

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### A. Latar Belakang

Masyarakat Indonesia yang merupakan mayoritas muslim dan menjadi negara berpenduduk agama Islam terbesar di dunia, maka sebagai masyarakat muslim wajiblah melaksanakan rukun Islam, salah satunya adalah rukun islam yang terakhir yaitu kewajiban melaksanakan ibadah haji.

Penilaian kinerja karyawan harus diukur dan dikomparasikan sesuai dengan target dan standar yang telah ditetapkan. Pemberian reward bagi karyawan yang memberikan kontribusi lebih. Menganalisa dan mengidentifikasi kebutuhan karyawan akan training pengembangan baik di waktu sekarang maupun di masa datang. Penentuan target dan standar untuk waktu yang akan datang.

Haji dan umrah merupakan salah satu ibadah yang diwajibkan bagi setiap muslim yang mampu<sup>1</sup>. Kewajiban ini merupakan rukun Islam yang kelima. Karena haji merupakan kewajiban, maka apabila orang yang mampu tidak melaksanakannya maka berdosa dan apabila melaksanakannya mendapat pahala. Sedangkan makna haji

---

<sup>1</sup> abdul aziz bin abduallah Binbaaz, *Haji, Umroh Dan Ziara Berdasarkan Al-Quran Dan as-Sunnah* (Jakarta: cv. firdaus, 1993).

bagi umat Islam merupakan respon terhadap panggilan Allah swt<sup>2</sup>. Haji dan umrah hanya diwajibkan sekali seumur hidup. ini berarti jika seseorang telah melaksanakannya yang pertama, maka selesailah kewajibannya. Untuk yang kedua, ketiga dan seterusnya hanyalah sunnah.

Kegiatan ibadah haji dan umrah mempunyai dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya yaitu, standar pelaksanaannya saat masih di tanah air banyak aspek penting yang harus diperhatikan pembinaannya seperti dalam pelayanan jasa (pembayaran setoran ONH ke bank, pengurusan dokumen haji dan umrah, pemeriksaan kesehatan calon jamaah), bimbingan manasik, (materi bimbingan, metode dan waktu bimbingan), penyediaan perlengkapan, dan konsultasi keagamaan. Sedangkan standar pelayanan ibadah haji dan umrah di tanah suci adalah pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, serta kesehatan<sup>3</sup>

Analisis kinerja untuk menilai tingkat keberhasilan memanejemen kantor pada periode tertentu berdasarkan rencana kerja, laporan realisasi rencana kerja dan laporan berkala kantor ; aspek yang dinilai terutama meliputi modal (capital), aset (assets), manajemen (management), hasil

---

<sup>2</sup> Dien Majid, *Berhaji Dimasa Kolonial* (Jakarta: cv sejahtera, 2008).

<sup>3</sup> abdil aziz dan Kustini, *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik* (Jakarta: puslitbang kehidupan keagamaan, 2007).

(earning), dan likuiditas (liquidity), disingkat camel, kepatuhan terhadap ketentuan, dan aspek lain: di Indonesia analisis kinerja administrasi pada dasarnya dilakukan oleh pihak CEO sebagai sentral analisis kinerja dapat dilakukan oleh pihak lain untuk berbagai tujuan. Unsur-Unsur yang Diperhatikan dalam Analisis Kinerja

Pada umumnya unsur penilaian kinerja tersebut tidak hanya berlaku untuk karyawan. Contoh penilaian kinerja yang lain adalah penilaian kinerja guru pada lembaga pendidikan untuk meningkatkan kualitas pengajar. Sehingga unsur-unsur tersebut dalam arti luas dapat diterapkan pada lembaga apapun selain perusahaan nirlaba maupun organisasi pemerintah.

Penilaian kinerja dikatakan penting karena melalui penilaian kinerja dapat mengetahui seberapa tepat karyawan telah menjalankan fungsinya. Ketepatan karyawan dalam menjalankan fungsinya akan sangat berpengaruh terhadap pencapaian kinerja perusahaan secara keseluruhan. Selain itu penilaian kinerja karyawan akan memberikan informasi penting dalam proses pengembangan karyawan.

Menurut Prawirosentono menjelaskan bahwa kinerja adalah tingkat keberhasilan seseorang atau lembaga dalam melaksanakan pekerjaannya. Penilaian kinerja adalah cara mengukur kontribusi individu (karyawan) kepada organisasi

tempat mereka bekerja. Ada beberapa indikator penilaian kinerja menurut Gomes (dalam Nuraini) sebagai berikut :

1. Kualitas kerja adalah akurasi, ketelitian dan bias diterima atas pekerjaan yang dilakukan.
2. Produktivitas adalah kuantitas dan efisiensi kerja yang dihasilkan dalam periode waktu tertentu.
3. Pengetahuan pekerjaan adalah keterampilan dan informasi praktis/teknis yang digunakan pada pekerjaan.
4. Bisa diandalkan adalah sejauh mana seorang karyawan bisa diandalkan atas penyelesaian dan tindak lanjut tugas.
5. Kehadiran adalah sejauh mana karyawan tepat waktu, mengamati periode istirahat/makan yang ditentukan dan catatan kehadiran secara keseluruhan.
6. Kemandirian adalah sejauh mana pekerjaan yang dilakukan dengan atau tanpa pengawasan.

