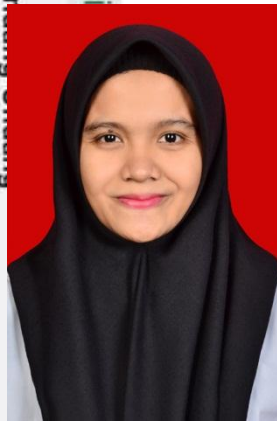


**STRATEGI KEPALA UNIT DALAM MENINGKATKAN KINERJA  
PEGAWAI PENYELENGGARA HAJI DAN UMRAH DI  
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KAMPAR**



**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
Untuk Memenuhi Sebagai Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Strata Satu (S.Sos)

**OLEH:**

**PUTRI WAHYULI**  
**NIM. 11544204278**

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM  
RIAU  
2019**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan s
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA  
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
 FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION SCIENCE

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223  
 Fax. 0761-562052 Web www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul “Strategi Kepala Unit Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Penyelenggara Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kabupaten Kampar” yang ditulis oleh :

Nama : Putri Wahyuli  
 Nim : 11544204278  
 Jurusan : Manajemen Dakwah

Telah dimunaqasahkan dalam Sidang Ujian Sarjana pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada :

Hari : Rabu  
 Tanggal : 23 Oktober 2019

Sehingga skripsi ini dapat diterima dan disahkan oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 06 November 2019

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi



**Dr. Nuridin, MA**

NIP. 19660620200604 1 015

Panitia Sidang Munaqasah

Ketua/Penguji I

**Khairuddin, M.Ag**

NIP. 197208172009101002

Sekretaris/Penguji II

**Rosmita, M.Ag**

NIP. 197411132005012005

Penguji III

**Perdamaian, Hsb, M.Ag**

NIP. 196211241996031001

Penguji IV

**Dr. Kodarni, S.ST, M.Pd**

NIK. 130 311 014

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan s
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223  
Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

**PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI**

Setelah melakukan bimbingan, arahan, koreksi, serta perbaikan sebagaimana mestinya terhadap penulis skripsi saudara:

Nama : Putri Wahyuli  
Nim : 11544204278  
Jurusan : Manajemen Dakwah  
Judul skripsi : "Strategi Kepala Unit dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Penyelenggara Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kabupaten Kampar "

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dimunaqasahkan guna melengkapi tugas serta memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Pembimbing

**Drs. H. Arwan, M.Ag**  
NIP. 19660225 199303 1 002

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

**Imron Rosidi, MA, Ph. D**  
NIP.19811118 200901 1 006

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan s
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Drs. H. Arwan, M.Ag

Pekanbaru, 23 Agustus 2019

Dosen Pembimbing Skripsi

Nomor : Nota Dinas

Kepada Yth,

Lampiran : 5 (Eksemplar) Skripsi

Dekan

Hal : Pengajuan Ujian Skripsi

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

A.n Putri Wahyuli

Di Pekanbaru

*Assalamua'alaikum Wr. Wb.*

Setelah kami mengadakan pemeriksaan atau perubahan seperlunya guna kesempurnaan skripsi ini, maka kami sebagai pembimbing skripsi saudara **Putri Wahyuli NIM.11544204278** dengan judul "**Strategi Kepala Unit dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Penyelenggara Haji dan Umrah di Kementrian Agama Kabupaten Kampar**" telah dapat diajukan untuk mengikuti ujian Munaqasah guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam bidang Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian Munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian surat pengajuan ini kami buat, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamua'alaikum Wr. Wb.*

Pembimbing

**Drs. H. Arwan, M.Ag**  
NIP. 19660225 199303 1 002

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan s
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
 FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
 كلية الدعوة و علم الاتصال  
 FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION  
 Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223  
 Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

### PENGESAHAN

Nama : PUTRI WAHYULI  
 NIM : 11544204278  
 Judul : "Strategi kepala unit dalam meningkatkan kinerja pegawai penyelenggara haji dan umrah di kementerian agama kabupaten kampar"

Telah diseminarkan pada :

Hari : Senin

Tanggal : 11 Februari 2019

Dan dapat diterima untuk penulisan skripsi. Selanjutnya sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana (S1) di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau.

