

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **A. Kajian Teori**

##### **1. Pengertian Kinerja**

Kinerja merupakan hal yang sangat penting dan harus diperhatikan oleh seluruh manajemen, baik pada tingkatan organisasi kecil maupun besar. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Kinerja dapat diartikan sebagai sesuatu yang dicapai atau prestasi yang dicapai. Kinerja juga dapat berarti hasil dari sebuah pekerjaan atau pertanggung jawaban dari sebuah pekerjaan. Hasil kerja yang dicapai oleh organisasi atau karyawan adalah bentuk pertanggungjawaban kepada organisasi dan publik. Kinerja dalam menjalankan fungsinya tidak berdiri sendiri, melainkan selalu berhubungan dengan kepuasan kerja karyawan dan tingkat besaran imbalan yang diberikan, serta dipengaruhi oleh keterampilan, kemampuan dan sifat-sifat individu.

##### **2. Pengertian Adminitrasi**

Menurut George J. Gordon pengertian administrasi merupakan seluruh proses yang dilakukan oleh organisasi maupun perorangan yang berkaitan dengan penerapan atau pelaksanaan hukum dan peraturan yang dikeluarkan oleh badan legislatif, eksekutif dan peradilan.

### 3. Kaitan Adminitrasi Dengan Penilaian Kinerja

Kaitan antara administrasi dengan penilaian kinerja adalah orientasi penilaian kinerja dalam konsep administrasi, yaitu dalam pemerintahan mengikuti paradigma *reinventing government* atau *postbureaucratik* yang mengutamakan pengukuran kinerja pada hasil akhir atau tujuan serta visi organisasi, dan pada kemampuan memadai input dan menjalankan proses. Dan pada saat ini tuntutan akan *good government* standart penilaian kinerja pemerintahan adalah mutlak. Menurut Anwar Prabu Mangkunegara kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja individu adalah hasil kerja karyawan baik dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan

Yang Kaitan Administrasi dengan Penilaian Kinerja Administrasi publik, koordinasi dari usaha-usaha kolektif yang dimaksudkan untuk melaksanakan kebijakan pemerintah. Sementara Dwight Waldo mendefinisikan bahwa administrasi publik adalah organisasi dan manajemen dari manusia dan benda guna mencapai tujuantujuan pemerintah,

administrasi adalah suatu seni dan ilmu tentang manajemen yang dipergunakan untuk mengatur urusan-urusan negara.

#### 4. Faktor Yang menjadi penghambat kinerja

Ada beberapa karyawan yang diberikan pekerjaan kadang-kadang mereka menyelesaikannya tidak tepat waktu, hal ini akan berdampak pada penurunan kinerja, tetapi mereka mengatakan bahwa tidak selesainya pekerjaan tepat waktu disebabkan karena atasan memberikan pekerjaan lain diluar tupoksi yang harus diselesaikan lebih dulu, sehingga beberapa pekerjaan yang sudah dikerjakan tertunda. Padahal standart kinerja salah satunya diukur dari penyelesaian pekerjaan tepat waktu.

Timpe menyatakan bahwa Kinerja (performance) adalah hasil kerja yang konkrit, dapat diamati, dan dapat diukur merupakan hasil kerja yang dicapai oleh pegawai dalam pelaksanaan tugas yang berdasarkan ukuran dan waktu yang telah ditentukan<sup>1</sup>. Menurut Mangkunegara kinerja adalah sepadan dengan prestasi kerja actual performnce, yang merupakan hasil secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Dharma menyatakan bahwa penilaian kinerja didasarkan pada pemahaman, pengetahuan, keahlian,

---

<sup>1</sup> timpe A dale, *Kinerja* (Jakarta: Exelmedia komputindo, 2000).

kepiawaian dan perilaku yang diperlukan untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan baik dan analisis atribut perilaku seseorang sesuai kriteria yang ditentukan untuk masing-masing pekerjaan<sup>2</sup>. Selain pada sumber kesalahan dalam penilaian kinerja terdapat pula faktor yang didefinisikan Veithzal Rivai sebagai faktor yang dapat menghambat kinerja,

dalam hal ini Veithzal mendefinisikan menjadi 3 (tiga) kelompok utama yaitu:

- 1) Kendala hukum/ legal. Penilaian kinerja harus bebas dari diskriminasi tidak sah atau tidak legal. Apapun format penilaian kinerja yang digunakan oleh departemen SDM harus sah dan dapat dipercaya. Jika hal tersebut tidak dipenuhi, keputusan penempatan mungkin ditentang melanggar hukum ketenagakerjaan atau hukum lainnya. Keputusan tidak tepat mungkin dapat terjadi kasus pemecatan yang diakibatkan kepada kelalaian. Bias oleh penilai (penyelia). Setiap masalah yang didasarkan kepada ukuran subyektif adalah peluang terjadinya bias. Bentuk ± bentuk bias yang umumnya terjadi adalah:
  - a) Halo effect terjadi ketika pendapat pribadi penilai mempengaruhi terhadap kinerja baik dalam arti positif dan kinerja jelek dalam arti negatif.

