

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan ibadah haji ialah amanat negara yang memiliki dimensi keagamaan, sosial, dan manajerial yang kompleks. Sebagai rukun Islam kelima, ibadah haji bermakna spiritual mendalam bagi umat Islam. Namun dalam praktiknya, penyelenggaraan ibadah haji tidak hanya soal ibadah personal, tetapi juga membutuhkan tata kelola baik, terutama dalam hal pelayanan kepada jemaah haji jumlahnya terus meningkat setiap tahun.

Pemerintah melalui Kementerian Haji dan Umrah memiliki tanggung jawab dalam memastikan bahwa seluruh aspek pelaksanaan ibadah haji berjalan secara efektif, efisien, dan profesional. Setiap muslim dan muslimah mampu harus menjalankan ibadah haji. Hal ini Allah Swt melalui firman-Nya dalam QS. Al-Anfal (8) Ayat 27

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمْنِيَكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman, penuhilah seruan Allah dan Rasul (Nabi Muhammad) apabila dia menyerumu pada sesuatu yang memberi kehidupan kepadamu!310) Ketahuilah bahwa sesungguhnya Allah membatasi antara manusia dengan hatinya311) dan sesungguhnya kepada-Nyalah kamu akan dikumpulkan”.¹

¹Kementerian Agama Republik Indonesia, Al-Qur'an dan Terjemahannya (Jakarta: Kemenag RI, 2019), Q.S. Ali Imran [3]: 97.

Keberadaan Petugas Ibadah Haji dan Umrah ialah bagian penting dari penyelenggaraan ibadah haji mereka bertanggung jawab memberi layanan, bimbingan, perlindungan kepada jemaah baik sebelum keberangkatan, selama mereka berada di Tanah Suci, setelah mereka kembali ke Tanah Air. Untuk memastikan kualitas layanan, proses rekrutmen harus dilakukan secara transparan, selektif, dan sesuai dengan prinsip manajemen SDM.

Hasibuan mengatakan proses rekrutmen lebih dari sekadar tahapan administratif. Sebaliknya, gambaran dari manajemen diterapkan lembaga penyelenggara. Proses merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, mengawasi tindakan untuk mencapai tujuan tertentu dikenal sebagai manajemen.²

Kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa dalam beberapa tahun terakhir, masih ditemukan berbagai tantangan dalam proses rekrutmen Petugas Ibadah Haji dan Umrah, khususnya di daerah. Hal ini juga terjadi di Kabupaten Paser, Provinsi Kalimantan Timur. Berdasarkan pengamatan awal, partisipasi masyarakat umum dalam seleksi Petugas Ibadah Haji dan Umrah terbilang rendah. Banyak masyarakat yang tidak mengetahui adanya proses seleksi terbuka, sehingga pelamar umumnya hanya berasal dari kalangan internal Kementerian Haji dan Umrah. Hal

² Fairuza, "Manajemen Rekrutmen Petugas Haji Di Kementerian Agama Kalimantan Selatan," 2019.(UIN Antasari Banjarmasin 2019)

ini tentu menjadi pertanyaan besar mengenai bagaimana sistem informasi, transparansi, dan strategi perekrutan yang dijalankan oleh pihak penyelenggara. di sisi lain, penting untuk mempertimbangkan bahwa rekrutmen Petugas Ibadah Haji dan Umrah bukan hanya soal jumlah pelamar, tetapi juga soal bagaimana calon petugas tersebut dipersiapkan dan dibina agar mampu menjalankan tugasnya secara profesional. Petugas Ibadah Haji dan Umrah idealnya memiliki kompetensi di bidang pelayanan, pembinaan, dan pengelolaan jemaah dalam berbagai kondisi. Maka, sistem manajemen yang tidak hanya mengutamakan kelengkapan administrasi, tapi evaluasi menyeluruh terhadap kualifikasi dan potensi para calon petugas.

