

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Penggerakan adalah aktivitas pokok dalam manajemen yang mendorong dan menjuruskan semua bawahan agar berkeinginan, bertujuan bergerak untuk mencapai maksud-maksud yang telah ditentukan dan mereka berkepentingan serta bersatu padu dengan rencana usaha organisasi.

Penggerakan dapat juga didefinisikan sebagai keseluruhan usaha, cara, teknik, dan metode untuk mendorong para anggota organisasi agar mau dan ikhlas bekerja sebaik mungkin demi terciptanya tujuan organisasi dengan efektif dan efisien, ekonomis.<sup>1</sup>

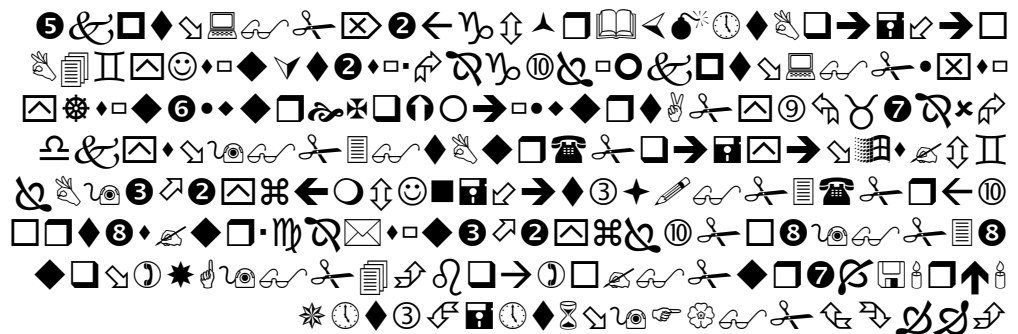
Ibadah haji merupakan rukun Islam kelima yang wajib dilaksanakan oleh setiap orang Islam yang memenuhi syarat baik secara finansial, fisik, maupun mental, sekali seumur hidup. Penyelenggaraan Ibadah Haji harus didasarkan pada prinsip keadilan untuk memperoleh kesempatan yang sama bagi setiap warga negara Indonesia yang beragama Islam.

Makna “*hajjulbaiti*” menurut syari’at ialah mengunjungi baitullah dengan sifat tertentu, diwaktu yang tertentu, disertai oleh perbuatan-perbuatan yang tertentu pula.<sup>2</sup> Sebagaimana firman Allah QS. Al-Baqarah ayat 197:

---

<sup>1</sup>Sondang P. Siagan, *Fungsi-Fungsi Manajerial*, (Jakarta: 1989), h. 128

<sup>2</sup>Hasbi Ash Shiddieqy, *Pedoman Haji*, (Jakarta : 1976), h. 16



Artinya : *(Musim) haji adalah beberapa bulan yang dimaklumi, Barangsiapa yang menetapkan niatnya dalam bulan itu akan mengerjakan haji, Maka tidak boleh rafats, berbuat Fasik dan berbantah-bantahan didalam masa mengerjakan haji. dan apa yang kamu kerjakan berupa kebaikan, niscaya Allah mengetahuinya. Berbekallah, dan Sesungguhnya Terbaik-takal adalah takwa dan bertakwalah kepada-Ku Hai orang-orang yang berakal.*(Q.S.Al-Baqarah: 197)<sup>3</sup>

Haji secara bahasa menziarahi, menuju kesuatu tempat berulang kali, mengunjungi ka'bah, oleh karena itu para muslim mengunjungi Baitullah Al-Haram pada tiap-tiap tahun dinamakan ibadah tersebut dengan haji. Ibadah haji mengunjungi baitullah merupakan tempat yang dibesarkan maka ibadah mengunjunginya dinamakan haji.<sup>4</sup>

