

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Penulis meneliti strategi manajemen administrasi pemberkasan untuk penyelenggaraan haji dan umrah (PHU) kementerian agama kabupaten Pandeglang. Administrasi arsip sangat penting dan harus dilakukan sesuai dengan prosedur operasional standar agar arsip yang dikelola tetap terjaga. Pemberkasan harus dilakukan dengan baik dan secara struktural agar mudah diakses. Penulis melakukan penelitian ini karena melihat gejala bahwa dokumen-dokumen di Kantor Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Pandeglang dalam kondisi yang kurang terawat. Dokumen-dokumen ini mungkin sudah berusia lebih dari sembilan tahun, sehingga akan sulit untuk mengaturnya.

Tempat penyimpanan yang tidak memadai, lemari yang tidak memadai, dan penyusunan arsip yang tidak tertib dan tidak terorganisir adalah semua masalah yang muncul. Sangat sulit untuk menemukan dokumen saat diperlukan karena beberapa tergeletak di tempat yang tidak semestinya. Administrasi pemberkasan haji tahun 2023 di Kementerian Agama Kabupaten Pandeglang kurang efektif karena tidak ada berkas, arsip, dan dokumen yang disusun secara rapih. Jadi, beberapa jemaah haji heran karena administrasi pemberkasan haji yang kurang baik, yang menyebabkan beberapa jemaah haji menunggu cukup lama saat memerlukan berkas tersebut (Hasil Survey Awal, Januari 2023).

Ketika ada yang mendaftar haji di PHU kementerian agama kabupaten Pandeglang tidak langsung di simpan di rak secara rapih. Tetapi disimpan dulu di

dua yang nantinya setelah beberapa minggu atau beberapa bulan baru di susun. Sehingga hal ini yang menjadi efek terhadap administrasi pemberkasan haji yang kurang efektif (Hasil Survey Awal, Januari 2023).

PHU Kabupaten Pandeglang didirikan pada tahun 2019 sebagai Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) yang dibangun oleh penerima Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) di kantor wilayah kementerian agama provinsi Banten. Fungsi Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kabupaten Pandeglang termasuk pendaftaran dan pembatalan haji, setoran haji, pemeriksaan kesehatan, sidik jari, dan pemotretan dokumen haji. (<https://www.kemenag.go.id/nasional/kab-pandeglang-rujukan-proyek-sbsn-pusat-layanan-haji-dan-umrah-terpadu-su2ntr>. Diakses pada tanggal : 7-12-2023).

Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) beranggota sebelas orang diantaranya kepala seksi, penata keuangan haji, analisis haji, informasi haji, penyusunan dokumen haji, pengadministrasian umum dan operasi siskohat (Hasil Survey Awal, Januari 2023). Setiap bidangnya bertugas sesuai dengan arahan yang telah diberikan oleh ketua seksi dan sesuai dengan SOP (*Standard Operating Procedure*) PHU.

Jemaah haji pada tahun 2023 lebih banyak dari tahun yang lalu pada masa covid 19. Tahun lalu hanya 385 jemaah haji, sedangkan pada tahun 2023 ada kenaikan jemaah haji yang mendaftar mencapai kurang lebih 1.276 jemaah (Agah, 2023).

Peneliti menemukan gejala di atas menarik karena berbeda dengan peneliti sebelumnya. Peneliti sebelumnya, seperti Fahad Luthfira Athrosy (2023) meneliti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah (KBIHU) Al-Mufassir kabupaten Bandung. Hasilnya menunjukkan bahwa pelayanan manasik haji di KBIHU Al-Mufassir dengan empat fungsi manajemen cukup sesuai. Namun, meskipun kekurangan sumber daya manusia, para jemaah haji masih dapat memperoleh layanan terbaik.

Zakky Fakhрил Amin (2021) meneliti metode bimbingan manasik haji untuk meningkatkan pengetahuan jemaah tentang ibadah haji di KBIH Nurussalam Lampung Timur. Hasilnya menunjukkan bahwa jemaah haji lebih memahami ibadah haji baik secara substansif maupun aplikatif.

Haliza Bagja (2022) tentang pelayanan calon jemaah haji selama pandemi, yang melibatkan Ilahiyah dan Insaniyah dengan mempertimbangkan berbagai regulasi dan kebijakan pemerintah, termasuk yang berlaku selama pandemi. Strategi pelayanan calon jemaah haji kota Bandung bekerja dengan baik dan profesional meskipun ada banyak pilihan.

