

SKRIPSI

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KINERJA PENYELENGGARA HAJI DAN UMROH PADA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN
LAMPUNG TIMUR**

Oleh :

**AHMAD SAPUTRA
NPM. 1804010002**



**Jurusan Manajemen Haji dan Umroh
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1445 H / 2024 M**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA
PENYELENGGARA HAJI DAN UMROH PADA KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LAMPUNG TIMUR**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

Ahmad Saputra
NPM. 1804010002

Pembimbing : Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy

Jurusan Manajemen Haji dan Umroh
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1445 H / 2024 M**

NOTA DINAS

Nomor :
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : **Untuk Dimunaqosyahkan**

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
Di –
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah Kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya maka skripsi saudara :


Nama : AHMAD SAPUTRA
NPM : 1804010002
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh
Judul : ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KINERJA PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH PADA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN
LAMPUNG TIMUR

Sudah dapat kami setujui dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk di munaqosyahkan. Demikianlah harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamua'alaikum Wr. Wb

Metro, 19 Januari 2024

Dosen Pembimbing


Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy
NIP. 19910617 201903 2 015

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Penyelenggara Haji Dan Umroh Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur

Nama : Ahmad Saputra

NPM : 1804010002

Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh


Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

MENYETUJUI:

Untuk dimunaqosyahkan dalam siding Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Metro, 19 Januari 2024

Dosen Pembimbing



Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy
NIP. 19910617 201903 2 015



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 3411
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296; website: www.metrouniv.ac.id; E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor : B-0761/In-28.3/D/PP.00.9/03/2024

Skripsi dengan Judul “ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA PENYELENGGARA HAJI DAN UMROH PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LAMPUNG TIMUR”, Disusun oleh AHMAD SAPUTRA, NPM. 1804010002, Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah yang telah diujikan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro pada hari/tanggal Selasa, 20 Juni 2023.

TIM PENGUJI MUNAQOSYAH

Ketua / Moderator : Alva Yenica Nandavita.M.E.Sy

(.....)

Penguji I : Dliyaul Haq.M.S.I

(.....)

Penguji II : Sukma Sari Dewi Chan.S.T.HI.,M.Ud

(.....)

Sekretaris : Primadatu Deswara.SKM.,M.PH

(.....)

Mengetahui,

Dean Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Asmat Jalil, M.Hum
NIP. 196208121998031001

ABSTRAK

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA PENYELENGGARA HAJI DAN UMROH PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LAMPUNG TIMUR

Oleh:

Ahmad Saputra
NPM. 1804010002

Kinerja merupakan suatu hasil kerja yang telah diperoleh individu berdasarkan pada syarat pekerjaan tersebut. Namun pada Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur masih terdapat beberapa kekurangan yaitu terdapat beberapa pegawai yang keluar kantor pada saat jam kerja, kurangnya tempat duduk untuk antrean jamaah serta kurangnya papan informasi yang menjelaskan tentang proses pelayanan haji. Selain itu terdapat beberapa pegawai yang kualifikasi pendidikannya tidak sesuai dengan tugas yang diembannya. Hal tersebut menimbulkan ketidakmaksimalan kinerja pegawai PHU di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Penyelenggara Haji dan Umroh Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), sedangkan sifat penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan dokumentasi. Kemudian semua data-data tersebut dianalisa secara induktif.

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa: Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Penyelenggara Haji dan Umroh Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, meliputi faktor internal yang terdiri dari keinginan untuk hidup yang lebih layak, keinginan untuk dapat memiliki sesuatu, keinginan untuk memperoleh penghargaan, dan keinginan untuk memperoleh pengakuan. Sedangkan faktor eksternal yang terdiri dari kondisi lingkungan kerja, kompensasi yang memadai, pengawasan yang baik, adanya jaminan pekerjaan, status dan tanggung jawab dan peraturan yang fleksibel.

Kata Kunci: *Kinerja, Penyelenggara Haji dan Umroh*

ORISINILITAS PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ahmad Saputra

NPM : 1804010002

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

Menyatakan bahwa Skripsi ini secara keseluruhan adalah asli penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar Pustaka.

Metro, Januari 2024



Ahmad Saputra
NPM. 1804010002

MOTTO

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ
فَيُنبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya: Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.

(QS. At-Taubah: 105)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin segala puji dan syukur peneliti ucapkan kepada Allah SWT, atas limpahan Rahmatnya dan kasih sayang-Nya ArRahman Ar-Rahim. Peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dalam rangka memenuhi tugas dan sebagaimana syarat memperoleh gelar sarjana ekonomi.

Skripsi ini pertama peneliti persembahkan untuk kedua orang tua, yang saya hormati serta sayangi, senantiasa mendoakan, memberi perhatian, memberikan kasih sayang, semangat serta dukungan baik moral maupun moril dalam keberhasilan saya dalam menyelesaikan studi di IAIN Metro. Kedua untuk saudara dan keluarga besar serta sahabat-sahabat yang tidak bisa peneliti sebutkan satu per satu. Pihak-pihak yang telah mendukung, membantu serta mendoakan peneliti hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah Peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT, atas taufik dan inayahNya, sehingga Peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul: “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Penyelenggara Haji Dan Umroh Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur”. Penulisan Skripsi ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Strata I (SI) Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE).

Dalam upaya penyelesaian tugas Skripsi ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Siti Nurjanah, M. Ag, PIA., selaku Rektor IAIN Metro
2. Bapak Dr. Mat Jalil, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Ibu Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy, selaku Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umroh sekaligus Pembimbing Skripsi.
4. Ibu Liberty, SE., MA Selaku Pembimbing Akademik
5. Bapak dan ibu dosen/karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.
6. Teman-teman Manajemen Haji dan Umrah (MHU), yang tidak bisa kusebutkan satu per satu.

7. Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, yang telah memberikan informasi dan dukungan kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Kritik dan saran sangat peneliti harapkan sebagai upaya perbaikan dalam penulisan karya ilmiah agar menghasilkan penelitian yang lebih baik. Pada akhirnya peneliti berharap semoga hasil penelitian yang telah dijalankan kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya Manajemen Haji dan Umrah dan bagi pihak-pihak yang terkait.

Metro, Januari 2024

Peneliti



Ahmad Saputra

NPM. 1804010002

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN NOTA DINAS	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN ABSTRAK	vi
HALAMAN ORISINILITAS PENELITIAN	vii
HALAMAN MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Penelitian.....	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
D. Penelitian Relevan.....	8

BAB II LANDASAN TEORI

A. Pengertian Kinerja.....	11
B. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja	12
C. Indikator Kinerja	13
D. Penilaian Kinerja Penyelenggara Haji dan Umroh	16
E. Tujuan dan Manfaat Penyelenggara Haji dan Umroh.....	17

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian.....	19
B. Sumber Data	20

C. Teknik Pengumpulan Data	22
D. Teknik Analisa Data	23

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	26
1. Sejarah Singkat Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur	26
2. Tugas dan Wewenang Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur	28
3. Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur	30
B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Penyelenggara Haji dan Umroh Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur	32
C. Pembahasan	70

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	86
B. Saran	86

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

1. Tabel 1.1 Data Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Lampung Timur tahun 2021-2023..... 3

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kementerian Agama Lampung Timur ... 31

DAFTAR LAMPIRAN

1. SK Pembimbing
2. Outline
3. Alat Pengumpul Data
4. Surat Izin Research
5. Surat Balasan Izin Research
6. Surat Tugas
7. Surat Keterangan Bebas Plagiasi
8. Surat Keterangan Bebas Pustaka
9. Lembar Konsultasi Bimbingan Skripsi
10. Dokumentasi
11. Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kinerja merupakan suatu hasil kerja yang telah diperoleh individu berdasarkan pada syarat pekerjaan tersebut. Kinerja sebagai hasil baik secara kualitatif dan kuantitas yang sudah dicapai oleh pegawai dalam melaksanakan tanggungjawabnya terhadap organisasi. Untuk menentukan kinerja yang baik organisasi membuat standar pekerjaan yang telah diputuskan bersama.¹ Standar pekerjaan yang dibuat mencakup tugas dan tanggungjawab masing-masing pegawai di setiap lembaga. Adapun yang menjadi penanggung jawab penyelenggara haji adalah Kementerian Agama Provinsi, sedangkan yang menjalankan proses penyelenggaraan haji adalah Kementerian Agama Kabupaten/Kota, sehingga Lembaga tersebut memiliki tugas dan tanggungjawab masing-masing.

Kementerian Agama sebagai penanggung jawab penyelenggaraan haji, membentuk Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umroh pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi, sedangkan di daerah lembaga yang menaungi dan bertanggungjawab terhadap proses ibadah haji Kabupaten/Kota adalah Kementerian Agama Kabupaten/Kota. Adapun mengenai penyelenggaraan haji di atur pada seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU), yang pada hal ini adalah Seksi PHU di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur.

¹ Aisyah, Nurdin, Aminudin, Samsuri, "Manajemen Kinerja Pegawai Subbag Kepegawaian Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tenggara", *Jurnal Al-Munazzam*, Vol. 2, No. 2, 2022., 59

Pada seksi PHU inilah terdapat kegiatan pelayanan, pembinaan, dan pengolahan data jamaah.²

Kementerian Agama sebagai penyelenggara haji telah berusaha dengan segala kemampuan dan fasilitas yang dimiliki berupaya memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya agar jamaah haji Kabupaten Lampung Timur dapat menunaikan ibadah haji dengan tertib, lancar, mudah, baik, aman dan sempurna. Peningkatan mutu pembinaan, pelayanan dan perlindungan terhadap calon haji antara lain melalui penyempurnaan sistem dan manajemen penyelenggaraan haji semakin ditingkatkan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ada.

Sampai saat ini jumlah jamaah haji di Kabupaten Lampung Timur diharapkan akan menjadi peluang yang sangat potensial, pelaksanaan ibadah haji ini tidak hanya menjadi tradisi ibadah tahunan saja, melainkan dapat menjadikan suatu gambaran jamaah haji yang mempunyai ketakwaan terhadap Allah SWT. Pada sisi lain jika kita membicarakan mengenai prosesi ibadah haji tidak hanya menyangkut tentang jamaah haji saja, tetapi juga mengenai persoalan penyelenggaraan.

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan pada 9 November 2023 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur diketahui bahwa data jamaah haji selama dua tahun terakhir ini selalu meningkat. Sehingga Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) harus mampu menjalankan tupoksi tugas pegawai dengan maksimal, termasuk dalam hal peningkatan pelayanan

² Ridwan Agustian Nur, dkk, "Metode Pembinaan Jamaah Haji pada Kementerian Agama Kabupaten Sukabumi", *Jurnal Pendidikan dan Konseling*, Vol. 4, No. 4, 2022., 6474

pada Jamaah haji agar proses penyelenggaraan haji dapat berjalan lancar. Adapun data jumlah jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur yaitu:

Tabel 1.1
Data Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama
Lampung Timur tahun 2021-2023

No.	Tahun	Jenis Kelamin		Jumlah Jamaah Haji
		Laki-Laki	Perempuan	
1.	2021	622	750	1372
2.	2022	741	823	1564
3.	Januari-Juli 2023	488	591	1079
Jumlah		1851	2163	4015

Sumber : Wawancara dengan Bapak H. Liwon, S.Ag, M.Pd, Pegawai PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 9 November 2023

Berdasarkan data tersebut di atas, dapat diketahui bahwa jumlah jamaah haji pada tahun 2021 sebanyak 1.372 orang yang terdiri dari 622 laki-laki dan 750 perempuan. Kemudian meningkat pada tahun 2022 menjadi 1.564 orang yang terdiri dari 741 laki-laki dan 823 perempuan. Kemudian pada tahun 2023, peneliti pada saat melakukan penelitian memperoleh data dari bulan Januari sampai Juli 2023 dengan jumlah 4015 orang yang terdiri dari 488 laki-laki dan 591 perempuan. Jumlah jamaah dari tahun 2021-2023 yang terdapat pada table di atas (hasil wawancara dengan Bapak H. Liwon, S.Ag, M.Pd, Pegawai PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur) bahwa jumlah jamaah semakin meningkat.

Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian agama Lampung Timur bertugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pengelolaan data dan informasi, serta penyusunan rencana dan pelaporan di bidang pendaftaran dan pembatalan haji, bimbingan manasik, bina haji reguler, penyelenggara haji

husus dan umrah, transportasi dan dokumen haji reguler, serta administrasi keuangan haji.³

Pelaksanaan ibadah haji ini melibatkan unsur-unsur lain di luar aspek ritual agar pelaksanaan perjalanan dengan baik, sehingga seorang akan pulang dengan predikat haji mabrur. Dengan kata lain, di luar unsur-unsur di luar ritual ibadah haji yang menunjang kesuksesan pelaksanaan rukun Islam kelima itu tidak boleh di kesampingkan sedikit pun.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala Kementerian Agama Lampung Timur yang menjelaskan bahwa “setiap pegawai menerapkan kinerja karyawan yang sudah berdasarkan SOP. Kemudian terkait pelayanan yang diberikan pegawai kepada jamaah sudah baik seperti pelayanan yang ramah, sopan dan satun kepada jamaah. Kinerja diterapkan sesuai dengan tugas pokok masing-masing, misalnya bagian SSKOHAT bertugas input data dan meneruskan data ke provinsi maupun ke pusat, bagian pendaftaran bertugas memberikan pelayanan bagi masyarakat yang mendaftar haji, bagian pembinaan bertugas memberikan sosialisasi tentang pendaftaran haji, manasik haji, serta informasi pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji”.⁴

Kemudian hasil wawancara dengan pegawai PHU di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur mengungkapkan bahwa: “ketentuan yang berlaku di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur yaitu seluruh pegawai harus hadir sebelum pukul 07.30 WIB, kemudian melakukan absensi, kemudian dilakukan rapat evaluasi serta menjalankan pekerjaan

³ Admin, “Unit: Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah”, diakses pada https://kemenaglampungtimur.id/unit_kerja/detail/5/seksi-penyelenggaraan-haji-dan-umrah, pada 1 Juni 2023

⁴ Hasil wawancara dengan Bapak H. Indrajaya, Kepala Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 9 November 2023

sesuai tugas dan tanggungjawabnya. Jam pulang kantor hari Senin-Kamis pukul 16.00 WIB sedangkan pada hari Jumrah pukul 16.30 WIB. Pegawai PHU berprinsip sebagai pelayan jamaah oleh karena itu ketika ada jamaah yang mau mendaftar haji selalu mengedepankan prinsip 3S (senyum, sapa dan salam), sopan, dan mengutamakan kecepatan dalam pelayanan sesuai prinsip “kalau bisa dipercepat mengapa diperlambat, kalau bisa dipermudah kenapa dipersulit”. Adapun kinerja pegawai di PHU mengedepankan kepuasan jamaah, maka pegawai PHU harus bersikap responsif, ramah dan bekerja secara tuntas”.⁵

Sedangkan hasil wawancara dengan beberapa jamaah PHU di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur mengatakan bahwa “kinerja pegawai dalam melayani kebutuhan jamaah dirasa sudah baik, ramah, sopan,⁶ dan informatif.⁷ Kemudian pelayanan yang diberikan kepada jamaah sudah cukup baik,⁸ serta dari seluruh jamaah tersebut sudah merasa puas dengan kinerja yang telah diberikan oleh pegawai PHU”.⁹

Namun berdasarkan observasi pada tanggal 9 November 2023 yang telah peneliti lakukan di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur masih terdapat beberapa kekurangan yaitu terdapat beberapa pegawai yang keluar kantor pada saat jam kerja, kurangnya tempat duduk untuk antrean jamaah serta kurangnya papan informasi yang menjelaskan tentang proses pelayanan

⁵ Hasil wawancara dengan Bapak H. Liwon, S.Ag, M.Pd, Pegawai PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 9 November 2023

⁶ Hasil wawancara dengan Sulastri, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 9 November 2023

⁷ Hasil wawancara dengan Ratinem, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 9 November 2023

⁸ Hasil wawancara dengan Ainun, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 9 November 2023

⁹ Hasil wawancara dengan Suparno, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 9 November 2023

haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur. Selain itu terdapat beberapa pegawai PHU di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur yang kualifikasi pendidikannya tidak sesuai dengan tugas atau pekerjaan yang diembannya. Hal tersebut menimbulkan ketidakmaksimalan kinerja pegawai PHU di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Pricilia Catrin dan Mochamad Cholifihani dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja pelayanan Haji Dan Umrah Di Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kementerian Agama”, yang menghasilkan penelitian bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yang terdiri dari kompetensi pegawai, teknologi informasi dan kualitas pelayanan tersebut berpengaruh secara positif terhadap kinerja pegawai.¹⁰

Merujuk pada latar belakang masalah tersebut di atas, terdapat beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja penyelenggara haji dan umroh yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur yaitu faktor internal yang terdiri dari kompetensi yang dimiliki oleh pegawai PHU sedangkan faktor eksternal yang terdiri dari fasilitas pendukung pegawai PHU dalam menjalankan kinerjanya. Sehingga dalam penelitian ini akan menggali lebih dalam terkait faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja pegawai PHU dan akan menganalisisnya satu persatu.

Berdasarkan penjabaran latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi**

¹⁰ Pricilia Catrin dan Mochamad Cholifihani dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja pelayanan Haji Dan Umrah Di Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kementerian Agama”, *Jurnal Publika*, Vol. 5, No. 1, Januari 2018

Kinerja Penyelenggara Haji Dan Umroh Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur”.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas, maka pertanyaan penelitian ini adalah Bagaimana Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Penyelenggara Haji Dan Umroh Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian tersebut di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Penyelenggara Haji Dan Umroh Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoretis

Secara teori penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan baru tentang pelaksanaan pelayanan haji yang berkualitas. Sebagai tambahan pengetahuan tentang penyelenggara Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur.

b. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur dalam meningkatkan pelayanan haji yang berkualitas. Hasil penelitian ini diharapkan dapat

berguna bagi almamater dalam penambahan khasanah kepustakaan serta sebagai masukan dalam penelitian selanjutnya.

