

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menurut *The Royal Islamic Strategic Studies Centre (RISSC)* tahun 2023 sebanyak 86,7% penduduk Indonesia beragama islam dan sebagian lainnya beragama Kristen, Katolik, Hindu, Budha, Konghucu, dan agama lainnya. Dari data banyaknya penduduk penganut agama islam di Indonesia ini kemudian berpotensi besar terhadap peningkatan jumlah calon jamaah haji setiap tahunnya. Berdasarkan data di atas, Indonesia dinobatkan sebagai negara dengan mayoritas penduduk penganut islam terbanyak secara global melampaui Pakistan dan India.¹

Tahun 2020 dan 2021, terjadi penurunan kuantitas calon jamaah haji yang cukup signifikan, penerimaan jamaah haji dari luar negeri dihentikan sementara oleh otoritas keagamaan arab Saudi dikarenakan tingginya penyebaran virus corona pada saat itu. Hal ini kemudian menjadi dasar pemikiran Kementerian Agama Indonesia untuk tidak memberangkatkan jamaah haji dalam kurun waktu yang tidak ditentukan. Kemudian, pada tahun 2022 Arab Saudi kembali menerima jamaah haji dari luar negeri dan tentu saja ini merupakan kabar gembira khususnya bagi calon jamaah haji Indonesia dan menjadi tahun pertama diselenggarakannya ibadah haji pasca pandemi.

¹ Populasi Muslim Berdasarkan Negara Tahun 2025, diakses tanggal 27 Juni 2025

Meskipun pelaksanaan ibadah haji di Indonesia terus mengalami perbaikan, kenyataannya masih terdapat berbagai persoalan yang perlu mendapatkan perhatian serius. Di sisi lain, peningkatan mutu pelayanan haji setiap tahunnya telah menjadi keperluan yang tidak bisa ditunda atau diabaikan. Memaksimalkan pelayanan haji jemaah haji merupakan solusi efektif yang tidak dapat ditawar lagi, dan menjadi sangat penting terhadap tingkat kepuasan jemaah haji di Indonesia. Seiring dengan meningkatnya antusiasme masyarakat dalam menunaikan ibadah haji, tuntutan dan sorotan terhadap kualitas penyelenggaraan pun semakin besar, yang pada akhirnya mendorong munculnya berbagai kritik terhadap proses dan kualitas penyelenggaraan ibadah haji. Hal inilah yang kemudian menjadi tantangan bagi pemerintah untuk benar-benar memilih petugas haji secara selektif guna mencapai kepuasan maksimal bagi jemaah haji khususnya di Indonesia.

Setiap muslim yang telah memiliki kemampuan, baik dari sisi fisik maupun keuangan, diberikan kesempatan sekali seumur hidup untuk melaksanakan ibadah haji. Ibadah ini bukan hanya sekedar perjalanan ritual, tetapi juga bentuk ketaatan yang mencakup seluruh dimensi kehidupan manusia, baik itu tenaga, waktu, hingga harta. Di Makkah, umat islam dari berbagai negara dan latar belakang berkumpul dalam suasana ibadah yang khusyuk. Di sanalah batas-batas geografis dan budaya melebur, menciptakan gambaran nyata tentang persatuan dalam islam. Lebih dari ibadah fisik, haji juga menuntut kesiapan mental dan spiritual. Pengeluaran

harta dalam proses pelaksanaan haji menjadikannya sarana mendekatkan diri kepada Allah SWT, sebagaimana zakat. Di sisi lain, rangkaian ibadah yang penuh tantangan menjadi ladang latihan kesabaran dan ketulusan, sehingga nilainya seringkali diibaratkan setara dengan jihad².