---

<sup>2</sup> Surya Dharma, *Manajemen Kinerja Filsafa, Teori Dan Penerapannya*, (Yogyakarta: pustaka pelajar, 2005).

- b) Kesalahan yang cenderung terpusat. Beberapa penilai tidak suka menempatkan karyawan ke dalam posisi ekstrim dalam arti ada karyawan yang dinilai sangat positif dan dinilai sangat negatif.
  - c) Bisa terlalu lunak dan terlalu keras. Bias terlalu lunak terjadi ketika penilai cenderung begitu mudah dalam mengevaluasi kinerja karyawan.
- 2) Mengurangi bias penilaian. Bias penilaian dapat dikurangi melalui standar penilaian dinyatakan secara jelas, pelatihan, umpan balik, dan pemilihan teknik penilaian kinerja yang sesuai.

An nahl ayat 97

مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِّنْ ذَكَرٍ أَوْ أُنْثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ حَيٰوةً طَيِّبَةً ۚ وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُمْ بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ

Artinya :Barangsiapa mengerjakan kebajikan, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, maka pasti akan Kami berikan kepadanya kehidupan yang baik dan akan Kami beri balasan dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan.

Menurut Robbins indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu terdapat lima indikator,<sup>3</sup> yaitu:

- 1) Kualitas, pengukuran kualitas kinerja dilihat dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan. Kualitas kerja dapat digambarkan dari tingkat baik buruknya hasil kerja karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan juga kemampuan dan keterampilan karyawan dalam mengerjakan tugas yang diberikan padanya. Dalam hal ini, penulis mengamati bagaimana kualitas pelayanan administrasi persuratan yang dilakukan oleh para pegawai di Kantor Kecamatan Ujung Batu. Apakah pelayanan tersebut sudah sesuai dengan aturan yang berlaku atau malah tidak.
- 2) Kuantitas yang dimaksud merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan. Kuantitas yaitu ukuran jumlah hasil kerja unit maupun jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan oleh karyawan sehingga kinerja karyawan dapat diukur melalui jumlah (unit/siklus) tersebut. Misalnya karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat dari batas waktu yang ditentukan perusahaan. Dalam hal ini, penulis mengamati bagaimana kualitas pelayanan administrasi

---

<sup>3</sup> ROBBINS P. STEPHEN, *PELAKU ORGANISASI* (jakarta: ERLANGGA, 2001).

persuratan yang dilakukan oleh para pegawai di Kantor Kecamatan Ujung Batu. Apakah pelayanan administrasi persuratan di Kantor Kecamatan Ujung Batu ini sudah sesuai dengan waktu yang ditentukan.

- 3) Ketepatan waktu merupakan tingkat aktivitas yang diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain. Kinerja Karyawan juga dapat diukur dari ketepatan waktu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya. Sehingga tidak mengganggu pekerjaan yang lain yang merupakan bagian dari tugas karyawan tersebut. Dalam hal ini, penulis mengamati bagaimana kualitas pelayanan administrasi persuratan yang dilakukan oleh para pegawai di Kantor Kecamatan Ujung Batu, khususnya apakah para pegawai ini sudah menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan tenggat waktu yang sudah diatur dalam peraturan yang berlaku.
- 4) Efektivitas, merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, dan bahan baku) yang dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya. Bahwa dalam pemanfaatan sumber daya baik itu sumber daya manusia itu sendiri maupun sumber daya yang berupa teknologi, modal, informasi dan bahan baku yang ada di organisasi

dapat digunakan semaksimal mungkin oleh karyawan. Pada tahap ini penulis mengamati, apakah dalam proses pelayanan administrasi persuratan di kantor Kecamatan Ujung Batu ini sudah menggunakan sumber daya yang ada, baik teknologi ataupun para pegawai yang handal dan memiliki kemampuan dalam persuratan.

