

## KAJIAN LITERATUR: PENGUKURAN KINERJA PEMANDU HAJI

Fitriyatul Islamiyah<sup>1\*</sup>, Rizqi Fathul Ma'rifah<sup>2</sup>, Harun Andika Fajar<sup>3</sup>, Fania Mutiara Safitri<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Universitas Islam Negeri Walisongo, Kota Semarang, Jawa Tengah

[myhfitri@gmail.com](mailto:myhfitri@gmail.com), [fathulrizki5732@gmail.com](mailto:fathulrizki5732@gmail.com), [harunandika1702@gmail.com](mailto:harunandika1702@gmail.com),

[faniamutiara@walisongo.ac.id](mailto:faniamutiara@walisongo.ac.id)

### ABSTRACT

Performance Measurement of Hajj Guides in developing the competence of Hajj guides and increasing the professionalism of Hajj guides. In this article the author formulates the problem, how to measure the performance of a hajj guide and how to assess it to become a professional hajj guide which can be measured through several measurement procedures according to predetermined work standards. This study uses a literature study research to examine 10 journals. Data collection techniques are carried out by reviewing and analyzing journals. The data analysis technique used is qualitative analysis. The results of this study indicate that in order to develop competencies that must be possessed by hajj guide officers, haj guides must attend training and education conducted by haj and umrah staff. In his assessment of the Hajj guide officers that must be considered by the Hajj guide include aspects of discipline, the presence of the Hajj guide, positive actions, negative actions, work performance obtained, responsibility, obedience, honesty, cooperation. Based on the journals contained in table 2, previous research and this research both used the same research object regarding performance, while the difference was that previous research led to aspects of the role of the Hajj guide's performance which became a benchmark for good service procedures. For public agencies in the field of Hajj and pilgrimage guide

Keywords: Measurement, Performance, Hajj Guide

### ABSTRAK.

Pengukuran Kinerja Pemandu Haji dalam mengembangkan kompetensi pemandu haji dan meningkatkan keprofesional sebagai pemandu haji. Pada artikel ini penulis merumuskan masalah, bagaimana pengukuran kinerja pemandu haji dan bagaimana penilaiannya untuk menjadi pemandu haji yang profesional yang mana dapat diukur melalui beberapa prosedur pengukuran menurut standar kerja yang telah ditetapkan. Penelitian ini menggunakan penelitian studi literatur menelaah 10 jurnal. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menelaah dan menganalisis jurnal. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Untuk pengembangan kompetensi yang harus dimiliki oleh petugas pemandu haji, maka pemandu haji harus mengikuti pelatihan dan pendidikan yang dilakukan oleh staf pelenggaraan haji dan umrah. Dalam penilaiannya petugas pemandu haji yang harus diperhatikan oleh pemandu haji mencakup aspek kedisiplinan, kehadiran pemandu haji, perbuatan positif, perbuatan negatif, prestasi kerja yang didapat, tanggung jawab, ketaatan, kejujuran, kerjasama. Berdasarkan jurnal yang terdapat pada *tabel 2* bahwa penelitian terdahulu dengan penelitian ini sama-sama menggunakan objek penelitian yang sama mengenai kinerja sedang perbedaannya penelitian terdahulu mengarah ke aspek peran kinerja pemandu haji yang menjadi tolak ukur adalah prosedur pelayanan yang baik. Untuk instansi public dalam bidang haji dan pemandu haji

**Kata Kunci :** *Pengukuran, Kinerja, Pemandu Haji*

### PENDAHULUAN

Pengukuran kinerja merupakan suatu proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditentukan artinya proses pengukuran dilakukan dengan membandingkan kinerja pegawai dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan dalam menghasilkan barang atau jasa. Adapun menurut Yuwono dalam buku, *Petunjuk Praktis penentuan Bsc Menuju Organisasi dalam yang berfokus pada Strategi Pengukuran Kinerja*, tujuan pengukuran kinerja yaitu untuk memberi informasi tentang prestasi pelaksanaan rencana, memastikan personel melakukan pekerjaan dan mengetahui sejauh mana perusahaan telah tercapai. Banyak faktor yang dapat dijadikan ukuran kinerja, namun ukuran kinerja harus relevan, signifikan, dan komprehensif (Wibowo, 2012)

Haji dan umrah merupakan salah satu ibadah yang diwajibkan bagi setiap muslim yang mampu (abdurrachman, 2010) ibadah haji merupakan rukun islam yang kelima yang wajib dilaksanakan sekali seumur hidup bagi setiap muslim yang telah memiliki kemampuan

finansial atau biaya dan kesehatan serta adanya jaminan keamanan selama dalam perjalanan dan dalam pelaksanaan ibadah haji (Kartono, 2016).