D. Penelitian Relevan

Berikut ini beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian ini,

yaitu:

No.	Nama (Tahun) dan Judul	Variabel/Indikator	Metodologi	Hasil Penelitian
1.	Pricilia Catrin, Mochamad Cholifihani (2018) “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja pelayanan Haji Dan Umrah Di Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kementerian Agama”	<ul style="list-style-type: none"> - Variabel Kompetensi Pegawai, Teknologi Informasi dan Kualitas Pelayanan - Variabel Kinerja Pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> - Jenis penelitian: Deskriptif Kuantitatif - Objek: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kementerian Agama - Populasi: 56 - Sampel: 56 	Hasil pembuktian dengan uji F, bahwa variabel Kompetensi Pegawai, Teknologi Informasi dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif terhadap variabel kinerja pelayanan. ¹¹
2.	Imran (2018) “Kualitas Pelayanan Haji Di Kabupaten Bulukumba (Telaah Kinerja Kemenag)”	Variabel Kualitas Pelayanan Haji terdiri dari indicator: <ul style="list-style-type: none"> - Fasilitas fisik - Perlengkapan - Pegawai - Sarana komunikasi 	<ul style="list-style-type: none"> - Jenis penelitian: Deskriptif Kualitatif - Objek: Kemenag Kabupaten Bulukumba - Populasi: 39 - Sampel: 10 	Hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan haji di Kabupaten Bulukumba belum bisa dikatakan berkualitas karena belum memenuhi semua indikator pelayanan salah satunya bukti langsung, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi, belum memadai masih

¹¹ Pricilia Catrin dan Mochamad Cholifihani, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja pelayanan Haji Dan Umrah Di Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kementerian Agama”, *Jurnal Publika* Volume 5 Nomor 1, Januari 2018

No.	Nama (Tahun) dan Judul	Variabel/Indikator	Metodologi	Hasil Penelitian
				terdapat banyak kekurangan. ¹²
3.	Noor Purnama Sari dan Lucky Rachmawati (2020) “Dampak Etika Kerja Islam Pada Kinerja Pegawai (Studi Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Utara Di Kalimantan Selatan)”	<ul style="list-style-type: none"> - Dampak Etika Kerja Islam - Kinerja pegawai dengan indikator: kualitas kerja, kuantitas kerja, dan ketepatan waktu 	<ul style="list-style-type: none"> - Jenis penelitian: Deskriptif Kualitatif - Objek: Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Utara Kalimantan Selatan - Populasi: 40 - Sampel: 7 	Hasil menyebutkan bahwa pada kantor Kementerian Agama sistem etika kerja Islam sebelumnya sudah diterapkan di kantor. Namun, masih ada beberapa nilai etika kerja Islam yang kurang dan harus ditingkatkan lagi. Sehingga hal itu berdampak pada kinerja pegawai yang menjadi kurang maksimal. ¹³

Berdasarkan beberapa penelitian tersebut diatas, dapat penulis uraikan

satu persatu.

Pertama, terhadap penelitian yang dilakukan oleh Pricilia Catrin dan Mochamad Cholifihani, Persamaannya yaitu terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Pada penelitian tersebut berfokus pada faktor kompetensi pegawai, teknologi informasi, dan kualitas layanan terhadap kinerja. Novelty dalam penelitian ini adalah penelitian ini berfokus untuk menganalisis faktor-faktor apa saja yang ada di PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur yang terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Imran, Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu terkait kualitas layanan dan

¹² Imran, “Kualitas Pelayanan Haji Di Kabupaten Bulukumba (Telaah Kinerja Kemenag)”, *Skripsi*, UIN Alauddin Makasar, 2018.

¹³ Noor Purnama Sari dan Lucky Rachmawati, “Dampak Etika Kerja Islam Pada Kinerja Pegawai (Studi Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Utara Di Kalimantan Selatan)”, *Jurnal Ekonomika dan Bisnis Islam* Vol. 3 No. 1, 2020

kinerja karyawan di Kantor Pelayanan Haji dan Umroh. Perbedaannya terletak pada fokus penelitian yang lebih luas dari penelitian sebelumnya yaitu berfokus pada analisis Etika Kerja dan Kualitas Layanan Islam Terhadap Kinerja Penyelenggara Haji dan Umroh Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur. Novelty dalam penelitian ini adalah penelitian ini berfokus kinerja pegawai PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur yang terdiri dari kuantitas kerja, kualitas kerja, pengetahuan pekerjaan, kreativitas, Kerjasama, bisa diandalkan, inisiatif dan *job knowledge*.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Noor Purnama Sari dan Lucky Rachmawati, Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu etika kerja pegawai kementerian agama. Pada penelitian ini difokuskan pada etika kerja dan pelayanan pegawai bidang penyelenggara haji dan umroh Kementerian Agama Lampung Timur. Novelty dalam penelitian ini adalah penelitian ini berfokus untuk menganalisis faktor-faktor apa saja yang ada di PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengertian Kinerja

Kinerja karyawan juga diartikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.¹⁴ kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.¹⁵

Kinerja merupakan suatu hasil kerja yang telah diperoleh individu berdasarkan pada syarat pekerjaan tersebut. Kinerja sebagai hasil baik secara kualitatif dan kuantitas yang sudah digapai oleh pegawai dalam melaksanakan tanggungjawabnya terhadap organisasi. Untuk menentukan kinerja yang baik organisasi membuat standar pekerjaan yang telah diputuskan bersama.¹⁶

Berdasarkan keterangan tersebut diatas, kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi berdasarkan ketentuan ataupun tujuan yang telah ditetapkan.

Peningkatan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada jamaah, maka diperlukan suatu pedoman atau acuan sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan kepada calon Jamaah haji sehingga dibuat undang-

¹⁴ Desi Kristanti, dan Ria Lestari Pangastuti, *Kiat-Kiat Merangsang Kinerja Karyawan Bagian Produksi*, (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019), 31

¹⁵ Fitriyatul Islamiyah, Rizqi Fathul Ma'rifah, Harun Andika Fajar, Fania Mutiara Safitri, "Kajian Literatur: Pengukuran Kinerja Pemandu Haji", *SHARING: Journal of Islamic Economics, Management and Business*, Vol. 1, No. 1, 2023, 131

¹⁶ Aisyah, Nurdin, Aminudin, Samsuri, "Manajemen Kinerja Pegawai Subbag Kepegawaian Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tenggara", *Jurnal Al-Munazzam*, Vol. 2, No. 2, 2022., 59

undang tentang penyelenggaraan haji dan umroh yaitu UU No 8 tahun 2019. Undang-Undang Nomor 8 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah diterbitkan dengan pertimbangan:

1. Negara menjamin kemerdekaan tiap-tiap penduduk untuk memeluk agamanya masing-masing dan untuk beribadat menurut agamanya dan kepercayaannya itu.
2. Salah satu jaminan negara atas kemerdekaan beribadah ialah memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan bagi warga negara yang menunaikan ibadah haji dan umrah secara aman, nyaman, tertib, dan sesuai dengan ketentuan syariat.
3. Semakin meningkatnya jumlah warga negara untuk menunaikan ibadah haji dan umrah, perlu peningkatan kualitas penyelenggaraan ibadah haji dan umrah secara aman, nyaman, tertib, dan sesuai dengan ketentuan syariat.¹⁷

B. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Arini T. Soemahidwidjojo faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja individu karyawan adalah sebagai berikut:

1. Faktor Internal

Adapun faktor-faktor internal yang mempengaruhi kinerja yaitu:

- a. Keinginan untuk hidup
- b. Keinginan untuk dapat memiliki
- c. Keinginan untuk memperoleh penghargaan
- d. Keinginan untuk memperoleh pengakuan

¹⁷ Undang-Undang Nomor 8 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah

2. Faktor Eksternal

Adapun faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi kinerja yaitu:

- a. Kondisi lingkungan kerja
- b. Kompensasi yang memadai
- c. Pengawasan yang baik
- d. Adanya jaminan pekerjaan
- e. Status dan tanggungjawab
- f. Peraturan yang fleksibel.¹⁸

Berdasarkan pendapat di atas, dapat dikemukakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan terdiri dari faktor internal dan eksternal. Faktor internal yang mempengaruhi kinerja karyawan seperti kompetensi dan motivasi karyawan untuk berprestasi mencapai target yang ditetapkan manajemen. Adapun faktor eksternal yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu budaya organisasi, ketersediaan sumber daya, dan teknologi, dukungan manajemen dan strategi organisasi.

C. Indikator Kinerja

Kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan diinformasikan kepada pihak-pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi, serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional yang diambil. Hal utama yang dituntut oleh kantor dari pegawai adalah kinerja mereka yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh kantor. Adapun indikator kinerja yaitu: *Quantity of work*, *Quality of work*, *Job*

¹⁸ Arini T. Soemahidwidjojo, *Panduan Praktis Menyusun KPI (Key Performance Indicator)*, (Jakarta, 2018),. 129

*knowledge, Creativeness, Cooperation, Dependability, Initiative, Personal qualities.*¹⁹ Adapun penjelasannya sebagai berikut:

1. *Quantity of Work* (Kuantitas Kerja)

Berhubungan dengan jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode waktu yang ditentukan.²⁰ Kuantitas kerja telah berjalan dengan baik apabila jumlah pekerjaan karyawan yang berada pada kantor volumenya tidak begitu tinggi, namun para karyawan akan menghadapi jumlah kerja yang banyak pada saat akhir bulan atau ketika kontrak project di lapangan akan habis.²¹

2. *Quality of Work* (Kualitas Kerja)

Merupakan kualitas pekerjaan yang dicapai berdasarkan persyaratan kesesuaian dan kesiapannya.²² Kualitas kerja dapat dikatakan dengan baik, apabila para karyawan sudah mengetahui cara-cara dalam melaksanakan tugasnya, sehingga tidak memerlukan arahan dari pimpinan secara mendalam dengan hasil yang maksimal.²³

3. *Job Knowledge* (Pengetahuan Pekerjaan)

Mengenai seberapa luas pengetahuan karyawan mengenai pekerjaan dan ketrampilannya.²⁴ Pengetahuan karyawan terhadap pekerjaannya cukup baik, apabila sebelumnya pihak perusahaan mengkualifikasi para

¹⁹ Hasrun Afandi Umpu Singa, "Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kompensasi Sebagai Variabel Moderasi", *Derivatif : Jurnal Manajemen*, Vol. 16 No. 1 April 2022., 123-133

²⁰ Rosdiana Dewi, "Hubungan antara budaya organisasi dengan kinerja karyawan PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Cabang Surabaya Gempol", *Jurnal E-Komunikasi* Vol 3. No.2, 2018, 4-5

²¹ Cindy Indah Rizki dan Zulkifli, "Analisis Kinerja Karyawan Pada PT.Sigma Petrotech Pekanbaru", *Jurnal Valuta* Vol 1 No 2, Oktober 2019, 293

²² Rosdiana Dewi, "Hubungan antara budaya organisasi, 4-5

²³ Cindy Indah Rizki dan Zulkifli, "Analisis Kinerja Karyawan, 293

²⁴ Rosdiana Dewi, "Hubungan antara budaya organisasi, 4-5

karyawan yang akan bekerja sesuai dengan beban kerja yang akan ditanggung, dan pihak perusahaan juga membuat agenda tentang pelatihanpelatihan bagi karyawannya agar lebih dapat meningkatkan prestasi kerja karyawan bagi perusahaan tersebut.²⁵

4. *Creativeness*

Merupakan gagasan atau ide yang kreatif dan inovatif yang dimunculkan, serta bagaimana karyawan bertindak dalam menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul.²⁶

5. *Cooperation* (Kerjasama)

Adalah kesediaan untuk bekerja sama dengan orang lain dalam organisasi yang sama.²⁷ Kerja sama pada kantor tertentu sangat baik, apabila terciptanya hubungan kekeluargaan antara atasan dan bawahan, tidak terlalu membedakan jabatan, sehingga lingkungan kerja yang ada dikantor terasa nyaman dan dapat meringankan beban kerja yang sewaktuwaktu menjadi tinggi.²⁸

6. *Dependability* (bisa diandalkan)

Merupakan kesadaran akan ketergantungan pada diri yang dapat diandalkan dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja.²⁹ Karyawan yang dapat diandalkan cukup baik, apabila para karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai target dengan kualitas yang baik meskipun tanpa ada pengawasan dari pimpinan, namun karena tidak meratanya pembagian kerja yang ada pada bagian logistik ada karyawan

²⁵ Cindy Indah Rizki dan Zulkifli, "Analisis Kinerja Karyawan, 293

²⁶ Rosdiana Dewi, "Hubungan antara budaya organisasi, 4-5

²⁷ *Ibid*, 4

²⁸ Cindy Indah Rizki dan Zulkifli, "Analisis Kinerja Karyawan, 293

²⁹ Rosdiana Dewi, "Hubungan antara budaya organisasi, 4-5

yang bekerja kurang efektif dan efisien sehingga kelihatan tidak bisa diandalkan serta kehadirannya pada jam kerja jugakurang baik.³⁰

7. *Initiative*

Adalah semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam berinisiatif dalam memperbesar tanggung jawabnya.³¹

8. *Job knowledge*

Berkaitan dengan kualitas kepribadian, kepemimpinan, keramahan, dan integritas pribadi.³²

Karyawan merupakan aset penting perusahaan sebagai pengelola operasional program dan kebijakan perusahaan. Oleh karena itu, masing-masing harus dapat bekerja sama dan berkordinasi dalam melaksanakan pekerjaan. Kerja sama tersebut bertujuan untuk saling membantu dan mendukung terwujudnya pelayanan yang baik kepada pengguna jasa atau konsumen.

D. Penilaian Kinerja Penyelenggara Haji dan Umroh

Penilaian kinerja merupakan kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Dalam organisasi, motivasi merupakan faktor yang sangat penting, karena menyangkut langsung pada unsur manusia. Adapun tolok ukur penilaian kinerja merupakan tolok ukur kinerja yang mendorong organisasi mencapai tujuannya. Syarat-syarat penilaian kinerja dan indikator penilaian kinerja pendekatannya sama dan dapat diputar balikkan penggunaannya.

³⁰ Cindy Indah Rizki dan Zulkifli, "Analisis Kinerja Karyawan, 293

³¹ Rosdiana Dewi, "Hubungan antara budaya organisasi, 4-5

³² *Ibid.*, 5

Beberapa organisasi menggunakan penilaian kinerja untuk hasil yang bersifat kuantitatif, dan indikator kinerja untuk keadaan yang bersifat kualitatif.³³

Organisasi atau instansi perlu mengetahui berbagai kelemahan dan kelebihan pegawai sebagai landasan untuk memperbaiki kelemahan dan menguatkan kelebihan sebagai upaya meningkatkan produktivitas dan pengembangan pegawai. Oleh karena itu, kinerja pegawai pada setiap instansi harus dioptimalkan demi tercapainya tujuan instansi tersebut. Dengan demikian, perlu dilakukan penilaian kinerja secara periodik yang berorientasi pada masa lalu atau masa yang akan datang. Penilaian tersebut dimaksudkan untuk mengetahui apakah unjuk kerja dari pegawai sudah memenuhi standar kerja yang diharapkan atau belum. Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan.³⁴

E. Tujuan dan Manfaat Penilaian Kinerja Penyelenggara Haji dan Umroh

Adapun tujuan dan manfaat penilaian kinerja pegawai penyelenggara Haji dan Umroh diantaranya:

1. Tujuan

Menurut Muh. Arief Effendi, tujuan penilaian kinerja adalah:

- a. Meningkatkan prestasi kerja pegawai, baik secara individu maupun sebagai kelompok.

³³ Endang Irawan Supriyadi dan Rikki Maulana Yusup, "Pengaruh Kemampuan Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Subang", *Jurnal Rasi*, Vol. 1, No. 1, 2019., 37

³⁴ Luqman Van Mok Er dan Danial Rahman, "Kinerja Pegawai Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bone (Analisis Komparatif Berdasarkan Gender)", *Jurnal Manajemen Pendidikan* - Vol. 14, No. 2, Desember 2019., 138

- b. Peningkatan yang terjadi pada prestasi pegawai secara perorangan pada gilirannya akan mendorong kinerja pegawai secara keseluruhan yang direfleksikan dengan kenaikan produktivitas.
- c. Merangsang minat dalam pengembangan pribadi dengan tujuan meningkatkan hasil kerja dan prestasi pribadi serta potensi laten pegawai
- d. Membantu perusahaan untuk dapat menyusun program pengembangan dan pelatihan pegawai yang lebih tepat guna.
- e. Menyediakan alat/sarana untuk membandingkan prestasi kerja pegawai dengan tingkat imbalan sebagai bagian dari kebijakan dan sistem imbalan yang baik.
- a. Memberikan kesempatan pada pegawai untuk mengeluarkan perasaannya tentang pekerjaan atau hal-hal yang ada kaitannya.³⁵

2. Manfaat

Sedangkan manfaat dari pengukuran kinerja pegawai menurut Muh. Arief Effendi adalah sebagai berikut:

- b. Peningkatan prestasi kerja, dimana pimpinan maupun pegawai akan memperoleh umpan balik dan kesempatan mereka untuk memperbaiki pekerjaannya
- c. Kesempatan kerja yang adil, karena akan diperoleh kesempatan untuk penempatan posisi pekerjaan yang sesuai dengan kemampuannya.
- d. Kebutuhan akan pendidikan bagi pegawai yang mempunyai kemampuan dibawah standar kerja.³⁶

³⁵ Muh. Arief Effendi, *The Power Of Corporate Governance: Teori dan. Implementasi.* (Jakarta: Salemba Empat. 2018)., 194

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan. Penelitian lapangan (*Field Research*), dilakukan dengan cara mengadakan peninjauan langsung pada instansi yang menjadi objek untuk mendapatkan data primer dan sekunder.³⁷ Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri) tanpa membuat perbandingan variabel itu sendiri dan mencari hubungan dengan variabel lain.³⁸

Penelitian deskriptif yang peneliti maksudkan adalah penelitian yang menggambarkan mekanisme dalam membahas dan meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja penyelenggara haji dan umroh pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur tersebut. Berdasarkan informasi di atas maka penelitian ini disebut penelitian lapangan karena dilakukan di kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur.

³⁶ *Ibid.*,

³⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2018),

³⁸ *Ibid.*, 64

2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. penelitian deskriptif kualitatif ditujukan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia, yang lebih memperhatikan mengenai karakteristik, kualitas, keterkaitan antar kegiatan. Selain itu, Penelitian deskriptif tidak memberikan perlakuan, manipulasi atau perubahan pada variabel-variabel yang diteliti. Penelitian ini bertujuan menggambarkan suatu kondisi yang apa adanya. Satu-satunya perlakuan yang diberikan hanyalah penelitian itu sendiri, yang dilakukan melalui wawancara, dan dokumentasi.³⁹

Berdasarkan informasi tersebut dapat dipahami bahwa penelitian deskriptif kualitatif dalam bertujuan menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja penyelenggara haji dan umroh pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur yang diuraikan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada.

B. Sumber Data

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer, yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.⁴⁰ Peneliti dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dalam penentuan sampel. *Purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan

³⁹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2018), 5

⁴⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 456

pertentu, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan.⁴¹ Pada penelitian ini sumber data primer digunakan untuk menggali informasi tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja penyelenggara haji dan umroh. Adapun sumber utama penelitian ini adalah:

- a. Kepala Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, merupakan pihak yang memiliki kebijakan dan wewenang serta memberikan izin penelitian ini.
- b. Kepala Seksi penyelenggara haji dan umroh, staf atau karyawan penyelenggara haji dan umroh, merupakan pihak yang memahami dan memiliki tugas dan tanggungjawab terkait penyelenggaraan haji dan umroh di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur.
- c. 10 jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur. Adapun kriteria penentuan sumber primer yang akan dijadikan sumber utama dan kemudian digali informasinya yaitu:
 - 1) Memiliki usia minimal 25 tahun.
 - 2) Beralamat di Kecamatan Sukadana Lampung Timur
 - 3) Memiliki pekerjaan

Adapun alasan pemilihan jamaah haji dan umroh sebagai sumber utama dalam penelitian ini karena para jamaah tersebut adalah subjek utama yang merasakan pelayanan yang diberikan oleh karyawan bagian seksi penyelenggara haji dan umroh di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur terkait kinerja pegawai.