Salah satu faktor utama yang memengaruhi kualitas layanan dalam organisasi adalah bagaimana proses manajemen dilakukan sejak tahap rekrutmen. Manajemen yang buruk sejak awal akan berdampak pada hasil akhir pelayanan, termasuk dalam konteks ibadah haji yang memiliki risiko tinggi dan tantangan besar.³ Berdasarkan fenomena tersebut, penulis menyusun karya ilmiah ini dalam bentuk skripsi dengan judul "**Manajemen Rekrutmen Petugas Ibadah Haji di Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Paser**".

³ Purwanto dan M. Ngalim, "*Administrasi dan Supervisi Pendidikan*" Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1995.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana proses manajemen rekrutmen Petugas Ibadah Haji di Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Paser?
2. Apa Kendala dan Solusi yang dihadapi dalam sistem Manajemen Rekrutmen petugas Ibadah Haji di Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Paser?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk memahami proses manajemen rekrutmen petugas ibadah haji dilakukan di Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Paser.
2. Untuk mengetahui kendala dan solusi yang dihadapi dalam pelaksanaan rekrutmen petugas ibadah haji Manajemen di Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Paser.

D. Definisi Operasional

1. Manajemen

Menurut George R. Terry, manajemen merupakan proses yang terdiri atas perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), pelaksanaan (actuating), dan pengawasan (controlling) untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

a. Perencanaan (Planning)

Perencanaan dalam penelitian ini dimaknai sebagai proses penetapan tujuan, penyusunan strategi, penentuan kebutuhan petugas, pelaksanaan rapat dan koordinasi, serta penyiapan sarana

dan prasarana yang diperlukan dalam rekrutmen Petugas Ibadah Haji dan Umrah.

b. Pengorganisasian (Organizing)

Pengorganisasian dalam penelitian ini dimaknai sebagai proses pembentukan panitia, pembagian tugas dan tanggung jawab, pengelompokan pekerjaan, serta pendelegasian wewenang kepada pihak yang terlibat dalam pelaksanaan rekrutmen Petugas Ibadah Haji dan Umrah.

c. Pelaksanaan (Actuating)

Pelaksanaan dalam penelitian ini dimaknai sebagai proses pelaksanaan seluruh tahapan rekrutmen Petugas Ibadah Haji dan Umrah yang meliputi sosialisasi, seleksi administrasi, pelaksanaan Computer Assisted Test (CAT), dan wawancara.

d. Pengawasan (Controlling)

Pengawasan dalam penelitian ini dimaknai sebagai proses pemantauan, evaluasi, dan tindakan perbaikan terhadap pelaksanaan rekrutmen Petugas Ibadah Haji dan Umrah agar berjalan sesuai dengan ketentuan, standar, dan prosedur yang telah ditetapkan.

2. Rekrutmen

Rekrutmen merupakan proses pencarian, penarikan, dan penyeleksian calon tenaga kerja atau calon anggota untuk mengisi

posisi tertentu dalam suatu organisasi sesuai dengan kebutuhan yang telah ditetapkan.

Rekrutmen penelitian ini ialah proses seleksi calon Petugas Ibadah Haji dan Umrah Tahun 1447 H/2026 M di Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Paser yang dimulai dari tahap pendaftaran, seleksi administrasi, pelaksanaan Computer Assisted Test (CAT), hingga wawancara sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

3. Petugas Ibadah Haji dan Umrah

Petugas Ibadah Haji dan Umrah adalah individu diberikan tugas dan tanggung jawab untuk membantu penyelenggaraan ibadah haji dalam aspek pelayanan, pembinaan, perlindungan, dan pendampingan jemaah haji. Dalam penelitian ini, ialah peserta mengikuti proses rekrutmen Petugas Ibadah Haji dan Umrah Tahun 1447 H/2026 M di Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Paser.

E. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ialah bagian penting penelitian karena berfungsi sebagai referensi, bahan perbandingan, penguat penyusunan penelitian baru. Selain itu, penelitian terdahulu menunjukkan posisi penelitian saat ini dibandingkan dengan penelitian akan datang, dan untuk menunjukkan seberapa baru penelitian itu. Hasilnya bahwasanya beberapa penelitian lain terkait dengan penelitian tentang manajemen rekrutmen petugas ibadah haji :

1. Skripsi yang ditulis oleh Fairuzza,⁴ dengan judul “Manajemen Rekrutmen Petugas Ibadah Haji di Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan” tahun 2019, Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin. Ini adalah penelitian tentang bagaimana manajemen perekrutan petugas ibadah haji (TPIH, TPIHI, dan PPIH) di Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan dilaksanakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pengangkatan petugas ibadah haji telah dilakukan sesuai dengan keputusan yang dibuat oleh Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah dan sesuai dengan aturan dan pedoman yang berlaku. Penelitian menggunakan metode penelitian lapangan (field research), menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini serupa dengan penelitian sebelumnya karena membahas rekrutmen petugas ibadah haji dan menggunakan metode penelitian kualitatif untuk mengumpulkan data. Selain itu, kedua penelitian sama-sama meneliti proses pelaksanaan rekrutmen di lingkungan Kementerian Agama. Namun, perbedaan terletak pada ruang lingkup dan fokus penelitian. Penelitian Fairuzza membahas bagaimana manajemen rekrutmen Petugas Ibadah Haji dan Umrah secara keseluruhan dilaksanakan pada tingkat provinsi. Sebaliknya, penelitian ini lebih berfokus pada

⁴ Fairuzza, *Manajemen Rekrutmen Petugas Ibadah Haji di Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan. Skripsi Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi*, Banjarmasin. Universitas Negeri Islam Antasari, 2019

2. fungsi manajemen rekrutmen yang didasarkan pada teori POAC George R. Terry, yang mencakup perencanaan, organisasi, pelaksanaan, pengawasan proses rekrutmen petugas ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Paser.
3. Skripsi yang ditulis oleh Muhtarrom Aripin,⁵ dengan judul “Sistem Rekrutmen Petugas Jemaah Haji Kementerian Agama Provinsi Bengkulu” tahun 2022, Universitas Islam Negeri Fatmawati Soekarno Bengkulu. Fokus penelitian ini adalah sistem pemilihan petugas jemaah haji yang dimulai pada tingkat pusat, provinsi, dan kabupaten/kota. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem perekrutan melibatkan beberapa tahapan seleksi, termasuk seleksi administrasi, tes tertulis, dan wawancara. Tahapan-tahap ini sesuai dengan pedoman yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Republik Indonesia untuk rekrutmen Petugas Ibadah Haji dan Umrah. Penelitian ini dengan pendekatan penelitian kualitatif, di mana wawancara digunakan sebagai metode pengumpulan data. Ada kemiripan antara penelitian ini dan penelitian sebelumnya karena pembahasan tentang pengangkatan petugas ibadah haji dan umrah di Kementerian Agama. Selain itu, kedua penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif untuk menjelaskan proses rekrutmen

⁵ Muhtarrom Aripin, *Sistem Rekrutmen Petugas Jemaah Haji Kementerian Agama Provinsi Bengkulu*, Institut Agama Islam Negeri, 2022

4. Petugas Ibadah Haji dan Umrah. Namun, fokus penelitian Muhtarrom Aripin lebih pada sistem rekrutmen Petugas Ibadah Haji dan Umrah, dan penelitian ini lebih fokus pada fungsi manajemen rekrutmen Petugas Ibadah Haji dan Umrah, yang didasarkan pada teori POAC tentang bagaimana proses rekrutmen dilaksanakan di Kementerian.
5. Skripsi ini ditulis oleh Faulina Al-Muhtaramah,⁶ dengan judul “Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Paser” tahun 2024, Tujuan dari penelitian mengetahui bagaimana motivasi kerja memengaruhi kinerja karyawan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Paser. Teori motivasi Herzberg sebagai metode penelitian kuantitatif, dan teknik analisis regresi linier berganda digunakan. Penelitian ini di lokasi yang sama, di Kantor Kementerian Agama Kab Paser. SPSS versi 26 penelitian ini. Selain itu, kedua penelitian ini membahas aspek manajemen di lingkungan kerja Kementerian Agama. Yang membedakan hanyalah fokus penelitian dan metode. Penelitian Faulina Al-Muhtaramah dengan pendekatan kuantitatif mempelajari pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai, dan penelitian ini membahas fungsi manajemen rekrutmen petugas ibadah haji, didasarkan pada teori POAC.