Dalam penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional yang menjadi tanggung jawab pemerintah yang diperlukan oleh warga negara yang menunaikan ibadah haji. Berdasarkan Undang-Undang Nomer 17 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan ibadah haji dilaksanakan oleh pemerintah. Dengan demikian, ibadah haji merupakan kegiatan yang penting dan memerlukan adanya pengelolaan khusus didalam mengurus masalah kegiatan haji (Depag RI, 2003). Ibadah haji merupakan salah satu yang menjadi sorotan karean berkaitan dengan pelayanan dan jasa. Oleh karna itu, penyelenggaraan ibadah haji membutuhkan Tim Pemandu Haji Indonesia (TPHI) yang kompeten, professional dan kreatif untuk menyelesaikan permasalahan yang ada dalam penyelenggaraan haji di Indonesia.

Tim Pemandu Haji Indonesia (TPHI) dalam setiap tahunnya senantiasa mengalami pengukuran kinerja melalui penilaian dan diharapkan terus meningkat setiap tahunnya. Pada tahun 2019, tercatat penurunan pelayanan haji khususnya yang dilakukan oleh Tim Pemandu Haji Indonesia (TPHI). Karena adanya para petugas haji yang dipulangkan karena telah melanggar kode etik sebagai petugas Haji Indonesia. Hal tersebut dapat berpengaruh pada proses pengukuran kinerja pemandu haji yang dilakukan oleh kementerian Agama republik Indonesia yang diperbantukan oleh kanwil kemenag provinsi dan kabupaten/ kota. Rekrutmen petugas yang sudah terintegrasi dengan baik diharapkan mampu mencetak para petugas pemandu haji yang professional dan kompeten dalam bidang penyelenggaraan haji. pengukuran kinerja ini bertujuan agar mencetak para pemandu haji yang berkualitas serta pelayanan yang di berikan kepada para jamaah haji dengan baik, melalui cara menelaah dari hasil penelitian jurnal-jurnal penelitian sebelumnya dengan menggunakan kajian literatur.

## LITERATUR REVIEW

(Mangkunegara, 2011) kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. (Wibowo, 2010) kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. kerja yaitu tentang segala sesuatu yang dilakukan oleh pekerja dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. (Mangkunegara, 2011), menyatakan bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja adalah:

1. Faktor kemampuan (*ability*). Secara psikologis, kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (*knowledge + skill*). Artinya pegawai yang memiliki IQ di atas rata-rata (IQ 110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu, pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.
2. Faktor motivasi. Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seseorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja). Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong diri pegawai untuk berusaha mencapai prestasi kerja secara maksimal. Sikap mental pegawai harus sikap mental yang secara psikofisik (siap secara mental, fisik, tujuan, dan situasi), artinya seorang pegawai harus siap secara mental, mampu secara fisik, memahami secara fisik, memahami tujuan utama dari target kerja yang akan dicapai, mampu memanfaatkan, dan menciptakan situasi kerja.

Sedangkan menurut (Wibowo, 2010) menyampaikan bahwa yang termasuk ke dalam faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sumber daya manusia (SDM) meliputi hal sebagai berikut:

1. Faktor internal pegawai, yaitu faktor-faktor dari dalam diri pegawai yang merupakan faktor bawaan dari lahir dan faktor yang diperoleh ketika ia berkembang. Faktor-faktor bawaan, misalnya bakat, sifat pribadi, serta keadaan fisik dan kejiwaan. Sementara itu, faktor yang diperoleh, misalnya seperti pengetahuan, ketrampilan, etos kerja, pengalaman kerja, dan motivasi kerja.
2. Faktor lingkungan internal organisasi. Dalam melaksanakan tugasnya, pegawai memerlukan dukungan organisasi tempat ia bekerja. Dukungan tersebut sangat mempengaruhi tinggi rendahnya kinerja pegawai. Faktor internal organisasi antara lain teknologi robot, sistem kompensasi, iklim kerja, strategi organisasi, dukungan sumber daya yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan, serta sistem manajemen dan kompensasi
3. Faktor lingkungan eksternal organisasi. Faktor-faktor lingkungan eksternal organisasi adalah keadaan, kejadian, atau situasi yang terjadi di lingkungan eksternal organisasi, misalnya krisis ekonomi.