⁴¹ *Ibid.*, 300

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder, yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.⁴² Jadi sumber data sekunder merupakan buku-buku serta jurnal penelitian tentang faktor yang mempengaruhi kinerja penyelenggara Haji dan Umroh, serta profil Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, serta proses penyelenggara Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur.

C. Teknik Pengumpulan Data

1. Metode Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.⁴³ Jenis wawancara yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah wawancara terbuka. Dalam teknik wawancara ini peneliti dengan tujuan, untuk memperoleh data tentang kondisi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur secara umum, serta faktor yang mempengaruhi kinerja penyelenggara Haji dan Umroh pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur. Adapun pihak-pihak yang akan diwawancarai dalam penelitian ini adalah:

- a. H. Indrajaya, S.Ag, M.A.P, selaku Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur.
- b. H. Liwon, S.Ag, M.Pd, selaku Kasi penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur

⁴² *Ibid.*, 456

⁴³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 317

- c. Ahmad Muslimin, selaku Staf atau Karyawan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur.
- d. 10 Jamaah penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur pada tahun 2023.

2. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data melalui teks-teks tertulis maupun *soft-copy edition*, seperti buku, ebook, artikel-artikel dalam majalah, surat kabar, buletin, jurnal, laporan atau arsip organisasi, makalah, publikasi pemerintah dan lain-lain.⁴⁴

Peneliti menggunakan dokumentasi ini untuk mengumpulkan informasi, antara lain lokasi geografis, struktur organisasi kondisi masyarakat, sarana dan prasarana, serta data mengenai faktor yang mempengaruhi kinerja penyelenggara Haji dan Umroh yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur.

D. Teknik Analisis Data

Menganalisis data ini peneliti menerapkan pola pikir induktif merupakan penarikan kesimpulan yang berangkat dari fakta-fakta khusus, untuk kemudian ditarik kesimpulan secara umum.⁴⁵ Sehingga diperoleh data deskriptif berupa deskripsi tulisan atau pendapat masyarakat dan fenomena yang sedang diamati. Intinya mengumpulkan informasi yang berhubungan dengan penelitian, setelah itu mengumpulkan informasi tersebut sehingga menjadi kesimpulan khusus yang bisa dipahami dan dipahami.

⁴⁴ Nurhadi, dkk, *Metode Penelitian Ekonomi Islam*, (Bandung: CV. Media Sains Indonesia, 2021)., 133

⁴⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 335

Mendeskripsikan data yang ada agar diperoleh bentuk yang nyata dari responden, sehingga lebih mudah dipahami oleh peneliti atau orang lain yang tertarik dengan hasil penelitian yang dilakukan. Adapun langkah-langkah analisis data yaitu:

1. Reduksi data

Mengurangi data artinya meringkas, memilih hal utama, fokus pada hal urgen, menentukan fokus masalahnya.⁴⁶ Reduksi data berarti mengumpulkan berbagai referensi dari beberapa sumber terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja penyelenggara haji dan umroh yang diperoleh dari pimpinan dan karyawan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur serta *feedback* dari faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yang diperoleh dari jamaah Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur.

2. Penyajian data

Tahap ini merupakan pengumpulan sumber terstruktur untuk dianalisa dan ditarik kesimpulan.⁴⁷ Data yang telah direduksi kemudian disajikan. Penyajian untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja penyelenggara haji dan umroh pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur.

3. Kesimpulan dan verifikasi

Verifikasi yaitu upaya untuk menemukan, menganalisa terhadap berbagai sumber yang telah diperoleh. Kesimpulan berupa uraian atau uraian objek yang tadinya redup sehingga jelas atau terang benderang

⁴⁶ *Ibid.*, 247

⁴⁷ *Ibid.*, 249

menjawab rumusan masalah yang telah ditentukan berdasarkan teori dan fakta lapangan.⁴⁸ Menarik kesimpulan melalui reduksi data tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja penyelenggara haji dan umroh pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur.

⁴⁸ *Ibid.*, 252-253

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur

Kabupaten Lampung Timur merupakan salah satu dari 3 Kabupaten yang dimekarkan di Provinsi Lampung berdasarkan Undang-Undang nomor 12 tahun 1999 tanggal 22 April 1999, terletak antara 105°15' BT sampai dengan 106°20' BT dan antara 4°37' LS sampai dengan 5°37' LS dengan luas wilayah ± 5.325.03 km² atau sekitar 15% total wilayah provinsi Lampung, (total wilayah provinsi Lampung sebesar 35.376.000 Km²). Secara administratif Kabupaten Lampung Timur berbatasan dengan :

- a. Sebelah utara, berbatasan dengan Kec. Rumbia Kec. Seputih Surabaya, Seputih Banyak Kabupaten Lampung Tengah, serta Kec. Menggala Kab. Tulang Bawang.
- b. Sebelah Timur, berbatasan dengan laut Jawa Provinsi Banten DKI Jakarta
- c. Sebelah Selatan, berbatasan dengan Kec. Tanjung Bintang, Kec. Katibung, kec. Palas dan Kec. Sidomulyo Kabupaten Lampung Selatan.
- d. Sebelah Barat, berbatasan dengan Kec. Metro Barat Kota Metro, Kec. Natar Kabupaten Lampung Selatan, Kec. Kota Gajah, Punggur, dan Kec. Seputih Banyak Kabupaten Lampung Tengah.

Pemerintah Daerah Kabupaten Lampung Timur dibentuk berdasarkan Undang-Undang nomor 12 tahun 1999 tentang pembentukan Daerah Tingkat II Lampung Timur, Kabupaten Daerah Tingkat II Way Kanan dan Kotamadya Tingkat II Kota Metro dengan ibu kota Sukadana. Wilayah Kabupaten Lampung Timur sebelumnya merupakan wilayah pembantu Kabupaten Lampung Tengah wilayah sukadana. Sesuai dengan Undang-Undang nomor 12 tahun 1999, wilayahnya terbagi atas 10 Kecamatan definitif dan 13 kecamatan pembantu serta 232 desa, kemudian pada tahun 2000 mengalami pemekaran menjadi 12 kecamatan dimana Kecamatan pembantu Sekampung Udik dan Marga Tiga menjadi Kecamatan definitif. Pada tahun 2001 Pemerintah Daerah Kabupaten Lampung Timur menetapkan Peraturan Daerah nomor 01 tahun 2001 tentang Pembentukan 11 Kecamatan di Wilayah Kabupaten Lampung Timur, dan diresmikan pada tanggal 31 Mei 2001 dengan surat keputusan Bupati Lampung Timur nomor 13 tahun 2001 tentang pembentukan 11 (sebelas) kecamatan menjadi 23 kecamatan.

Sehubungan dengan meningkatnya volume tugas/kegiatan Pemerintah dan Pembangunan, maka untuk memperlancar pelaksanaan tugas tersebut serta untuk lebih mengefektifkan pelayanan kepada masyarakat maka pada tahun 2005 Kecamatan Jabung dimekarkan menjadi dua yaitu Kecamatan Jabung dan Kecamatan Marga Sekampung, dengan demikian jumlah kecamatan di Kabupaten Lampung Timur menjadi 24 kecamatan definitif. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur atau yang dulu disebut dengan Kantor Departemen

Agama Lampung Timur dibentuk berdasarkan KMA nomor 30 tahun 2000 tentang pembentukan Kantor Departemen Agama Kota Dumai, Metro, Cilegon, Depok, Banjarbaru, Kabupaten Aceh Singkil, Mandailing Natal, Toba Samosir, Lampung Timur, Way Kanan, Bengkayang dan Luwu Utara. Diresmikan pada tanggal 5 agustus 2000 oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung sekaligus melantik Drs. Moh. Santoso Yusuf sebagai Kepala kandepag Lampung Timur berdasarkan Surat Keputusan Menteri Agama RI nomor WH/1.b/Kp.07.6/20/2000 tanggal 19 juni 2000. Adapun susunan Kepala Kemenag secara berurutan adalah:

- a. Drs. H. Santosa Yusuf, M.M., Periode 2000 s/d 2003
- b. Drs. H. Azhari Thabrani, Periode 2003 s/d 2005
- c. Drs. H.M. Asmuni, M,M, Periode 2005 s/d 2007
- d. Drs. H. Seraden Nihan, MH., Periode 2007 s/d 2010
- e. Drs. H. Budi Cipto Utomo, Periode 2011 s/d 2013
- f. Drs. H. Tomtomi, M.Ag., Periode 2013 s/d 31 Mei 2017
- g. Drs. H. Karwito, M.M., Periode 08 Juni 2017 s.d. 2020
- h. H. Indrajaya, S.Ag, M.A.P, Periode 2020 s.d. Sekarang.⁴⁹

2. Tugas dan Wewenang Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur

Adapun tugas dan wewenang Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur adalah sebagai berikut:

- a. Subbag Tata Usaha

⁴⁹ Dokumentasi Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

Melakukan penyiapan bahan koordinasi penjabaran kebijakan teknis dan kegiatan, pelayanan urusan persuratan, administrasi perencanaan, kepegawaian, keuangan dan barang milik negara, keorganisasian dan ketatalaksanaan, penyusunan keputusan, kerumahtanggaan, kearsipan, hubungan masyarakat, serta publikasi, data dan informasi.

b. Seksi Pendidikan Madrasah

Melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pengelolaan data dan informasi, serta penyusunan rencana dan pelaporan di bidang pendidikan Raudlatul Athfal, Madrasah Ibtidaiyah, dan Madrasah Tsanawiyah.

c. Seksi Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam

Melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pengelolaan data dan informasi, serta penyusunan rencana dan pelaporan di bidang Pendidikan Agama Islam, Pendidikan Diniyah, dan Pondok Pesantren.

d. Seksi Bimbingan Masyarakat Islam

Melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pengelolaan data dan informasi, serta penyusunan rencana dan pelaporan di bidang urusan agama Islam dan bina syariah, bina kantor urusan agama dan keluarga sakinah, serta penerangan agama Islam.

e. Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh

Melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pengelolaan data dan informasi, serta penyusunan rencana dan pelaporan di bidang pendaftaran dan pembatalan haji, bimbingan manasik, bina haji

reguler, penyelenggara haji khusus dan umrah, transportasi dan dokumen haji reguler, serta administrasi keuangan haji.

f. Penyelenggara Zakat dan Wakaf

Melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pengelolaan data dan informasi, serta penyusunan rencana dan pelaporan di bidang pemberdayaan zakat dan wakaf.

g. Penyelenggara Hindu

Melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pengelolaan data dan informasi, serta penyusunan rencana dan pelaporan di bidang urusan agama Hindu, pendidikan agama, dan pendidikan keagamaan Hindu.⁵⁰

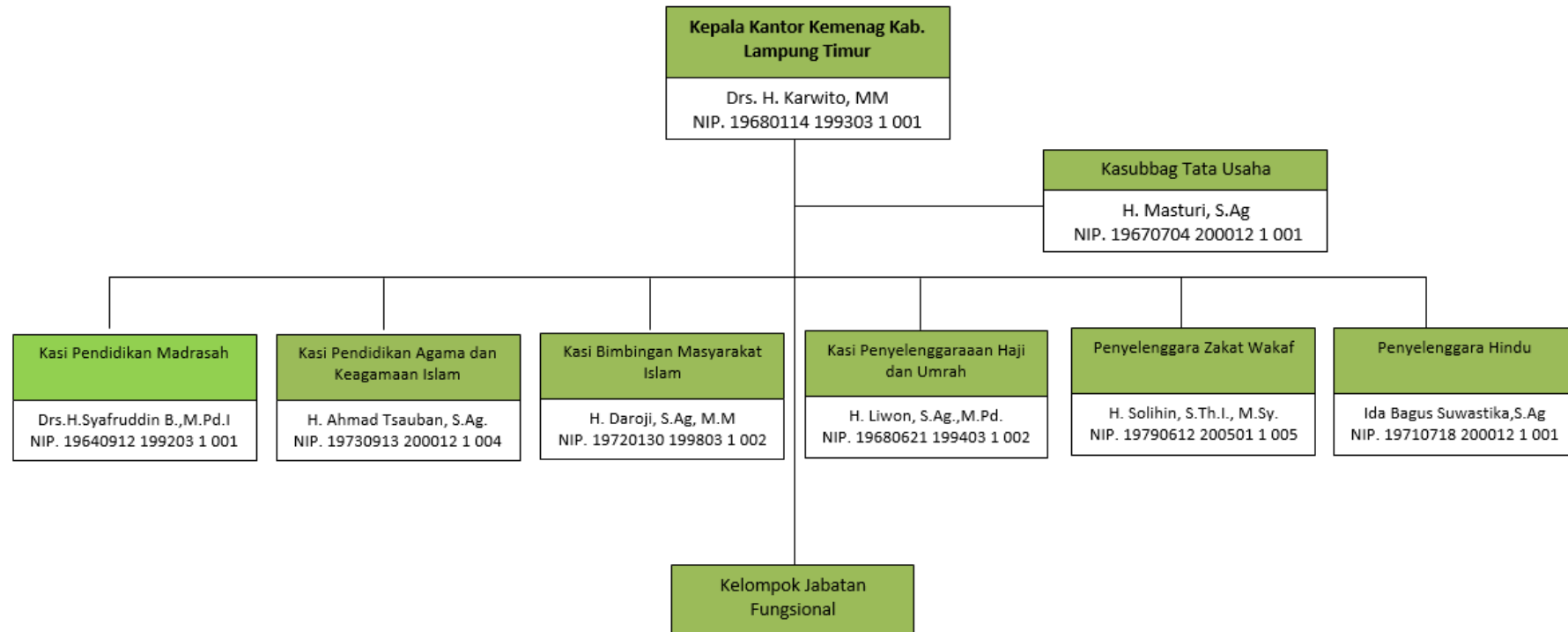
3. Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur

Struktur organisasi adalah susunan serta hubungan antara tiap bagian dalam organisasi, baik secara posisi maupun tugas, demi mencapai tujuan bersama. Struktur organisasi sebagai suatu garis hirarki yang mendeskripsikan berbagai komponen yang menyusun perusahaan, dimana setiap individu atau Sumber Daya Manusia pada lingkup perusahaan tersebut kemudian memiliki posisi dan fungsinya masing-masing.

Adapun struktur organisasi Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur adalah sebagai berikut:

⁵⁰ Dokumentasi Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Kementerian Agama Lampung Timur



B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Penyelenggara Haji dan Umroh Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur

Kinerja pegawai merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pegawai tersebut dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan tertentu. Kinerja pegawai adalah sebagai fungsi dari interaksi antara kemampuan dan motivasi. Sehingga kinerja pegawai dalam suatu Lembaga sangat dipengaruhi oleh banyak faktor di dalamnya.

Setiap Lembaga pemerintah tentunya memiliki berbagai macam aturan atau kebijakan untuk mengatur aktivitas kinerja para pegawainya. Demikian halnya dengan Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur juga memiliki standar kinerja pegawai, hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur:

Penetapan standar kinerja pegawai berdasarkan peraturan perundang-undangan tentang kinerja pegawai, kemudian disesuaikan dengan kebijakan dan kebutuhan di kantor ini. Penetapan standar kinerja tersebut masuk kedalam perencanaan yang telah dibuat sebelumnya, hal ini bertujuan agar visi dan misi Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur terwujud yaitu salah satunya dengan menetapkan standar kinerja pegawai yang jelas dan tertib.⁵³

Sebagaimana diketahui di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur memiliki pegawai yang jumlahnya tidak sedikit. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Kasi penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur:

Jumlah pegawai di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur yaitu 69 pegawai. Sedangkan pegawai pada Kasi penyelenggara Haji dan Umroh berjumlah 7 pegawai.⁵⁴

⁵³ Hasil wawancara dengan Bapak H. Indrajaya, S.Ag, M.A.P, Kepala Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

⁵⁴ Hasil wawancara dengan Bapak H. Liwon, S.Ag, M.Pd, Kasi PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

Setiap sistem organisasi baik instansi pemerintah maupun swasta, dalam melaksanakan aktivitasnya akan selalu berusaha mencapai hasil sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Tujuan tersebut tidak akan terwujud tanpa adanya peran aktif dari sumberdaya manusia yaitu pegawai atau karyawan sebagai salah satu komponen sistem organisasi. Karyawan mempunyai peran yang utama dalam setiap kegiatan organisasi, karena karyawan menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan sistem organisasi. Salah satu tahap yang menentukan dalam keberhasilan penggunaan sumberdaya yaitu penempatan kerja pegawai di lakukan sesuai dengan potensi sumber daya manusia. Demikian halnya di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur.

Pegawai seksi Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur sudah bekerja sesuai dengan fungsi dan tugasnya masing-masing serta menempati jabatan sesuai dengan kompetensinya. Namun memang masih terdapat beberapa pegawai baru yang masih minim pengalaman dan ada yang tidak sesuai dengan bidang keilmuannya. Namun hal tersebut tidak menjadi masalah berarti karena di sini akan selalu dibimbing dan diarahkan.⁵⁵

Sebagaimana diketahui, bahwa pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur telah bekerja sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya serta telah sesuai dengan kompetensinya masing-masing. Hal ini bertujuan agar kinerja pegawai dapat berjalan dengan lancar. Selain daripada itu untuk menunjang kinerja pegawai disediakan juga sarana dan prasarana penunjang, sebagaimana hasil wawancara berikut:

Tentu saja pihak Kementerian Agama Lampung Timur telah memenuhi dan melengkapi sarana penunjang guna kelancaran kinerja pegawai,

⁵⁵ Hasil wawancara dengan Bapak H. Liwon, S.Ag, M.Pd, Kasi PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

seperti Komputer/laptor, printer, scanner, wifi yang lancar, ruangan yang berAC, serta berbagai fasilitas penunjang lainnya.⁵⁶

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, dapat diketahui bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur:

Banyak sekali faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, Adapun secara garis besar faktor tersebut bisa berasal dari fasilitas atau kebijakan yang diberikan oleh pihak kantor ataupun faktor yang berasal dari dalam diri pegawai tersebut.⁵⁷

Seluruh fasilitas yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur disediakan untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam melayani jamaah haji dan umroh khususnya. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai Penyelenggara Haji dan Umroh pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur terdiri dari dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal.

