan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi.

3. Untuk mengetahui evaluasi hasil kinerja pegawai dalam pelayanan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi.

D. Kegunaan Penelitian

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan sumbangsih dan manfaat bagi dunia pendidikan, baik akademis maupun praktis, sebagaimana yang diuraikan berikut ini:

1. Manfaat Akademis

Dari sisi akademis, penelitian ini dapat memperkaya referensi dan sumber informasi di bidang Manajemen Haji dan Umrah. Di samping itu, penelitian ini diharapkan mampu memperluas cakupan pengetahuan dan menjadi sumber rujukan bernilai dalam memajukan ilmu pengetahuan.

2. Manfaat Praktis

Dari segi praktis, penelitian ini dapat memberikan sumbangsih pemikiran dan menjadi acuan bagi Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi dalam rangka meningkatkan efektivitas manajemen kinerja pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan ibadah haji.

E. Kajian Penelitian yang Relevan

Penelitian sebelumnya sudah banyak yang membahas tentang manajemen kinerja pegawai. Oleh karena itu, telaah pustaka digunakan untuk mengetahui letak perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Dari hasil literatur *review* penelitian

sebelumnya ditemukan beberapa kecenderungan pembahasan yang sama.

Skripsi yang berjudul “Manajemen Kinerja Karyawan dalam Peningkatan Pelayanan di PT Bunda Asri Lestari Kecamatan Kedaton Kota Bandar Lampung” oleh Okti Nurmala pada tahun 2020. Skripsi ini meneliti bagaimana penerapan manajemen kinerja karyawan di PT Bunda Asri Lestari, Kecamatan Kedaton, Kota Bandar Lampung, pada tahun 2020, berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini berfokus pada aspek perencanaan dalam proses manajemen kinerja yang dilakukan oleh perusahaan. Pada skripsi ini peneliti melihat bahwa subjek dan objek yang berbeda. Penelitian ini bertujuan untuk memahami, menggali, dan mengungkap proses manajemen kinerja karyawan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di perusahaan tersebut.

Jurnal yang berjudul “Manajemen Kinerja Pegawai pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Pasaman Barat” oleh Gustia Hazuli pada tahun 2019. Tujuan dalam penelitian tersebut yaitu untuk mengetahui Manajemen Kerja Pegawai seperti apa yang diterapkan oleh pegawai seksi penyelenggaraan haji dan Umrah di Kabupaten Pasaman Barat. Penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai dipengaruhi oleh pengalaman kerja dan ilmu pengetahuan yang mereka peroleh selama pendidikan. Hal ini berakibat pada hasil kerja yang sesuai dengan target dan kelancaran penyelenggaraan kegiatan organisasi. Kemampuan pegawai dalam merumuskan strategi yang matang menjadi faktor kunci dalam

pencapaian tersebut.

Skripsi yang berjudul “Manajemen Strategi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai pada Kantor Kementerian Agama Kota Parepare” oleh Yanti Ros pada tahun 2019. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa strategi yang dijalankan Kantor Kementerian Agama Kota Parepare yaitu dengan melakukan perencanaan strategi, implementasi strategi, dan evaluasi strategi. Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang ditulis yaitu terdapat perbedaan judul yang ditulis, pembahasan, objek dan subjek penelitian. Namun terdapat persamaan dalam tujuan penelitian yaitu untuk meningkatkan kinerja pegawai, meningkatkan kualitas dan kuantitas kinerja pegawai dan menumbuhkan rasa tanggung jawab pegawai.

Skripsi yang berjudul “Manajemen Kinerja Pegawai di Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Pekanbaru” oleh Nurahayatun Nopus tahun 2020. Hasil penelitian ini menemukan bahwa manajemen kinerja pegawai di Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Pekanbaru memegang peranan penting dalam meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada jemaah haji dan umrah.. Terdapat persamaan dalam skripsi tersebut yaitu dalam tujuan penelitian untuk mengetahui kinerja pegawai dan mengembangkan kualitas kinerja pegawai di Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama.