Maka berdasarkan latar belakang di atas bahwa pembaruan penelitian ini adalah manajemen strategi layanan haji dalam meningkatkan administrasi pemberkasan pada penyelenggaraan haji dan umrah kementerian agama kabupaten Pandeglang. Penelitian ini sangat menarik untuk diangkat karena dari segi administrasi pemberkasan pada penyelenggaraan haji dan umrah (PHU) yang merupakan arsip penting jemaah haji untuk melaksanakan haji. Dimana penelitian

ini mempunyai relevansi dengan jurusan manajemen dakwah yang mendapatkan formulasi dalam lembaga dan instansi, khususnya dalam manajemen strategi layanan haji untuk meningkatkan administrasi pemberkasan yang baik.

B. Fokus Penelitian

Adapun fokus penelitiannya adalah terkait kementerian agama kabupaten Pandeglang dalam melakukan manajemen strategi untuk meningkatkan layanan administrasi pemberkasan haji.

Penelitian ini penulis menggunakan teori Fred R. David dengan turunan fokus penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana formulasi strategi sistem pemberkasan dalam meningkatkan pelayanan haji?
2. Bagaimana implementasi strategi sistem pemberkasan dalam meningkatkan pelayanan haji?
3. Bagaimana evaluasi strategi sistem pemberkasan dalam meningkatkan pelayanan haji?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai fokus penelitian diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui formulasi strategi sistem pemberkasan dalam meningkatkan pelayanan haji.
2. Untuk mengetahui implementasi strategi sistem pemberkasan dalam meningkatkan pelayanan haji.

3. Untuk mengetahui evaluasi strategi sistem pemberkasan dalam meningkatkan pelayanan haji.

D. Kegunaan Penelitian

1. Dari Segi Teoritis

Dengan melakukan penelitian ini, peneliti berharap dapat mengembangkan pengetahuan dan mengamalkannya dalam berbagai hal, khususnya tentang administrasi pemberkasan jemaah haji di kementerian agama kabupaten Pandeglang dan kementerian agama kabupaten Pandeglang. Penelitian ini juga akan digunakan sebagai sumber literatur untuk pengembangan pengetahuan khususnya tentang program manajemen dakwah di Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.

2. Dari Segi Praktis

Peneliti berharap mendapatkan manfaat dari penelitian ini bagi lembaga atau organisasi yang menjadi subjeknya. Peneliti juga berharap dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai bahan acuan di lapangan untuk mempelajari manajemen strategi dalam administrasi pemberkasan untuk meningkatkan layanan yang diberikan kepada jemaah haji di kementerian agama kabupaten Pandeglang. Selain itu, peneliti berharap dapat memperluas pengetahuan mereka tentang manajemen strategi dalam administrasi pemberkasan untuk diterapkan di berbagai organisasi dan lembaga.

E. Hasil Penelitian yang Relevan

Untuk mencegah kesamaan penulisan dan plagiarisme, penulis memberikan informasi berikut tentang temuan penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian ini:

Pertama, skripsi Ros Yanti tahun 2020 berjudul manajemen strategi untuk meningkatkan kinerja pegawai di kantor kementerian agama kota Parepare. Program studi manajemen dakwah di fakultas ushuludin, adab, dan dakwah IAIN Parepare. Penelitian ini berfokus pada manajemen kinerja untuk meningkatkan kinerja pegawai.

Kedua, Skripsi tahun 2023 Muhammad Fathur Robbani berjudul Implementasi manajemen strategis Lazismu Jawa Barat untuk meningkatkan efektivitas penggalangan dana. Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung memiliki jurusan Manajemen Dakwah di Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Penelitian ini berfokus pada penerapan manajemen strategi Lazismu di Jawa Barat. Penelitian ini mempelajari tentang perumusan strategi, pengimplementasian strategi, dan evaluasi strategi menggunakan teori Fred R. David.

Ketiga, Skripsi tahun 2019 Muh. Ishak berjudul manajemen strategi untuk meningkatkan dakwah di desa Kindang, kecamatan Kindang, kabupaten Bulukumba. Universitas Islam Negeri Alaudin Makassar memiliki jurusan manajemen dakwah di fakultas dakwah dan komunikasi. Studi ini berfokus pada strategi manajemen dakwah, kultural, dan sosiologi. Selain itu, penelitian ini

berfokus pada peningkatan dakwah masyarakat dalam syiar islam dan penggunaan strategi manajemen kultural untuk meningkatkan dimensi pengetahuan agama.