- 5) Kemandirian merupakan tingkat seseorang yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya tanpa menerima bantuan, bimbingan dari atau pengawas Kinerja karyawan itu meningkat atau menurun dapat dilihat dari kualitas kerja karyawan, kuantitas kerja karyawan, ketepatan waktu karyawan dalam bekerja disegala aspek, efektifitas dan kemandirian karyawan dalam bekerja. Artinya karyawan yang mandiri, yaitu karyawan ketika melakukan pekerjaannya tidak perlu diawasi dan bisa menjalankan sendiri fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan, bimbingan dari orang lain atau pengawas. Dalam hal ini, penulis mengamati apakah setiap pegawai di Kantor Kecamatan Ujung Batu sudah melakukan pekerjaannya sesuai dengan beban kerja yang sudah dibebankan kepadanya<sup>4</sup>. Selain itu, apakah dalam pekerjaannya tersebut para pegawai harus terus diawasi oleh para pimpinan atau tidak.

---

<sup>4</sup> Sudarmanto SIP, *KINERJA DAN PENGEMBANGAN KOPETENSI SDM* (pustaka pelajar).



## 5. Indikator Kinerja

Mahmudi mengatakan bahwa indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Indikator kinerja (performance indicator) sering disamakan dengan ukuran kinerja (performance measure), namun sebenarnya meskipun keduanya sama-sama dalam kriteria pengukuran kinerja, tetapi terdapat perbedaan arti dan maknanya. Moehariono menjelaskan tentang perbedaan antara indikator kinerja dengan ukuran kinerja, yaitu: Pada indikator kinerja (performance indicator) mengacu pada penilaian<sup>5</sup>

kinerja secara tidak langsung, yaitu hal-hal yang bersifat hanya merupakan indikasi kinerja saja sehingga bentuknya cenderung kualitatif atau tidak dapat dihitung. Sedangkan ukuran kinerja (performance measure) adalah kriteria yang mengacu pada penilaian kinerja secara tidak langsung sehingga lebih bersifat kuantitatif atau dapat dihitung. Pada kerangka manajemen strategis, terdapat bagian perencanaan strategis yang meliputi penentuan visi, misi, tujuan dan sasaran, serta cara mencapai tujuan

---

<sup>5</sup> John Soeprihanto, *Penilaian Kinerja Dan Pengembangan Karyawan* (Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, 2009).

dan sasaran yang meliputi kebijakan, program dan kegiatan.

Dari rencana strategis tersebut yang akan diukur kinerjanya adalah kebijakan, program dan kegiatan. Untuk mengukur kinerja ketiganya, diperlukan indikator kinerja yang terbagi dalam lima kelompok indikator kinerja yaitu indikator masukan (inputs), keluaran (outputs), hasil (outcomes), manfaat (benefits), dan dampak (impacts) Moeheriono menjelaskan tentang kelima indikator kinerja tersebut, yaitu:

- a) Masukan (inputs), yaitu ukuran tingkat pengaruh sosial ekonomi,
- b) lingkungan atau kepentingan umum lainnya yang dimulai oleh capaian indikator kinerja dalam suatu kegiatan.
- c) Asumsi-asumsi yang mengikuti tujuan disetiap tingkatan yang merupakan faktor luar yang tidak dapat dikontrol oleh proyek, yang dapat mempengaruhi hubungan antara masukan, keluaran, hasil, manfaat dan dampak.
- d) Menentukan indikator yang dapat menunjukkan tingkat pencapaian setiap tujuan (sedapat mungkin kuantitatif).

Kendala yang sering dihadapi dalam melakukan suatu analisa terhadap kinerja organisasi adalah menentukan parameter kinerja berdasarkan hasil pemenuhan sasaran

dan tujuan organisasi, terutama sekali yang berhubungan dengan organisasi publik dimana setiap organisasi publik telah mempunyai ukuran-ukuran sendiri untuk menilai kinerja atau hasil yang telah dicapai<sup>6</sup>.

Menurut Robbins yang dikutip oleh Ma'rifah (dalam Wardani,) mengemukakan bahwa kinerja adalah suatu fungsi dan interaksi antara kemampuan (ability), motivasi (motivation), dan kesempatan (opportunity). Melihat dari ketiga indikator dapat diasumsikan bahwa kinerja merupakan fungsi kemampuan, motivasi dan kesempatan atau dengan kata lain kinerja ditentukan oleh faktor kemampuan, motivasi dan kesempatan. Kesempatan dalam hal ini adalah ada tidaknya kendala atau rintangan yang menjadi penghambat dalam proses pencapaian atau pelaksanaan pekerjaan yang sedang dijalankan oleh seorang pegawai.