Haji tidak hanya membawa seseorang ke tanah suci secara lahiriah, tetapi juga mengajak jiwa untuk kembali pada fitrah. Melalui pengalaman ini, diharapkan seseorang muslim dapat lebih memahami dirinya, serta membersihkan hatinya dari kesombongan, keangkuhan, dan kecintaan dunia yang berlebihan.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada salah satu narasumber, yakni bapak Fikri Ramadhan beliau menyatakan bahwa masih banyak kritik maupun keluhan oleh jemaah haji setiap tahunnya, baik terkait pelayanan maupun hal lainnya. Hal inilah yang kemudian melatarbelakangi perbedaan tingkat kepuasan yang dirasakan para jemaah haji. Ada jemaah yang tingkat kepuasannya penuh bahkan banyak pula jemaah haji yang menilai pelayanan yang diberikan oleh para petugas haji kurang maksimal. Akan tetapi beliau menegaskan bahwa beberapa tahun terakhir para petugas haji kloter maupun petugas haji daerah sudah berusaha semaksimal mungkin dalam melaksanakan tugasnya dengan dibekali pengetahuan dan ilmu yang mumpuni. Namun, hanya saja jumlah petugas kloter 7 orang dan petugas haji daerah terdiri dari satu atau dua orang saja dan jemaah yang harus dilayani dalam satu kloter berjumlah

² Nuruddin 'Itr. *Tuntas Memahami haji dan Umrah*

kurang lebih 350 jemaah³. Hal ini tentunya menjadi tantangan tersendiri bagi petugas haji, bagaimana cara untuk tetap bisa maksimal melayani padahal jumlah jemaah dan petugas sangatlah berbanding terbalik.

Petugas haji memegang peran strategis dalam mendukung kelancaran penyelenggaraan ibadah haji, mulai dari proses pemberangkatan di dalam negara Indonesia maupun selama pelaksanaan ibadah di Tanah Suci. Penyelenggaraan ibadah haji tidaklah dapat berjalan lancar tanpa bimbingan serta arahan dari petugas haji yang sedia melayani jama'ah agar penyelenggaraan haji tersebut dapat terlaksana dengan baik. Hal ini tertuang pada Undang-Undang No.13 tahun 2008 mengenai asas dan tujuan diselenggarakannya ibadah haji, penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jama'ah haji, sehingga dapat menunaikan ibadah haji sesuai dengan syari'at islam⁴.

Calon petugas yang baik menurut islam adalah yang memiliki dua sifat dasar yakni kuat dan amanah. Sebagaimana dalam QS. Al Qasas ayat 26:⁵

قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَا أَبَتِ اسْتَأْجِرْهُ لِحَافَتِنَا خَيْرٌ مِّنْ اسْتَأْجِرَ التَّقْوِيَّ الْأَمِينُ

“salah seorang dari kedua wanita itu berkata: “Ya bapakku ambillah ia sebagai orang yang bekerja (pada kita), karena sesungguhnya orang yang paling baik yang kamu ambil untuk bekerja (pada kita) ialah orang yang kuat lagi dapat dipercaya”.

³ Wawancara dengan H. Noor Fikri Ramadhan, 26 oktober 2022

⁴ Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 60, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4845), Pasal 3.

⁵ Q.S Al Qashash ayat 26

Ayat di atas mengandung pengertian bahwa Islam memiliki dua kriteria mendasar dalam memilih calon petugas, yang pertama memiliki kekuatan, maksudnya mampu tidaknya seorang petugas tersebut memikul beban tanggung jawab yang ditawarkan oleh suatu instansi. Kedua, memiliki sifat amanah, jujur atau bisa dipercaya. Hal ini sesuai dengan sifat Nabi Muhammad saw, yaitu *siddiq*.⁶

Kemudian, H. Noor Fikri Ramadhan juga memaparkan bahwa mekanisme perekrutan petugas haji dilakukan dengan beberapa tahap agar nantinya petugas yang lulus benar-benar sesuai kriteria dan mampu mengemban tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan. Perekrutan petugas haji dilakukan dengan transparan, artinya siapapun berhak untuk mencalonkan diri sebagai petugas haji. Namun, tentu ada kriteria ataupun syarat tertentu yang harus dipenuhi oleh calon petugas haji tersebut. Seperti halnya untuk pembimbing ibadah haji salah satu syarat wajibnya yakni sudah pernah melaksanakan ibadah haji.