Berdasarkan kajian teoritis yang telah dijelaskan diatas, penulis menyimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja individu dalam organisasi dapat bersumber dari faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal adalah faktor yang berkaitan langsung dengan individu atau personal seperti karakteristik individu perilaku individu. Sedangkan faktor eksternal adalah faktor atau unsur yang berasal dari luar diri individu seperti, lingkungan, peristiwa, kebijakan pemerintah, budaya kerja dan lain-lain. Literatur lain, Mitchel dalam (Sedarmayanti & Rahadian, 2018), kinerja karyawan dapat di ukur melalui: 1) *Quality of work* (Kualitas hasil kerja). 2) *Promptness* (Ketepatan waktu); 3) *Initiative* (Prakarsa dalam menyelesaikan tugas). 4) *Capability* (Kemampuan menyelesaikan tugas). dan 5) *Communication* (Kemampuan menjalin kerjasama dengan pihak lain).

## METODE

Metode yang digunakan studi literatur atau tinjauan Pustaka. Studi literatur adalah desain penelitian yang digunakan dalam mengumpulkan sumber data yang berkaitan dengan suatu topik. Studi literatur bertujuan mendeskripsikan konten pokok berdasarkan informasi yang didapat. Maka dilakukan kajian literatur pada berbagai artikel dari beberapa jurnal yang membahas mengenai pengukuran kinerja pemandu haji. Pengumpulan artikel-artikel tersebut dilakukan dengan bantuan *Google Scholar* (GS) database. Hasil pencarian pada beberapa database tersebut menghasilkan ratusan artikel yang membahas mengenai pengukuran kinerja pemandu haji. Artikel- Artikel tersebut kemudian dipilih yang benar-benar sesuai dengan pembahasan yang akan dilakukan dan dikelompokkan berdasarkan isi atau kajian dalam masing-masing artikel.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Hasil penelitian yang akan disajikan dibagi menjadi dua table yang akan menempatkan mengenai jurnal yang akan dilakukan kajian literatur. Tabel 1 akan menampilkan hasil penelitian meliputi, Tahun Terbit Artikel, Nama Jurnal dan selanjutnya tabel 2 akan menampilkan mengenai hasil analisis kajian literatur meliputi nama penulis, desai penelitian

dan hasil penelitian. Untuk mempermudah melihat hasil penelitian akan disajikan pada tabel 1.

**Tabel 1.** Publikasi Jurnal Terindeks

<b>Tahun</b>	<b>Judul Jurnal</b>	<b>Banyak Artikel</b>
2017	Aktivitas Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia Dalam Pengelolaan Pelayanan Ibadah Haji	1
2018	Strategi Pelayanan Prima KBIH Dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji	1
2021	Peran Kinerja Petugas Haji Dalam Pelayanan Calon Jemaah Di Embarkasi Jakarta Tahun 2019	1
2022	Evaluasi Pelayanan Tour Leader PT Al Hijaz Terhadap Jamaah Umrah Pada PT Al Hijaz Tahun 2019	1
2021	Peran Tour Leader PT. An-Nur Maarif Dalam Memberikan Pelayanan Pada Jamaah Haji Dan Umrah Di Makassar	1
2019	Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional Dan Reward Terhadap Kinerja Muthawwif (Studi Kasus Pada Biro Perjalanan Haji Dan Umrah XYZ)	1
2022	Pengaruh Kinerja Pembimbing Bersertifikat Terhadap Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Di Kec. Lubuk Basung, Kab. Agam, Sumatera Barat	1
2022	Analisis Kinerja Pembimbing Manasik Berbasis Penguasaan Materi (Studi Pada KBIH Aisyiyah Kabupaten Sleman)	1
2020	Pola Rekrutmen Petugas Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru	1
2019	Efektifitas Rekrutmen Dan Seleksi Tim Pemandu Haji Indonesia (TPHI) Pada Kementerian Agama Kota Tangerang Tahun 2019	1

Setelah dipaparkan tabel 1 yang menjelaskan tentang tahun terbit jurnal, nama jurnal serta indeks jurnal. Selanjutnya tabel 2 di bawah akan mengungkapkan mengenai nama penulis, metode penelitian serta temuan hasil penelitian yang berkaitan dengan pengukuran kinerja pemandu haji. Untuk mempermudah pencapaian hasil penelitian dipaparkan pada table 2.