⁶ Faulina Al-Muhtaramah, *Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Paser: Skripsi, Dakwah dan Ilmu Komunikasi.pada tahun 2024*

6. Skripsi Mulya Abdullah,⁷ dengan judul “Sistem Rekrutmen Petugas Ibadah Haji dan Umrah Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi DKI Jakarta Tahun 2018” Skripsi Jakarta : Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Sejahtera mana sistem rekrutmen petugas haji ini berhasil meningkatkan kepuasan jemaah haji adalah tujuan penelitian ini. mulai dari proses pengangkatan awal Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi dan Kab/Kota hingga tahap akhir yang dilakukan Kementerian Agama Provinsi DKI Jakarta. Studi pendekatan kualitatif. mana pendekatan ini menggambarkan dan menafsirkan objek secara alami. Data dikumpulkan melalui proses reduksi dan transkripsi, teknik analisis deskriptif kualitatif digunakan. Ada kemiripan antara penelitian yang akan dilakukan dan penelitian sebelumnya, yaitu keduanya membahas rekrutmen di Kementerian Agama. Sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi dan ruang lingkup penelitian. Penelitian terdahulu dilakukan di DKI Jakarta, sedangkan penelitian ini dilakukan di Kabupaten Paser, Kalimantan Timur.
7. Skripsi ini ditulis oleh Andi Saputra,⁸ dengan judul “Proses Rekrutmen dan Seleksi Petugas Ibadah Haji dan Umrah di Kantor

⁷ Mulya Abdullah, “*Sistem Rekrutmen Petugas Ibadah Haji dan Umrah Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi DKI Jakarta*” Jakarta. Universitas Negeri Islam Syarif Hidayatullah, 2018

⁸ Andi Saputra, *Proses Rekrutmen dan Seleksi Petugas Ibadah Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gresik Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi*” Surabaya, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2019

Kementerian Agama Kabupaten Gresik” tahun 2019, Universitas Sunan Ampel Surabaya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana proses perekrutan dan seleksi Petugas Ibadah Haji dan Umrah berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan haji di Kementerian Agama Kabupaten Gresik. Penelitian lapangan, atau penelitian lapangan, dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian, metode reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan digunakan untuk menganalisis metode pengumpulan data. Penggunaan metode penelitian kualitatif dan diskusi terkait proses penerimaan petugas ibadah haji dan umrah di Kementerian Agama adalah dua persamaan antara penelitian ini dan penelitian dilakukan peneliti sebelumnya, selama proses pengumpulan data penelitian, kedua penelitian menggunakan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan perbedaannya terletak pada fokus penelitian dan lokasi penelitian. Penelitian Andi Saputra lebih membahas proses rekrutmen dan seleksi Petugas Ibadah Haji dan Umrah secara umum, sedangkan penelitian ini lebih memfokuskan pada analisis fungsi manajemen rekrutmen petugas ibadah haji berdasarkan teori POAC di Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Paser.

F. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pemahaman dan menjelaskan alur penelitian, penulisan skripsi dibagi secara sistematis sesuai dengan pembahasan :

- BAB I** : Pendahuluan. Bab ini memberi gambaran umum terkait penelitian. Ini mencakup latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, pentingnya penelitian, definisi operasional, penelitian sebelumnya, metode penelitian, dan sistematika penulisan.
- BAB II** : Kajian Teori. Dalam bab ini memuat pembahasan mengenai teori-teori yang berkaitan dengan penelitian, meliputi teori manajemen, fungsi manajemen (POAC), rekrutmen, petugas ibadah haji dan umrah, serta kerangka berpikir penelitian.
- BAB III** : Metode Penelitian. Bab ini membahas metode dan jenis penelitian, subjek dan objek penelitian, lokasi penelitian, dan metode pengumpulan dan analisis data. Ini juga mencakup metode untuk menguji validitas data.
- BAB IV** : Hasil Penelitian dan Pembahasan. Bab ini memuat temuan penelitian melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi tentang manajemen pengangkatan petugas ibadah haji dan umrah di Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Paser, serta pembahasan tentang masalah tersebut.
- BAB V** : Penutup, dalam bab ini memuat tentang kesimpulan dan saran.