Peraturan Pemerintahan Nomor 79 Tahun 2012, penetapan petugas haji Indonesia diperlukan seleksi/perekrutan agar dapat menyaring petugas yang mampu bertanggung jawab serta dapat melaksanakan tugas dengan baik. Idealnya, untuk memperoleh petugas haji yang profesional dan kompeten, diperlukan keberadaan sumber daya petugas yang bersifat tetap dengan sistem pengelolaan jangka panjang yang terarah dan berkelanjutan.

⁶ Abu Fahmi, dkk, *Hrd Syariah Teori dan Implementasi*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014), h.159

Upaya ini bertujuan untuk membentuk petugas yang benar-benar mumpuni di bidangnya. Dalam konteks pelayanan haji, terdapat dua kelompok petugas yang memiliki peran strategis dalam melayani jemaah , yaitu petugas haji kloter dan petugas non-kloter. Keduanya merupakan bagian dari Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) baik di Embarkasi maupun di Arab Saudi.

Petugas penyelenggara ibadah haji kloter merupakan petugas yang ditugaskan untuk mendampingi jemaah dalam satu kelompok terbang (kloter) sejak keberangkatan hingga kepulangan, dengan tugas utama memberikan bimbingan, pelayanan, dan perlindungan selama proses perjalanan ibadah haji.⁷ Sementara itu, petugas haji non-kloter adalah petugas yang bertugas melaksanakan fungsi operasional dalam mendukung penyelenggaraan ibadah haji, baik di tingkat embarkasi maupun di Arab Saudi. Mereka berasal dari unsur Kementerian Agama dan instansi terkait lainnya, dan tidak menyertai jemaah dalam kelompok terbang, melainkan ditempatkan pada sektor-sektor layanan tertentu sesuai dengan kebutuhan dan struktur organisasi Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH)..⁸ Hal ini tentunya menjadi tantangan tersendiri bagi Kementerian Agama Kabupaten Tapin agar dapat menciptakan inovasi baru terkait mekanisme perekrutan petugas penyelenggara ibadah haji demi memberikan kepuasan yang

⁷ Buku Pintar Penyelenggaraan ibadah Haji, h.3

⁸ Departemen Agama RI Direktorat Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah, *Petunjuk Teknis Penyiapan Petugas Haji Indonesia, 2009, h.5*

maksimal kepada jemaah haji serta meminimalisir banyaknya keluhan dari jemaah haji.

Melihat berbagai permasalahan dan dinamika yang terjadi dalam proses penyelenggaraan ibadah haji, khususnya terkait perekrutan petugas haji, penulis berpikir bahwa perlu melakukan kajian secara mendalam guna memperoleh pemahaman yang komprehensif. Atas dasar hal tersebut, penelitian ini disusun dengan mengangkat judul:

“Mekanisme Perekrutan Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Kloter dan Non-Kloter di Kementerian Agama Kabupaten Tapin Tahun 2024”

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah adalah pernyataan yang jelas dan spesifik tentang masalah yang ingin dipecahkan atau diteliti. Berdasarkan latar belakang tersebut, pertanyaan-pertanyaan yang menjadi fokus dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana mekanisme perekrutan petugas penyelenggara ibadah haji (PPIH) kloter dan non-kloter tahun 2024 di Kementerian Agama Kabupaten Tapin?
2. Apa saja kendala dalam proses perekrutan petugas penyelenggara ibadah haji kloter dan non-kloter tahun 2024 di Kementerian Agama Kabupaten Tapin?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui mekanisme perekrutan petugas penyelenggara ibadah haji kloter dan non-kloter di Kementerian Agama Kabupaten Tapin.
2. Mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam proses perekrutan petugas penyelenggara ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Tapin.