## UIN IMAM BONJOL PADANG

Penyelenggaraan haji merupakan mandat Undang-Undang Nomor.13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji. Sesuai peraturan Perundang-undangan tersebut, penyelenggaraan ibadah haji menjadi tanggung jawab pemerintah yang dikoordinasikan oleh Menteri Agama Republik Indonesia. Hal tersebut berdasarkan pertimbangan bahwa penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas Nasional dan menyangkut martabat serta nama baik bangsa. Penyelenggaraan haji oleh pemerintah

<sup>3</sup>Departemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: Diponegoro, 2008), h. 48

<sup>4</sup> Hasbi Ash Shiddieqy, *op. cit.*, h. 3

berdasarkan azaz keadilan, profesionalitas dan akuntabilitas dengan prinsip *nirlaba*. Penyelenggaraan haji oleh pemerintah bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jamaah haji, sehingga jamaah haji menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan dan keamanan.<sup>5</sup>

Supaya semua kegiatan yang berada dalam instansi tersebut berjalan dengan lancar dan efektif, maka diperlukan sebuah sistem manajemen yang baik untuk mengelola dan membangun lembaga tersebut sesuai dengan fungsi dan tujuannya. Seorang pemimpin dalam mengelola sebuah kegiatan haruslah memiliki ilmu tentang manajemen yang didalamnya tidak terlepas dari unsur penggerakan.



Menurut G.R. Terry manajemen adalah “suatu proses yang khas terdiri dari tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya”.<sup>6</sup> Apabila perencanaan sudah ada, maka fungsi penggerakan dapat dilaksanakan. Penggerakan merupakan fungsi yang terpenting dan inti dari manajemen. Bagaimanapun baiknya suatu rencana, tertibnya pengorganisasian dan tersedianya sumber-sumber tanpa ada fungsi penggerakan, maka semua itu tidak akan berarti apa-apa. Karena fungsi

<sup>5</sup>Imam Syaukani, *Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1430 H/2009 M* (Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI,2011), h.1

<sup>6</sup>GR. Terry, *Prinsip-Prinsip Manajemen*, (Bandung: Amiko, 2008), h. 2

penggerakan ini berarti bagaimana manajer dapat menggerakan orang-orang atau kelompok agar mau bekerja untuk menjalankan rencana yang telah ditetapkan.<sup>7</sup> Penggerakan adalah seluruh proses pemberian motivasi kerja kepada para bawahan sedemikian rupa, sehingga mereka mampu bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi dengan efektif dan ekonomis.

Menurut M. Munirada beberapa langkah yang harus diperhatikan dalam melakukan penggerakan yaitu:

1. Pemberian motivasi
2. Melakukan Pembimbingan
3. Penjalinan hubungan
4. Penyelenggaraan komunikasi<sup>8</sup>

Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan ibadah haji regular untuk mengatur dan mengontrol kegiatan seputar perhajian yang meliputi : ketentuan umum, syarat dan prosedur pendaftaran haji, kuota haji, pembimbingan ibadah haji, petugas yang menyertai ibadah haji, pelayanan dokumen dan identitas haji, pelayanan transportasi jamaah haji, pelayanan akomodasi dan konsumsi haji, pembinaan dan pelayanan kesehatan jamaah haji, perlindungan jama'ah dan petugas haji, koordinasi penyelenggaraan ibadah haji, ketentuan peralihan, ketentuan penutup.

Di Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman bagian kasi penyelenggaraan haji berdasarkan Peraturan Menteri Agama (PMA) Republik

<sup>7</sup>Rahima Zakia, *Dasar-Dasar Manajemen Dakwah* (Jakarta: The Minangkabau Foundation, 2006), h. 97

<sup>8</sup>M. Munir, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta: Kencana, 2009), h.141-159

Indonesia Nomor 13 Tahun 2012 tentang organisasi dan tata kerja instansi vertikal Kementerian Agama pada bagian ketiga tentang Kantor Kementerian Agama Sumatra Barat, yang terdapat pada Pasal 93 yang menyatakan bahwa Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, dan pengelolaan sistem informasi di bidang penyelenggaraan haji dan umrah berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama.