1. Faktor Internal

a. Keinginan Untuk Hidup

Berdasarkan faktor internal yang dimana meliputi keinginan untuk hidup, yang dimaksud keinginan untuk hidup disini ialah adanya keinginan untuk menghidupi kelangsungan hidup agar selalu terpenuhi baik secara individu maupun secara keluarga.

Keinginan untuk kelangsungan hidup itu merupakan faktor dominan dan juga mutlak, karena salah satu motivasi seseorang

⁵⁶ Hasil wawancara dengan Bapak H. Liwon, S.Ag, M.Pd, Kasi PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

⁵⁷ Hasil wawancara dengan Bapak H. Indrajaya, S.Ag, M.A.P, Kepala Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

bekerja itu pasti yang pertama untuk memenuhi kelangsungan hidup baik untuk pribadi maupun keluarga.⁵⁸

Secara manusiawi tidak ada pribadi manusia yang tidak menginginkan kehidupan yang tercukupi, sehingga dengan keinginan tersebut mengharuskan seseorang untuk bekerja agar keinginan itu tersebut, jika seseorang itu hanya berdiam diri namun memiliki keinginan kehidupan yang tercukupi maka itu hanya menjadi sebuah khayalan.

Apabila keinginan untuk hidup ini dipertanyakan kepada seluruh pegawai pasti jawaban mereka semuanya keinginan ini sangat penting dan menjadi faktor pertama yang mempengaruhi seseorang untuk bekerja, karena sedikit banyaknya dari gaji atau kompensasi yang diterima pegawai dapat berguna untuk mencukupi kelangsungan hidup seseorang baik itu dalam jangka pendek ataupun jangka panjang. Pada saat penelitian peneliti menanyakan hal ini kepada salah satu pegawai yaitu :

Dengan adanya keinginan untuk hidup atau kelangsungan hidup pasti memotivasi bekerja, karena setiap orang hendak bekerja untuk memenuhi kelangsungan hidup. Kelangsungan hidup itu tidak harus selalu mewah dan megah namun dengan kehidupan tercukupi pun sangat membahagiakan, jadi tidak semua orang menginginkan kelangsungan hidup itu harus mewah dan megah, namun dengan kata sederhana pun sudah dapat dikatakan cukup.⁵⁹

Selain itu bapak H. Liwon, S.Ag, M.Pd, Kasi PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur menambahkan bahwa:

⁵⁸ Hasil wawancara dengan Bapak H. Liwon, S.Ag, M.Pd, Kasi PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

⁵⁹ Hasil wawancara dengan Bapak H. Indrajaya, S.Ag, M.A.P, Kepala Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

Seseorang pegawai menginginkan kesejahteraan untuk hidup lebih baik sehingga dengan adanya keinginan untuk hidup tersebut mampu memotivasi dan mendorong agar lebih giat dalam bekerja.⁶⁰

Dengan adanya keinginan untuk memenuhi kesejahteraan hidup, hal tersebut tidak akan lepas kaitannya dengan ketekunan pegawai dalam berhadir untuk bekerja. Kehadiran merupakan aspek yang paling dinilai dari diri pegawai, kehadiran dapat melambangkan bahwa pegawai tersebut dapat menghargai waktu atau tidak, dan juga dapat melambangkan tentang bisa atau tidaknya seseorang pegawai tersebut memanfaatkan waktu dalam dunia kerja.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa para pegawai Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur sangat disiplin mengenai jam hadir, baik pada saat kehadiran di pagi hari maupun kehadiran di siang hari setelah jam istirahat

b. Keinginan Untuk Dapat Memiliki

Keinginan untuk dapat memiliki disini ialah keinginan untuk dapat memiliki benda atau barang yang diinginkan, baik barang tersebut dapat menunjang atau mempermudah dalam kehidupan ataupun barang yang hanya sebagai keinginan untuk dimiliki tanpa ada kegunaannya.

Keinginan untuk dapat memiliki tersebut bias saja dikatakan sebagai kebutuhan apabila barang tersebut memang sangat diperlukan dalam kehidupan dan mampu membantu dalam bekerja. Kebutuhan itu bermacam-macam ada yang merupakan kebutuhan primer dimana kebutuhan tersebut tidak dapat ditunda

⁶⁰ Hasil wawancara dengan Bapak H. Liwon, S.Ag, M.Pd, Kasi PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

memenuhannya, contohnya seperti makan dan minum, ada juga kebutuhan sekunder dimana kebutuhan tersebut dapat ditunda dalam pemenuhannya, contohnya seperti kendaraan pribadi, handphone, dan lain-lain, sedangkan kebutuhan tersier merupakan kebutuhan mewah yang di mana untuk memenuhinya perlu dana yang besar, contohnya seperti rumah mewah, mobil dan juga pergi berlibur.⁶¹

Dasarnya keinginan untuk dapat memiliki suatu benda atau barang tersebut bisa saja dilihat dari kondisi dan keadaan, jika memang benda tersebut sangat diperlukan dan mampu mempermudah diri sendiri maka itu bisa dipertimbangkan untuk memenuhinya, namun jika keinginan tersebut semata-mata hanya keinginan nafsu maka harus dipertimbangkan lagi apakah itu memang bermanfaat atau tidak. Berdasarkan wawancara dengan pegawai Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur pada saat itu peneliti menanyakan mengenai :

Keinginan untuk dapat memiliki di mana pertanyaan tersebut mengenai kebutuhan primer, sehingga didapat jawaban yaitu untuk kebutuhan primer sangat mendorong dan memotivasi dalam bekerja, tetapi untuk kebutuhan lain yang tidak terlalu perlu bisa saja tidak memotivasi dalam bekerja.⁶²

Hal tersebut ditambah oleh Bapak Agus Hariana, Staf atau Pegawai PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur bahwa:

Keinginan untuk dapat memiliki ini juga termasuk sebagai kebutuhan hidup atau kelangsungan hidup yang di mana mampu menjadi penunjang dalam bekerja, setiap pegawai pasti

⁶¹ Hasil wawancara dengan Bapak H. Liwon, S.Ag, M.Pd, Kasi PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

⁶² Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Mustaqim, Staf atau Pegawai PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

menginginkan adanya alat pembantu yang dapat digunakan dalam melaksanakan pekerjaan, seperti halnya kendaraan itu bisa saja tidak dipenuhi namun dilihat dari segi manfaatnya itu bisa mempermudah berangkat ke kantor sehingga tidak perlu jalan kaki dan ke kantor pun dapat berhadir sesuai jam hadir tanpa telat. Jadi keinginan untuk dapat memiliki tersebut dilihat dari kondisi dan keadaannya sehingga tidak semua pegawai termotivasi untuk menginginkan barang yang tidak terlalu diperlukan.⁶³

Sehingga keinginan untuk dapat memiliki tersebut tergantung ke pegawai masing-masing kebutuhan mana yang memang penting dan tidak bagi dirinya.

c. Keinginan Untuk Memperoleh Penghargaan

Keinginan untuk memperoleh penghargaan merupakan kebutuhan fisik maupun hati, karena untuk penghargaan berupa bukti nyata itu mampu memberikan efek positif terhadap perilaku, sedangkan penghargaan berupa pujian mampu memberikan efek yang langsung masuk ke dalam hati dan perasaan. Penghargaan itu berbeda-beda maksud, bisa saja penghargaan bentuk nyata seperti sertifikat atau plakat, namun ada juga penghargaan berupa pujian baik dari atasan ataupun sesama pegawai dalam satu bidang. Penghargaan sebenarnya tidak hanya berupa materi yang diberikan, namun penghargaan berupa pujian pun juga sangat memberikan nilai positif dan mampu menjadi dorongan agar mampu mempertahankan kualitas kerja dan mampu terus bekerja lebih giat dan lebih baik lagi. Berdasarkan hasil wawancara mengenai adanya penghargaan menurut beliau:

⁶³ Hasil wawancara dengan Bapak Agus Hariana, Staf atau Pegawai PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

Dengan adanya penghargaan sangat mendorong dan juga memotivasi dalam bekerja, karena penghargaan sangat memberi nilai positif untuk bekerja. Penghargaan itu bisa saja tidak hanya memberikan efek untuk pegawai yang diberi pujian, namun juga memberikan efek baik untuk pegawai yang lain, karena mampu menumbuhkan semangat bagi pegawai lain untuk mampu memberikan hasil kerja yang berkualitas baik, karena membuat para pegawai beropini bahwa jika orang lain bisa maka mereka juga harus bisa dengan memberikan hasil kerja yang berbeda dengan kemampuan yang mereka miliki.⁶⁴

Penghargaan juga sebagai bukti diakuinya dalam bekerja, sehingga dengan cara tersebut mampu menjadikan motivasi dalam bekerja dan memberikan hasil yang terbaik dan mampu meningkatkan kinerja.

d. Keinginan Untuk Memperoleh Pengakuan

Adapun Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Mustaqim, staf atau Pegawai PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur mengatakan bahwa:

Pengakuan merupakan sebuah bentuk penghargaan dan apresiasi dari orang lain bahwa apa yang kita berikan dapat diterima dan diakui. Pengakuan merupakan sikap lanjutan setelah penghargaan, karena dengan dihargainya hasil kerja pegawai maka sama saja dengan diakuinya bahwa pegawai tersebut bisa dalam memberikan hasil dalam bekerja.⁶⁵

Demikian halnya menurut Bapak Agus Hariana, staf atau Pegawai PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, bahwa:

Adanya pengakuan dari orang lain sangat memotivasi dan juga mendorong untuk lebih giat bekerja, seperti disaat menyelesaikan pekerjaan dan diapresiasi oleh orang lain, hal itu sangat membuat

⁶⁴ Hasil wawancara dengan Bapak H. Liwon, S.Ag, M.Pd, Kasi PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

⁶⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Mustaqim, Staf atau Pegawai PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

senang walaupun hasil yang diberikan kada sempurna namun tetap diakui orang lain.⁶⁶

Pernyataan tersebut menjadikan alasan bahwasanya dengan adanya keinginan untuk memperoleh pengakuan memang menjadi tolak ukur yang memberikan nilai positif dan mampu memberikan motivasi dalam bekerja.

2. Faktor Eksternal

a. Kondisi Lingkungan Kerja

Kondisi lingkungan kerja merupakan sebuah penunjang utama untuk terlaksana situasi dan kondisi tempat kerja yang nyaman dan damai. Tempat kerja yang nyaman dan damai meliputi beberapa bagian, tidak hanya terfokus kepada bagaimana situasi tempat kerja tersebut namun juga berkaitan mengenai kondisi lingkungan kerja antar para pegawai bagaimana para pegawai mampu menciptakan situasi lingkungan kerja yang baik. Adapun hasil wawancara dengan Bapak H. Indrajaya, S.Ag, M.A.P, Kepala Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, bahwa:

Dalam membangun lingkungan kerja semua pegawai berperan dalam perwujudannya, karena dalam bekerja semua melaksanakan kegiatan dan tugas sehari-hari di dalam lingkungan kerja tersebut, jadi lingkungan kerja memang paling utama dalam menunjang kelancaran melaksanakan tugas dan tanggungjawab. Lingkungan kerja yang nyaman yang santun dan adem penuh lawan silaturahmi pasti sangat berpengaruh dalam pekerjaan, sehingga lingkungan kerja yang baik itu mendorong dalam bekerja.⁶⁷

⁶⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Agus Hariana, Staf atau Pegawai PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

⁶⁷ Hasil wawancara dengan Bapak H. Indrajaya, S.Ag, M.A.P, Kepala Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur merupakan salah satu lembaga yang di dalamnya tercipta kondisi lingkungan kerja yang bersih, nyaman, dan damai, bahkan di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur sangat terciptanya lingkungan kerja yang ramah tamah, tidak hanya sesama pegawai namun juga kepada para masyarakat atau jamaah selalu memberikan layanan yang ramah dan terbaik. Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur tidak hanya mengutamakan lingkungan kerja di bagian dalam saja, namun juga memperhatikan seluruh bagian yang berhubungan dengan Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur tersebut. Berdasarkan hasil wawancara mengatakan bahwa,

Lingkungan kerja itu dapat memotivasi dan mendorong supaya lebih giat bekerja, karena lingkungan kerja yang tidak bersih tidak mendukung pasti berpengaruh terhadap pekerjaan, apabila lingkungan kerja bersih, sehat tidak ribut tidak mengganggu cara bekerja, insya Allah akan lebih baik dalam bekerja.⁶⁸

Demikian halnya menurut Bapak Ahmad Mustaqim, staf atau Pegawai PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, mengatakan bahwa:

Lingkungan pada Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur selalu diupayakan nyaman, baik itu nyaman dari segi tempatnya maupun nyaman dari segi komunikasi dengan para pegawai lain, karena dengan cara tersebut mampu menjadikan pegawai merasa nyaman dan betah dalam bekerja tanpa adanya alasan untuk tidak betah apalagi tidak turun bekerja. Lingkungan bekerja di kantor diupayakan untuk membuat suasana kantor jadi nyaman agar pegawai termotivasi dalam bekerja.⁶⁹

⁶⁸ Hasil wawancara dengan Bapak H. Liwon, S.Ag, M.Pd, Kasi PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

⁶⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Mustaqim, Staf atau Pegawai PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

Pemakaian seragam pada Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur tidak hanya pegawai yang ada di kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur tersebut, namun juga bagi pegawai di bawah naungan Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur mereka serentak memakai seragam yang sudah dijadwalkan.

Pada tahun 2023 ada edaran baru dari Menteri Agama menyangkut pemakaian seragam, bahwa Kementerian Agama untuk hari senin dan selasa memakai seragam putih dan bawahan hitam, untuk hari rabu dan kamis memakai seragam batik, dan untuk hari jumat memakai seragam olahraga kemudian untuk habis jam istirahat memakai baju bebas pantas.⁷⁰

Kondisi lingkungan kerja juga berkaitan dengan kekompakan para pegawainya, baik dalam mengerjakan pekerjaan ataupun dalam pembawaan diri di saat bekerja. Kekompakan yang paling mencolok ialah berkaitan dengan kekompakannya memakai seragam sehari-hari dalam bekerja.

b. Kompensasi Yang Memadai

Kompensasi merupakan imbalan untuk para pegawai yang telah bekerja, imbalan disini biasanya sering disebut sebagai gaji. Tidak hanya pada perusahaan ataupun lembaga saja namun setiap yang bekerja itu pasti mendapatkan gaji setiap bulannya, namun yang membedakan hanya dari segi nominalnya saja.

Pemberian kompensasi ataupun gaji merupakan salah satu faktor yang membuat pegawai untuk terus bekerja dengan giat karena setiap bulannya pasti ada imbalan yang diharapkan. Salah satu

⁷⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Agus Hariyana, Staf atau pegawai PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

poin yang memotivasi, namun bukan satu-satunya alasan untuk bekerja lebih baik.⁷¹

Gaji itu tidak diberikan setelah atasan melihat hasil kerjanya, namun gaji diberikan sesuai pembicaraan diawal saat melakukan perjanjian dalam bekerja. Seiringnya waktu sekarang masih banyak perusahaan atau lembaga atau tempat kerja lainnya yang memberikan gaji atau kompensasi tidak memadai. Tidak memadainya gaji tersebut mungkin saja ada alasan tersendiri yang menjadi sebab mengapa pemberian kompensasi itu tidak memadai dan tidak sesuai dengan pekerjaan para pegawai.

Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur kompensasi berupa gaji yang didapat sudah sesuai dan memadai karena bagi setiap pegawai gaji yang diterima sudah ditetapkan berapa jumlahnya.⁷²

Kompensasi tidak hanya mengenai gaji, namun ada juga yang berupa bonus yang diberikan dari atasan untuk pegawainya, biasanya kompensasi itu diberikan karena pegawai mampu memberikan hasil yang baik untuk tempat kerjanya, namun bias juga itu merupakan kompensasi dalam pencapaian target kerja. Pemberian kompensasi mungkin saja tidak ada di beberapa lembaga pemerintahan contohnya seperti pada Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur.

Saat wawancara mengenai kompensasi, pada Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur tidak ada kompensasi, karena para pegawai sudah membuat standar kinerja pegawai (SKP) yang menjadi acuan satu tahun dalam bekerja, padahal menurut beliau

⁷¹ Hasil wawancara dengan Bapak H. Liwon, S.Ag, M.Pd, Kasi PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

⁷² Hasil wawancara dengan Bapak H. Liwon, S.Ag, M.Pd, Kasi PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

jika dipikirkir dengan adanya kompensasi itu dapat membuat pegawai makin termotivasi.⁷³

Demikian halnya yang diungkapkan oleh Bapak Agus Hariyana, Pegawai PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, bahwa:

Pemberian kompensasi tidak menjadi satu satunya poin dalam memotivasi pegawai, mendapat kompensasi atau tidak, tetap harus melaksanakan pekerjaan.⁷⁴

Ditambahkan oleh Bapak H. Liwon, S.Ag, M.Pd, Pegawai PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, bahwa:

Walaupun pada Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur tidak ada pemberian kompensasi namun tetap ada pemberian uang lembur bagi pegawai yang bekerja lebih dari jam yang dijadwalkan. Aparatur sipil Negara (ASN) tidak ada bonus, tetapi hanya ada uang lembur dan itu ada dananya, uang lembur tersebut dihitung perjam.⁷⁵

c. Pengawasan Yang Baik

Pengawasan juga bisa disebut sebagai monitoring para pegawai dalam bekerja. Setiap pegawai pasti menginginkan adanya pengawasan yang baik yang dapat memberi arahan dan masukan dalam bekerja, menegur bila salah dan membenarkannya agar setiap tugas yang dikerjakan para pegawai sesuai dengan apa yang dimaksud. Jika dalam bekerja jika tidak ada pengawasan mungkin saja tidak ada yang namanya perubahan dalam bekerja, karena dalam bekerja pasti ada

⁷³ Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Mustaqim, Staf atau Pegawai PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

⁷⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Agus Hariyana, Staf atau Pegawai PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

⁷⁵ Hasil wawancara dengan Bapak H. Liwon, S.Ag, M.Pd, Kasi PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

salah walaupun itu sepele, namun jika itu tidak diperbaiki pasti akan dilakukan terus menerus, maka hasil yang diberikan akan tidak baik.