Karena itu, penelitian ini berbeda dari penelitian sebelumnya dalam hal objek dan masalah yang dibahas. Selain itu, dalam skripsi ini, penulis lebih berkonsentrasi pada manajemen strategi untuk meningkatkan sumber daya manusia yang berkualitas dan meningkatkan layanan administrasi pemberkasan haji di kantor kementerian agama kabupaten pandeglang.

F. Landasan Pemikiran

1. Landasan Teoritis

Kata "Manajemen" berasal dari kata bahasa Inggris "*management*", yang artinya pengelolaan, ketata laksanaan, atau tata pimpinan, menurut kamus bahasa Inggris-Indonesia. Akar kata "*to manage*", yang artinya mengurus, melaksanakan, mengatur, mengelola, dan memperlakukan (Echols, 2000).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), manajemen adalah proses penggunaan sumber daya manusia secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan dan sasaran yang diinginkan. Dalam bahasa Arab, manajemen disebut dengan istilah *Al-Idarah*, yang berarti mengatur. (Munawair, th:466). Manajemen adalah seni dan ilmu mengatur sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. (Hasibuan, 2003).

Keunggulan kompetitif, yang terdiri dari keputusan dan tindakan yang diambil oleh suatu organisasi atau lembaga, sangat terkait dengan manajemen strategi (Harrison, 2003). Manajemen strategi adalah seni dan

ilmu yang membentuk, menerapkan, dan mengevaluasi keputusan lintas fungsi yang memungkinkan organisasi mencapai tujuan mereka (Fred R. David, 2010).

Menurut Asih Hamdayani dan Aris eddy sarwono (2021) ada sembilan tugas penting dalam manajemen strategi diantaranya sebagai berikut:

1. Membangun misi organisasi, termasuk pernyataan umum tentang tujuan dan intensi organisasi.
2. Melakukan analisis yang menunjukkan kondisi internal dan kemampuan organisasi.
3. Menilai kondisi eksternal lembaga.
4. Mengevaluasi pilihan yang dimiliki organisasi dengan menyesuaikan sumber dayanya.
5. Mengidentifikasi pilihan yang paling diinginkan dengan mengevaluasi setiap pilihan yang ada sesuai dengan misinya.
6. Memilih rangkaian tujuan jangka panjang dengan strategi utama yang dapat menghasilkan pilihan paling diinginkan.
7. Merancang tujuan-tujuan tahunan dan strategi jangka panjang sesuai dengan tujuan jangka panjang.
8. Mengimplementasikan pilihan strategi sesuai dengan anggaran alokasi sumber daya.
9. Evaluasi keberhasilan proses strategi sebagai informasi untuk pengambilan keputusan.

Untuk mencerminkan nilai-nilai berbagai pihak yang berkepentingan, proses formulasi strategi dimulai dengan menentukan visi, misi, dan tujuan organisasi. Tahap ini sangat penting untuk menghubungkan organisasi dengan lingkungannya dan membuat strategi yang sesuai untuk mencapai misi organisasi (Adrie Frans, 2009). Selain itu, melakukan hal ini adalah tindakan yang sangat penting bagi pemimpin karena proses ini akan menentukan dan mencapai tujuan.

Tujuan yang baik harus dapat diukur, kuantitatif, realistis, dapat dimengerti, dan dicapai, dan selaras dengan organisasi. Agar semua orang tahu dan dapat melakukannya dengan cara yang disepakati, tujuan tersebut harus disosialisasikan. Karena keberhasilan bergantung pada tujuan yang dikomunikasikan dengan jelas.

Implementasi strategi adalah pengembangan yang mendukung strategi dan menciptakan struktur organisasi yang mengubah jalan. Implementasi strategi dapat memotivasi untuk mengubah strategi yang telah dirumuskan untuk tujuan yang lebih baik dan efektif.

Evaluasi strategi merupakan hasil akhir dalam lembaga atau instansi. Karena kegiatan evaluasi dilakukan untuk menilai dan mencerminkan apakah strategi yang telah dirumuskan berjalan dengan baik atau tidak sesuai dengan yang telah direncanakan (Nurmansyah dan Burhan, 2023).