Kemudian pada pasal 94 dalam melaksanakan tugasnya di Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah menyelenggarakan fungsi :

- a. Penyiapan kebijakan teknis dan perencanaan program di bidang penyelenggaraan haji dan umrah
- b. Pelaksanaan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang pendaftaran, dokumen, akomodasi transportasi, perlengkapan haji, pengelolaan keuangan haji, pembinaan jemaah haji dan umrah, serta pengelolaan sistem informasi haji
- c. Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah.

Kemudian berdasarkan Surat Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) repormasi birokrasi Nomor : B/5548 yang terdapat pada Nomor 215 tentang Pengelola Penyelenggara Haji dan Umrah yang bertugas mengelola objek kerja dengan cara menyusun program, mengendalikan dan mengkoordinasikan serta memeriksa dan mengevaluasi sesuai prosedur dan

ketentuan yang berlaku, agar pekerjaan dapat berjalan sesuai dengan yang diinginkan dengan butir kegiatan:

1. Menyusun program kerja, bahan dan alat perlengkapan obyek kerja sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar dalam pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan baik;
2. Memantau, objek kerja sesuai dengan bidang tugasnya, agar dalam pelaksanaan terdapat kesesuaian dengan rencana awal;
3. Mengendalikan program kerja, sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar tidak terjadi penyimpangan dalam pelaksanaan;
4. Mengkoordinasikan dengan unit-unit terkait dan atau instansi lain dalam rangka pelaksanaannya, agar program dapat terlaksana secara terpadu untuk mencapai hasil yang optimal;
5. Mengevaluasi dan menyusun laporan secara berkala, sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku sebagai bahan penyusunan program berikutnya, dan
6. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintah atasan baik secara tertulis maupun lisan.

Kegiatan di atas dilaksanakan oleh satu orang Kepala Seksi dan empat orang Staf dengan fungsi dan tanggung jawabnya. Kesemua itu dilakukan dan dikerjakan sesuai dengan peraturan yang telah digariskan.

Menurut wawancara yang penulislakukan dengan Bapak Drs. Saiful Azhar selaku Kasi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah dan Bapak Faisal salah seorang staf pada kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang

Pariaman, beliau mengatakan bahwa banyaknya pelayanan yang dilakukan kepada calon jama'ah perharinya paling banyak 15 orang dan paling sedikit 5 orang dan terkadang tidak ada sama sekali pelayanan, karena tidak adanya calon jamaah haji yang mendaftar

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara penulis selama melaksanakan praktek profesi lapangan (PPL) pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman pada tanggal 3 Desember 2016, ada beberapa hal yang belum terwujud secara optimal dalam pelaksanaan fungsi penggerakan terhadap pelayanan calon jama'ah Haji diantaranya yaitu 1) Masih kurang optimalnya pelayanan yang dilakukan pada seksi haji dan umrah. 2) Masih belum jelasnya pemberian informasi seputaran haji dan umrah kepada calon jama'ah haji sehingga ada jama'ah yang tidak mengetahui jadwal keberangkatan setelah pendaftaran dilakukan. 3) Terjadi kesalahan data yaitu data pendaftaran calon jamaah haji tahun 2008 terselip di data pendaftaran calon jamaah haji 2015. 4) Sistem pendaftaran haji online tidak berjalan dengan baik. Padahal telah diberikan pelatihan, pembinaan yang berkaitan dengan pelayanan agar mampu melayani dengan semaksimal mungkin, telah diberitahukan kepada seluruh staf seksi haji dan umrah agar memberikan informasi secara jelas setelah pendaftaran dilakukan, serta telah dilakukan pembinaan, kecermatan dalam bekerja yang berkaitan dengan sistem pendaftaran haji online yang sebelumnya manual, sekarang memakai sistem online yaitu (siskohat).