Hasil wawancara dengan Bapak H. Indrajaya, S.Ag, M.A.P, Kepala Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, bahwa:

Setiap pegawai pasti menginginkan adanya pengawasan yang baik yang mampu memberikan informasi dan mampu menjadi penegur dalam dunia kerja. Pengawasan yang baik akan memberikan informasi barangkali ada sesuatu yang kurang baik dalam bekerja, sehingga dengan pengawasan bisa mengubah cara bekerja dan bisa mendorong agar bekerja lebih giat.⁷⁶

Hal ini ditambahkan oleh Bapak Ahmad Mustaqim, Pegawai PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, bahwa:

Pengawasan yang baik pun biasanya memiliki jadwal yang tersusun rapi sehingga semuanya teratur dalam pelaksanaannya. Pengawasan ada dan dilakukan perseksi, dimana kepala seksi membuat tim yang kemudian diSKkan dan juga membuat jadwal untuk pengawasan yang dilakukan setiap tahun.⁷⁷

Adapun menurut Bapak Agus Hariyana, Pegawai PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, bahwa:

Dengan adanya pengawasan yang baik sangat membantu para pegawai agar mereka tahu di mana letak salahnya dalam bekerja sehingga bias dijadikan sebagai bahan evaluasi agar bekerja lebih baik lagi. Pengawasan dilakukan untuk memperbaiki kinerja, agar pegawai termotivasi untuk melaksanakan pekerjaan dengan baik.⁷⁸

Adanya pengawasan membuat pegawai menjadi lebih tahu apakah ada salah dalam bekerja, karena kalau hanya menurut diri pribadi pasti

⁷⁶ Hasil wawancara dengan Bapak H. Indrajaya, S.Ag, M.A.P, Kepala Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

⁷⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Mustaqim, Staf atau Pegawai PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

⁷⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Agus Hariyana, Staf atau Pegawai PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

semuanya merasa benar, sehingga dengan perasaan rasa benar tersebut tidak mampu membawa perubahan dalam bekerja.

d. Adanya Jaminan Pekerjaan

Jaminan pekerjaan sama saja dengan kebutuhan rasa aman yang dimana kebutuhan tersebut berkaitan dengan keselamatan para pegawai, jaminan pekerjaan ini berkaitan mengenai jaminan fisik para pegawai Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur. Peneliti lebih menanyakan jaminan pekerjaan yang menyangkut mengenai dengan adanya jaminan keselamatan bagi para pegawai Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur. Pada kesempatan yang ada peneliti tentang adanya jaminan keselamatan tersebut, dari hasil data wawancara tersebut peneliti dapat informasi bahwa,

Jaminan keselamatan yang berlaku ialah adanya badan penyelenggaraan jaminan sosial (BPJS) yang dimana badan penyelenggaraan jaminan sosial (BPJS) tersebut yang menjadi jaminan pekerjaan, yang mana jaminan tersebut dapat memotivasi dalam bekerja, karena para pegawai merasa aman apabila ada jaminan tersebut, tetapi walaupun sudah adanya jaminan tersebut tetap harus mengutamakan keselamatan dalam bekerja.⁷⁹

Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Mustaqim, staf atau Pegawai PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, bahwa:

Para pegawai Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur sudah terkait dengan badan penyelenggaraan jaminan sosial (BPJS) kesehatan dan ketenagakerjaan melalui tempat kerja, yang

⁷⁹ Hasil wawancara dengan Bapak H. Liwon, S.Ag, M.Pd, Kasi PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

mana dengan adanya jaminan pekerjaan tersebut membuat semangat dalam bekerja.⁸⁰

Kemudian menurut Bapak Agus Hariyana, staf atau Pegawai PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, bahwa:

Jaminan pekerjaan itu biasanya badan penyelenggaraan jaminan sosial (BPJS) kesehatan dan badan penyelenggaraan jaminan sosial (BPJS) ketenagakerjaan, adanya hal itu sangat menjamin keselamatan para pegawai.⁸¹

Mungkin jaminan pekerjaan itu pasti ada di setiap perusahaan ataupun lembaga dan tempat kerja lainnya, karena setiap pekerjaan pasti ada suatu hal yang tidak dimungkinkan terjadi, oleh karena itu pasti ada jaminan pekerjaan disetiap perusahaan ataupun lembaga dan tempat kerja lainnya.

e. Status dan Tanggung jawab

Status yang dimaksud dalam penelitian ialah status dalam pekerjaan yang dimana memiliki peran penting dalam Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur. Namun status ini ada kaitannya juga dengan status kehidupan dimana status bisa menjadi tolak ukur untuk seseorang bekerja. Status itu tidak luput dengan tanggung jawab, karena jika seseorang pegawai memiliki status yang tinggi dalam pekerjaan maka tanggungjawab yang diterima juga makin banyak.

Adanya status seperti adanya keinginan seorang pegawai untuk menjadi kepala seksi, maka disitu pegawai termotivasi agar giat dalam bekerja salah satunya untuk mendapatkan status itu, dan juga termotivasi agar lebih giat bekerja karena ada tanggung

⁸⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Mustaqim, Staf atau Pegawai PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

⁸¹ Hasil wawancara dengan Bapak Agus Hariyana, Staf atau Pegawai PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

jawab yang diberikan untuk dilaksanakan agar memberi hasil yang baik.⁸²

Status dalam kehidupan juga jadi pengaruh dalam bekerja, namun itu tidak dari semua pegawai mementingkan status pribadi.

Berdasarkan hasil wawancara:

Menurut beliau apabila status itu yang berkaitan dengan status pribadi bagi beliau tidak terlalu berpengaruh dalam meningkatkan kinerja. Sering kita lihat bahwa banyak pegawai yang masih sendiri pun tetap semangat dalam bekerja, karena mereka berpendapat bahwa dengan status yang masih sendiri atau bujangan itu tidak memiliki tanggungan yang besar.⁸³

Hasil wawancara dengan Bapak Agus Hariyana, staf atau Pegawai PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, bahwa:

Status dan tanggung jawab dalam bekerja bisa meningkatkan kinerja, karena itu dapat berpengaruh bagi sebagian pegawai. Status dalam bekerja contohnya seperti sebagai kepala bagian dibidang apapun itu bisa meningkatkan kinerja, karena ingin memiliki status itu maka harus lebih giat dalam bekerja karena ada tanggungjawab yang besar, yang harus dilaksanakan.⁸⁴

Adanya status yang ada dalam pekerjaan maka juga aka nada tanggungjawab yang besar, seperti harus patuhnya atas perintah. Perintah mungkin bukan saja hanya ada di dunia kerja, namun didalam kegiatan apapun pasti ada perintah, entah itu dari atasan untuk bawahan bisa juga ada perintah dari sesama pegawai dalam satu bidang. Perintah tersebut bukan berarti orang lain asal memerintah, tetapi perintah itu diberikan karena adanya kepercayaan orang lain

⁸² Hasil wawancara dengan Bapak H. Liwon, S.Ag, M.Pd, Kasi PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

⁸³ Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Mustaqim, Staf atau Pegawai PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

⁸⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Agus Hariyana, Staf atau Pegawai PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

untuk mengerjakan pekerjaan yang diberikan. Kepatuhan terhadap perintah itu merupakan salah satu kepercayaan orang lain, sehingga dengan adanya perintah merupakan sebuah tanggung jawab yang harus kita kerjakan dan sebisa mungkin untuk mematuhi dan melaksanakan dengan baik, karena apabila diperintah setelahnya melaksanakan dengan baik maka akan merasa puas tersendiri dalam bekerja. Perlu diketahui tidak semua perintah harus diterima dan dilaksanakan, semuanya dilihat dan dipilih dahulu, apakah perintah tersebut memang sanggup dilaksanakan dan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki, atau perintah tersebut menyimpang yang mengharuskan untuk menolak dan tidak mematuhi. Namun secara garis besarnya tidak ada perintah yang diberikan yang menyimpang dari dunia kerja, sehingga pegawai yang diberi perintah siap bersedia mematuhi.

f. Peraturan Yang Fleksibel

Peraturan merupakan suatu tata tertib yang selalu ada dalam lembaga apapun, tidak hanya lembaga saja namun perusahaan dan tempat kerja lainnya juga pasti memiliki peraturan yang menjadi acuan dalam bekerja. Peraturan yang fleksibel merupakan salah satu bagian yang tidak memberikan nilai positif dalam bekerja. Peraturan yang fleksibel bisa saja disebut peraturan yang tidak disiplin, yang bisa membuat para pegawai berkelakuan sekehendak dalam bekerja. Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur tidak menerapkan peraturan yang fleksibel, namun menerapkan peraturan yang memang

sudah menjadi acuan dalam Kementerian Agama se Indonesia, sehingga peraturan itu tidak dapat diganggu gugat.

Peraturan juga merupakan tata tertib yang harus ditaati oleh setiap pegawai, peraturan tersebut sifatnya baku dan tidak fleksibel, peraturan yang ditetapkan pada Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur merupakan peraturan yang sumbernya langsung dari Presiden dan peraturan lainnya. Sebagaimana yang dijelaskan bahwa, peraturan pada Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur ini bermacam-macam, ada peraturan pemerintahan secara umum seperti Peraturan Presiden, Peraturan Pemerintah, Peraturan Menteri Agama, Peraturan Keputusan Menteri Agama dan surat edaran.

Setiap lembaga yang resmi tidak memiliki peraturan yang dibuat sendiri di dalam lingkungan kantor tersebut, namun peraturan tersebut berdasarkan peraturan yang resmi dan baku, sehingga tidak ada namanya peraturan yang bersifat fleksibel. Dalam Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur tidak boleh ada aturan yang dibuat sendiri, namun hanya dibolehkan membuat edaran dengan mengacu atau menindak lanjuti peraturan yang sudah ada.⁸⁵

Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Mustaqim, staf atau Pegawai PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, bahwa:

Peraturan yang fleksibel itu bukan peraturan namanya, karena namanya peraturan itu seperti apa mengatur supaya bersikap taat dalam aturan, sehingga dengan adanya peraturan yang tidak fleksibel membuat pegawai bekerja dengan hati-hati dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab.⁸⁶

⁸⁵ Hasil wawancara dengan Bapak H. Liwon, S.Ag, M.Pd, Kasi PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

⁸⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Mustaqim, Staf atau Pegawai PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

Demikian halnya menurut Bapak Agus Hariyana, Staf atau Pegawai PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, bahwa:

Peraturan yang fleksibel tidak mampu memberi efek positif dan memberi pengaruh dalam bekerja. Peraturan yang fleksibel hampir tidak mempengaruhi dalam memotivasi dalam kinerja karena peraturan yang fleksibel sama saja dengan tidak disiplin.⁸⁷

Bagi setiap pegawai yang menyukai kebebasan mungkin saja peraturan yang fleksibel sangat bermanfaat dalam bekerja, karena mereka beranggapan adanya kebebasan dalam melaksanakan pekerjaan, namun tanpa disadari dengan adanya peraturan yang fleksibel mengajarkan para pegawai tidak disiplin dalam bekerja.

Berdasarkan hasil penelitian dengan turun langsung kelapangan peneliti melihat adanya panggilan terhadap seorang pegawai yang memang tidak disiplin yang tidak patuh akan aturan yang berlaku dan menganggap aturan bersifat fleksibel, pada saat melihat langsung di situ peneliti juga menanyakan, sehingga dapat jawaban bahwa, bagi pegawai yang dipanggil itu tidak semata-mata langsung dipanggil namun juga melalui beberapa proses, ketika beberapa proses tidak mendapatkan akhir yang baik maka jalan terakhir ialah dengan cara dipanggil dan langsung berhadapan dengan atasan, bagi pegawai yang memang tidak disiplin dan tidak mematuhi aturan yang ada tidak menutup kemungkinan pegawai tersebut akan diberhentikan dari pekerjaan.

⁸⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Agus Hariyana, Staf atau Pegawai PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

Setelah diketahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, maka hal tersebut dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi pihak kepala kantor dalam menentukan kebijakan tertentu. Tentunya setiap kinerja pegawai akan dilakukan evaluasi atau penilaian terhadap kinerjanya selama ini. Adapun tujuan dan manfaat dilakukannya penilaian kinerja pegawai di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur:

Penilaian kinerja pegawai dilakukan dalam satu tahun sekali, tujuannya untuk mengetahui seberapa kompeten pegawai tersebut menjalankan tugasnya pada bidang yang telah diberikan. Jika pegawai mampu maka akan dapat promosi sedangkan jika kurang mampu akan dimutasi ataupun diberikan pelatihan tertentu.⁸⁸

Berdasarkan faktor-faktor tersebut, dapat mempengaruhi kinerja pegawai Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, yaitu:

1. *Quantity of Work* (Kuantitas Kerja)

Berhubungan dengan jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode waktu yang ditentukan. Kuantitas kerja telah berjalan dengan baik apabila jumlah pekerjaan karyawan yang berada pada kantor volumenya tidak begitu tinggi, namun para karyawan akan menghadapi jumlah kerja yang banyak pada saat akhir bulan atau ketika kontrak project di lapangan akan habis.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Sulastri, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

⁸⁸ Hasil wawancara dengan Bapak H. Indrajaya, S.Ag, M.A.P, Kepala Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

Kinerja yang dilakukan oleh pegawai PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, selalu sesuai walaupun kami yang mengantri sangat banyak, tetapi pekerjaan tepat waktu.⁸⁹

Hasil wawancara dengan ibu Ratinem, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

Pekerjaan yang dilakukan pegawai sesuai dengan baik.⁹⁰

Hasil wawancara dengan ibu Ainun, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

Saya dari awal menyetorkan berkas hingga sah menjadi jamaah, sangat dilayani dengan baik oleh pegawai.⁹¹

Hasil wawancara dengan Bapak Suparno, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

Pegawai PHU dapat menyelesaikan tugasnya tepat waktu dan sangat baik.⁹²

Hasil wawancara dengan Bapak Wagiman, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

Iya, kami dilayani dengan sangat baik, pekerjaannya pun setahu saya sangat baik.⁹³

Hasil wawancara dengan Ibu Suparseh, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

⁸⁹ Hasil wawancara dengan Sulastri, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

⁹⁰ Hasil wawancara dengan Ratinem, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

⁹¹ Hasil wawancara dengan Ainun, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

⁹² Hasil wawancara dengan Suparno, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

⁹³ Hasil wawancara dengan Wagiman, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

Pekerjaan yang dijanjikan pegawai PHU tepat waktu.⁹⁴

Hasil wawancara dengan Bapak Supiyo, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

Kinerja pegawai PHU sudah sangat baik.⁹⁵

Hasil wawancara dengan Ibu Mutmainah, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

Saya rasa sampai saat ini, pelayanan dan kinerja yang diberikan oleh pihak Kementerian Agama Lampung Timur sangat baik.⁹⁶

Hasil wawancara dengan Bapak Slamet, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

Pegawai PHU dalam menyelesaikan tugasnya tepat waktu.⁹⁷

Hasil wawancara dengan Bapak Tohim, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

Saya rasa pihak PHU mempermudah kami selaku nasabah dari awal pendaftaran hingga saat ini.⁹⁸

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur menyatakan bahwa pegawai PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur dalam menyelesaikan pekerjaannya sudah baik.

⁹⁴ Hasil wawancara dengan Suparseh, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

⁹⁵ Hasil wawancara dengan Supiyo, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

⁹⁶ Hasil wawancara dengan Mutmainah, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

⁹⁷ Hasil wawancara dengan Slamet, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

⁹⁸ Hasil wawancara dengan Tohim, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

2. *Quality of Work* (Kualitas Kerja)

Merupakan kualitas pekerjaan yang dicapai berdasarkan persyaratan kesesuaian dan kesiapannya. Kualitas kerja dapat dikatakan dengan baik, apabila para karyawan sudah mengetahui cara-cara dalam melaksanakan tugasnya, sehingga tidak memerlukan arahan dari pimpinan secara mendalam dengan hasil yang maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Sulastri, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

Pegawai tersebut terlihat sudah sangat cakap dalam menjalankan tugasnya.⁹⁹

Hasil wawancara dengan ibu Ratinem, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

Semua pegawai yang saya ketahui mempunyai kemampuan yang baik, buktinya waktu saya mendaftar langsung dilayani dan terlihat pegawai tersebut langsung melayani dan tidak bertanya kepada atasannya.¹⁰⁰

Hasil wawancara dengan ibu Ainun, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

Para pegawai PHU terlihat sudah sangat professional.¹⁰¹

Hasil wawancara dengan Bapak Suparno, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

Dalam menjalankan tugasnya, pegawai PHU sudah sangat baik,¹⁰²

⁹⁹ Hasil wawancara dengan Sulastri, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

¹⁰⁰ Hasil wawancara dengan Ratinem, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

¹⁰¹ Hasil wawancara dengan Ainun, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

¹⁰² Hasil wawancara dengan Suparno, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

Hasil wawancara dengan Bapak Wagiman, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

Terlihat sudah sangat menguasai.¹⁰³

Hasil wawancara dengan Ibu Suparseh, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

Tidak ada pegawai yang meminta arahan dari pegawai lain atau atasannya.¹⁰⁴

Hasil wawancara dengan Bapak Supiyo, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

Kinerja pegawai Kementerian Agama sangat baik.¹⁰⁵

Hasil wawancara dengan Ibu Mutmainah, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

Selama saya mengurus di Kementerian Agama terlihat pegawai dalam menjalankan tugasnya sangat baik dan tidak terlihat meminta arahan dari pihak lain.¹⁰⁶

Hasil wawancara dengan Bapak Slamet, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

Proses pengurusan pendaftaran haji hingga saat ini sudah sangat baik, pihak pegawai terlihat sudah menguasai pekerjaannya.¹⁰⁷

Hasil wawancara dengan Bapak Tohim, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

Pihak pegawai PHU menjalankan tugasnya dengan sangat baik.¹⁰⁸

¹⁰³ Hasil wawancara dengan Wagiman, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

¹⁰⁴ Hasil wawancara dengan Suparseh, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

¹⁰⁵ Hasil wawancara dengan Supiyo, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

¹⁰⁶ Hasil wawancara dengan Mutmainah, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

¹⁰⁷ Hasil wawancara dengan Slamet, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

Berdasarkan hasil wawancara dengan jamaah Kementerian Agama Lampung Timur dapat diketahui bahwa pegawai PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur dalam melaksanakan tugasnya tidak meminta arahan dari pimpinannya.

