

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ibadah haji merupakan salah satu rukun Islam yang wajib dilaksanakan oleh umat Islam yang memenuhi syarat segi fisik, mental, dan finansial, baik dari segi jasmani ataupun rohani. Terlepas dari itu penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia banyak melibatkan dari berbagai pihak salah satunya adalah petugas haji atau biasa disebut dengan PPIH (Petugas Penyelenggara Ibadah Haji) yang memastikan kelancaran perjalanan jemaah haji mulai dari keberangkatan hingga kepulangan ke tanah air, selain itu pemerintah dan Kementerian Agama juga terlibat di dalam pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji. Tugas yang diberikan kepada petugas haji merupakan amanah yang harus dijalankan demi untuk tercapainya kemabruran ibadah para jemaah haji. Petugas haji dituntut harus profesional dan tuntas dalam melaksanakan tugasnya selama musim haji, terutama dalam hal pelayanan jemaah haji.

Setiap tahunnya jumlah jemaah haji semakin meningkat, menurut data dari Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah kouta jemaah haji Indonesia tahun 2024 yaitu sebesar 221.000, tetapi pada tahun 2024 Indonesia mendapat tambahan kouta sebesar 20.000 jemaah, sehingga

total jemaah haji Indonesia pada tahun 2024 mencapai 241.000 orang.¹ Adapun pada tahun 2025 kouta jemaah haji Indonesia yaitu sebanyak 221.000 jemaah, terdiri dari 203.320 untuk kouta jemaah haji reguler dan 17.680 kouta jemaah haji khusus.² Berdasarkan Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan pembinaan, pelayanan, serta perlindungan yang baik dan optimal kepada para jemaah haji. Kemudian diuraikan didalam Undang-Undang No. 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah dirinci lebih lanjut sebagai dasar hukum dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah yang aman, nyaman, tertib serta sesuai dengan ketentuan syariat. Regulasi ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah haji dan umrah dengan menyesuaikan perkembangan serta kebutuhan hukum masyarakat (Peraturan Pemerintah RI 2022).³ Dengan jumlah jemaah yang semakin meningkat tersebut maka pelayanan yang efektif sangat diperlukan agar proses keberangkatan dan kepulangan bisa berjalan dengan lancar. Salah satu fasilitas yang penting dalam penyelenggaraan ibadah haji adalah asrama haji embarkasi, yang merupakan sebagai tempat transit bagi para jemaah haji sebelum mereka berangkat ke tanah suci. Di Indonesia banyak

¹ Amnia Salma, "Kuota 2024 Terbesar Sepanjang Sejarah Penyelenggaraan Ibadah Haji," Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2024, <https://haji.kemenag.go.id/v5/detail/kuota-2024-terbesar-sepanjang-sejarah-penyelenggaraan-ibadah-haji>.

² Mustarini Bella Vitiara, "Kuota Haji Reguler Terisi 70%, Pelunasan Sampai 14 Maret 2025," Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2025, <https://haji.kemenag.go.id/v5/detail/kuota-haji-reguler-terisi-70-pelunasan-sampai-14-maret-2025>.

³ T M Agustin and K Muhajarah, "Evaluasi Pelayanan Petugas Haji Ramah Lansia Tahun 2023 Kantor Kementerian Agama Wilayah Jawa Tengah," *Islamic ...*, 2024, 429–42, <https://doi.org/10.30868/im.v7i01.6131>.

sekali asrama haji yang tersebar dari beberapa daerah, salah satunya yaitu UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin yang melayani jemaah haji dari daerah Kalimantan Selatan dan Kalimantan Tengah.

Pada saat musim haji, UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin memiliki tugas yang utama. Tugas utama yang dimaksud yaitu mengelola asrama haji dalam rangka penyelenggaraan ibadah haji. Adapun fasilitas yang akan disediakan seperti halnya yaitu akomodasi, konsumsi, layanan kesehatan, bimbingan manasik haji, layanan administrasi dan imigrasi, poliklinik. Selain menyediakan berbagai fasilitas tersebut, UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin juga didukung oleh adanya Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi yang terdiri dari petugas-petugas terlatih dengan latar belakang profesional, seperti Kementerian Agama, Kesehatan, Imigrasi, TNI/Polri.