Relevansi teori manajemen strategik Fred R. David (2010) dengan judul penelitian ini adalah untuk meningkatkan administrasi pemberkasan agar lebih efektif dan efisien sehingga dalam kearsipan haji di PHU kementerian agama kabupaten Pandeglang lebih baik serta profesional.

2. Kerangka Konseptual

Pelayanan yang baik akan membuat perusahaan atau lembaga terlihat lebih baik di mata jemaahnya. Citra ini harus terus dibangun agar lembaga terus berkembang (Kasmir, 2005). Prakteknya menunjukkan bahwa layanan yang baik, terutama layanan haji, memiliki ciri-ciri tertentu, dan hampir semua lembaga PHU mengikuti kriteria yang sama untuk menentukan layanan haji yang baik.

Pelayanan haji yang dapat mempengaruhi agar baik adalah faktor manusia atau karyawannya ini sendiri. Dalam meningkatkan pelayanan yang bermutu harus dengan komunikasi yang baik, sopan, kompetensi, kredibilitas, cepat tanggap, ramah, tanggung jawab dan yang lainnya (Kotler, 1995).

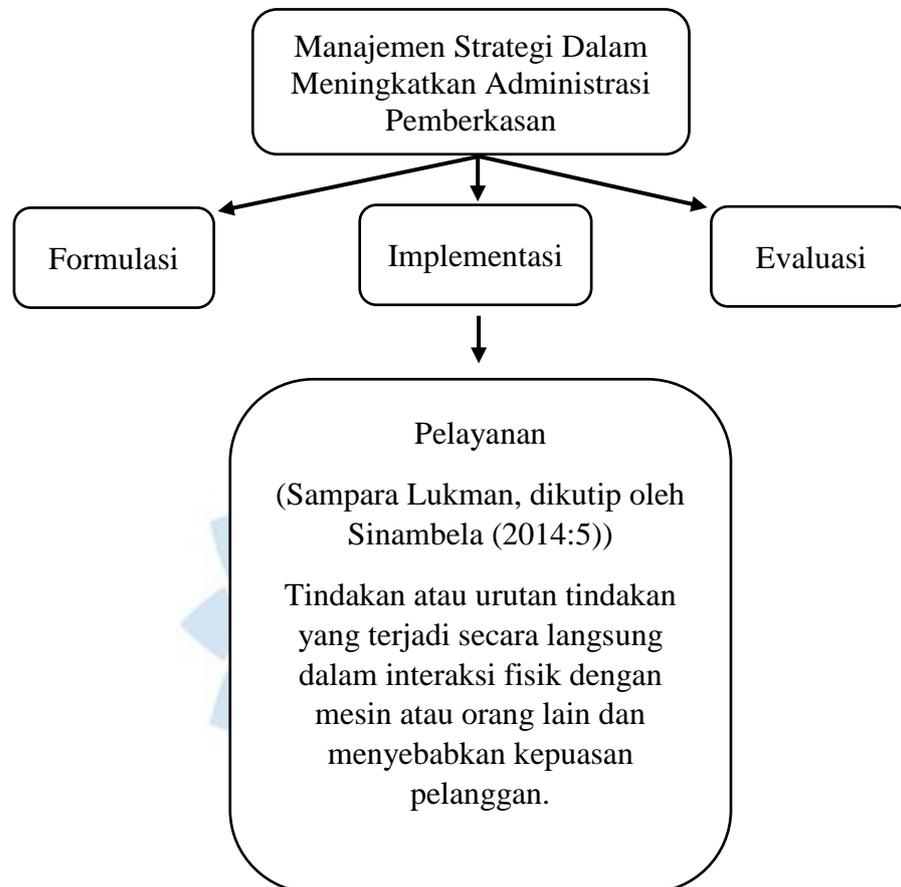
Pelayanan umum yang baik sangat penting untuk semua hal, terutama untuk layanan haji untuk meningkatkan administrasi pemberkasan. untuk memastikan ketersediaan yang benar dan terpercaya, perlindungan yang aman, dan pengoperasian sistem kearsipan Jadi, pemberkasan harus dilakukan dengan cara yang sesuai dengan prinsip, prinsip, dan standar pemberkasan. Karena pemberkasan sangat penting untuk kesejahteraan negara, Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan, terutama Pasal 9 Ayat 3 mengamanatkan semua pencipta untuk menerapkan

pengelolaan arsip dinamis, yang mencakup arsip vital, arsip terjaga, arsip aktif, dan arsip inaktif (Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Tahun 2015).