3. *Job Knowledge* (Pengetahuan Pekerjaan)

Mengenai seberapa luas pengetahuan karyawan mengenai pekerjaan dan ketrampilannya. Pengetahuan karyawan terhadap pekerjaannya cukup baik, apabila sebelumnya pihak perusahaan mengkualifikasi para karyawan yang akan bekerja sesuai dengan beban kerja yang akan ditanggung, dan pihak perusahaan juga membuat agenda tentang pelatihan-pelatihan bagi karyawannya agar lebih dapat meningkatkan prestasi kerja karyawan bagi perusahaan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Sulastri, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

Setiap saya bertanya selalu diberikan arahan terkait pengurusan haji di Kementerian Agama Lampung Timur.¹⁰⁹

Hasil wawancara dengan ibu Ratinem, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

Pegawai PHU sudah sangat baik dalam memberikan arahan tentang pengurusan haji.¹¹⁰

Hasil wawancara dengan ibu Ainun, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

¹⁰⁸ Hasil wawancara dengan Tohim, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

¹⁰⁹ Hasil wawancara dengan Sulastri, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

¹¹⁰ Hasil wawancara dengan Ratinem, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

Pegawai PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur bekerja dengan penuh ketelitian dan tanggungjawab kepada jamaah, jamaah merasa dilayani dengan baik.¹¹¹

Hasil wawancara dengan Bapak Suparno, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

Saya rasa pegawai PHU sudah sangat paham dengan bidang pekerjaannya,¹¹²

Hasil wawancara dengan Bapak Wagiman, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

Pegawai PHU selalu menjelaskan dengan sangat baik Ketika kami meminta penjelasan terkait pengurusan Haji.¹¹³

Hasil wawancara dengan Ibu Suparseh, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

Penjelasan terkait Haji dari pihak pegawai sudah sangat baik dan jelas.¹¹⁴

Hasil wawancara dengan Bapak Supiyo, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

Semua pegawai bersikap ramah dan mau menjawab seluruh pertanyaan yang diberikan.¹¹⁵

Hasil wawancara dengan Ibu Mutmainah, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

Saya rasa pihak pegawai mengetahui pekerjaannya, hal ini terbukti mereka dengan sangat baik dapat menjawab pertanyaan yang saya berikan.¹¹⁶

¹¹¹ Hasil wawancara dengan Ainun, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

¹¹² Hasil wawancara dengan Suparno, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

¹¹³ Hasil wawancara dengan Wagiman, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

¹¹⁴ Hasil wawancara dengan Suparseh, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

¹¹⁵ Hasil wawancara dengan Supiyo, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

Hasil wawancara dengan Bapak Slamet, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

Penjelasan yang diberikan pegawai sudah sangat jelas.¹¹⁷

Hasil wawancara dengan Bapak Tohim, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

Sejak awal hingga saat ini, pegawai PHU dengan sabar menjelaskan tahapan-demi tahapan dengan sangat baik.¹¹⁸

Berdasarkan hasil wawancara dengan jamaah Kementerian Agama Lampung Timur dapat diketahui bahwa pegawai PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur mengetahui dan dapat memberikan penjelasan terkait pengurusan haji dengan baik.

4. *Creativeness*

Merupakan gagasan atau ide yang kreatif dan inovatif yang dimunculkan, serta bagaimana karyawan bertindak dalam menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Sulastri, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

Setiap saya mengurus di kantor Kementerian Agama tidak pernah terjadi kendala apapun.¹¹⁹

Hasil wawancara dengan ibu Ratinem, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

Sampai saat ini berjalan lancar, dan pihak PHU juga sudah sangat baik dalam memberikan pelayanannya.¹²⁰

¹¹⁶ Hasil wawancara dengan Mutmainah, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

¹¹⁷ Hasil wawancara dengan Slamet, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

¹¹⁸ Hasil wawancara dengan Tohim, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

¹¹⁹ Hasil wawancara dengan Sulastri, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

Hasil wawancara dengan ibu Ainun, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

Pernah terjadi kendala system yang diinput di computer, tetapi proses itu tidak berlangsung lama, karena pihak pegawai sangat sigat mengatasi problem tersebut.¹²¹

Hasil wawancara dengan Bapak Suparno, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

Pegawai memberikan Solusi kepada jamaah sehingga, jamaah merasa puas dengan jawaban atau Solusi yang diberika oleh pegawai PHU terhadap masalahyang dihadapi.¹²²

Hasil wawancara dengan Bapak Wagiman, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

Selama ini tidak pernah terjadi persoalan.¹²³

Hasil wawancara dengan Ibu Suparseh, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

Jika ada persoalan yang dialami, pegawai PHU dengan sigap menyelesaikan persoalan tersebut.¹²⁴

Hasil wawancara dengan Bapak Supiyo, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

Tidak pernah ada persoalan.¹²⁵

¹²⁰ Hasil wawancara dengan Ratinem, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

¹²¹ Hasil wawancara dengan Ainun, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

¹²² Hasil wawancara dengan Suparno, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

¹²³ Hasil wawancara dengan Wagiman, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

¹²⁴ Hasil wawancara dengan Suparseh, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

¹²⁵ Hasil wawancara dengan Supiyo, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

Hasil wawancara dengan Ibu Mutmainah, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

Pernah terjadi persoalan, karena kesalahan berasal dari saya, pihak pegawai tersebut dengan sabar menjelaskan dan memberikan arahan untuk menyelesaikan persoalan tersebut.¹²⁶

Hasil wawancara dengan Bapak Slamet, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

Tidak pernah terjadi masalah.¹²⁷

Hasil wawancara dengan Bapak Tohim, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

Semua proses berjalan dengan lancar.¹²⁸

Berdasarkan hasil wawancara dengan jamaah Kementerian Agama Lampung Timur dapat diketahui bahwa pegawai PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur mampu menyelesaikan persoalan yang timbul dengan gagasan atau ide yang kreatif dan inovatif.

5. *Cooperation* (Kerjasama)

Adalah kesediaan untuk bekerja sama dengan orang lain dalam organisasi yang sama. Kerja sama pada kantor tertentu sangat baik, apabila terciptanya hubungan kekeluargaan antara atasan dan bawahan, tidak terlalu membeda-bedakan jabatan, sehingga lingkungan kerja yang ada dikantor terasa nyaman dan dapat meringankan beban kerja yang

¹²⁶ Hasil wawancara dengan Mutmainah, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

¹²⁷ Hasil wawancara dengan Slamet, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

¹²⁸ Hasil wawancara dengan Tohim, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

sewaktuwaktu menjadi tinggi. Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Sulastri, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

Terlihat kinerja antar pegawai PHU satu dengan pegawai yang lain sangat baik, pegawai tersebut saling bekerja sama satu sama lain.¹²⁹

Hasil wawancara dengan ibu Ratinem, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

Saya kurang tahu kerja sama yang dilakukan oleh pihak pegawai, karena saya hanya mengurus dan diurus oleh satu orang pegawai.¹³⁰

Hasil wawancara dengan ibu Ainun, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

Pihak pegawai terlihat saling berkomunikasi untuk memperlancar kinerjanya.¹³¹

Hasil wawancara dengan Bapak Suparno, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

Pegawai PHU tidak bekerja sendiri, mereka selalu bekerja sama.¹³²

Hasil wawancara dengan Bapak Wagiman, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

Pegawai PHU saling bekerja sama.¹³³

Hasil wawancara dengan Ibu Suparseh, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

Karena pengurusan haji ini tidak hanya dengan satu pegawai saja, namun mereka saling koordinasi.¹³⁴

¹²⁹ Hasil wawancara dengan Sulastri, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

¹³⁰ Hasil wawancara dengan Ratinem, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

¹³¹ Hasil wawancara dengan Ainun, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

¹³² Hasil wawancara dengan Suparno, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

¹³³ Hasil wawancara dengan Wagiman, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

Hasil wawancara dengan Bapak Supiyo, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

Kerjasama antar pegawai terlihat sangat baik.¹³⁵

Hasil wawancara dengan Ibu Mutmainah, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

Tidak pernah terjadi saling lempar tanggung jawab.¹³⁶

Hasil wawancara dengan Bapak Slamet, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

Pegawai tersebut bertugas sesuai loketnya masing-masing.¹³⁷

Hasil wawancara dengan Bapak Tohim, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

Pegawai dalam menjalankan tugasnya saling berkoordinasi satu dengan yang lain.¹³⁸

Berdasarkan hasil wawancara dengan jamaah Kementerian Agama Lampung Timur dapat diketahui bahwa pegawai PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur dalam melakukan Kerjasama antar pegawai di kantor sudah baik.

6. *Dependability* (bisa diandalkan)

Merupakan kesadaran akan ketergantungan pada diri yang dapat diandalkan dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja. Karyawan yang

¹³⁴ Hasil wawancara dengan Suparseh, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

¹³⁵ Hasil wawancara dengan Supiyo, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

¹³⁶ Hasil wawancara dengan Mutmainah, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

¹³⁷ Hasil wawancara dengan Slamet, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

¹³⁸ Hasil wawancara dengan Tohim, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

dapat diandalkan cukup baik, apabila para karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai target dengan kualitas yang baik meskipun tanpa ada pengawasan dari pimpinan, namun karena tidak meratanya pembagian kerja yang ada pada bagian logistik ada karyawan yang bekerja kurang efektif dan efisien sehingga kelihatan tidak bisa diandalkan serta kehadirannya pada jam kerja juga kurang baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Sulastri, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

Para jamaah sangat yakin atas kinerja pegawai Kementerian Agama.¹³⁹

Hasil wawancara dengan ibu Ratinem, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

Selama ini pegawai PHU dapat diandalkan, proses dan pelayanan yang diberikan oleh pegawai tersebut sangat baik, serta janji yang diberikan kepada jamaah juga semua ditepati.¹⁴⁰

Hasil wawancara dengan ibu Ainun, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

Pada saat saya mengurus haji, terlihat bahwa ada pegawai pada bagian yang akan saya urus belum datang, sehingga proses pelayanan menjadi terhambat.¹⁴¹

Hasil wawancara dengan Bapak Suparno, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

Seluruh pegawai PHU dapat diandalkan.¹⁴²

¹³⁹ Hasil wawancara dengan Sulastri, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

¹⁴⁰ Hasil wawancara dengan Ratinem, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

¹⁴¹ Hasil wawancara dengan Ainun, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

¹⁴² Hasil wawancara dengan Suparno, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

Hasil wawancara dengan Bapak Wagiman, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

Pegawai PHU sangat bisa untuk diandalkan.¹⁴³

Hasil wawancara dengan Ibu Suparseh, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

Setiap sangat mengurus di kantor, selalu dilayani dengan baik, sehingga dapat diandalkan.¹⁴⁴

Hasil wawancara dengan Bapak Supiyo, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

Pernah saya mengurus dan pegawai pada loket yang saya tuju tidak ada ditempat, maka saya harus menunggu hingga pegawai tersebut datang.¹⁴⁵

Hasil wawancara dengan Ibu Mutmainah, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

Semua pegawai dapat diandalkan.¹⁴⁶

Hasil wawancara dengan Bapak Slamet, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

Pegawai bekerja sudah sangat baik sehingga dapat diandalkan.¹⁴⁷

Hasil wawancara dengan Bapak Tohim, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

¹⁴³ Hasil wawancara dengan Wagiman, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

¹⁴⁴ Hasil wawancara dengan Suparseh, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

¹⁴⁵ Hasil wawancara dengan Supiyo, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

¹⁴⁶ Hasil wawancara dengan Mutmainah, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

¹⁴⁷ Hasil wawancara dengan Slamet, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

Saya meyakini dengan apa yang selama ini saya rasakan Ketika mengurus di kantor, saya rasa berjalan dengan sangat baik dan dapat diandalkan.¹⁴⁸

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan jamaah haji Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, terbukti bahwa kebanyakan jamaah mengaku pegawai PHU sangat baik dan dapat diandalkan, namun terdapat satu kesaksian jamaah haji yang mengaku bahwa terdapat pegawai yang kurang bisa diandalkan karena datang tidak tepat pada waktunya.

7. *Initiative*

Adalah semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam berinisiatif dalam memperbesar tanggung jawabnya. Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Sulastri, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

Terlihat seluruh pegawai bekerja dengan penuh semangat dan senang hati membantu para jamaah yang mengalami kesulitan,¹⁴⁹

Hasil wawancara dengan ibu Ratinem, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

Tidak terlihat raut muka yang kesal,¹⁵⁰

Hasil wawancara dengan ibu Ainun, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

Saya tidak pernah melihat pegawai lelah terhadap pekerjaan yang dijalannya.¹⁵¹

¹⁴⁸ Hasil wawancara dengan Tohim, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

¹⁴⁹ Hasil wawancara dengan Sulastri, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

¹⁵⁰ Hasil wawancara dengan Ratinem, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

¹⁵¹ Hasil wawancara dengan Ainun, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

Hasil wawancara dengan Bapak Suparno, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

Pegawai PHU memiliki tanggungjawab yang baik terhadap tugasnya.¹⁵²

Hasil wawancara dengan Bapak Wagiman, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

Mereka bekerja dengan santai.¹⁵³

Hasil wawancara dengan Ibu Suparseh, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

Tidak terlihat raut muka yang kusam.¹⁵⁴

Hasil wawancara dengan Bapak Supiyo, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

Pegawai terlihat sangat professional dan bekerja dengan sangat baik.¹⁵⁵

Hasil wawancara dengan Ibu Mutmainah, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

Seluruh pegawai sepengetahuan saya selama ini menjadi jamaah, sangat bertanggungjawab dengan pekerjaannya.¹⁵⁶

Hasil wawancara dengan Bapak Slamet, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

Pegawai bekerja sudah sangat baik.¹⁵⁷

¹⁵² Hasil wawancara dengan Suparno, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

¹⁵³ Hasil wawancara dengan Wagiman, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

¹⁵⁴ Hasil wawancara dengan Suparseh, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

¹⁵⁵ Hasil wawancara dengan Supiyo, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

¹⁵⁶ Hasil wawancara dengan Mutmainah, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

Hasil wawancara dengan Bapak Tohim, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

Pada saat mengurus haji di kantor Kementerian Agama terlihat para pegawai sudah sangat baik dan memiliki tanggungjawab terhadap pekerjaannya.¹⁵⁸

Berdasarkan hasil wawancara dengan jamaah haji Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur dapat diketahui bahwa pegawai PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur dalam bekerja terlihat semangat dalam menyelesaikan tugasnya.

8. *Job knowledge*

Berkaitan dengan kualitas kepribadian, kepemimpinan, keramahan, dan integritas pribadi. Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Sulastri, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

Pegawai Kementerian Agama sangat baik dalam melayani kami.¹⁵⁹

Hasil wawancara dengan ibu Ratinem, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

Pada saat kami baru datang langsung disambut dengan senyuman dan ditanya “Ada yang bisa kami bantu bu”.¹⁶⁰

Hasil wawancara dengan ibu Ainun, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

¹⁵⁷ Hasil wawancara dengan Slamet, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

¹⁵⁸ Hasil wawancara dengan Tohim, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

¹⁵⁹ Hasil wawancara dengan Sulastri, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

¹⁶⁰ Hasil wawancara dengan Ratinem, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

Seluruh pegawai PHU rapi, sopan dan ramah.¹⁶¹

Hasil wawancara dengan Bapak Suparno, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

Pegawai PHU Kementerian Agama Lampung Timur terlihat ramah dan sopan santun dalam memberikan pelayanan kepada jamaah.¹⁶²

Hasil wawancara dengan Bapak Wagiman, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

Seluruh pegawai sangat rapi.¹⁶³

Hasil wawancara dengan Ibu Suparseh, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

Pegawai juga sangat sopan dan ramah.¹⁶⁴

Hasil wawancara dengan Bapak Supiyo, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

Penjelasan yang diberikan oleh pegawai sangat mudah dipahami.¹⁶⁵

Hasil wawancara dengan Ibu Mutmainah, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

Pegawai bersedia dan sabar menjelaskan seluruh pertanyaan yang saya ajukan.¹⁶⁶

Hasil wawancara dengan Bapak Slamet, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

¹⁶¹ Hasil wawancara dengan Ainun, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

¹⁶² Hasil wawancara dengan Suparno, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

¹⁶³ Hasil wawancara dengan Wagiman, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

¹⁶⁴ Hasil wawancara dengan Suparseh, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

¹⁶⁵ Hasil wawancara dengan Supiyo, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

¹⁶⁶ Hasil wawancara dengan Mutmainah, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

Pegawai PHU menjalankan tugasnya dengan sangat baik.¹⁶⁷

Hasil wawancara dengan Bapak Tohim, selaku jamaah yang mengatakan bahwa :

Pada saat mengurus haji di kantor Kementerian Agama terlihat para pegawai ramah dan sopan serta berpakaian rapi.¹⁶⁸

Berdasarkan hasil wawancara tersebut di atas, dapat diketahui bahwa banyak faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, faktor-faktor tersebut dikelola dengan baik oleh para pegawai sehingga meningkatkan kinerja pegawai tersebut. Hal ini terbukti dari hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada para jamaah yang menghasilkan bahwa kinerja pegawai yang terdiri dari *quantity of work* (kuantitas kerja), *quality of work* (kualitas kerja), *job knowledge* (pengetahuan pekerjaan), *creativity*, *cooperation* (kerjasama), *dependability* (bisa diandalkan), *initiative* dan *job knowledge* sudah berjalan dengan baik.

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, dapat diketahui bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Penyelenggara Haji dan Umroh pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur terdiri dari dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal.

¹⁶⁷ Hasil wawancara dengan Slamet, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

¹⁶⁸ Hasil wawancara dengan Tohim, jamaah PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, 20 Desember 2023

1. Faktor Internal

Faktor internal merupakan faktor yang bersumber dan berasal dari dalam diri seseorang itu sendiri, faktor ini biasanya berupa sebuah sikap maupun sifat yang sangat melekat pada diri seseorang seperti pentingnya sebuah motivasi. Faktor internal yang dapat mempengaruhi motivasi kerja diantaranya, adalah :

a. Keinginan Untuk Hidup

Keinginan untuk dapat hidup termasuk kebutuhan yang dimiliki setiap manusia yang hidup di muka bumi. Dalam mempertahankan hidupnya orang bersedia untuk mengerjakan apa saja pekerjaan yang hasilnya dapat memenuhi kebutuhan hidupnya. Keinginan untuk hidup diantaranya ialah kebutuhan untuk mendapatkan kompensasi yang memadai, memperoleh pekerjaan yang tetap, dan juga memperoleh pekerjaan yang mempunyai situasi dan kondisi yang tentunya nyaman dan aman. Keinginan untuk hidup dalam penelitian ini lebih tepatnya ialah bagaimana keinginan seorang pegawai untuk menghidupi kelangsungan hidupnya, baik yang masih bujangan atau yang sudah berkeluarga.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti tidak melihat langsung mengenai keinginan untuk menghidupi kelangsungan hidup. Namun informasi yang didapat peneliti melalui wawancara dengan para pegawai Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan maka dapat dianalisis bahwa keinginan untuk hidup atau memenuhi kelangsungan hidup

yang termasuk faktor internal dalam mempengaruhi motivasi, hal tersebut sangat memotivasi dalam bekerja karena setiap orang pasti harus memenuhi kelangsungan hidupnya, apalagi untuk pegawai yang sudah berkeluarga pasti dengan adanya keinginan untuk memenuhi kelangsungan hidup sangat menjadi faktor utama dalam bekerja, karena dalam kelangsungan hidup ada keluarga yang menjadi tanggung jawabnya yang harus dipenuhi kehidupannya.

Merujuk pada hal tersebut dapat disimpulkan bahwa keinginan untuk memenuhi kelangsungan hidup merupakan faktor yang paling mendasar bagi seseorang dalam bekerja. Semakin besar keinginan untuk menghidupi kelangsungan hidup, maka akan makin semangat dalam bekerja karena melihat banyaknya yang harus terpenuhi, sehingga dengan semangat tersebut akan menghasilkan kinerja yang lebih baik lagi dan mampu meningkatkannya.

b. Keinginan Untuk Dapat Memiliki

Keinginan untuk dapat memiliki mampu mendorong seseorang untuk melakukan pekerjaan, yang dimaksud keinginan untuk memiliki ialah memiliki benda atau barang yang diinginkan, baik keinginan tersebut bersifat primer ataupun sekunder. Dalam kehidupan sehari-hari seringkali kita temui bahwa keinginan yang tinggi untuk dapat memiliki sesuatu sangat mendorong orang untuk bekerja. Keinginan untuk dapat memiliki benda yang diinginkan itu biasanya sesuai dengan seberapa bergunanya benda tersebut, namun juga tidak sedikit

orang yang menginginkan benda atau barang hanya untuk memenuhi hawa nafsunya atau pun juga mengikuti orang lain.