**Tabel 2.** Tabel Hasil Analisis Artikel Penelitian

No	Penulis	Metode	Temuan Hasil Penelitian
1	Tena Nissa Yusica, Syamsuddin RS, Irfan Sanusi	Kualitatif	Pelatihan dan pendidikan yang dilakukan oleh Staf Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah dengan menggunakan sistem ceramah, magang, pelatihan dalam kelas dengan bimbingan instruktur. untuk Penilaian kerja karyawan meliputi perbuatan positif dan negatif, kehadiran, kedisiplinan, kesetiaan, prestasi kerja, tanggung jawab, ketaatan, kejujuran, kerjasama, prakarsa, dan kepemimpinan yang dilakukan di dalam kantor sedangkan untuk tolak ukur penentuan karier karyawan meliputi pemahaman, keterampilan, ilmu pengetahuan, kapasitas dan kompetensi yang baik dalam hal manajemen perhajian. Sehingga sumber daya manusia yang meningkat.
2	Siti Nurhasanah, A. Bachrun Rifa'I, Arif Rahman	Kualitatif	Bandung dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji cukup baik dilihat dari pemenuhan kebutuhan secara praktis yang diberikan KBIH kepada calon jamaah meliputi fasilitas pelayanan yang dapat mendorong rasa nyaman para pelanggan dan karyawan, terpenuhinya kebutuhan secara emosional seperti kemampuan, sikap, penampilan dan tindakan juga tanggung jawab terhadap jamaah. Proses pelaksanaan pemberian pelayanan terlihat baik dilihat dari budaya pemberian pelayanan yang ada di KBIH Masjid Raya Bandung.
3	Bobby Ahmad Habibi	Kualitatif	Pelayanan yang dilakukan petugas haji di Embarkasi Jakarta menunjukkan hasil kinerja petugas haji yang baik dan optimal artinya seluruh rangkaian berjalan sesuai dengan yang direncanakan. Petugas haji melakukan tugas pokok dan fungsi sesuai dengan standar operasi pada tujuh divisi fungsional panitia penyelenggara ibadah haji.
4	Wulandari, Kartika Utami	Kualitatif	PT. Layanan Tour Leader Al Hijaz dapat secara efektif melayani jamaah haji dari pemberangkatan hingga kepulangan ke Indonesia. Dalam hal pelayanan Tour Leader PT. Al Hijaz memberikan pelayanan yang memuaskan bagi jamaah umroh, karena membuat jamaah merasa aman, nyaman, dan bahagia.
5	Ginda Nurfianti	Survay	Tour Leader PT. An-Nur Maarif memiliki kemampuan melayani, dan memberi kenyamanan pada aktivitas jamaah dalam berbagai karakter serta kemampuan fisik dan psikologis jamaah dalam berhaji dan berumrah. Tour Leader memberikan pelayanan berdasarkan SOP.
6	Ferdy Novri, Harif Amalia Rivai	Kuantitatif	Kecerdasan emosional terhadap kinerja berpengaruh positif dan signifikan, komitmen organisasional terhadap kinerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan dan reward terhadap kinerja berpengaruh positif dan tidak signifikan.
7	Emmilia Suhandra Putri	Kuantitatif	Kinerja pembimbing bersertifikat berpengaruh positif terhadap pelayanan jamaah haji di