Pemberkasan adalah penempatan naskah ke dalam himpunan yang disusun secara sistematis dan logis sesuai dengan konteks kegiatannya. Himpunan ini kemudian digabungkan menjadi satu berkas karena memiliki hubungan informasi, kesamaan jenis, atau kesamaan masalah yang berkaitan dengan suatu unit kerja. Menurut Ulbert Silalahi (1989), administrasi adalah proses penyusunan dan pencatatan data dan keterangan secara sistematis dengan tujuan untuk menyediakan informasi dan juga untuk memudahkan kembali memperolehnya.

Menurut Liang Gie (1993), administrasi harus dikerjakan atau dilakukan oleh sekelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Administrasi pemberkasan adalah proses pengelolaan dokumen dan informasi di suatu organisasi atau lembaga dengan tujuan untuk menyimpan, mengorganisir, dan mengelola dokumen dan informasi secara efektif dan efisien sehingga mudah diperoleh kembali. Administrasi pemberkasan harus mencakup pengaturan, pemeliharaan, dan pengawasan berbagai jenis dokumen, seperti surat, laporan, catatan, dan rekaman lainnya (Sugiono, 2016).

Bagan 1.1 Kerangka Konseptual



Sumber: Hasil olahan; 2024

SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

G. Langkah-langkah Penelitian

a Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat penelitian yang didalamnya terdapat sumber daya manusia atau pelaku serta terdapat kegiatan yang bisa di observasi atau diteliti (Nasution, 2003).

Lokasi penelitian di kementerian agama kabupaten pandeglang Jl. Admad yani no. 172, pandeglang, kecamatan Karang tanjung, banten, 42211. Alasan mengambil tempat tersebut karena terdapat permasalahan

yang substandial dan representatif dalam mengumpulkan data untuk mengungkapkan permasalahan penelitian tersebut.

b Paradigma dan pendekatan

Paradigma *postpositivisme* digunakan untuk menganalisis secara langsung fenomena sosial yang terjadi di lokasi penelitian (Sa'diah, 2015). Paradigma ini digunakan untuk melakukan analisis secara langsung tentang fenomena sosial yang sedang terjadi di lokasi penelitian karena kurang efektif dalam administrasi pemberkasan maka data yang diperoleh terkait manajemen strategi layanan haji dalam meningkatkan administrasi pemberkasan yang dilakukan kemenag kabupaten Pandeglang.

Karena digunakan pada objek alami, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Dalam pelaksanaannya, peneliti berfungsi sebagai instrumen kunci, menggunakan sumber data snowball dan purposive, menggunakan teknik pengumpulan data yang gabungan (tringulasi), dan analisis bersifat induktif atau kualitatif. Hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi (kesimpulan secara umum melalui suatu kejadian atau hal) (Sugiyono, 2025: 15).

Pendekatan ini diperoleh karena ingin memperoleh data secara langsung mengenai masalah yang sedang diteliti dan hasil penelitian ini berupa pemahaman dan penjelasan terkait pengimplementasian manajemen strategi kemanag kabupaten Pandeglang dalam meningkatkan administrasi pemberkasan haji.

c Metode Penelitian

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif, yang berarti peneliti harus mengeksplorasi dan memotret situasi di lapangan secara menyeluruh, mendalam, serta luas (Sugioni, 2007: 209). Dalam penelitiannya, peneliti akan menampilkan dan menjelaskan kemudian menganalisis strategi manajemen yang digunakan untuk meningkatkan layanan administrasi pemberkasan jemaah haji di PHU Kementerian Agama Kabupaten Pandeglang.

Metode deskriptif bertujuan untuk melukiskan subjek penelitian secara sistematis dengan faktual, fakta, dan penelitian yang dilakukan dengan hati-hati. Selain itu, proses pengumpulan data dilakukan dengan memfokuskan pada observasi lapangan dengan melihat indikator masalah untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan valid dan asli.

d Jenis Data Dan Sumber Data

1. Jenis Data

Data kuantitatif adalah jenis penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini untuk mempelajari kondisi objek secara alamiah. Peneliti juga menggunakan metode ini untuk mengumpulkan sumber data (Sadiah, 2015: 19).