Dalam beberapa tahun terakhir, berdasarkan informasi yang diperoleh dari media sosial resmi Instagram UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, berhasil meraih penghargaan sebagai embarkasi/debarkasi terbaik ke II dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji. Hal tersebut memperlihatkan bahwa kondisi PPIH Embarkasi Banjarmasin secara umum menunjukkan kesiapan yang memadai, didukung oleh sistem kerja yang sistematis dan terstruktur. Kinerja PPIH Embarkasi Banjarmasin menunjukkan peningkatan dari tahun ke tahun, hal ini dapat dilihat dari kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji dengan cepat, tepat waktu, tanggap dan ramah, serta minimnya kendala

teknis selama pelaksanaan ibadah haji. Selain itu kerja sama dan koordinasi antar-petugas sudah berjalan dengan baik. Profesionalitas dan dedikasi PPIH juga tercermin dari berbagai penghargaan yang berhasil diraih oleh UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, baik dari aspek pelayanan jemaah maupun pengelolaan anggaran.

Pelayanan di embarkasi merupakan salah satu tahap penting di dalam rangkaian ibadah haji, di mana PPIH Embarkasi memiliki peran yang sangat penting dalam hal memastikan kelancaran semua proses di dalamnya seperti administrasi, pemeriksaan kesehatan, dan logistik. Petugas yang memiliki kinerja optimal maka akan berdampak pada kenyamanan serta ketenangan bagi jemaah haji sebelum mereka memulai perjalanan ke tanah suci, selain itu hal tersebut juga akan mempercepat prosedur keberangkatan. Maka dari itu pelayanan dari petugas haji embarkasi yang baik, ramah serta efisien akan dapat membantu para jemaah haji mengurangi rasa kebingungan mereka dalam hal salah satunya pemberkasan dan lain sebagainya, serta para jemaah akan lebih fokus dalam mempersiapkan diri mereka baik secara mental ataupun spiritual. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi dan profesionalisme petugas haji di embarkasi menjadi aspek yang utama dan penting dalam memastikan layanan yang berkualitas dan optimal serta layanan prima.

Dalam konteks pelayanan haji, PPIH akan memberikan layanan berupa jasa kepada jemaah haji. Oleh karena itu, penting untuk memastikan kualitas yang baik. Jika layanan yang diberikan melebihi harapan jemaah,

maka layanan tersebut akan dipersepsikan sebagai kualitas jasa yang ideal (bagus). Sebaliknya, jika layanan yang diterima oleh jemaah berada dibawah harapan/tidak sesuai dengan harapan jemaah, maka kualitas jasa akan dianggap kurang baik/buruk.⁴ Serta diperlukannya kinerja dari petugas haji agar segala aspek dalam pelayanan dapat berjalan secara optimal, karena peran dari petugas sendiri sangatlah penting dalam memberikan bimbingan, pendampingan serta memberikan solusi dari permasalahan serta berbagai kebutuhan para jemaah haji.

Dari salah satu penelitian oleh Nur Melinda (2024), UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dalam dua tahun belakangan ini yaitu pada tahun 2024 dan 2023 meraih berbagai penghargaan, salah satunya dalam penyelenggaraan operasional ibadah haji UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin meraih terbaik ke II embarkasi/debarkasi dalam rangka pelayanan kepada jemaah reguler tahun 2024. Pada tahun 2023 UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin juga meraih penghargaan dari Kementerian Keuangan KPPN Tipe A1 Banjarmasin sebagai peringkat ke II untuk Capaian Output Semester I Tahun 2023 (kategori Satker Target Output Kecil) dan peringkat pertama dalam Kinerja Pelaksanaan Anggaran Semester I Tahun 2023 (kategori Satker Pagu Sedang).⁵ Yang menjadi faktor kunci keberhasilan dan sukses nya penyelenggaraan ibadah haji adalah UPT

⁴ Rafrianika Rafrianika, "Kualitas Pelayanan Pada Upt Asrama Haji Embarkasi Bekasi," *Wawasan: Jurnal Kediklatan Balai Diklat Keagamaan Jakarta* 3, no. 1 (2022): 123–33, <https://doi.org/10.53800/wawasan.v3i1.112>.

⁵ Nur Melinda, "Analisis SWOT Bimbingan Pemantapan Manasik Haji Di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2024.," 2024, <https://idr.uin-antasari.ac.id/28297/>.

Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin sudah memberikan pelayanan secara maksimal dan penuh ikhlas kepada para jemaah haji.

Dari keterangan di atas, kualitas pelayanan oleh petugas haji Embarkasi Banjarmasin terus mengalami peningkatan serta telah meraih penghargaan. Dengan kinerja dari petugas haji yang baik dan optimal serta pelayanan yang sesuai dengan standar dan sesuai dengan keinginan para jemaah haji, maka hal tersebut bisa menjadi potensi bagi para jemaah haji dalam menjalankan ibadah dengan nyaman, aman, serta lancar. Namun meskipun berbagai upaya telah dilakukan, evaluasi secara komprehensif harus tetap dilakukan untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan terus berkembang dan sesuai dengan harapan para jemaah haji serta untuk mengetahui sudah sejauh mana pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan. Diharapkan dengan adanya evaluasi tersebut, ditemukan berbagai keunggulan serta aspek-aspek yang perlu ditingkatkan lagi.