Saat peneliti turun langsung ke lapangan, peneliti tidak menemui tentang jawaban mengenai keinginan untuk dapat memiliki namun jawaban yang didapat hanya melalui wawancara dengan para pegawai Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, walaupun tidak dapat jawaban secara langsung namun peneliti cukup puas dengan informasi melalui wawancara.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pegawai Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur maka dapat dianalisis bahwa keinginan untuk dapat memiliki benda yang diinginkan yang termasuk faktor internal dalam mempengaruhi motivasi, mampu memotivasi pegawai dalam bekerja, namun tidak semua pegawai memiliki keinginan yang sama untuk dapat memiliki benda yang dibutuhkan tersebut, semua keinginan tersebut tergantung seberapa penting benda tersebut untuk dimiliki yang dapat menunjang kelangsungan dalam hidup terutama dalam menjalani pekerjaan. Sehingga semakin kuat keinginan untuk memiliki benda tersebut, maka akan semakin tinggi semangat dalam bekerja sehingga kinerja yang akan dihasilkan makin meningkat dan lebih baik lagi.

c. Keinginan Untuk Memperoleh Penghargaan

Keinginan dalam memperoleh penghargaan merupakan sebuah tindakan yang dilakukan seseorang yang sangat menginginkan untuk diakui dan juga dihormati orang lain. Keinginan untuk memperoleh

penghargaan merupakan keinginan semua pegawai atas apa yang telah diberikannya untuk tempat kerja. Penghargaan yang diinginkan setiap pegawai mungkin hanya berupa materi ataupun sebuah piagam yang mampu menjadi sebuah kebanggaan. Banyak cara yang dilakukan untuk dapat memperoleh penghargaan sehingga tidak sedikit orang yang mau mengeluarkan uangnya untuk memperoleh status sosial yang lebih tinggi sehingga mampu mendapatkan penghargaan dari orang lain.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti tidak menemukan secara langsung mengenai keinginan seseorang pegawai untuk memperoleh penghargaan, karena keinginan untuk memperoleh penghargaan termasuk keinginan yang berasal dari dalam diri seseorang, oleh karena itu peneliti hanya mendapatkan jawaban berdasarkan hasil wawancara langsung dengan pegawai Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pegawai Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur maka dapat dianalisis bahwa dengan adanya penghargaan mampu memotivasi dalam bekerja yang termasuk faktor internal dalam mempengaruhi motivasi, bagi setiap pegawai penghargaan sangat berpengaruh untuk meningkatkan kinerjanya, karena dengan adanya penghargaan mampu menumbuhkan nilai positif dalam bekerja, dapat dijadikan sebagai salah satu pendorong agar memberikan hasil kerja yang lebih baik lagi. Semakin sering penghargaan yang didapat maka akan semakin memberikan

dorongan kuat untuk bekerja lebih baik lagi dan memberikan hasil kinerja yang terus meningkat. Penghargaan dapat diterima oleh setiap pegawai atas apa yang sudah diberikan oleh pegawai tersebut, dan perlu diketahui penghargaan disini tidak hanya berupa materi saja namun juga mencakup penghargaan berupa pujian dari orang lain.

d. Keinginan Untuk Memperoleh Pengakuan

Keinginan untuk memperoleh pengakuan merupakan keinginan yang meliputi adanya sebuah penghargaan atas prestasi, adanya hubungan kerja yang harmonis dan juga kompak, pimpinan yang berlaku adil dan bijaksana, dan perusahaan atau lembaga tempat bekerja dapat dihargai oleh masyarakat. Keinginan untuk memperoleh pengakuan ini termasuk keinginan yang sama saja dengan keinginan agar mendapatkan penghargaan.

Keinginan untuk mendapatkan pengakuan ini merupakan perasaan atau keinginan yang ada di hati seseorang pegawai, sehingga pada saat penelitian, peneliti tidak dapat melihat secara langsung sikap yang ditunjukkan oleh para pegawai Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, namun peneliti dapat jawaban mengenai keinginan untuk memperoleh pengakuan melalui wawancara dengan para pegawai Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan beberapa pegawai Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur maka dapat dianalisis bahwa dengan adanya pengakuan dari orang lain yang termasuk faktor internal dalam mempengaruhi motivasi, sejatinya

dalam bekerja dengan adanya pengakuan dapat menumbuhkan kebanggaan akan hasil kerja yang sudah diberikan, selalu ingin menunjukkan hasil kerja yang baik agar dapat diakui bahwa apa yang kita berikan dapat bermanfaat dan baik. Selalu termotivasi untuk terus memberikan hasil kerja yang baik sehingga dalam bekerja selalu bersemangat, dengan semangat tersebut dapat meningkatkan kinerja pegawai tersebut. Semakin banyak pegawai yang termotivasi akan pengakuan tersebut maka semakin baik kinerja yang dihasilkan. Adanya pengakuan terhadap pegawai yang sudah memberikan hasil yang baik berharap pegawai yang lain dapat mencontoh agar mampu bekerja dengan lebih baik lagi dan dapat meningkatkan kinerjanya.

2. Faktor Eksternal

Faktor eksternal merupakan faktor yang berasal dari luar diri seseorang atau berasal dari lingkungan sekitar termasuk seperti orang-orang terdekat. Faktor eksternal yang dapat mempengaruhi motivasi kerja diantaranya, adalah:

a. Kondisi Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja merupakan inti dari keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada disekitar pegawai yang sedang bekerja, lingkungan pekerjaan dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan. Lingkungan kerja yang bersih mampu menumbuhkan kenyamanan bagi para pegawai yang bekerja, karena mereka merasa nyaman dan betah dalam lingkungan pekerjaan. Lingkungan kerja yang nyaman, bersih dan memadai tidak hanya diwujudkan oleh satu orang saja,

namun semua pegawai berperan serta dalam mewujudkan lingkungan kerja, harus adanya saling tolong menolong, gotong royong dan rasa simpatik akan kondisi lingkungan kerja. Adanya sikap pegawai yang seperti itu maka kondisi lingkungan kerja pasti akan bersih dan nyaman.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, peneliti dapat melihat lingkungan kerja pada Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, bahwasanya lingkungan kerja pada Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur memang bersih dan nyaman, apalagi di masa sekarang dengan adanya kasus covid di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur disediakan wastafel untuk mencuci tangan dan sabun juga tisu, yang terletak di muka sebelum masuk ke dalam ruangan Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur. Tidak hanya lingkungan yang berupa kebersihan, tetapi peneliti juga melihat adanya sikap pelayanan yang baik dari para pegawai untuk masyarakat yang berurusan di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur.

Berdasarkan hasil wawancara maka dapat dianalisis bahwa dengan kondisi lingkungan kerja yang termasuk dalam faktor eksternal yang mempengaruhi motivasi, bahwasanya kondisi lingkungan kerja mampu mendorong pegawai untuk mampu meningkatkan kinerjanya. Kondisi lingkungan kerja ini dilihat dari kebutuhan sosial yang baik ini sudah didapatkan oleh para pegawai Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur. Mereka dapat bekerja dengan nyaman karena kondisi

lingkungan kerja yang baik dan memiliki rekan kerja yang baik, ramah dan saling membantu, sehingga dengan adanya hal seperti itu mampu memberi semangat dalam bekerja dan mampu menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu, dengan hal tersebut setiap pegawai mampu memberikan hasil terbaik dan mampu meningkatkan kinerja mereka dan sesungguhnya hubungan yang baik sangat mempengaruhi kenyamanan para pegawai dalam bekerja.

b. Kompensasi Yang Memadai

Kompensasi merupakan sumber penghasilan utama bagi pegawai yang dapat digunakan untuk menghidupi diri sendiri dan juga keluarganya. Pemberian kompensasi yang memadai merupakan salah satu motivasi yang paling ampuh untuk mendorong para pegawai agar bekerja dengan baik. Gaji atau kompensasi merupakan timbal balik yang diberikan kepada pegawai karena mereka sudah bekerja selama satu bulan. Pemberian gaji untuk setiap pegawai itu sudah mutlak dan sudah ditentukan nominalnya, entah pegawai tersebut tidak bekerja dengan baik ataupun bekerja dengan sangat baik. Berbeda dengan kompensasi berupa bonus, para pegawai bisa saja mendapatkan bonus setelah mereka mampu mencapai target yang sudah ditentukan dalam bekerja, sama halnya dengan uang lembur tidak semua pegawai mereka dapatkan karena uang lembur tersebut hanya diberikan kepada pegawai yang siap bekerja melebihi jam kerja yang sudah ditentukan pada Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur.

Peneliti tidak melihat langsung mengenai pemberian kompensasi ataupun gaji, namun peneliti mendapatkan informasi mengenai kompensasi itu melalui wawancara dengan beberapa pegawai Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur.

Berdasarkan hasil wawancara maka dapat dianalisis bahwa dengan adanya pemberian kompensasi yang memadai yang termasuk dalam faktor eksternal yang mempengaruhi motivasi, bagi para pegawai Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur kompensasi itu sangat memotivasi dalam bekerja karena ada target lebih yang akan dikejar, kompensasi pada Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur sudah sangat sesuai dan memadai, namun pada Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur tidak ada kompensasi luaran yang diberikan, namun yang berlaku uang lembur. Sehingga dengan adanya uang lembur tersebut biasa memotivasi dalam bekerja karena memiliki keinginan mendapatkan kompensasi tersebut tetapi dengan catatan harus lebih ekstra dalam bekerja, namun dengan hal tersebut juga melatih untuk bisa menyelesaikan tugas dengan tepat waktu bahkan bisa saja sebelum waktu yang sudah ditentukan. Sehingga dengan pengerjaan tugas yang tepat waktu mampu meningkatkan kinerja para pegawai, karena tidak ada tugas yang terbengkalai dalam penyelesaiannya.

c. Pengawasan Yang Baik

Pengawasan dalam pekerjaan berguna untuk memberikan pengarahan serta bimbingan kerja para pegawai agar mampu

melaksanakan kerja dengan baik. Pengawasan kedudukannya sangat dekat dengan pegawai karena selalu menghadapi para pegawai dalam melaksanakan tugas sehari-hari. Pengawasan merupakan tahap controlling dalam pekerjaan, karena pada tahap itu adanya seseorang yang mengawasi dan melihat bagaimana progress kerja para pegawai. Pengawasan yang baik mampu menjadikan pegawai nyaman dalam bekerja karena mereka merasa tidak hanya diawasi namun mereka dapat berbagi keluhan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab dalam bekerja.

Peneliti tidak melihat secara langsung mengenai pengawasan antar bagian yang dilakukan para pegawai Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, karena tahap pengawasan ini biasanya dilakukan satu tahun sekali, dan pelaksanaannya pun tertutup. Sehingga peneliti hanya mendapat informasi melalui wawancara dengan para pegawai Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur.

Berdasarkan hasil wawancara maka dapat dianalisis bahwa adanya pengawasan yang baik yang termasuk dalam faktor eksternal yang mempengaruhi motivasi, adanya pengawasan mampu mendorong para pegawai untuk meningkatkan kinerjanya, karena dengan adanya pengawasan mampu memberikan arahan agar bekerja lebih baik lagi, dan menegur atas apa yang tidak sesuai dengan apa yang dilakukan para pegawai, sehingga dengan arahan dan teguran yang baik mampu memberikan evaluasi bagi setiap pegawai agar bekerja dengan lebih

baik lagi dan dengan cara tersebut mampu memberikan kinerja yang meningkat. Secara logika jika seseorang pegawai mengerjakan sebuah pekerjaan tidak sesuai dengan arahan maka akan menghasilkan sesuatu yang tidak sesuai dengan harapan, oleh karena itu dengan adanya pengawasan mampu menegur dan memberikan arahan bagaimana yang baik dan tidaknya dalam pekerjaan.

d. Adanya jaminan pekerjaan

Adanya jaminan pekerjaan seseorang akan mau bekerja dan sanggup mengorbankan apa yang ada pada dirinya untuk tempat bekerjanya. Karena mereka merasa terjamin akan keselamatannya selama bekerja.

Peneliti tidak dapat melihat langsung mengenai jaminan pekerjaan, namun peneliti mendapatkan informasi berdasarkan wawancara dengan pegawai Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur. Berdasarkan hasil wawancara maka dapat dianalisis bahwa dengan adanya jaminan pekerjaan yang termasuk dalam faktor eksternal yang mempengaruhi motivasi, mampu memberikan jaminan kepada para pegawai, terkhususnya adanya jaminan kesehatan seperti badan penyelenggaraan jaminan sosial (BPJS) yang sangat menjamin para pegawai dalam hal kesehatan seperti berobat. Dengan adanya jaminan tersebut pegawai merasa aman dalam bekerja namun tetap berhati-hati dalam bekerja dan tidak ceroboh dalam melaksanakan pekerjaan. Pegawai yang seperti itu mampu bekerja dengan baik dan

teliti sehingga mampu menghasilkan kinerja yang baik dan juga mampu meningkatkan kinerja tersebut.

e. Status dan tanggung jawab

Status dan tanggung jawab dalam dunia pekerjaan seseorang tidak hanya mengharapkan kompensasi namun juga mengharapkan adanya status atau kedudukan dalam jabatan tertentu, sehingga dengan adanya status seseorang akan merasa diberi kepercayaan dan memiliki tanggung jawab yang besar. Terkadang banyak pegawai yang melakukan cara curang untuk bisa menduduki kekuasaan yang diinginkannya.

Peneliti tidak melihat langsung mengenai status yang berhubungan dengan kedudukan yang diinginkan pegawai, namun untuk status pribadi dalam kehidupan peneliti dapat melihat dari beberapa pegawai Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, bahwasanya pegawai Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur baik yang masih bujangan ataupun yang sudah berkeluarga mereka sama-sama memiliki semangat yang tinggi dalam bekerja demi kelangsungan hidupnya. Ada beberapa pegawai yang membawa anaknya ke kantor, namun itu tidak mengurangi semangatnya dalam bekerja, walaupun harus bekerja dan menyempatkan menjaga anaknya, sehingga tanggungjawab pegawai sebagai pekerja dan juga tanggung jawab sebagai ayah tetap terpenuhi.

Berdasarkan hasil wawancara maka dapat dianalisis bahwa dengan adanya status dalam kerja yang termasuk dalam faktor

eksternal yang mempengaruhi motivasi, status yang dimaksud ialah adanya pangkat atau kedudukan yang dimiliki, jika pegawai tersebut menginginkan status itu maka dirinya harus lebih giat dan meningkatkan kinerjanya agar status yang diinginkannya mampu diraihinya. Namun jika status dalam pribadi mungkin saja tidak begitu mempengaruhi dalam bekerja, karena tidak menutup kemungkinan bagi yang masih bujangan tidak harus terlalu giat bekerja, dan sebaliknya bagi yang sudah menikah harus lebih giat bekerja, namun hal tersebut kembali ke diri para pegawainya sudah menikah ataupun masih sendiri bekerja harus lebih baik dan kinerja harus lebih meningkat.

f. Peraturan yang fleksibel

Dalam sebuah lembaga atau perusahaan pasti ada sistem dan prosedur kerja yang sering disebut dengan peraturan dimana peraturan tersebut berlaku untuk mengatur dan melindungi para pegawai. Dimana apabila peraturan tersebut dilanggar maka ada sanksi yang diterima. Peraturan sama saja seperti tata tertib yang dapat menjadikan pegawainya menjadi disiplin dalam bekerja tanpa adanya kehendak masing-masing diri. Secara logika peraturan yang fleksibel mengajarkan pegawai bersikap semena-mena dan tidak disiplin dalam melaksanakan pekerjaan, karena peraturan fleksibel tidak dapat mengikat para pegawainya, jadi jika ada pegawai yang melakukan kesalahan itu bisa dimaklumi.

Peneliti melihat langsung pada Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, bahwasanya peraturan yang ada sangat mutlak dan tidak dapat diubah-ubah, sehingga peraturan yang fleksibel tidak berlaku bagi pegawai Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur. Peneliti melihat langsung pada Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, pada saat penelitian ada satu orang yang dipanggil untuk menghadap atasan karena pegawai tersebut sangat tidak disiplin, pada saat itu peneliti juga menanyakan kepada salah satu pegawai, dan dengan itu peneliti mendapat informasi bahwasanya pegawai tersebut tidak disiplin dalam bekerja. Pegawai tersebut tidak semata-mata langsung dipanggil, namun sebelumnya melalui proses yang tidak memberikan jalan keluar sehingga cara yang terakhir ialah pemanggilan dan langsung berhadapan dengan atasan.

Berdasarkan hasil wawancara maka dapat dianalisis bahwa peraturan yang fleksibel yang termasuk dalam faktor eksternal yang mempengaruhi motivasi, peraturan yang fleksibel mungkin tidak berlaku di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur dan diseluruh Indonesia, karena peraturan yang ada memiliki sifat mutlak atau tidak dapat dirubah lagi, karena peraturan tersebut berasal dari Presiden langsung dan juga berasal dari pemerintah, sehingga tidak ada peraturan yang fleksibel. Dengan tidak adanya peraturan yang bersifat fleksibel sangat mampu menjadikan pegawai teliti dan disiplin dalam melaksanakan pekerjaan, karena tidak ada peraturan yang dapat ditawar ataupun diubah. Dengan adanya peraturan yang resmi dan

disiplin mampu membuat pegawai memberikan hasil kinerja yang baik dan lebih meningkat.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan tentang penelitian yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Penyelenggara Haji Dan Umroh Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur”, dapat disimpulkan bahwa: Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Penyelenggara Haji Dan Umroh Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, faktor-faktor tersebut meliputi faktor internal yang terdiri dari keinginan untuk hidup, keinginan untuk dapat memiliki, keinginan untuk memperoleh penghargaan, dan keinginan untuk memperoleh pengakuan. Sedangkan faktor eksternal yang terdiri dari kondisi lingkungan kerja, kompensasi yang memadai, pengawasan yang baik, adanya jaminan pekerjaan, status dan tanggung jawab dan peraturan yang fleksibel.