Jika ada salah satu pegawai atau aparatur tidak menghasilkan kinerja pada suatu tingkat seharusnya dia mampu, maka perlu diteliti lingkungan organisasinya karena selain didorong oleh kuatnya motivasi seseorang dan tingkat kemampuan yang memadai, peningkatan kinerja itu sendiri sangat

---

<sup>6</sup> mangkunegara anwar Prabu 2007. Evaluasi Kinerja SDM (Jakarta: refika aditama, ).

dipengaruhi oleh lingkungan dimana dia bekerja atau melakukan suatu aktifitas. Selanjutnya mengemukakan bahwa dalam melakukan pengukuran kinerja organisasi publik haruslah memperhatikan beberapa unsur berikut, yaitu :

- a) Terkait langsung dengan tujuan strategis;
- b) Cost atau biaya yang dikeluarkan seyogyanya tidak lebih besar dari manfaat yang diterima;
- c) Sempel, sehingga memunculkan data yang mudah untuk digunakan;
- d) Dimulai dari permulaan program;
- e) Dapat dilakukan secara kontinyu sepanjang waktu sehingga dapat diperbandingkan antara pengukuran pada satu titik waktu dengan waktu yang lainnya;
- f) Dilakukan pada sistem secara keseluruhan yang menjadi lingkup program;
- g) Digunakan untuk menetapkan target yang mengarah pada peningkatan kinerja yang akan datang;
- h) Ukuran kinerja harus dipahami secara jelas oleh setiap individu yang terlibat;
- i) Pengukuran kinerja harus memenuhi persyaratan reabilitas dan validitas;
- j) Pengukuran kinerja harus berfokus pada tingkatan korektif dan upaya peningkatan kinerja, bukan sekedar pada pantauan atau pengendalian saja.

Dengan demikian menjadi jelas bahwa kinerja memperlihatkan atau menunjukkan perilaku seseorang yang dapat diamati, karena kinerja merupakan

perilaku individu maka kinerja memiliki beberapa sifat, yaitu:

- a) Ia tidak diam tapi bertindak, melaksanakan suatu pekerjaan dan bersifat dinamis.
- b) Melakukan dengan cara-cara tertentu.
- c) Mengarah pada hasil yang hendak dicapai sehingga kinerja yang didapatkan bersifat faktual.

Jadi dapat disimpulkan konsepsi kinerja yang pada hakikatnya merupakan suatu cara atau perbuatan seseorang dalam mencapai hasil tertentu sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor sehingga dapat dilihat apakah pencapaian hasil sudah maksimal atau belum<sup>7</sup>. Sedarmayanti mengemukakan bahwa instrumen pengukuran kinerja merupakan alat yang dipakai untuk mengukur kinerja individu seorang pegawai yang meliputi:

- a) Prestasi Kerja

Hasil kerja pegawai dalam menjalankan tugas, baik secara kualitas maupun kuantitas kerja.

---

<sup>7</sup> ike janita Dewi, *Maksimum Motivasi Konsep Dan Implikasi Memotivasi Karyawan* (Yogyakarta: santusta, 2006).

b) Keahlian

Tingkat kemampuan teknis yang dimiliki pegawai dalam menjalankan tugas yang dibebankan kepadanya. Keahlian ini bisa dalam bentuk kerjasama, komunikasi, inisiatif, pengetahuan dan lain-lain.<sup>8</sup>

6. Ibadah Umrah

a) Pengertian umrah

Menurut Madzhab Imam Syafi'i karangan Wahyudi Ibnu Yusuf, umrah secara bahasa artinya ziarah berkunjung atau berziarah untuk melaksanakan ibadah dengan syarat-syarat tertentu. Setiap orang yang melakukan ibadah haji wajib melakukan umrah, yaitu perbuatan ibadah yang merupakan kesatuan dari ibadah haji<sup>9</sup>. Pelaksanaan umrah ini didasarkan pada firman Allah SWT di surat Al Baqarah ayat 196.

وَأَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ ۖ

Artinya: “Dan sempurnakanlah ibadah haji dan 'umrah karena Allah.”

<sup>8</sup>simanjuntak payaman J, *Manajemen Dan Evaluasi Kerja* (jakarta: FEUI, 2005).

<sup>9</sup> Imam Jazuli, *Buku Pintar Haji Dan Umroh* (Yogyakarta: ar-ruzz media, 2014).