Melihat betapa besar peranan pergerakan bagi tercapainya tujuan yang diinginkan, oleh sebab itu Penulis tertarik membuat suatu karya Ilmiah dengan mengangkat sebuah judul : **“Pengerakan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman”**.

## B. Rumusan dan Batasan Masalah

### 1. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka secara khusus yang ingin penulis cari jawabannya adalah “Bagaimana Pengerakan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah pada kantor Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman?”

### 2. Batasan masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas maka yang menjadi batasan masalah pada penelitian ini adalah:

- a. Pemberian motivasi terhadap staf dalam memberikan pelayanan pada Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman.
- b. Pemberian bimbingan terhadap staf dalam memberikan pelayanan pada Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman.
- c. Penjalinan hubungan terhadap staf dalam memberikan pelayanan pada Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman.



- d. Penyelenggaraan komunikasi terhadap staf dalam memberikan pelayanan pada Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman.

### C. Penjelasan Judul

Untuk menghindari terjadinya kekeliruan dalam pemahaman judul skripsi ini, perlu penulis memberikan penjelasan bahwa penulis mengkhususkan penelitian yang berkaitan tentang haji saja, pengertian judul sebagai berikut :

Penggerakan : Suatu proses, usaha, teknik, dan metode yang diperlukan oleh seorang manejer atau pimpinan untuk mendorong anggota organisasi agar mau bekerja denganulus ikhlas demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien.

Penyelenggaraan : Suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan guna untuk memperlancar perjalanan ibadah haji

Pendaftaran ibadah haji : Proses, cara atau pemberian yang dilakukan untuk memenuhi suatu hak calon jama'ah haji agar jama'ah merasa tidak kesulitan

Kementerian Agama : adalah Nama dari sebuah Institusi Pemerintahan yang bertugas mengurus urusan Agama, Kementerian Agama yang Penulis teliti di Kabupaten Padang Pariaman.

Dari penjelasan judul di atas maka dapat dipahami bahwa maksud secara umum dari penelitian ini adalah menguraikan bagaimana Penggerakan Seksi penyelenggaraan haji dan umrah pada Kantor Kementrian Agama Kabupaten Padang Pariaman, yang meliputi Pemberian motivasi, Pembimbingan, Penjalin hubungan, dan Penyelenggaraan komunikasi.

#### **D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

##### 1. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengetahui dan memahami pemberian motivasi terhadap staf dalam memberikan pelayanan pada Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman.
- b. Mengetahui dan memahami pemberian bimbingan terhadap staf dalam memberikan pelayanan pada Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman.
- c. Mengetahui dan memahami penjalinan hubungan terhadap staf dalam memberikan pelayanan pada Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman.

- d. Mengetahui dan memahami komunikasi dalam memberikan pelayanan pada Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman.

## 2. Kegunaan Penelitian

Sedangkan yang menjadi kegunaan penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Sebagai bahan informasi dan sumbangan pemikiran bagi pihak yang membutuhkan tentang Penggerakan Bidang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman
- b. Untuk pengembangan wawasan atau memperkaya nuansa ilmu manajemen, terutama dalam Penggerakan Bidang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman
- c. Sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar serjana sosial (S.Sos) pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Jurusan Manajemen Dakwah UIN Imam Bonjol Padang.

## E. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan : yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan dan batasan masalah, penjelasan judul, tujuan dan kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II landasan teori: pada bab ini menjelaskan tentang pengertian pergerakan, aspek pergerakan dalam manajemen, langkah-langkah dalam pergerakan, dan Profil Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman.

Bab III Metodologi penelitian: yang menjelaskan tentang metode dan jenis penelitian, lokasi penelitian, sumber data, teknis pengumpulan data dan teknik analisis data.

Bab IV Hasil Penelitian: Pergerakan bidang penyelenggaraan haji dan umrah pada kantor kementerian agama kabupaten padang pariaman, meliputi pemberian motivasi, bimbingan, penjalinan hubungan, penyelenggaraan komunikasi.

Bab V Penutup: yang berisikan kesimpulan dan saran-saran