B. Saran

Setelah selesai melakukan penelitian serta menganalisis informasi yang berkaitan dengan faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, kemudian peneliti memberikan saran yaitu sebagai berikut:

Kepada seluruh pegawai Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur agar mampu mempertahankan kinerjanya bahkan tidak hanya mempertahankan namun juga bisa lebih meningkatkan kinerjanya agar kinerjanya lebih baik lagi dan mengenai peraturan yang tidak fleksibel agar

mampu dipertahankan agar semua pegawai selalu disiplin sehingga mampu menjadi panutan untuk pegawai lainnya di luar Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, sehingga Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur akan terus maju dan dipercaya oleh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Admin, "Unit: Seksi Penyelenggaraan Haji dan Uroh", diakses pada https://kemenaglampungtimur.id/unit_kerja/detail/5/seksi-penyelenggaraan-haji-dan-umrah, pada 1 Juni 2023.
- Aisyah, dkk, "Manajemen Kinerja Pegawai Subbag Kepegawaian Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tenggara", *Jurnal Al-Munazzam*, Vol. 2, No. 2, 2022.
- Catrin, Pricilia dan Mochamad Cholifihani dengan judul "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja pelayanan Haji Dan Umrah Di Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kementerian Agama", *Jurnal Publika*, Vol. 5, No. 1, Januari 2018.
- Dewi, Rosdiana, "Hubungan antara budaya organisasi dengan kinerja karyawan PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Cabang Surabaya Gempol", *Jurnal E-Komunikasi* Vol 3. No.2, 2018.
- Effendi, Muh. Arief, *The Power Of Corporate Governance: Teori dan Implementasi*. (Jakarta: Salemba Empat. 2018).
- Imran, "Kualitas Pelayanan Haji Di Kabupaten Bulukumba (Telaah Kinerja Kemenag)", *Skripsi*, UIN Alauddin Makasar, 2018.
- Islamiyah, Fitriyatul, dkk, "Kajian Literatur: Pengukuran Kinerja Pemandu Haji", *SHARING: Journal of Islamic Economics, Management and Business*, Vol. 1, No. 1, 2023.
- Kristanti, Desi dan Ria Lestari Pangastuti, *Kiat-Kiat Merangsang Kinerja Karyawan Bagian Produksi*, (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019).
- Mok-Er, Luqman Van dan Danial Rahman, "Kinerja Pegawai Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bone (Analisis Komparatif Berdasarkan Gender)", *Jurnal Manajemen Pendidikan - Vol. 14, No. 2, Desember 2019*.
- Moleong, Lexy J., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2018).
- Nur, Ridwan Agustian, dkk, "Metode Pembinaan Jamaah Haji pada Kementerian Agama Kabupaten Sukabumi", *Jurnal Pendidikan dan Konseling*, Vol. 4, No. 4, 2022.
- Nurhadi, dkk, *Metode Penelitian Ekonomi Islam*, (Bandung: CV. Media Sains Indonesia, 2021).
- Rizki, Cindy Indah dan Zulkifli, "Analisis Kinerja Karyawan Pada PT.Sigma Petrotech Pekanbaru", *Jurnal Valuta* Vol 1 No 2, Oktober 2019.
- Sari, Noor Purnama dan Lucky Rachmawati, "Dampak Etika Kerja Islam Pada Kinerja Pegawai (Studi Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu

Sungai Utara Di Kalimantan Selatan)”, *Jurnal Ekonomika dan Bisnis Islam* Vol. 3 No. 1, 2020.

Singa, Hasrun Afandi Umpu, “Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kompensasi Sebagai Variabel Moderasi”, *Derivatif : Jurnal Manajemen*, Vol. 16 No. 1 April 2022.

Soemahidwidjojo, Arini T., *Panduan Praktis Menyusun KPI (Key Performance Indicator)*, (Jakarta, 2018).

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2018).

Supriyadi, Endang Irawan dan Rikki Maulana Yusup, “Pengaruh Kemampuan Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Subang”, *Jurnal Rasi*, Vol. 1, No. 1, 2019.

Undang-Undang Nomor 8 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

LAMPIRAN – LAMPIRAN



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki. Hajar Dewantara 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id, e-mail: iain@metrouniv.ac.id

Nomor : B-0364/In.28.3/D.1/TL.00/02/2022 Metro, 4 Februari 2022
Lampiran : -
Perihal : **PEMBIMBING SKRIPSI**

Kepada Yth.,
Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy
Di-
Tempat

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka menyelesaikan studinya, maka kami mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk membimbing mahasiswa dibawah ini:

Nama : Ahmad Saputra
NPM : 1804010002
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Manajemen Haji dan Umroh (MHU)
Judul : Kualitas Pelayanan Haji Dan Umroh Pada Kantor Kementerian Agama

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Dosen Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal sampai dengan penulisan skripsi, dengan tugas untuk mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi skripsi Bab I s.d Bab IV
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK Pembimbing Skripsi ditetapkan oleh Fakultas
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah/skripsi yang ditetapkan oleh IAIN Metro
4. Banyaknya halaman skripsi antara 60 s.d 120 halaman dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. Pendahuluan \pm 1/6 bagian
 - b. Isi \pm 2/3 bagian
 - c. Penutup \pm 1/6 bagian

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kerjasama FEBI

Siti Zulaikha

OUTLINE

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA PENYELENGGARA HAJI DAN UMROH PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LAMPUNG TIMUR

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN NOTA DINAS

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN ABSTRAK

HALAMAN ORISINILITAS PENELITIAN

HALAMAN MOTTO

HALAMAN PERSEMBAHAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Rumusan Penelitian
- C. Tujuan dan Manfaat Penelitian
- D. Penelitian Relevan

BAB II LANDASAN TEORI

- A. Pengertian Kinerja
- B. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja
- C. Indikator Kinerja
- D. Penilaian Kinerja Penyelenggara Haji dan Umroh
- E. Tujuan dan Manfaat Penyelenggara Haji dan Umroh

BAB III METODE PENELITIAN

- A. Jenis dan Sifat Penelitian
- B. Sumber Data
- C. Teknik Pengumpulan Data
- D. Teknik Analisa Data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur
2. Tugas dan Wewenang Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur
3. Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur

B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Penyelenggara Haji dan Umroh Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur

C. Pembahasan

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Metro, Desember 2023

Mengetahui
Pembimbing Skripsi

Peneliti


Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy
NIP. 19910617 201903 2 015

Ahmad Saputra
NPM. 1804010002

ALAT PENGUMPULAN DATA

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA PENYELENGGARA HAJI DAN UMROH PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LAMPUNG TIMUR

A. Pedoman Wawancara

1. Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur
 - a. Bagaimana pimpinan haji dan umrah dalam menetapkan standar kinerja pegawainya ?
 - b. Bagaimana perencanaan kinerja pegawai agar visi dan misi Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur terwujud?
 - c. Menurut anda apa saja faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai penyelenggara haji dan umroh di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur?
 - d. Apakah faktor yang menurut anda paling dominan yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur?
 - e. Apa saja tujuan dan manfaat dilakukannya penilaian kinerja pegawai di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur?
2. Kasi penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur
 - a. Berapa jumlah pegawai pada seksi Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur?
 - b. Apakah pegawai seksi Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur sudah bekerja sesuai dengan fungsi dan tugasnya masing-masing?
 - c. Apakah pegawai seksi Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur menempati jabatan sesuai dengan kompetensinya?

- d. Bagaimana sarana dan prasarana penunjang kinerja pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur?
- e. Bagaimana tugas dan tanggungjawab pegawai seksi Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur?
- f. Apa saja faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur?
- g. Menurut anda apakah kinerja pegawai Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur sudah sesuai target?
- h. Apa sajakah faktor-faktor internal yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur?
- i. Apa sajakah faktor-faktor eksternal yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur?
- j. Apakah faktor yang menurut anda paling dominan yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur?
- k. Apakah pemenuhan kebutuhan primer merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur?
- l. Bagaimana system pemberian penghargaan untuk pegawai yang berprestasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur?
- m. Bagaimana upaya Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur dalam memberikan jaminan pekerjaan pada setiap pegawai?
- n. Apakah status dan tanggungjawab yang diberikan kepada pegawai juga mempengaruhi kinerja pegawai?
- o. Apakah ada peraturan yang mengatur kinerja pegawai? Jika ada seperti apa?

3. Staf atau Karyawan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur
 - a. Menurut anda apa saja faktor yang mempengaruhi kinerja anda sebagai pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur?
 - b. Apakah faktor kebutuhan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja anda sebagai pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur?
 - c. Apakah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur terdapat penghargaan bagi pegawai berprestasi? Jika ada, apakah hal tersebut mempengaruhi kinerja anda?
 - d. Apakah selama anda bekerja di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur pekerjaan anda diakui? Jika iya, apakah hal tersebut mempengaruhi kinerja anda?
 - e. Bagaimana lingkungan kerja di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur? Apakah lingkungan kerja mempengaruhi kinerja anda?
 - f. Bagaimana kompensasi yang diberikan dari pihak Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur? Apakah kompensasi mempengaruhi kinerja anda?
 - g. Bagaimana pengawasan yang ada di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur terhadap kinerja anda? apakah hal tersebut mempengaruhi kinerja anda?
 - h. Apakah anda diberikan jaminan pekerjaan di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur? apakah hal tersebut mempengaruhi kinerja anda?
 - i. Bagaimana status dan tanggungjawab pekerjaan yang diberikan kepada anda? Apakah sudah sesuai dengan yang anda inginkan? apakah hal tersebut mempengaruhi kinerja anda?
 - j. Bagaimana menurut anda tentang peraturan yang ada di kantor kementerian agama Lampung Timur? apakah hal tersebut mempengaruhi kinerja anda?

4. Jamaah penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur
 - a. Apakah pegawai Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur menyelesaikan pekerjaannya dengan baik?
 - b. Apakah pegawai Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur melaksanakan tugasnya tanpa meminta arahan dari pimpinannya Ketika anda melakukan pengurusan haji?
 - c. Apakah menurut anda pegawai Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur mengetahui atau memberikan penjelasan kepada anda terkait pengurusan haji dengan baik?
 - d. Apakah menurut anda pegawai Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur mampu menyelesaikan persoalan yang timbul dengan gagasan atau ide yang kreatif dan inovatif?
 - e. Apakah menurut anda pegawai Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur melakukan Kerjasama antar pegawai di kantor tersebut dengan baik?
 - f. Apakah anda yakin pegawai Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur dapat diandalkan?
 - g. Apakah pegawai Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur dalam bekerja terlihat semangat dalam menyelesaikan tugasnya?
 - h. Apakah sikap pegawai Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur ramah dan memiliki kepribadian yang baik Ketika melayani jamaah?

B. Pedoman Dokumentasi

1. Dokumen sejarah berdirinya Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur
2. Dokumen data pegawai Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur

3. Dokumen data jamaah haji Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur
4. Dokumen tugas dan tanggungjawab pegawai Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur
5. Dokumen struktur organisasi Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur

Metro, Desember 2023

Mengetahui
Pembimbing Skripsi

Peneliti



Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy
NIP. 19910617 201903 2 015

Ahmad Saputra
NPM. 1804010002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Inngmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iaim@metrouniv.ac.id

Nomor : B-3929/In.28/D.1/TL.00/12/2023
Lampiran : -
Perihal : IZIN RESEARCH

Kepada Yth.,
KEPALA KEMENAG LAMPUNG
TIMUR
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-3930/In.28/D.1/TL.01/12/2023,
tanggal 20 Desember 2023 atas nama saudara:

Nama : AHMAD SAPUTRA
NPM : 1804010002
Semester : 11 (Sebelas)
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

Maka dengan ini kami sampaikan kepada KEPALA KEMENAG LAMPUNG
TIMUR bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di
KEMENAG LAMPUNG TIMUR, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi
mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "ANALISIS FAKTOR-FAKTOR
YANG MEMPENGARUHI KINERJA PENYELENGGARA HAJI DAN UMROH
PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LAMPUNG TIMUR".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya
tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 20 Desember 2023
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Putri Swastika SE, M.IF
NIP 19861030 201801 2 001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : B-1400/In.28/J/TL.01/04/2022
Lampiran : -
Perihal : **IZIN PRASURVEY**

Kepada Yth.,
KEPALA KEMENTERIAN AGAMA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir/Skripsi, mohon kiranya Sauda berkenan memberikan izin kepada mahasiswa kami, atas nama :

Nama : **AHMAD SAPUTRA**
NPM : 1804010002
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh
Judul : KUALITAS PELAYANAN HAJI DAN UMROH PADA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA

untuk melakukan prasurvey di KANTOR KEMENTERIAN AGAMA, dalam rangk meyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi.

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggarany prasurvey tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 27 April 2022

Ketua Jurusan,



Alva Yenica Nandavita M.E.Sy
NIP 19910617 201903 2 015



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LAMPUNG TIMUR

Jalan Sampoerna Jaya Nomor 05 Desa Negara Nabung, Sukadana 34394

Telepon (0725) 625155

E-mail: kablampungtimur@kemenag.go.id

Nomor : B-1867/Kk.08.07.1/Kp.02.3/10/2023
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : **Rekomendasi Izin Prasurvey**

20 Oktober 2023

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Cq. Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umroh
Di

Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Menindak-lanjuti surat dari Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro **Nomor B-1400/In.28/J/TL01/04/2023** Tanggal 26 September 2023 Hal **Izin Prasurvey**, maka bersama ini kami memberikan rekomendasi izin prasurvey kepada mahasiswa, atas nama :

Nama : **AHMAD SAPUTRA**
NPM : 1804010002
Semester : 08 (Delapan)
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh
Judul : **KUALITAS PELAYANAN HAJI DAN UMROH PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA**

Demikian surat rekomendasi ini dibuat agar dapat digunakan sebagaimana mestinya, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum, Wr. Wb.





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: B-3930/In.28/D.1/TL.01/12/2023

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

Nama : **AHMAD SAPUTRA**
NPM : 1804010002
Semester : 11 (Sebelas)
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di KEMENAG LAMPUNG TIMUR, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA PENYELENGGARA HAJI DAN UMROH PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LAMPUNG TIMUR".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.



Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 20 Desember 2023

Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Putri Swastika SE, M.IF
NIP 19861030 201801 2 001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34111
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : Ahmad Saputra
NPM : 1804010002
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh (MHU)

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Penyelenggara Haji dan Umroh Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan **Score 19%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 13 Februari 2024
Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umroh



Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy.
NIP.199106172019032015



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN
NPP: 1807062F0000001**

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-1566/ln.28/S/U.1/OT.01/12/2023**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : Ahmad Saputra
NPM : 1804010002
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Manajemen Haji dan Umroh

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2023/2024 dengan nomor anggota 1804010002

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.



Metro, 28 Desember 2023
Kepala Perpustakaan

Dr. As'ad, S. Ag., S. Hum., M.H., C.Me
NIP.19750505 200112 1 002



**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41407: Faksimili (0725) 47296
Website: www.metroniv.ac.id: email: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama : Ahmad Saputra
NPM : 1804010002

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU
Semester/TA : X/2023

No	Hari/Tgl	Hal yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Kamis, 12 OKT '23	- ACC SEMINAR PROPOSAL	

Dosen Pembimbing

Mahasiswa Ybs.

Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy
NIP. 19910617 201903 2 015

Ahmad Saputra
NPM. 1804010002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp.(0725) 41507; faksimili (0725)47296; website: www.metrouniv.ac.id;E-mail:iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Ahmad Saputra**
NPM : 1804010002

Fakultas / Jurusan : FEBI/MHU
Semester / TA : XII / 2023-2024

No	Hari / Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Rabu, 17 Januari	<ul style="list-style-type: none">- Novelty perbaiki- BAB II kriteria itu masukkan ke sumber data primer jangan di wawancara- BAB 4 bagian 4 itu hasil wawancara kepada semua orang yg dijadikan sumber data primer, sehingga jumlah yg disertakan harus 10 jumlah, bukan 3/4 jumlah saja, jangan perumahnya- "jawaban 10 jumlah" harus ada & setiap item pertanyaan APD- APD lagi-lagi tidak disertakan, sehingga BAB II tidak ditorek- Perbaiki sistematika penulisan di awal buku pedoman IAIN sebagai acuan menulis	

Dosen Pembimbing

Mahasiswa Ybs.

Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy
NIP. 19910617 201903 2 015

Ahmad Saputra
NPM. 1804010002




**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725)47296; website: www.metrouniv.ac.id; E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Ahmad Saputra**
NPM : 1804010002

Fakultas / Jurusan : FEBI/ MHU
Semester / TA : IX / 2023-2024

No	Hari / Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Kamis / 14 Dec '23	ACC APD dan Outline	

Dosen Pembimbing



Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy
NIP. 19910617 201903 2 015

Mahasiswa Ybs.



Ahmad Saputra
NPM. 1804010002



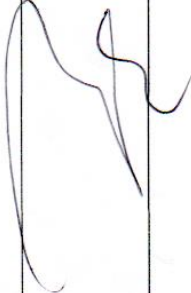
KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iaimetro@metrouniv.ac.id


FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Ahmad Saputra
NPM : 1804010002


Jurusan/Fakultas : MHU/ FEBI
Semester/TA : XI/ 2023

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	19 JAN 2024 / JUMAT	ACC BAB I-V SEDERA DAFTAR MULAQOBYAH	

Dosen Pembimbing,


Alva Yenica Nanda Vita, M.E.Sy
NIP. 19910617 201903 2 015

Mahasiswa Ybs,


Ahmad Saputra
NPM. 1804010002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp.(0725) 41507; faksimili (0725)47296; website: www.metrouniv.ac.id;E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Ahmad Saputra**
NPM : 1804010002

Fakultas / Jurusan : FEBI/ MHU
Semester / TA : XII / 2023-2024

No	Hari / Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Senin 19 Jan 24	ACC Munawaroh LENGKAPI LAMPIRAN SKRIPSI SETIAP BIMBINGAN REVISI TIDAK SESUAI CATATAN, APD TIDAK SESUAI DENGAN ARAHAN (MENDASANTU TANPA KONSULTASI)	

Dosen Pembimbing

Alva Yenica Nandayita, M.E.Sy
NIP. 19910617 201903 2 015

Mahasiswa Ybs.

Ahmad Saputra
NPM. 1804010002

DOKUMENTASI



Wawancara dengan Kasi Penyelenggara Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur



Wawancara dengan jamaah di Kantor Kementerian Agama Lampung Timur



Wawancara dengan jamaah di Kantor Kementerian Agama Lampung Timur



Wawancara dengan jamaah di Kantor Kementerian Agama Lampung Timur



Wawancara dengan jamaah di Kantor Kementerian Agama Lampung Timur

RIWAYAT HIDUP



Ahmad Saputra atau biasa dipanggil Putra lahir di Surya mataram, pada 13 November 1999. Peneliti merupakan anak dari Ibu Endang Budi Setiati dan Bapak Alm Margiono. Peneliti adalah anak Ketiga dari 3 bersaudara. Peneliti menyelesaikan pendidikan formal di SDN 2 Sukadana Baru lulus pada tahun ajaran 2012/2013, Mts Darun Najah lulus pada tahun ajaran 2014/2015, Ma Ma'arif Nu 5 Sekampung lulus pada tahun 2018. Pada tahun 2018 sampai saat ini penulis tercatat sebagai mahasiswa S1 Program Studi Manajemen Haji dan Umroh di IAIN Metro Lampung.