Mengenai hukum umrah, ada beberapa perbedaan pendapat. Menurut Imam Syafi'i hukumnya wajib. Menurut Mazhab Maliki dan Mazhab Hanafi hukumnya sunah mu`akkad (sunah yang dipentingkan)<sup>10</sup>. Umrah diwajibkan bagi setiap muslim hanya 1 kali saja, tetapi banyak melakukan umrah juga disukai, terlebih jika dilakukan di bulan Ramadhan. Hal ini didasarkan pada hadist Nabi SAW yang diriwayatkan oleh Imam Muslim yang artinya `Umrah di dalam bulan Ramadhan itu sama dengan melakukan haji sekali`.

Waktu mengerjakan ibadah umrah dapat dilakukan kapan saja kecuali ada beberapa waktu yang di makruhkan melaksanakan umrah yaitu pada saat jamaah haji wukuf di padang arafah pada hari arafah, hari nahr (10 dzulhijjah) dan hari-hari tasyriq.

- b) Syarat, rukun, dan wajib umrah
  - a. Syarat umrah
    - 1) Islam,
    - 2) Baligh (dewasa)
    - 3) Aqil (berakal sehat)
    - 4) Merdeka (bukan hamba sahaya)
    - 5) Istitha`ah (mampu)

---

<sup>10</sup> Wahyudi Ibnu Yusuf, *Fikih Umrah Menurut Madzhab Imam Syafi'i*, ed. by M IwanJanuar (Bogor: Al Azhar Fresh Zone Publishing, 2021).

b. Rukun umrah

- 1) Ihram (niat), yaitu niat yang diiringi dengan ucapan atau perbuatan yang berkaitan dengan ibadah umrah, seperti membaca niat umrah yaitu:

نَوَيْتُ الْعُمْرَةَ وَأَحْرَمْتُ بِهَا لِلَّهِ تَعَالَى لَبَيْكَ اللَّهُمَّ

بِالْعُمْرَةِ

nawaitul 'umrata wa ahramtu bihi lillahi ta'ala labbaika Allahumma 'umratan.

Artinya; Aku niat melaksanakan umrah dan berihram karena Allah Swt. Aku sambut panggilan-Mu, ya Allah untuk

- 2) Thawaf, Thawaf yakni mengelilingi Ka'bah sebanyak tujuh kali, titik awal thawaf ini dimulai dari hajar aswad dan dianjurkan untuk mengusap *hajar aswad* ketika melewatinya. Bila tidak memungkinkan untuk mengusap hajar aswad, jama'ah diperbolehkan dengan hanya memberi isyarat berupa lambaian tangan ke arah hajar aswad, etika melakukan thawaf kita diperbolehkan pula untuk berdzikir maupun melafadzkan doa atau harapan yang dimiliki.



- 3) Sa`I, yaitu berlari-lari kecil dari bukit shafa dan bukit marwah sebanyak tujuh kali putaran
- 4) Tahallul, (Memotong Rambut minimal tiga helai): memotong atau menggunting beberapa helai rambut setelah melakukan *sa`i*.
- 5) Tertib (melaksanakan ketentuan manasik sesuai dengan ketentuan yang ada)

Rukun umrah tidak dapat ditinggalkan bila salah satunya tidak terpenuhi maka umrahnya tidak sah.

#### c. Wajib umrah

Wajib umrah ialah berihram dari tempat miqat, apabila dilanggar maka ibadah umrahnya tetap sah akan tetapi harus membayar dam.

#### c) Keutamaan ibadah umrah

Ibadah umrah memiliki keutamaan (*fadhilah*) yang banyak diantaranya:

##### 1. Menjadi tamu-tamu Allah

Layaknya tamu yang wajib dimuliakan, orang yang berhaji dan umrah adalah tamu-tamu Ar-rahman, maka Allah yang akan memuliakannya, setiap do'a dan pintanya akan Allah kabulkan Berdasarkan hadist riwayat Ibnu Majah dari Abu Hurairah, Nabi SAW bersabda :

الْحُجَّاجُ وَالْعُمَّارُ وَفَدُّ اللَّهِ إِنْ دَعَوْهُ أَجَابَهُمْ وَإِنْ

اسْتَعْفَرُوهُ غَفَرَ لَهُمْ

Artinya: "Orang-orang yang haji dan orang-orang yang pergi 'Umrah adalah utusan Allah, jika mereka berdo'a kepada-Nya, niscaya Ia akan mengabulkan mereka, dan jika mereka meminta ampun, niscaya Ia akan mengampuni mereka."(HR.Ibnu Majah No.2883)

## 2. Mendapat pahala jihad tanpa berperang

Jihad adalah amal yang paling utama setelah iman kepada Allah dan rasul-Nya orang yang mati syahid karena berjihad di jalan Allah mendapat hak untuk memberi syafa'at bagi anggota keluarganya. Haji dan umrah adalah amalan yang mendapat pahala seperti berjihad meski tanpa berperang<sup>11</sup>.