F. Landasan Pemikiran

1. Landasan Teoris

Dalam hal ini teori yang digunakan yaitu teori manajemen kinerja menurut Garry Dessler (2015:331), metode yang diterapkan dalam teori ini berfokus pada proses berkelanjutan untuk mengevaluasi, mengukur, dan meningkatkan kinerja individu dan tim, serta memastikan keselarasannya dengan tujuan organisasi. Kinerja juga berarti hasil yang dicapai seseorang baik dari segi kualitas maupun kuantitas yang sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Selain itu kinerja seseorang dipengaruhi oleh tingkat pendidikan, inisiatif, pengalaman kerja, dan motivasi karyawan.

Menurut sudut pandang Garry Dessler (2015), dapat difahami bahwa dengan adanya penerapan manajemen kinerja pegawai akan meningkatkan kualitas pekerjaan dan memberikan masukan bagi individu untuk meningkatkan performanya. Pengetahuan juga berperan penting dalam kinerja karena dapat memperluas wawasan untuk berinisiatif dan berinovasi, yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerjanya.

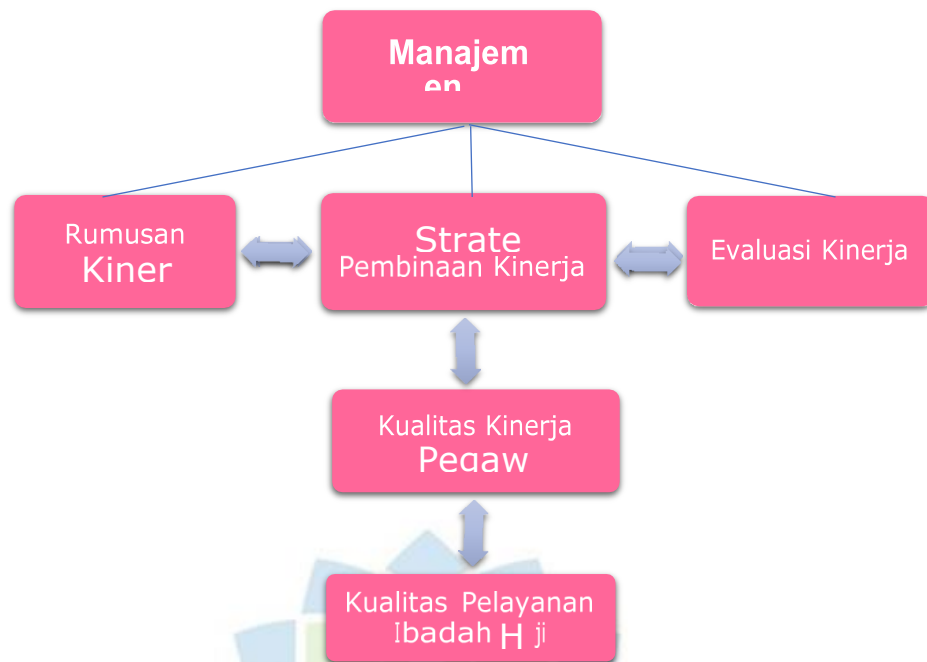
Menurut Armstrong (2006:1), manajemen kinerja adalah suatu sistem terstruktur yang bertujuan untuk mendorong performa organisasi melalui pengembangan kinerja individu dan tim. Peningkatan kinerja setiap individu dan tim menjadi kebutuhan bersama, baik bagi karyawan itu sendiri maupun organisasi.

Dapat dirumuskan bahwa penerapannya sangatlah esensial untuk mendorong peningkatan organisasi secara efektif dalam meraih tujuan yang sudah ditetapkan. Hal ini dikarenakan manajemen kinerja memiliki peran krusial dalam memengaruhi performa organisasi secara keseluruhan. Alasan utama penerapan manajemen kinerja adalah untuk membangun kepercayaan diri pegawai dalam merencanakan dan menetapkan tujuan organisasi. Kepercayaan diri ini menjadi kunci utama dalam memberdayakan pegawai untuk mencapai hasil yang optimal.

2. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual penelitian ini menguraikan secara logis keterkaitan antara berbagai elemen penelitian, sehingga penelitian ini terarah dengan jelas untuk mencapai tujuan dan menyelesaikan rumusan masalah yang telah ditetapkan. Kerangka konseptual ini juga akan membantu untuk menyusun metodologi penelitian dan menganalisis hasil secara lebih sistematis serta memberikan struktur dan arah bagi penelitian.