D. Signifikansi Penelitian

Signifikansi penelitian adalah relevansi penelitian yang dilakukan terhadap bidang studi atau masyarakat. Signifikansi penelitian menjelaskan mengapa penelitian tersebut perlu dilakukan dan apa saja kegunaan serta manfaat yang didapatkan dari penelitian yang dilakukan. Adapun signifikansi penelitian dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritis
 - a. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memperkaya wawasan dan pemahaman mengenai mekanisme perekrutan calon petugas penyelenggara ibadah haji (PPPIH) kloter dan non-kloter di Kementerian Agama Kabupaten Tapin.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dalam penambahan khazanah keilmuan mahasiswa mahasiswi Manajemen Dakwah khususnya Konsentrasi Manajemen Haji dan Umrah serta sebagai masukan dalam penelitian selanjutnya.
2. Kegunaan Praktis

- a. Secara praktis, penelitian ini diharapkan berguna bagi Kementerian Agama Kabupaten Tapin dalam rangka meningkatkan kualitas perekrutan calon petugas penyelenggara ibadah haji.
- b. Sebagai tambahan pengetahuan tentang mekanisme perekrutan petugas penyelenggara ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Tapin.

E. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan penjabaran yang jelas dan terperinci mengenai variabel atau konsep yang digunakan dalam suatu penelitian. Keberadaan definisi ini penting untuk memastikan bahwa setiap istilah yang digunakan dipahami secara konsisten dan sesuai dengan konteks penelitian. Dengan definisi operasional yang tepat, proses pengumpulan data dapat dilakukan secara lebih terarah, akurat dan relevan terhadap tujuan studi yang dilaksanakan. Untuk menghindari adanya perbedaan penafsiran, maka dalam penelitian ini akan dijelaskan beberapa istilah yang berkaitan langsung dengan judul penelitian.

1. Mekanisme

Secara etimologis, istilah "mekanisme" berasal dari bahasa Yunani, yaitu *mechane*, yang berarti alat, mesin, atau perangkat yang digunakan untuk melakukan suatu pekerjaan. Kata ini juga berkaitan dengan *mechos*, yang merujuk pada cara kerja, prosedur, atau teknik dalam menjalankan suatu fungsi atau sistem. Dengan demikian mekanisme merupakan cara

kerja yang digunakan untuk Pengoperasian merujuk pada kegiatan atau proses yang dilakukan untuk menjalankan sesuatu agar dapat berfungsi sebagaimana mestinya dan memberikan manfaat secara efektif.⁹

Menurut Monier, Mekanisme dapat dipahami sebagai suatu sistem atau susunan kerja dari alat atau proses yang dirancang untuk menyelesaikan permasalahan tertentu, terutama dalam kaitannya dengan proses operasional, dengan tujuan utama untuk mengoptimalkan hasil dan meminimalkan kemungkinan kegagalan.

Sementara itu, menurut Poerwadarminta, mekanisme merujuk pada seperangkat prinsip yang digunakan untuk menjelaskan cara kerja suatu mesin atau sistem, di mana proses tersebut berlangsung tanpa melibatkan unsur kecerdasan atau pertimbangan intelektual sebagai faktor penyebab.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa pengertian mekanisme merupakan cara kerja yang digunakan oleh instansi atau organisasi guna menyelesaikan suatu masalah terkait proses atau cara kerja guna mencapai hasil yang maksimal.

2. Perekrutan atau Rekrutmen

Rekrutmen atau perekrutan pada dasarnya adalah kegiatan untuk menjangkau talenta, yang melibatkan serangkaian langkah untuk menemukan,

⁹ <https://id.m.wikipedia.org/wiki/Mekanisme>

dan memikat minat pendaftar guna mengisi kebutuhan tenaga kerja pada suatu instansi maupun masyarakat.

Rekrutmen menurut Malayu S.P Hasibuan merupakan permasalahan penting bagi penyediaan sumber daya manusia jika penarikan sukses berarti pelamar banyak yang mendaftarkan diri, Peluang merekrut petugas yang kompeten sangat besar, sebab perusahaan memiliki akses untuk menyeleksi individu-individu terbaik dari kumpulan kandidat yang potensial.¹⁰

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara mengutip dari sumber buku berbahasa inggris karya E. Sikula menyatakan bahwa penarikan pegawai adalah tindakan atau proses dari suatu usaha organisasi guna memperoleh tambahan karyawan dengan tujuan operasional.proses rekrutmen pegawai melibatkan orang-orang yang memiliki kemampuan untuk mendukung tugas dan tujuan lembaga¹¹.