Kecamatan Lubuk Basung.			
8	Rojikin	Kuantitatif	Metode Pembelajaran tidak berpengaruh terhadap Efektifitas Penguasaan Materi, Pengalaman, Motivasi, Metode Pembelajaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pembimbing.
9	Hugi Pribandani, Meyzi Heriyanto, Zaili Rusli	Kualitatif	Pola rekrutmen petugas haji pada kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru menggunakan sumber dari internal dan eksternal walaupun dari eksternal pihak Kemeng Kota berpartisipasi sehingga sedikit yang mengikuti pendaftaran petugas haji, karena suksesnya rekrutmen tergantung banyaknya yang mendaftar menjadi rekrutmen petugas haji di Kementerian Agama Kota Pekanbaru
10	Ali Alatas	Kualitatif	Rekrutmen dan seleksi yang dilakukan oleh Kementerian Kota Tanggerangan sudah memenuhi standar operasional yang telah ditentukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku yakni berhasil guna, ekonomis, pelaksanaan kerja yang bertanggung jawab, pembagian kerja, rasionalitas wewenang dan pembagian kerja yang praktis Sedangkan kendala dalam rekrutmen antara lain biaya rekrutmen, budaya pekerja dan sosialisasi yang kurang masif.

## Pembahasan

Pada pembahasan kajian literasi ini akan mengungkapkan hasil analisis yang dilakukan kepada 10 artikel yang sudah dipaparkan pada hasil yang menjadi sumber penelitian. Pembahasan ini akan memaparkan pengukuran kinerja pemandu haji. Pemandu haji merupakan petugas yang direkrut dan ditunjuk langsung oleh Kemenag Republik Indonesia. Petugas haji adalah petugas operasional ibadah haji yang menyertai jamaah dalam kelompok terbang. Menurut PP nomer 79 tahun 2012 pasal 18 Petugas haji kloter biasanya dikelompokkan menjadi beberapa bagian yaitu Tim Pembimbing Ibadah Haji Indonesia (TPIHI), Tim Kesehatan Haji Indonesia (TKHI), Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD) dan Tim Kesehatan Haji Daerah (TKHD) dan salah satunya Tim Pemandu Haji Indonesia (TPHI).

Pemerintah dalam pemilihan petugas pemandu haji ini menggunakan cara rekrutmen sebagai salah satu cara yang mana informasi yang dapat bisa melalui sumber dari internal dan eksternal walaupun dari eksternal dari pihak kemenag hanya berpartisipasi sehingga sedikit yang mengikuti pendaftaran petugas haji, karena suksesnya rekrutmen tergantung pada banyaknya pendaftar menjadi rekrutmen petugas haji di Kemenag. Mengenai rekrutmen dan seleksi yang dilakukan pada Kemenag terkhusus pada Tim Pemandu Haji Indonesia (TPHI). Rekrutmen dan seleksi yang dilakukan harus memenuhi standar operasional yang telah ditentukan.

Dalam pengembangan kompetensi yang harus dimiliki oleh petugas pemandu haji, maka pemandu haji harus mengikuti pelatihan dan Pendidikan yang dilakukan oleh staf seksi penyelenggaraan haji dan umroh bisa dengan menggunakan metodenya adalah menggunakan sistem ceramah, magang, pelatihan dalam kelas dengan bimbingan instruktur. Dalam pengukuran penilaian petugas pemandu haji yang harus mencakup aspek nilai kerja pemandu haji meliputi perbuatan positif, perbuatan negatif, kehadiran pemandu haji, kedisiplinan kesetiaan, prestasi kerja yang didapat, tanggung jawab, ketaatan, kejujuran, Kerjasama, Prakarsa, dan kepemimpinan yang dilakukan didalam kantor dan diluar kantor dengan menggunakan metode kejadian kritis, metode kejadian tujuan, metode kejadian penting dan metode tinjauan lapangan.

Jamaah haji dalam melaksanakan kegiatan haji pasti juga menginginkan pelayanan dari yang maksimal dari pihak pemerintah atau dari segi pelayanan petugas haji terkhusus dari pemandu ibadah haji yang mereka laksanakan. Untuk meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji dilihat dari pemenuhan kebutuhan yang secara praktis yang diberikan oleh petugas haji dari pihak TPHI seperti diberikannya berbagai fasilitas pelayanan yang dapat mendorong rasa nyaman para jamaah haji, terpenuhinya kebutuhan emosional seperti kemampuan, sikap, penampilan dan tindakan juga tanggung jawab terhadap jamaah. Dalam proses pelayanan terlihat baik dilihat dari budaya pemberian pelayanan yang telah pernah terjadi. Berdasarkan penelitian yang terdahulu yang telah dilakukan bahwa dalam realisasi kecerdasan emosional sangat mempengaruhi kinerja seorang pemandu haji. Hali ini dikarenakan bahwa dengan keyakinan kompetensi ilmu ibadah yang dimiliki membuat seorang pemandu haji mempunyai tekad yang kuat dan yakin dari setiap yang disampaikan maupun dilakukan akan berakibat memuaskan kepada pelayanan jamaah (Novri & Rivai, 2019). Penelitian (Radha & Bhavani, 2017) menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosional dan kinerja kontekstual karyawan. Kesimpulan yang ditarik adalah fakta bahwa kecerdasan emosional sangat relevan dengan sektor jasa.