Kinerja karyawan haruslah terencana secara berkesinambungan, sebab meningkatkan kinerja pegawai bukan merupakan peristiwa seketika, tetapi memerlukan suatu perencanaan dan tindakan yang tertata dengan baik untuk kurun waktu tertentu (Engkoswara) karena kinerja pegawai akan meningkat apabila manajemen perkantoran

yang diterapkan di suatu organisasi/instansi dapat berjalan secara efektif dan efisien, sebab manajemen perkantoran yang dilaksanakan berdasarkan prinsip-prinsip manajemen perkantoran yang baik bisa mendorong pegawai termotivasi kerjanya dan memiliki prestasi kerja.

Kinerja pegawai merupakan hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya. Kinerja yang lebih tinggi mengandung arti terjadinya peningkatan efisiensi, efektivitas, atau kualitas yang lebih tinggi dari penyelesaian serangkaian tugas yang dibebankan kepada seorang pegawai dalam suatu organisasi atau perusahaan travel umrah Zafa Tour Bengkulu

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana faktor penghambat kinerja administrasi di PT Zafa Mulia Mandiri ?
2. Bagaimana penerapan kinerja karyawan administrasi di PT Zafa Mulia Mandiri ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk dapat Melakukan peninjauan terhadap kinerja karyawan di bidang administrasi di PT Zafa Mulia Mandiri
2. Untuk dapat menganalisa kemampuan karyawan secara individu dikantor zafa tour

#### D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian diatas yang mempunyai dua dimensi utama

Yaitu:

- 1) Manfaat akademis, diharapkan dari penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi akademis / pihak-pihak yang berjompeten dalam pencarian informasi atau sebagai refensi mengenai kinerja dibidang adminitrasi travel umroh zafa tour
- 2) Manfaat praktis dalam penelitian ini, diharapkan akan memberikan kontribusi bagi pihak travel zafa tour dalam meningkatkan hal-haal yang kurang dibidang adminitrasi

#### E. Penelitian Terdahulu

1. Pentingnya peran sumber daya manusia bidang administrasi dalam menunjang aktivitas kerja

Pemeliharaan SDM pada dasarnya untuk memperhatikan dan mempertimbangkan secara sesama hakikat manusianya. memiliki keinginan, dan kemampuan, juga memiliki harga diri. Hal-hal tersebut diatas harus menjadi pimpinan dalam manajaemen SDM. Pemeliharaan SDM perlu diimbangi dengan system (reward system), baik yang berupa financial seperti, fasilitas kendaraan, perubahan, pengobatan, dan juga berupa immaterial seperti, kesempatan

untuk pendidikan dan pelatihan, dan lain-lain. Pemilihan dengan system ini diharapkan dapat berpengaruh terhadap tingkat prestasi dan produktifitas kerja.

2. Analisis kinerja pegawai dalam pelaksanaan administrasi persuratan di kantor kecamatan ujung batu kabupaten padang lawas utara

Aspek yang masih menurut masyarakat, informasi dalam pengurusan administrasi masih berbelit-belit atau banyak prosedur yang harus diikuti dan dipenuhi, bagi masyarakat hal tersebut membutuhkan waktu yang lebih banyak, padahal masyarakat juga harus bekerja (Hasibuan). Menurut aparaturnya kecamatan hal yang membuat proses pelayanan dalam hal administrasi lama adalah ketidaklengkapan dokumen yang dimiliki oleh masyarakat, menurutnya masyarakat sering lalai dengan dokumentasi kependudukan, selalu ingin cepat dalam proses pengurusan, sementara sering dokumen tidak lengkap, jumlah masyarakat yang harus dilayani juga dalam waktu tertentu cukup ramai

3. Analisis kinerja travel pelaksana haji dan umrah di kota makassar

Pokok masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kinerja travel pelaksanaan haji dan umrah di kota makassar Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja travel

pelaksana haji dan umrah di kota Makassar masih sangat relatif mengikuti peraturan perundangundangan yang berlaku, namun dalam beberapa kasus yang terjadi terkait dengan pembodohan jamaah oleh travel nakal masih sangat minim di kota makassar karena travel yang terpercaya lebih banyak jumlahnya dibanding yang jelas tidak terdaftar di kemeterian agama berdasarkan informasi dari beberapa travel

#### F. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, kriteria data dalam penelitian kualitatif adalah data yang pasti, sedangkan data yang pasti adalah data yang sebenarnya terjadi sebagaimana adanya.