Siswanto Sastrohadiwiry, berpendapat bahwa rekrutmen merupakan proses menarik karyawan serta memberikan apresiasi kepada mereka karena telah mendaftarkan diri untuk mengikuti seleksi dalam suatu perusahaan.¹²

Menurut Justine T-Sirait, rekrutmen adalah proses mencari dan mendapatkan calon karyawan yang memiliki jumlah dan kualitas sesuai,

¹⁰ Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2005), Edisi Revisi, h.27

¹¹ Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya*, (Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2007), cet ke-7, h.33

¹² Siswanto Sastrohadiwiry, *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administratif dan Operasional*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2005), Cet Ke-3, h.138

agar organisasi bisa memiliki orang yang paling cocok untuk posisi yang tersedia.¹³

Kesimpulan dari pendapat para ahli di atas adalah bahwa perekrutan merupakan cara untuk menempati posisi dalam suatu perusahaan maupun organisasi melalui serangkaian proses seleksi dengan harapan mampu mendapatkan karyawan yang sesuai, berkualitas serta kompeten dibidangnya.

3. Mekanisme Perekrutan

Mekanisme perekrutan adalah prosedur atau tahapan yang terstruktur yang diaplikasikan oleh suatu organisasi atau perusahaan untuk menarik, memilih dan merekrut calon tenaga kerja yang selaras dengan kebutuhan dan persyaratan yang telah ditentukan. Mekanisme mencakup seluruh tahapan mulai dari perencanaan kebutuhan tenaga kerja, pengumuman lowongan, penyaringan lamaran, wawancara, hingga keputusan akhir penerimaan karyawan.

Menurut Werther dan Davis, *recruitment is the process of finding and attracting capable applicants for employment*. Perekrutan merupakan seleksi calon karyawan dan menarik minat pelamar yang memenuhi persyaratan untuk pekerjaan.¹⁴

¹³ Justine T-Sirait, *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Organisasi Internasional*, (Jakarta; Mitra Wacana Media, 2007), h. 118

¹⁴ William B. Werther Jr. & Keith Davis, *Human Resources and Keith Davis*, (New York, USA : McGraw-Hill edisi ke-5, 1996), h.22

Menurut Gomes, mekanisme rekrutmen merupakan serangkaian langkah yang bermula dengan analisis keperluan karyawan, pencarian, pemilihan, dan penempatan karyawan baru. Menurutnya, kunci keberhasilan rekrutmen terletak pada perencanaan dan pelaksanaan yang sistematis dan profesional.¹⁵

Menurut Flippo, ia menyatakan *recruitment is the process of searching for prospective employees and stimulating them to apply for jobs in the organization*. Mekanisme perekrutan adalah tahapan yang melibatkan penarikan petugas potensial untuk mengisi posisi di organisasi.¹⁶

Kesimpulan dari pendapat para ahli di atas yakni, mekanisme perekrutan merupakan suatu tahapan proses yang terorganisir guna mencari, menyeleksi, dan menentukan karyawan yang memenuhi keperluan organisasi. Tahapan ini memiliki beberapa tahapan, seperti perencanaan kebutuhan, pencarian pelamar, seleksi berdasarkan kriteria, dan penempatan, untuk memastikan kandidat yang dipilih sesuai dengan kebutuhan organisasi baik secara teknis maupun strategis.

Pada penelitian ini, mekanisme perekrutan petugas penyelenggara ibadah haji dioperasikan sebagai serangkaian prosedur yang dilaksanakan oleh Kementerian Agama Kabupaten Tapin dalam rangka menjaring calon petugas yang akan bertugas dalam penyelenggaraan ibadah haji tahun 2024. Mekanisme ini berlangsung dalam tahapan-tahapan

¹⁵ Faustino Cardoso Gomes, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta : Andi Publisher, 2003)h.84

¹⁶ Edwin B. Flippo, *Personnel Management*, (New York, USA : McGraw-Hill ed. 6, 1984), h.1-2

tertentu yang bersifat administratif dan selektif, dan pelaksanaannya dibatasi sampai pada tahap ujian kompetensi berbasis komputer (Computer Assisted Test/CAT). Adapun tahapan operasional yang dimaksud mencakup:

- a. Pengumuman Rekrutmen, yaitu penyampaian informasi resmi kepada masyarakat mengenai dibukanya pendaftaran calon petugas haji melalui media sosial, surat edaran, atau papan pengumuman, yang memuat informasi terkait persyaratan, formasi, dan jadwal seleksi.
- b. Pendaftaran dan Pengunggahan Dokumen, yakni proses pengisian data diri dan pengunggahan dokumen secara daring melalui sistem rekrutmen nasional *SuperApp*, termasuk dokumen seperti KTP, ijazah, surat sehat, SK ASN, dan surat izin atasan.
- c. Seleksi Administrasi, yaitu verifikasi dokumen oleh panitia seleksi tingkat kabupaten untuk memastikan kelengkapan dan keabsahan berkas yang diajukan oleh peserta sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- d. Tes Kompetensi Berbasis Komputer (CAT), yakni ujian seleksi yang bertujuan mengukur pengetahuan dan kemampuan peserta terkait manajemen pelayanan jemaah, regulasi haji, dan aspek teknis kepetugasan. Tahap ini merupakan batas akhir peran kabupaten dalam proses perekrutan.

Setelah tahap CAT selesai, seluruh proses selanjutnya, seperti wawancara, praktik lapangan, penetapan kelulusan, dan pembekalan, menjadi kewenangan Kementerian Agama Provinsi dan Pusat. Oleh karena

itu, dalam ruang lingkup penelitian ini, mekanisme perekrutan dibatasi pada proses yang berlangsung di tingkat Kabupaten Tapin, dari pengumuman hingga pelaksanaan seleksi CAT.

4. Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH)

Dalam penelitian ini, Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) adalah individu yang ditugaskan secara resmi oleh Kementerian Agama Republik Indonesia untuk memberikan pelayanan terhadap jamaah haji selama penyelenggaraan ibadah haji berlangsung, baik di dalam negeri maupun di Arab Saudi¹⁷. Pelayanan yang dimaksud meliputi bimbingan ibadah, layanan kesehatan, akomodasi, konsumsi, transportasi, keamanan jamaah, dan pengelolaan sistem informasi haji (Siskohat)¹⁸.

PPIH terbagi menjadi dua kategori utama. Pertama, petugas kloter, yaitu petugas yang menyertai jamaah dalam kelompok terbang dan terdiri atas Ketua Kloter serta Pembimbing Ibadah Kloter. Tugas mereka mendampingi jamaah sejak keberangkatan di embarkasi, saat pelaksanaan ibadah di Arab Saudi, hingga kepulangan kembali ke tanah air¹⁹. Kedua, petugas non-kloter, yakni petugas yang bertugas di sektor pelayanan di Arab Saudi seperti di Makkah, Madinah, dan Armina, dengan tugas menangani aspek

¹⁷ Kementerian Agama RI, Pedoman Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler Tahun 1445 H/2024 M, (Jakarta: Dirjen PHU, 2024), hlm. 23.

¹⁸ Ibid., hlm. 25–27.

¹⁹ Keputusan Dirjen PHU No. 343 Tahun 2024 tentang Penetapan Formasi PPIH Kloter dan Arab Saudi Tahun 1445 H/2024 M.

layanan teknis di luar kloter, seperti layanan transportasi, konsumsi, akomodasi, perlindungan jamaah, dan lainnya²⁰.

Rekrutmen petugas dilakukan secara nasional melalui tahapan seleksi administrasi, ujian berbasis komputer (CAT), wawancara, dan pembekalan. Formasi ditetapkan melalui Surat Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, seperti SK Dirjen PHU No. 343 Tahun 2024 tentang Penetapan Formasi PPIH Kloter dan Arab Saudi Tahun 1445 H/2024 M²¹. Dalam pelaksanaannya, Kementerian Agama Kabupaten Tapin berperan dalam penjangkaran awal dan verifikasi calon petugas yang berasal dari wilayahnya sebelum diseleksi lebih lanjut oleh Kanwil dan pusat²².