Maka tergambar kerangka konseptual penelitian ini dalam bagan berikut :



Gambar 1.1 Kerangka Konseptual

Berdasarkan latar belakang masalah dalam penelitian, kualitas kinerja karyawan di Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi menjadi bagian penting dalam melayani jamaah haji. Pemberdayaan manusia atau aspek pengelolaan sumber daya manusia salah satu strategi yang harus dilakukan oleh setiap lembaga termasuk lembaga Kementerian Agama untuk meningkatkan kualitas kinerja pegawai dan kualitas pelayanan ibadah haji yang baik.

G. Langkah-Langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi yang dijadikan sebagai tempat penelitian ini dilaksanakan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi Jl.Kamarung No.17A, Citeureup, Kecamatan Cimahi Utara,

Kota Cimahi, Jawa Barat 40512. Lokasi penelitian dipilih dengan mempertimbangkan beberapa hal yang terkait dengan permasalahan dan fokus penelitian. Alasan pemilihan lokasi ini adalah karena peneliti pernah melaksanakan Praktik Profesi Mahasiswa (PPM) di Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Cimahi. Selain itu, penelitian ini berperan penting untuk meningkatkan kualitas kinerja pegawai dalam pelayanan ibadah haji dan umrah.

2. Paradigma dan Pendekatan

Menurut Robert Friedrichs (2009:19), paradigma dapat diartikan sebagai sistem nilai yang mendasari cara berpikir seseorang, menjadi kerangka acuan pandangnya, dan membentuk persepsi subjektifnya terhadap kenyataan. Hal ini kemudian menentukan bagaimana ia menyikapi kenyataan tersebut. Penelitian ini berlandaskan paradigma konstruktivisme, dengan tujuan memahami realitas sosial sebagai sebuah hasil konstruksi sosial yang bersifat relatif.

Dalam pendekatan kualitatif penelitian ini, semua fakta baik berupa lisan maupun tulisan berasal dari sumber data manusia yang telah diamati dan diuraikan kemudian disajikan ringkas mungkin apa adanya untuk menjawab permasalahan penelitian ini. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif untuk menggambarkan suatu peristiwa atau kejadian yang sedang berlangsung berupa kata-kata atau gambar untuk memperoleh keterangan terkait manajemen kinerja pegawai dalam pelayanan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi.

3. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif seperti yang dijelaskan oleh Moleong (2007), merupakan proses penelitian yang menghasilkan data deskriptif, baik lisan maupun tulisan, yang diperoleh dari persepsi langsung. Pemilihan metode kualitatif dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menggambarkan serta menganalisis suatu hasil peneliti dan menjelaskan tentang manajemen kinerja pegawai dalam pelayanan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi. Metode kualitatif memungkinkan penyajian deskripsi yang mendalam dan komprehensif mengenai suatu fenomena, serta mendorong pemahaman yang lebih mendasar tentang hakikat suatu peristiwa.

4. Jenis Data dan Sumber Data

1) Jenis data

Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kualitatif untuk mencapai tujuannya, yaitu memperoleh pemahaman mendalam tentang manajemen kinerja pegawai dalam pelayanan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi. Penelitian kualitatif merupakan salah satu metode penelitian yang menghasilkan temuan yang tidak bisa didapatkan melalui prosedur statistik (Murdiyanto, 2020).

Penelitian kualitatif ini berfokus pada pemahaman mendalam terhadap permasalahan kehidupan sosial dalam konteks yang alami dan nyata. Hal ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh informasi yang autentik dan kaya dari situasi yang sesungguhnya terjadi.

2. Sumber Data

a. Data Primer

Penelitian ini berlandaskan data primer yang diperoleh secara langsung dari para informan melalui sesi wawancara. Peneliti merekam dan mencatat hasil wawancara tersebut untuk keperluan analisis. Penelitian ini data diperoleh dari hasil pengalaman peneliti saat melaksanakan Praktik Profesi Mahasiswa (PPM) di Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi.

b. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari sumber lain dan dikumpulkan dengan tujuan untuk melengkapi data primer yang telah dikumpulkan (Rezka, 2021:1). Peneliti memperkuat temuan dan melengkapi informasi hasil wawancara dengan menggunakan data sekunder dengan kepala seksi haji dan juga pegawai seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi.

c. Informan

Informan dalam penelitian ini berdasarkan orang yang dianggap mampu dalam menjelaskan konteks dan keadaan yang melatarbelakangi penelitian, untuk menghasilkan informasi dan data yang akurat. Pihak yang telah dipilih menjadi informan dalam penelitian ini antara lain :

1. Kepala Seksi Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi yaitu bapak H. Nandang Rahayu, S.H.,M.M;
2. Pegawai Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi adalah Bapak Hadian (Bagian administrasi);
3. Jemaah haji Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi.