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengkaji serta mendeskripsikan secara mendalam tentang bagaimana kinerja petugas haji Embarkasi Banjarmasin dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji serta memberikan evaluasi terhadap kinerja petugas haji Embarkasi pada saat memberikan pelayanan kepada jemaah haji. Kemudian penulis akan menuangkannya ke dalam skripsi yang berjudul **“Evaluasi Kinerja Petugas Haji Dalam**

Memberikan Pelayanan Kepada Jemaah Haji Tahun 2025 Di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin”.

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang penulis ambil sesuai dengan latar belakang di atas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja petugas haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji?
2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh petugas haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui, menganalisis, dan mendeskripsikan bagaimana kinerja petugas haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji.
2. Untuk mengetahui, mengidentifikasi, serta mendeskripsikan kendala yang dihadapi oleh petugas haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji.

D. Signifikansi Penelitian

Adapun hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat atau kontribusi baik secara teoritis maupun secara parktis.

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan referensi keilmuan bagi khalayak umum, terutama mahasiswa/i Manajemen Dakwah pada konsentrasi Manajemen Haji dan Umrah, khususnya dalam mempelajari materi terkait kinerja petugas haji embarkasi. Serta dapat dijadikan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan evaluasi kinerja petugas dalam pelayanan haji.

2. Secara Praktis

Secara praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang terlibat di dalam penyelenggaraan haji, di antaranya:

- a. Bagi Petugas Haji

Memberikan gambaran objektif mengenai kinerja mereka sehingga untuk kedepannya dapat menjadi bahan evaluasi dan peningkatan profesionalisme dalam hal melayani jemaah haji. Serta memberikan pemahaman lebih lanjut kepada petugas tentang pentingnya peran mereka dalam memberikan pelayanan yang baik untuk para jemaah.

- b. Bagi Kementerian Agama dan Pemangku Kebijakan

Dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan pertimbangan dalam menyusun kebijakan dan program pelatihan untuk meningkatkan kompetensi dan profesionalisme petugas haji.

c. Bagi Jemaah Haji

Dengan meningkatnya kinerja serta kualitas pelayanan dari petugas haji, maka diharapkan jemaah akan mendapatkan pengalaman dalam hal pelayanan yang baik, nyaman, serta sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan.

E. Definisi Istilah

Untuk menghindari kesalahpahaman penulis membuat definisi operasional ini yang bertujuan untuk mempermudah peneliti dalam memperoleh, menghimpun serta mengembangkan data. Dengan demikian penulis memberikan pembahasan sebagai berikut:

1. Evaluasi Kinerja

Evaluasi menurut Nuralam (2015), merupakan suatu proses yang dilakukan untuk menilai dan membandingkan tingkat pencapaian hasil dengan target atau standar yang telah ditetapkan sebelumnya.⁶ Adapun yang akan di evaluasi oleh peneliti adalah kinerja PPIH Embarkasi Banjarmasin.

Kata kinerja secara etimologisnya dapat disamakan dengan kata yang berasal dari bahasa Inggris yaitu *performance*. Kinerja atau *performance* adalah hasil kerja yang ditunjukkan seorang karyawan saat menjalankan setiap tugasnya. Dalam proses tersebut, karyawan/petugas

⁶ Laila Hairani Nasution, Yuni Andri Ekawati, and Elwardi Hasibuan, "Evaluasi Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Teluk Mengkudu Kabupaten Serdang Bedagai," *Jurnal Ilman: Jurnal Ilmu Manajemen* 13, no. 1 (2025): 47–56.

memanfaatkan seluruh pengetahuan dan kemampuannya. Mitchell dan Larson (1987) di dalam Fauzi menjelaskan bahwa kinerja adalah hasil dari perilaku seseorang yang diukur berdasarkan kriteria atau standar mutu tertentu. Biasanya kinerja umumnya bisa dikaitkan dengan penilaian baik atau buruk. Dengan kata lain, jika seseorang mampu menghasilkan pekerjaan sesuai standar yang telah ditetapkan organisasi, maka kinerja nya dinilai baik, sebaliknya apabila tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan maka kinerja nya bisa dikategorikan buruk.⁷ Adapun yang diteliti didalam penelitian ini adalah kinerja petugas haji Embarkasi Banjarmasin.