F. Penelitian Terdahulu

Karya Supriyanto dengan judul “Sistem Rekrutmen Petugas Haji (Pembimbing Ibadah Haji) Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti, 2024” Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, Riau. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif, hasil dari penelitian ini adalah sistem perekrutan petugas haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti telah sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Penelitian ini memiliki persamaan dengan

²⁰ Kementerian Agama RI, Juknis PPIH Arab Saudi Tahun 1445 H/2024 M, hlm. 14–20

²¹ SK Dirjen PHU No. 343 Tahun 2024.

²² Hasil wawancara dengan Ibu Salmiah Rajebi, Kepala Seksi PHU Kemenag Kabupaten Tapin, 2024.

penelitian yang akan dilakukan peneliti adalah sama-sama bertujuan untuk mengetahui bagaimana /cara kerja perekrutan petugas haji. sedangkan untuk perbedaannya terletak pada informan penelitian.

Penelitian yang dilakukan oleh Muhtarom Aripin (2022) berjudul “Sistem Rekrutmen Petugas Haji Kementerian Agama Provinsi Bengkulu” merupakan karya ilmiah dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Fatmawati Soekarno Bengkulu. Kajian ini memfokuskan pada analisis sistem rekrutmen petugas haji yang berlaku di tingkat provinsi, dengan pendekatan yang menekankan pada aspek efisiensi dan kinerja dalam pelaksanaannya. Persamaannya dengan penelitian ini terletak pada objek institusional yang dikaji, yaitu sama-sama meneliti mekanisme rekrutmen di lingkungan Kementerian Agama. Adapun perbedaannya terletak pada variabel yang digunakan. Penelitian Muhtarom lebih banyak menyoroti sistem rekrutmen dari sisi kebijakan makro dan implikasi manajerialnya, sedangkan penelitian ini berfokus pada proses seleksi administratif dan teknis di tingkat Kementerian Agama Kabupaten Tapin, dengan pendekatan manajemen fungsional dalam perekrutan petugas haji.

Penelitian terdahulu yang relevan dilakukan oleh Ella Riyanti (2024) di IAIN Metro dengan judul “Analisis Mekanisme Rekrutmen Petugas Penyelenggara Ibadah Haji di Kabupaten Lampung Tengah”. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta mengacu pada Keputusan Dirjen PHU

Nomor 350 Tahun 2023. Hasilnya menunjukkan bahwa proses seleksi dilakukan melalui tahapan administrasi hingga tes tingkat pusat, dengan faktor pendukung seperti promosi internal dan status ASN, serta hambatan berupa kurangnya perhatian organisasi dan pengalaman perekrut. Persamaannya dengan penelitian ini terletak pada fokus terhadap mekanisme rekrutmen dan penggunaan dasar hukum yang sama, sementara perbedaannya terletak pada lokasi kajian dan ruang lingkup; penelitian ini menitikberatkan pada proses rekrutmen petugas kloter dan non-kloter di Kementerian Agama Kabupaten Tapin serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan jemaah haji.

Penelitian yang dilakukan oleh Chiara, Marina, dan Gioia (2023) dalam artikel berjudul “A Study on the Islamic Perspective of Recruitment Selection Process” yang diterbitkan di *Al Baīrah: Journal of Islamic Economic Minangkabau*, mengkaji secara mendalam prinsip-prinsip seleksi rekrutmen berdasarkan perspektif Islam. Kajian ini menyoroti nilai-nilai penting seperti keadilan, meritokrasi, amanah, dan integritas sebagai dasar dalam proses seleksi tenaga kerja, termasuk dalam sektor pelayanan publik keagamaan seperti ibadah haji dan umrah. Persamaannya dengan penelitian ini terletak pada upaya memperkuat proses seleksi petugas dengan pendekatan nilai, sedangkan perbedaannya adalah fokus penelitian Chiara dkk. bersifat normatif dan teoritis, sementara skripsi ini bersifat empiris dengan fokus pada proses seleksi administratif di tingkat kabupaten melalui tahapan seperti verifikasi berkas dan Tes CAT.