## 3. Penghapus dosa

Hampir setiap hari atau bahkan mungkin setiap detik kita melakukan dosa, lebih-lebih di budaya yang serba boleh tanpa batasan syaria't saat ini, maka kita menghajatkan amalan yang dapat menghapuskan dosa-

<sup>11</sup> Abdul Aziz bin Abdullah bin Baaz, *Haji, Umroh Dan Ziara Berdasarkan Al-Quran Dan as-Sunnah* (Jakarta: cv. firdaus, 1993).

dosa kita salah satunya adalah ibadah umrah nabi SAW bersabda:

الْعُمْرَةُ إِلَى الْعُمْرَةِ كَفَّارَةٌ لِمَا بَيْنَهُمَا، وَالْحَجُّ الْمَبْرُورُ

لَيْسَ لَهُ جَزَاءٌ إِلَّا الْجَنَّةُ

Artinya: "Umrah satu ke Umrah lainnya adalah penebus dosa antara keduanya, dan haji yang mabrur tidak ada pahala baginya selain Surga." (HR. Bukhari)

#### 4. Menghapus kefakiran

Menurut imam abu al-'ala muhammad al-mubarakfuri (1353 H) makna dihilangkan kefakiran adalah bisa jadi dijadikan kaya secara *zhahir* dan bisa jadi kaya hati di antara bukti kaya hati adalah seseorang ridha menyisihkan sebagian hartanya untuk berangkat melaksanakan ibadah umrah, sementara orang yang merasa miskin maka ia akan kikir dan enggan mengeluarkan biaya untuk melaksanakan ibadah umrah maupun ibadah lain yang mengeluarkan harta.

#### 5. Mendapat pahala sholat jutaan kali lipat

Dari jabir bin Abdullah nabi SAW bersabda:

صَلَاةٌ فِي مَسْجِدِي أَفْضَلُ مِنْ أَلْفِ صَلَاةٍ فِيْمَا سِوَاهُ  
 إِلَّا الْمَسْجِدَ الْحَرَامَ وَصَلَاةٌ فِي الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَفْضَلُ  
 مِنْ مِائَةِ أَلْفِ صَلَاةٍ فِيْمَا سِوَاهُ

Artinya: “Shalat di masjidku (Masjid Nabawi) lebih utama daripada 1000 shalat di masjid lainnya selain Masjidil Harom. Shalat di Masjidil Harom lebih utama daripada 100.000 shalat di masjid lainnya.” (HR. Ahmad 3/343 dan Ibnu Majah no. 1406, dari Jabir bin ‘Abdillah. Syaikh Al Albani mengatakan bahwa hadits ini shahih. Lihat Shahih At Targhib wa At Tarhib no. 1173.)

6. Berziarah/ berkunjung pada Rasulullah SAW

Berziarah atau berkunjung menjumpai rasulullah SAW haruslah dengan niat semata mengharap ridah allah swt. Dalam kitab imam baihaqi juga meriwayatkan hadits yaitu: “Barang siapa yang mengunjungi aku di madinah karena mengharap ridah allah swt, maka aku akan menjadi saksi dan menjadi syafaat baginya pada hari kiamat”(HR.Baihaqi,No.3998).

7. Pahala setara berhaji

Pahala ini adalah pahala khusus bagi yang berumrah dibulan ramadhan, yaitu mendapatkan pahala semisal

haji bahkan seperti berhaji bersama kekasih kita Nabi Muhammad SAW bersabda:

أَقْرَبُهَا السَّلَامَ وَرَحْمَةَ اللَّهِ وَبَرَكَاتِهِ وَأَخْبَرَهَا أَنَّهَا تَعْدِلُ

حَجَّةً مَعِيَ يَغْنِي عُمْرَةً فِي رَمَضَانَ

Artinya:”Sampaikan salam dan rahmat serta berkah kepadanya. Umrah pada Bulan Ramadhan adalah sama dengan haji bersamaku.”(HR.Abu Dawud, No.1699)

Umrah dibulan ramadhan setara dengan haji atau berhaji dengan rasulullah SAW, maksudnya dari sisi pahalanya bukan berarti kewajiban hajinya gugur.