5. Teknik Pengumpulan Data

a) Observasi

Penelitian ini menggunakan metode observasi yang melibatkan pengamatan dan pencatatan terhadap kondisi dan perilaku objek yang diteliti, untuk mendukung tujuan penelitian. Observasi ini bertujuan untuk memahami interaksi yang kompleks dengan latar belakang yang dialami objek, serta mengetahui situasi yang sebenarnya terjadi secara alami. Dengan demikian metode penelitian dalam penelitian ini menggunakan observasi langsung, mengamati secara langsung bagaimana kualitas kinerja pegawai dalam pelayanan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi. Peneliti juga mencatat hal-hal yang berkaitan dengan penelitian ini selama proses observasi.

b) Wawancara

Proses pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara, di mana peneliti berdialog dengan narasumber atau informan yang dianggap pakar dalam bidang penelitian untuk menggali informasi yang lebih komprehensif. Dengan menggunakan teknik wawancara, peneliti mendapatkan hal-hal atau informasi yang lebih mendalam terkait

manajemen kinerja pegawai dalam pelayanan ibadah haji yang ada di Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi. Narasumber penelitian ini adalah mereka yang memiliki pengetahuan, pemahaman, dan pengalaman langsung terkait objek penelitian. Peneliti memperoleh informasi secara langsung melalui teknik wawancara dengan kepala seksi dan pegawai seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi.

c) Teknik Keabsahan Data

Keabsahan data dalam penelitian kualitatif dapat dicapai dengan menggunakan metode triangulasi. Triangulasi dalam penelitian ini melibatkan penggunaan data lain di luar data utama, di mana hasil wawancara dibandingkan dengan objek penelitian (Pradistya S.M, 2021:21). Penelitian ini menerapkan teknik triangulasi sumber, dan melibatkan pemeriksaan data yang dikumpulkan dari berbagai sumber berbeda menggunakan metode yang sama untuk meningkatkan validitas dan reliabilitas. Dengan teknik ini peneliti akan menerapkan dengan cara membandingkan hasil wawancara yang diperoleh dari berbagai informan.

d) Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2017:14), analisis data kualitatif merupakan sebuah teknik yang digunakan untuk menyusun data secara sistematis, data tersebut diperoleh dari berbagai sumber seperti hasil wawancara dan catatan lapangan. Tujuannya adalah untuk memudahkan peneliti dalam menemukan dan memahami permasalahan yang diteliti, sehinggatemuan

tersebut dapat diinformasikan kepada orang lain. Dalam penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif yang meliputi proses serta pemaknaan. Teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis Miles and Huberman yang melibatkan tiga tahap utama, yaitu :

1) Reduksi data

Tahap ini merupakan bentuk analisis penyederhanaan atau merangkum catatan lapangan dan membuang data yang tidak perlu dengan permasalahan penelitian. Peneliti menggunakan reduksi data bertujuan untuk mempermudah mendapatkan pengumpulan data secara sistematis agar menjadi gambaran dalam menarik kesimpulan.

2) Penyajian data

Tahap ini merupakan tahap penyusunan data atau informasi untuk memperoleh kesimpulan sebagai temuan penelitian sehingga mampu menjawab permasalahan dalam penelitian ini. Melalui penyajian data dalam bentuk tabel atau bagan, data dapat tersusun serta dapat mudah dipahami.

3) Penarikan kesimpulan

Tahap ini merupakan langkah terakhir dalam teknik analisis data kualitatif yang diharapkan dapat diperoleh kesimpulan yang sah dan teruji kebenarannya berdasarkan hasil analisis data yang dikumpulkan melalui observasi dan wawancara. Kesimpulan ini diharapkan dapat menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan sejak awal penelitian.

Pada tahap ini, peneliti harus memastikan bahwa kesimpulan yang ditarik berasal dari data yang akurat dan relevan dengan fokus penelitian. Hal ini penting dilakukan agar kesimpulan yang dihasilkan dapat memberikan gambaran yang jelas dan tepat mengenai manajemen kinerja pegawai dalam proses pelayanan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi.