Penelitian dengan judul "Analysis of Human Resource Recruitment in an Islamic Perspective" yang dilakukan oleh Alrashdi dan Al Thobaity (2024) di Arab Saudi mengkaji pengalaman, motivasi, dan keterampilan petugas kesehatan yang menjadi sukarelawan dalam pelayanan Haji. Studi ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional dan menemukan bahwa motivasi spiritual, pengembangan profesional, serta kepuasan pribadi menjadi faktor utama yang mendorong partisipasi petugas. Namun demikian, terdapat kesenjangan dalam hal pelatihan praktis dan persiapan teknis, sehingga disarankan adanya perbaikan dalam sistem pelatihan sebelum penugasan. Persamaan dengan penelitian ini terletak pada perhatian terhadap kesiapan dan kualitas petugas dalam pelayanan ibadah haji, yang merupakan bagian penting dari hasil proses rekrutmen. Perbedaannya, studi ini lebih fokus pada aspek pengalaman dan motivasi setelah rekrutmen berlangsung, sementara penelitian ini menekankan pada mekanisme seleksi sejak tahap awal hingga penempatan petugas, khususnya di wilayah Kementerian Agama Kabupaten Tapin.

Penelitian Aljohani dkk. (2022) "E-government and Logistical Health Services during Hajj Season" membahas pemanfaatan sistem e-government dalam pengelolaan layanan logistik dan kesehatan selama musim haji. Mereka menyoroti pentingnya integrasi data dan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi serta transparansi dalam penugasan dan distribusi tenaga kerja kesehatan. Studi ini merekomendasikan penggunaan platform digital sebagai solusi untuk mempercepat proses

rekrutmen dan penempatan petugas berdasarkan data kompetensi dan kesiapan. Persamaan dengan penelitian ini terletak pada perhatian terhadap peningkatan kualitas sistem rekrutmen petugas haji secara efisien dan objektif. Adapun perbedaannya, penelitian Aljohani lebih menekankan aspek teknologi dan digitalisasi dalam konteks pelayanan kesehatan, sedangkan penelitian ini lebih menitikberatkan pada proses rekrutmen administratif dan teknis petugas kloter dan non-kloter di Indonesia, terutama di bawah koordinasi Kementerian Agama.

Penelitian yang dilakukan oleh Dr. Mona Magdy Mohammed Hariri berjudul «المهارات الناعمة للعاملين في قطاع الحج والعمرة في ضوء الثقافة الإسلامية» 2023 menekankan pentingnya penguasaan soft skills oleh para petugas haji dan umrah dalam konteks budaya Islam. Fokus utama kajiannya adalah bagaimana kemampuan interpersonal, empati, serta kecakapan menghadapi tantangan pelayanan ibadah massal menjadi bagian integral dari kualitas seorang petugas haji. Persamaan dengan penelitian ini terletak pada perhatian terhadap kualitas petugas sebagai produk dari sistem perekrutan yang baik. Namun, pendekatan yang digunakan bersifat normatif dan teoritis, dengan titik tekan pada penguatan karakter dan etika kerja. Berbeda dengan itu, skripsi ini bersifat empiris dan fokus pada mekanisme administratif serta regulatif dalam proses seleksi petugas haji, khususnya di lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Tapin. Perbedaan tersebut menunjukkan adanya kontribusi masing-masing penelitian dari sisi teori dan praktik dalam meningkatkan mutu pelayanan ibadah haji.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan adalah pola penyusunan elemen-elemen dalam karya tulis secara teratur serta terstruktur untuk membantu pembaca menangkap isi dan maksud penulis secara utuh.

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

BAB I, Pendahuluan, latar belakang masalah, rumusan masalah, signifikansi penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu dan sistematika penulisan.

BAB II, Kajian teori, pengertian mekanisme, pengertian perekrutan, pengertian petugas penyelenggara ibadah haji

BAB III, Metode Penelitian yang terdiri atas Pendekatan dan Jenis Penelitian, Subjek dan Objek, Lokasi Penelitian, Data dan Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Analisis Data, Keabsahan Data, dan Prosedur Pengumpulan Data.

BAB IV, Hasil Penelitian dan Pembahasan, terdiri dari gambaran umum lokasi penelitian dan hasil penelitian.

BAB V, Penutup, berisi Kesimpulan dan Saran-saran.