Pekanbaru, 22 Februari 2019

Panitia Seminar Proposal

Penguji

Perdamaian, Hsb, M.Ag  
 Nip. 19621124 199603 1 001

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan s
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



USKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223  
Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id. E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Putri Wahyuli  
Nim : 11544204278  
Tempat /tanggal lahir : Bangkinang, 04 November 1995  
Jurusan : Manajemen Dakwah  
Judul skripsi : **“Strategi Kepala Unit Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Penyelenggara Haji Dan Umrah Di Kemntrian Agama Kabupaten Kampar”**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri. Baik untuk naskah laporan maupun kegiatan yang tercantum sebagai bagian dari skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dengan karya tulis ini sesuai dengan peraturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau serta undang-undang yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 08 Oktober 2019

Yang membuat pernyataan,



**PUTRI WAHYULI**  
NIM. 11544204278

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan s
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## ABSTRAK

**Nama** : Putri Wahyuli  
**Jurusan** : Manajemen Dakwah  
**Judul** : Strategi Kepala Unit Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Penyelenggara Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kabupaten Kampar

Penyelenggara ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya untuk melalui sistem dan manajemen penyelenggara yang baik. Namun, dalam penyelenggara ibadah haji dan umrah di kementerian agama kabupaten kampar cara kinerja yang diberikan pegawai di bagian haji belum maksimal dan belum terkendali. Karena, dapat dilihat dari segi staff di bagian haji itu kekurangan pegawai dan dimana cara bekerja pegawai itu belum terpenuhi. Perumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah Bagaimana strategi dalam meningkatkan kinerja pegawai penyelenggara haji dan umrah di kementerian agama kabupaten kampar, dari perumusan masalah diatas. Adapun tujuan dalam penelitian ini yaitu, untuk mengetahui Strategi dalam meningkatkan kinerja pegawai penyelenggara haji dan umrah untuk meningkatkan kinerja pegawai di bagian haji dan umrah di kementerian agama kabupaten kampar. Penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data seperti obsevasi, wawancara dan dokumentasi. Lokasi penelitian ini betepatan di jalan DI Panjaitan Bangkinang. Informan penelitian ini berjumlah tiga orang yaitu satu orang Kepala bagian haji dan dua orang staff pegawai bagian haji. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis dapatkan dilapangan yang dimana strategi yang dilakukan dalam meningkatkan kinerja pegawai penyelenggara haji dan umrah di kementerian agama kabupaten kampar agar pegawai bekerja dengan maksimal sehingga dapat meningkatkan pelayanan yang baik dan khususnya di bagian haji dan umrah.

**Kata Kunci:** *Strategi, Meningkatkan Kinerja Pegawai*

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan sua
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## ABSTRACT

**Name : Putri Wahyuli**  
**Department : Management of Dakwah**  
**Title : The Strategy of Unit Head in Improving the Performance of Hajj and Umrah Staffs in Religious Affairs Office of Kabupaten Kampar**

Hajj organizing aims to provide guidance, and the best protection to be a good organizer. However, in organizing the Hajj and Umrah pilgrimage at the Ministry of Religious Affairs in the Kampar district, the performance provided by employees in the Hajj section was not optimal and was not controlled. It can be seen from the aspect of staff which is limited and the employee's way of working has not been fulfilled. The formulation of the problem discussed in this study is how is the strategy in improving the performance of Haj and Umrah staffs in the Ministry of Religious Affairs in the Kampar district. The purpose of this research is to know the strategy in improving the performance of Hajj and Umrah staffs in the Hajj and Umrah section in the Ministry of Religious affairs in the Kampar District. The researcher uses descriptive qualitative research method. Data collection techniques are observation, interviews and documentation. The location of the research is on Jl. DI Panjaitan Bangkinang The informants of this study are three people, namely a Hajj Head and two Hajj employees. Based on the results of research, this thesis finds that the strategy has been carried out in improving the performance of Hajj and Umrah staffs in the Ministry of Religious affairs in Kampar Regency so that employees work optimally. As a result, they can improve their service especially in the Hajj and Umrah section.