Petugas pemandu haji dapat secara efektif melayani jamaah haji dari pemberangkatan hingga kepulangan para jamaah ke Indonesia. Pelayanan yang memuaskan bagi jamaah haji bisa dengan membuat jamaah merasa aman, nyaman, dan bahagia sehingga mereka merasa puas atas pelayanan yang TPHI berikan.

Pengukuran kinerja pemandu haji juga dilihat dari segi kecerdasan emosional terhadap kinerja yang berpengaruh positif dan signifikan, sedangkan untuk komitmen organisasional terhadap kinerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan dan reward terhadap kinerja berpengaruh positif dan tidak signifikan. (Ibrar & Owais, 2015) Menyatakan bahwa reward adalah konstruksi yang luas yang telah dikatakan untuk mewakili apa pun yang karyawan dapat nilai bahwa majikan bersedia menawarkan dengan imbalan kontribusi mereka. Biasanya sebuah organisasi atau lembaga menggunakan reward finansial untuk mencegah ketidakpuasan karyawan dan memotivasi karyawan, meskipun itu mungkin bukan motivator yang terbaik untuk jangka Panjang. Keberadaan reward dan pengukuran kinerja menjadi isu yang semakin penting tidak hanya bagi praktisi dan akademisi tetapi juga kepada pihak terkait yang berkaitan dengan organisasi atau lembaga.

Seorang pemandu haji harus bersertifikat, sertifikat pemandu atau pembimbing manasik haji ini merupakan proses upgrading dan update pengetahuan serta informasi baik dari sisi teori maupun praktek terhadap pembimbing manasik haji. Kegiatan tersebut merupakan upaya untuk mencetak pembimbing manasik haji yang profesional, amanah, serta memiliki kompetensi (Haji.kemenag.go.id).

Pelaksanaan sertifikasi pemandu dan pembimbing manasik haji merupakan implementasi dari amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019, tu juan penyelenggaraan ibadah haji adalah untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan terhadap jamaah haji. Sehingga mewujudkan kemandirian dan ketahanan dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umroh selama di tanah suci.

## SIMPULAN

Berdasarkan Hasil penelitian dan pembahasan pada penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa pengukuran kinerja pemandu haji merupakan petugas yang direkrut dan ditunjuk langsung oleh kementerian agama RI. Pemerintah untuk memilih petugas pemandu jamaah haji ini menggunakan cara rekrutmen.

Untuk pengembangan kompetensi yang harus dimiliki oleh petugas pemandu haji, maka pemandu haji harus mengikuti pelatihan dan pendidikan yang dilakukan oleh staf pelenggaraan haji dan umrah. Dalam penilaiannya petugas pemandu haji yang harus

diperhatikan oleh pemandu haji mencakup aspek kedisiplinan, kehadiran pemandu haji, perbuatan positif, perbuatan negatif, prestasi kerja yang didapat, tanggung jawab, ketaatan, kejujuran, kerjasama.

Dalam melaksanakan ibadah haji tentunya jamaah dalam melaksanakan kegiatan juga menginginkan pelayanan yang maksimal dari pihak pemerintah dari segi pelayanan petugas dari pemandu haji, oleh karena itu petugas pemandu haji dapat memiliki kemampuan, sikap, penampilan dan tindakan juga tanggung jawab terhadap jamaah. Biasanya sebuah organisasi atau lembaga menggunakan reward finansial untuk mencegah ketidakpuasan karyawan dan memotivasi karyawan, meskipun itu mungkin bukan motivator yang terbaik untuk jangka Panjang. Keberadaan reward dan pengakuan kinerja menjadi isu yang semakin penting tidak hanya bagi praktisi dan akademisi tetapi juga kepada pihak terkait yang berkaitan dengan organisasi atau lembaga.