#### 8. Memperoleh rahmat allah di ka’bah

Setiap hari allah swt menurunkan 100 rahmat-nya, pada baitullah (ka’bah) rahmat tersebut dibagi-bagi pada orang yang *berthawaf* di baitullah.

#### 7. Produk

Adapun Produk/ Pilihan Paket yang ditawarkan pada PT. Zafa Mulia Mandiri adalah sebagai berikut:

- a Umrah 9 hari, Mulai dari 28,8 juta all include. Dengan fasilitas, Maskapai Saudi arabia, LA & Handling Muassasah Saudia, Tiket Domestik dan Internasional, Visa Umrah, Transporatasi Bis,

Handling Di Indonesia, Perlengkapan, Muthawif & Pembimbing, Asuransi Covid-19

- b Umrah 12 hari, mulai dari 31,5 juta all include. Dengan fasilitas, Maskapai Saudi arabia, LA & Handling Muassasah Saudia, Tiket Domestik dan Internasional, Visa Umrah, Transporatasi Bis, Handling Di Indonesia, Perlengkapan, Muthawif & Pembimbing, Asuransi Covid-19
- c Umroh Plus Turki 12 hari (3 hari Istanbul), mulai dari 33,5 juta all include. Dengan fasilitas, Maskapai Saudi arabia, LA & Handling Muassasah Saudia, Tiket Domestik dan Internasional, Visa Umrah, Transporatasi Bis, Handling Di Indonesia, Perlengkapan, Muthawif & Pembimbing, Asuransi Covid-19
- d Perlengkapan dan Hotel Meliputi, koper, ransel, tas, paspor, kain seragam batik, syal, bantal leher, buku panduan, kain ihram(lk), peci(lk), Jilbab(pr), dan mukena(pr). Hotel Makkah : Makarem Alyad

## 8. Sistematis Administrasi

### 1) Pendaftaran

Untuk yang ingin mendaftar umrah di Zafa Tour Bengkulu harus melakukan pendaftaran minimal 2 bulan sebelum keberangkatan selama seat masih tersedia.

Sedangkan untuk jamaah yang mendaftar jamaah haji bisa mendaftar kapan saja sesuai dengan niat calon jamaah dengan estimasi masa tunggu selama 7-8 tahun. Semua pendaftaran dapat dilakukan di agen atau perwakilan Zafa Tour Bengkulu dan kantor Zafa Tour diseluruh Indonesia

## 2) Pembayaran

Melakukan pembayaran DP atau uang muka sebesar 3,5 juta rupiah untuk jamaah umrah dan uang muka untuk haji plus sebesar 5 juta dan pelunasannya dilakukan dengan 3 cara yaitu, yang pertama dibayar tunai jika mampu, yang kedua di bayar dengan cicilan yang ditransfer langsung ke rekening Zafa Tour dan setiap transaksi minimal 500 ribu tanpa batasan waktu, yang ketiga melunasi dengan cara berusaha, dan hak usaha ini diberikan kepada jamaah yang sudah membayar DP baik haji maupun umrah yang berlaku seumur hidup, serta ditambah dengan biaya booking seat sebesar 56 juta atau USD 4.000.

## 3) Pelunasan

Cara untuk melunasi sisa biaya umrah dan haji khusus di Zafa Tour adalah dengan cara membayar tunai atau cash yang nominalnya harus minimal 500 ribu per transaksi dan penyelesaian pembayaran untuk umrah

harus minimal 1 bulan sebelum keberangkatan dan haji khusus minimal 6 bulan sebelum keberangkatan.

#### 4) Manasik

Untuk di tingkat pusat melaksanakan manasik seminggu sebelum keberangkatan dan banyak tanggal, sedangkan yang manasik di daerah termasuk di Makassar manasik sehari sebelum keberangkatan, agar jamaah yang datang dari jauh bisa langsung diterbangkan dari Bengkulu ke Arab Saudi setelah mengikuti manasik di Makassar, dan proses manasik di Bengkulu menggunakan hotel Clarion yang telah bekerjasama dengan PT. Arminareka Perdana Cabang Makassar.