Evaluasi kinerja merupakan suatu proses untuk mengukur dan menilai hasil kerja individu maupun kelompok dalam upaya mencapai target atau tujuan yang telah ditentukan. Evaluasi ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas kinerja, menilai tingkat pencapaian, memberikan masukan atau umpan balik, serta memperbaiki kinerja yang masih belum optimal.⁸ Kriteria evaluasi kinerja ada 6 menurut Bernardin dan Russell (2013),⁹ kemudian di dalam penelitian ini peneliti mengambil 3 poin dari kriteria tersebut, yaitu Kualitas, Ketepatan Waktu, dan Dampak Interpersonal. Peneliti mengambil 3 poin tersebut dikarenakan menyesuaikan dengan konteks serta fokus penelitian yaitu lebih berfokus pada bagaimana kinerja petugas haji dalam memberikan

⁷ A Fauzi and R H N A, *Manajemen Kinerja* (Airlangga University Press, 2020).

⁸ Darmaesti et al., *Manajemen Kinerja* (Cendikia Mulia Mandiri, 2023).

⁹ H. John Bernardin and Joyce E. A. Russell, *Human Resource Management: An Experiential Approach* (New York: McGraw-Hill, 2013).

pelayanan, sehingga lebih ditekankan di 3 poin tersebut yaitu kualitas layanan, ketepatan waktu, serta dampak interpersonal, dan lebih menekankan kepada pemahaman mendalam mengenai pengalaman petugas dan jemaah haji.

Dalam penelitian ini, peneliti mengevaluasi kinerja petugas haji yang memberikan pelayanan kepada jemaah haji tahun 2025 di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, bidang dokumen dan akomodasi.

2. Petugas Haji

Petugas haji atau biasa disebut dengan Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH), istilah tersebut digunakan oleh Kementerian Agama untuk menggambarkan peran mereka dalam penyelenggaraan ibadah haji. Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) dibagi menjadi: *PPIH Pusat* yaitu petugas haji yang ditempatkan di Kementerian Agama Pusat bertugas untuk memberikan pelayanan perhajian. *PPIH Arab Saudi* yaitu petugas haji yang bertanggung jawab dalam melaksanakan pembinaan, memberikan pelayanan umum, bimbingan ibadah, pelayanan kesehatan, serta perlindungan bagi jemaah haji di Arab Saudi. *PPIH Embarkasi* yaitu petugas haji memiliki tanggung jawab dalam pembinaan, pelayanan umum, bimbingan ibadah, pelayanan kesehatan, serta memberikan perlindungan kepada para jemaah haji disetiap embarkasi.¹⁰

¹⁰ Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan umrah, "Buku Pintar Penyelenggaraan Ibadah Haji," 2016, 1.

Adapun petugas haji yang dimaksud di dalam penelitian ini adalah petugas haji Embarkasi Banjarmasin (PPIH Embarkasi Banjarmasin) tahun 2025, dan yang peneliti wawancara sebanyak 3 orang PPIH Embarkasi Banjarmasin.

3. Pelayanan

Menurut Kotler, pelayanan (*service*) merupakan suatu tindakan atau kinerja yang dapat diberikan kepada orang lain.¹¹ Pelayanan adalah segala bentuk upaya yang dilakukan seseorang untuk mencapai tujuan dalam memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada pihak yang dilayani, pelayanan kepada masyarakat dikatakan efektif apabila mampu memberikan kemudahan dengan prosedur yang sederhana, proses yang cepat, akurat, serta hasil yang memuaskan bagi masyarakat.¹² Dengan demikian, pelayanan merupakan tindakan atau usaha dari seseorang yang diberikan kepada orang lain, agar orang lain tersebut dapat terbantu serta terwujudnya kepuasan terhadap layanan yang diberikan. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry untuk mengukur kepuasan menggunakan indikator pelayanan Servqual lima dimensi yaitu, bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), keyakinan/jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).¹³

¹¹ Kiki Farida Ferine and Juniarti, *Pelayanan SDM* (Selat Media, 2022).

¹² S.I.P.M.S. Ahmad Mustanir, *Pelayanan Publik* (Penerbit Qiara Media, 2022).

¹³ A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing* 64, no. 1 (1988): 12–40.

Adapun yang diteliti di dalam penelitian ini yaitu pelayanan yang diberikan oleh petugas haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin kepada jemaah haji tahun 2025.

4. UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

Unit Pelaksana Teknis (UPT) Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin merupakan salah satu asrama haji yang melayani jemaah haji dari wilayah Kalimantan, juga UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin merupakan tempat persinggahan bagi jemaah haji sebelum mereka berangkat ke Tanah Suci untuk menunaikan ibadah haji.