Adapun untuk lebih memperkuat penelitian ini maka penulis melakukan langkah-langkah berikut :

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden yang berupa catatan tertulis dari hasil wawancara dan dokumentasi.
- b. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari sumber-sumber yang tertulis dan terdapat dalam buku ataupun file.

## 1. Jenis Dan Pendekatan Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, kriteria data dalam penelitian kualitatif adalah data yang pasti, sedangkan data yang pasti adalah data yang sebenarnya terjadi sebagaimana adanya. Adapun untuk lebih memperkuat penelitian ini maka penulis melakukan langkah-langkah berikut :

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden yang berupa catatan tertulis dari hasil wawancara dan dokumentasi
- b. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari sumber-sumber yang tertulis dan terdapat dalam buku ataupun file.<sup>4</sup>

## 2. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian yang dilaksanakan di Kantor pusat zafa tour bengkulu. Topik yang diteliti tentang analisis kinerja sumber daya manusia dibidang adminitrasi, Menimbang pentingnya suatu kualitas kinerja SDM di bidang adminitrasi dalam hal ini yang menjalankan pelayanan atau menangani keuangan dan menciptakan kepuasan pelayanan untuk masyarakat.

---

<sup>4</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, ed. by Apri Nuryanto (Bandung: Alfabeta, 2009).

Lokasi penelitian yang kemudian menjadi sampel yaitu jl. Timur indah raya no 02 rt 030 / rw. 05 kel. Sidomulyo kec. Gading cempaka, kota bengkulu provinsi bengkulu

### 3. Informan penelitian

Informasi mengenai penelitian ini di dapat dari karyawan pegawai Zafa Tour Bengkulu (konrado) pegawai bagian adminitrasi dan juga andre munthe bagian pemberkasan jamaah umroh

### 4. Sumber Data

Tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Melalui teknik pengumpulan data merupakan langkah yang yang paling utama dari penelitian. Untuk memperoleh data adapun sumber data dari penelitian ini adalah :

Data primer Data primer yang dimaksud adalah data yang diperoleh langsung dari informan berupa informasi dan persepsi serta tanggapan yang berkaitan dengan penelitian ini, yaitu dengan melakukan wawancara (interview) dengan beberapa informan unuk mendapatkan data primer tersebut, peneliti menggunakan cara :

Wawancara Penggunaan metode ini ditujukan untuk menggali informasi secara lebih kait permasalahan penelitian. Terkait penelitian, peneliti menggunakan metode indepth interview,

## 5. Teknik Analisis Data

Untuk menghasilkan dan memperoleh data yang akurat dan objektif sesuai dengan apa yang menjadi tujuan dalam penelitian ini, maka data yang diperoleh dari lokasi baik data primer maupun data sekunder, akan disusun dan di sajikan serta dianalisis dengan menggunakan deskriptif kualitatif berupa pemaparan yang kemudian dianalisis dan dinarasikan sesuai masalah peneliti.

### G. sistematika penulisan

Pembahasan dalam skripsi ini disusun secara keseluruhan dan ditulis secara sistematis, Adapun pembahasan terbagi dalam 6 (enam) bab yang terdiri dari:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah, Pembatasan masalah dan rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, Metode penelitian, tinjauan Pustaka, serta sistematika penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN TEORI**

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai penelitian dan teori. Kajian teori diambil dari buku, skripsi, dan jurnal yang berisikan tentang definisi Kinerja, konsep kinerja, kemudian berisi tentang definisi tentang pelayanan, standar pelayanan publik, tujuan pelayanan, manfaat pelayanan, dimensi

pelayanan, kemudian berisi tentang definisi ibadah haji dan umroh, syarat sahnya ibadah umroh, standar pelayanan haji dan umroh, dan berisi tentang definisi citra perusahaan, proses pembentukan citra dan manfaat citra perusahaan, citra positif perusahaan. Serta bentuk kerangka berfikir dari penelitian. Sedangkan penelitian terdahulu diambil dari skripsi dan tesis terdahulu.

### **BAB III GAMBARAN UMUM**

Bab ini akan menguraikan tentang gambaran secara umum zafa tour bengkung yang meliputi: Sejarah berdirinya Motto, Visi dan Misi, Program Kerja Pasti, Ruang lingkup, Organisasi, Produk Haji dan serta Keunggulan Umroh

### **BAB IV ANALISIS PENELITIAN**

Berisi tentang hasil penelitian dan identifikasi mengenai kinerja pelayanan ibadah Haji dan Umroh dalam membangun citra positif pada zafa tour bengkulu

### **BAB V PENUTUP**

Pada bagian terakhir dalam penelitian ini berisi tentang kesimpulan dan saran dari penelitian ini secara menyeluruh sebagai jawaban atas rumusan masalah yang diajukan, dan berisi lampiran yang diperlukan dalam penelitian.