#### 5) Perwakilan

Penanganan jamaah di kantor Zafa Tour Bengkulu menggunakan perwakilan Zafa Tour yang berada di Mekkah dan Madinah yang akan menjemput jamaah di Mekkah dan Madinah, dan membawa jamaah dengan menggunakan bus yang telah disediakan untuk selanjutnya menuju ke Hotel yang telah disediakan. Serta menangani jamaah sampai kembali atau pemulangan ke tanah air

- Proses Produksi

Proses Produksi adalah serangkaian langkah kegiatan yang dilakukan secara teratur untuk menghasilkan



suatu produk yang bersifat nyata. Untuk menghasilkan suatu produk (barang/jasa) pasti membutuhkan suatu proses produksi.

- Proses Administrasi/Manajemen

Proses administrasi/manajemen adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan secara teratur dan berakhir pada suatu produk yang tidak nyata seperti keputusan atau kebijakan.

#### Unsur-Unsur yang Diperhatikan dalam Analisis Kinerja

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

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<sup>12</sup>

#### Tujuan Adanya Analisis Kinerja

- a) Melakukan peninjauan terhadap kinerja karyawan di masa lalu.
- b) Mendapatkan data yang sesuai fakta dan sistematis dalam menetapkan nilai dari suatu pekerjaan.
- c) Mengidentifikasi kemampuan organisasi dan menganalisa kemampuan karyawan secara individual.
- d) Menyusun sasaran di masa mendatang.

#### 9. Oprasional

##### a Bidang Administrasi

Administrasi ini merupakan sebuah usaha serta aktivitas yang berhubungan dengan suatu pengaturan kebijakan supaya dapat mencapai target/ tujuan organisasi, jadi boleh dibilang bahwa administrasi punya peranan yang sangat krusial di dalam seluruh aktivitas sebuah organisasi. Yakni umumnya berkutat dengan aktifitas yang berkaitan dengan pencatatan, surat menyurat, pembukuan, mengatur agenda dan pengaturan

---

<sup>12</sup> hasibuan m.s.p., *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: bumi aksara, 2005).

kebijakan yang berkaitan dengan kegiatan yang bersangkutan dengan administrasi.

b Bidang Keuangan

Keuangan sering digunakan secara bergantian dengan akuntansi, meskipun kedua bidang studi itu penting bagi perusahaan mana pun, keduanya sedikit berbeda. Keuangan berurusan dengan semua aspek menghasilkan dengan semua aspek menghasilkan dan mengelola uang sementara. Teori keuangan meliputi konsep produksi, perdagangan, pemasaran, konsumsi, investasi, tabungan, distribusi dan pembiayaan. Keuangan membantu mengelola semua konsep ini dengan memengaruhi tindakan yang di ambil perusahaan dalam periode waktu tertentu. Oleh karna itu, pengetahuan tentang keuangan sangat penting untuk membuat keputusan yang tepat dan untuk meningkatkan kinerja perusahaan.

c Bidang Umum

Bagian dari suatu perusahaan yang bertugas untuk mendukung perusahaan dalam menjalankan oprasionalnya dengan megurusi segala urusan rumah tangga perusahaan. Merupakan juga bagian unit support yang berfungsi untuk membantu kelancaran kegiatan oprasional perusahaan, biasanya orang yang terjun dalam

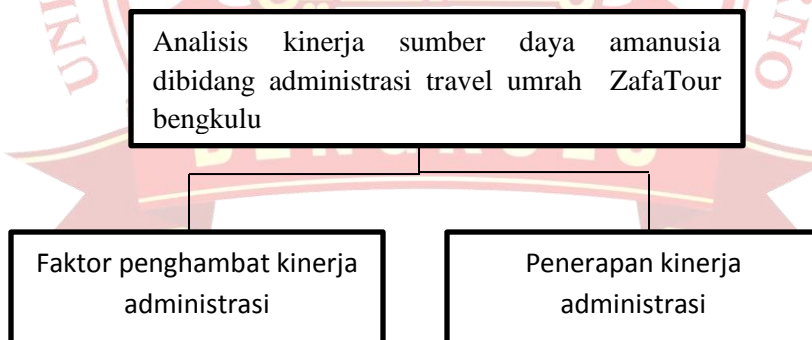
devisi ini umumnya akan mengurus berbagai hal sekaligus di dalam perusahaan.

## B. Kerangka berpikir

Kerangka berpikir dapat berupa kerangka teori dan pula berupa kerangka penalaran logis. Kerangka berpikir merupakan uraian ringkas tentang teori yang digunakan dan cara menggunakan teori tersebut dalam menjawab pertanyaan penelitian.

Adapun kerangka berpikir dalam penelitian ini adalah teori yang penulis gunakan sebagai berikut :

Administrasi sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih berdasarkan tujuan yang akan ditentukan



Gambar 2.1 kerangka berpikir