Dengan melakukan rangkaian untuk menjadi pemandu haji, Seorang pemandu haji harus bersertifikat, sertifikat pemandu atau pembimbing manasik haji ini merupakan proses upgrading dan update pengetahuan serta informasi baik dari sisi teori maupun praktek terhadap pembimbing manasik haji. Kegiatan tersebut merupakan upaya untuk mencetak pembimbing manasik haji yang profesional, amanah, serta memiliki kompetensi.

## REFERENSI

- Alatas, A. *Efektivitas Rekrutmen Dan Seleksi Tim Pemandu Haji Indonesia (TPHI) Pada Kementerian Agama Kota Tangerang Tahun 2019* (Bachelor's thesis, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Dapertemen Agama Republic Indonesia. 2003. *Hikmah Ibadah Haji*. Jakarta: Direktorat Jendral Bimbingan Masyarakat Islam Dan Penyelenggaraan Haji.
- Habibi, B. A. *Peran Kinerja Petugas Haji dalam Pelayanan Calon Jemaah di Embarkasi Jakarta tahun 2019* (Bachelor's thesis, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Herliandry, L. D., Nurhasanah, N., Suban, M. E., & Kuswanto, H. (2020). *Pembelajaran Pada Masa Pandemi Covid-19*. JTP - Jurnal Teknologi Pendidikan, 22(1), 65–70.
- Ibrar, M & Owais. K. (2015). The Impact On Employee Performance (A Case Study of Malakand Privete School). *International Letters of Social and Humanistic Science*, 52, 95-103.
- Kartono, Ahmad. (2016). *Solusi Hukum Manasik dalam Permasalahan Ibadah Haji Menurut Empat Mazhab*. Jakarta: Pustaka Cendekia Muda.
- Novri, F., & Rivai, H. A. (2019). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional Dan Reward Terhadap Kinerja Muthawwif (Studi kasus pada Biro Perjalanan Haji dan Umrah XYZ). *Jurnal STIE Semarang (Edisi Elektronik)*, 11(1), 21-37.
- Nurfianti, G. (2021). *Peran Tour Leader PT. An-Nur Maarif Makassar dalam Memberikan Pelayanan pada Jamaah Haji dan Umrah di Makassar* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar).
- Nurhasanah, S., Rifai, A. B., & Rahman, A. (2018). Strategi Pelayanan Prima KBIH dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji. *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah*, 3(1), 34-49.
- Pribandani, H., Heriyanto, M., & Rusli, Z. Pola Rekrutmen Petugas Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru. *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 18(2), 136-142.
- Rhada, B., & Bhavani, SA. (2017). Impact of Emotional Intelligence on Performance of Employees and Organizational Commitment in Software Industry. *International Academic Research Journal of Business and Management* 6:2, 17-28.
- Rochimi, Abdurrachman. (2010). *Segala Hal tentang Haji dan Umroh*. Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama.
- Rojiki, R. (2022). Analisis Kinerja Pembimbing Manasik Berbasis Penguasaan Materi: (Studi Pada KBIHU Aisyiyah Kabupaten Sleman). *Upajiwa Dewantara: Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen Daulat Rakyat*, 6(1), 51-64.
- Utami, K., & Wulandari, W. (2022). Evaluasi Pelayanan Tour Leader Pt Al Hijaz Terhadap Jamaah Umrah Pada Pt Al Hijaz Tahun 2019. *Multazam: Jurnal Manajemen Haji dan Umrah*, 2(1), 91-103.
- Mangkunegara, A. A. P. (2011). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*.
- Sedarmayanti, S., & Rahadian, N. (2018). Hubungan Budaya Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai Pada Lembaga Pendidikan Tinggi. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 15(1), 63-77.
- Wibowo. (2007). *Manajemen Kinerja*, Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada

- Wibowo, S. (2010). *Manajemen Kinerja*—Edisi ketiga, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Yusica, T. N. (2017). Aktivitas Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia Dalam Pengelolaan Pelayanan Ibadah Haji. *Anida (Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah)*, 17(2), 113-126.
- <https://haji.kemenag.go.id/v4/sertifikasi-pembimbing-haji-ciptakan-pembimbing-manasik-haji-profesional>