Selain itu UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin memberikan peluang kepada masyarakat diluar pada musim haji untuk memakai atau memanfaatkan fasilitas yang ada di asrama haji seperti gedung, aula, masjid, penginapan dan lain-lain.

F. Penelitian Terdahulu

Penelitian skripsi ini merupakan penelitian lapangan dan masalah pokok yang akan dibahas dalam penelitian ini mempunyai persamaan dan perbedaan dengan sejumlah pembahasan yang ada pada jurnal ataupun penelitian terdahulu yang menjadi rujukan penulis.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Nur Melinda,¹⁴ yang berjudul “Analisis *SWOT* Bimbingan Pemantapan Manasik Haji di UPT Asrama Haji

¹⁴ Melinda, “Analisis SWOT Bimbingan Pemantapan Manasik Haji Di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2024.”

Embarkasi Banjarmasin Tahun 2024”. Skripsi tersebut bertujuan untuk mengetahui bagaimana bimbingan pemantapan manasik haji serta menganalisis bimbingan pemantapan manasik haji menggunakan analisis *SWOT*, dengan metode penelitian deskriptif kualitatif. Kesamaan dengan skripsi tersebut adalah tempat penelitian, adapun yang menjadi perbedaannya adalah objek yang diteliti.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Wa Dila, Sartono, La Ode Muh. Elwan,¹⁵ yang berjudul “Evaluasi Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Haji Reguler di Kantor Kementerian Agama Kota Baubau”. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengevaluasi kinerja pegawai dalam pelayanan haji reguler di Kantor Kementerian Agama Baubau, dengan metode penelitian deskriptif kualitatif. Kesamaan dengan penelitian tersebut adalah sama-sama membahas tentang evaluasi kinerja dengan metode penelitian kualitatif, adapun perbedaannya adalah skripsi di atas mengevaluasi kinerja pegawai dalam pelayanan haji reguler di Kantor Kementerian Agama Baubau sedangkan yang saya teliti adalah mengevaluasi kinerja petugas haji dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji tahun 2025 di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.
3. Penelitian oleh Abi Hidayanto Taufiq,¹⁶ yang berjudul “Evaluasi Kinerja Pegawai Pelayanan Haji dan Umrah Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri”. Skripsi tersebut

¹⁵ Wa Dila et al., “Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Haji Reguler Di Kantor Kementerian Agama Kota Baubau” 1, no. 3 (2024): 25–43.

¹⁶ A B I Hidayanto Taufiq et al., “Haji Dan Umrah Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor Kementerian,” 2022.

bertujuan untuk menggambarkan metode evaluasi kinerja pegawai pelayanan haji selama Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri dan untuk menggambarkan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai pelayanan haji selama pandemi Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri. Kesamaan dengan penelitian tersebut adalah sama membahas evaluasi kinerja, namun terdapat perbedaan yaitu subjek dan objek penelitiannya.

4. Penelitian oleh Muhammad Faiz Kosasih,¹⁷ yang berjudul “Evaluasi Pengelolaan Pegawai Dalam Meningkatkan Kinerja Pada Asrama Haji Embarkasi Jakarta”. Skripsi tersebut bertujuan untuk mengetahui evaluasi pengelolaan pegawai asrama haji Embarkasi Jakarta dan untuk mengetahui hasil evaluasi dari capaian kinerja pegawai dalam pengelolaan asrama haji embarkasi Jakarta. Adapun yang menjadi perbedaannya adalah hal yang mendasar yaitu subjek dan objek penelitiannya.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini bertujuan untuk memberikan pemahaman terhadap skripsi penelitian ini yang diteliti penulis, maka dibuatlah sistematika penulisan yang terdiri dari 5 BAB, sebagai berikut:

¹⁷ Muhammad Faiz Kosasih et al., *Evaluasi Pengelolaan Pegawai Dalam Meningkatkan Kinerja Pada Asrama Haji Embarkasi Jakarta*, 2023.

BAB I terdiri dari Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Signifikansi Penelitian, Definisi Operasional, Penelitian Terdahulu dan Sistematika Penulisan.

BAB II terdiri dari Kajian Teori dan Kerangka Pikir.

BAB III terdiri dari Pendekatan dan Jenis Penelitian, Subjek dan Objek Penelitian, Lokasi Penelitian, Data dan Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data, dan Pengecekan Keabsahan Data.

BAB IV terdiri dari Hasil Penelitian dan Pembahasan.

BAB V terdiri dari Kesimpulan dan Saran.