Data yang di ambil dalam penelitian adalah data yang diperoleh dari informasi yang diberikan langsung dari narasumber sehingga diperoleh dalam bentuk catatan atau rekaman dan menjadi data yang lebih jelas dalam meningkatkan administrasi pemberkasan haji.

2. Sumber data

a. Sumber data primer

Data primer didefinisikan sebagai data yang dikumpulkan sendiri oleh individu secara langsung melalui kata-kata atau tindakan dari subjek yang diteliti. Selain itu, untuk kepentingan studi yang relevan, observasi dan wawancara juga digunakan (Situmorang et al., 2010).

Penulis melakukan penelitian tentang dua subjek. Yang pertama adalah ketua seksi penyelenggaraan ibadah haji dan umrah (PHU) kementerian agama kabupaten Pandeglang, dan yang kedua adalah staf penyelenggaraan ibadah haji dan umrah (PHU) kementerian agama kabupaten Pandeglang..

b. Data Sekunder

Data pendukung atau data tambahan penelitian yang diperoleh dari sumber yang sudah dibuat oleh orang lain dalam bentuk data merupakan definisi dari data sekunder (Azwar, 2019).

Data yang diperoleh berupa dokumentasi, wawancara dengan pihak luar, masyarakat dan Informasi dari kanwil kemenag Provinsi Banten.

e Teknik Pengumpulan Data

a. Obervasi

Proses pengamatan dengan langsung terjun ke lapangan untuk mendapatkan data yang relevan dan mengamati kegiatan yang sedang

berlangsung disebut observasi (Komariah, 2017: 105). Dengan menggunakan teknik observasi, penulis melakukan pemantauan langsung kelokasi penelitian yang tepat di kementerian agama kabupaten Pandeglang dengan tujuan untuk mencocokkan hasil analisis tentang permasalahan yang muncul selama proses administrasi pemberkasan jemaah haji.

b. Wawancara

Wawancara adalah proses berbicara atau berinteraksi antara dua atau lebih orang yang dilakukan secara langsung atau melalui elektronik komunikasi (Sadiyah, 2015: 88). Dalam penyelidikan mereka pada PHU kemenag Kabupaten Pandeglang, peneliti menggunakan teknik ini untuk mendapatkan informasi atau data yang relevan secara lisan dan tatap muka.

c. Dokumentasi

Data yang dikumpulkan dari berbagai jenis dokumen, seperti buku, catatan, arsip, surat-surat, majalah, surat kabar, jurnal, dan laporan penelitian, disebut dokumentasi (Sadiyah, 2015). Proses dokumentasi dimulai dengan memilih-milih dokumen sesuai dengan tujuan penelitian. Penelitian ini meneliti strategi manajemen layanan haji untuk meningkatkan administrasi pemberkasan.

f Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Ada metode kuantitatif dan kualitatif untuk memeriksa keabsahan data. Dalam teknik pemeriksaan keabsahan data, *credibility*, *transferability*,

dependability, dan *confirmability* adalah semua hal yang sama. Di sini, peneliti meningkatkan ketekunan *tringulasi* dengan uji kredibilitas. Tujuan *tringulasi* adalah untuk meningkatkan penelitian kualitatif secara teoritis, metodologis, dan interpretatif (Arnild, 2020:150).

Peneliti menggunakan sistem *tringulasi* untuk mengumpulkan dan memeriksa kombinasi data melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan teknik lainnya demi menemukan data yang valid.

g Teknik Analisis Data

Dalam buku metode penelitian dakwah (Sadiah, 2015: 93), M.B. Milles dan A.M. Huberman (1984: 21-23) menyatakan bahwa ada tiga tahap analisis data: pengurangan data (difokuskan pada hal-hal yang penting), penampilan (kategorisasi), dan pengambilan kesimpulan dan verifikasi.

mengumpulkan data dan sumber yang telah dikumpulkan melalui observasi awal, wawancara, dan metode lainnya. Selanjutnya, data dari berbagai sumber diklasifikasikan menurut jenisnya dan kemudian disusun dengan baik berdasarkan hasil pengklasifikasian sehingga dapat diidentifikasi data yang valid dan yang tidak valid. Selanjutnya, untuk menghasilkan data yang tersusun lengkap, data yang diperoleh dari hasil pereduksian dihubungkan satu sama lain.