**Keywords: Strategy, Improving Employee Performance**

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan su
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Puji syukur senantiasa penulis ucapkan kepada Allah SWT. Atas Rahmat Taufiq serta Hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Strategi Kepala Unit dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Penyelenggara Haji dan Umrah di Kementrian Agama Kabupaten Kampar”. Sholawat serta salam tetap terlimpahkan kepada junjungan alam Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing umat-Nya dari zaman kebodohan menuju zaman penuh dengan ilmu pengetahuan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis ucapkan kepada:

1. Yang terkasih dan teristimewa, untuk Ayah dan ibu yakni bapak Sulaiman dan juga ibu Halimah, juga untuk kakak, abang dan adek tersayang. Serta seluruh keluarga besar penulis, atas dorongan motivasi baik secara moril maupun materil.
2. Prof. Dr. H. Akhmad Mujahidin, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Dr. Nurdin, MA selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Dr. Masduki, M.Ag, Dr. Toni Hartono, M.Si dan Dr. Azmi, M.Ag selaku wakil Dekan I,II,III Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Imron Rosidi, MA, Ph.D selaku Ketua Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Khairuddin, M.Ag selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan s
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



7. Bapak Drs. Arwan Mas'ud, M.Ag selaku pembimbing yang telah memberi arahan dan motivasi dalam pembuatan skripsi sehingga skripsi ini selesai.
  8. Bapak dan ibu dosen yang telah memberikan Ilmu pengetahuan kepada penulis dalam menyelesaikan studi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
  9. Karyawan/I Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan pelayanan dengan baik dan kemudahan di setiap administrasinya.
  10. Bapak H. Dirhamsyah, M.Sy, Bapak H. Zulfaimar, S.Ag, MAP dan Buk Hj. Nuriyas, SH selaku responden di Kementrian Agama Kabupaten Kampar yang telah bersedia memberikan data yang penulis butuhkan.
  11. Sahabat-sahabat MD lokal D dan juga sahabat-sahabat Manajemen Travel Haji dan Umrah local B dan seluruh keluarga besar Manajemen Dakwah angkatan 2015 yang sama-sama berjuang semoga Allah mudahkan segala urusan kita.
  12. Terimakasih kepada Anak Solehaku, Rahmi Hayati, Rahmi Andriani, Windy Widya Sista terimakasih telah memberrsamaiku dalam penulisan skripsi ini, semoga kita sukses dunia dan akhirat.
  13. Terimakasih kepada teman kos yang satu atap dan satu kasur dan yang tersayang Roker, Nurbaiti, S.Pi, Putri Nofridayani, Novri Andriani, Annisa Ilfirahmi, Hildatul Jannah, Putri Andriani dan mas JO yang telah membantu dan memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
  14. Teman-teman KKN Desa Buatan 1 Kecamatan Koto Gasib yang telah dekat bagaikan saudara dan banyak memberikan cerita dan melatih kesabaran atas sikap dan wataknya masing-masing.
- Dan semua pihak yang terlibat dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu. Semoga semua bantuan dan kebaikan yang telah di berikan kepada penulis dapat Allah balas dengan kebaikan pula.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan s
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Penulis menyadari bahwa di dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang dapat membangun bagi penulis dan dapat menjadi amal kebaikan yang bisa penulis rasakan serta mendapat pahala dan ridho di sisi Allah SWT dan bermanfaat bagi pembacanya,

*Amiin, Yaa Rabbal Alamin.*

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Pekanbaru, 08 Oktober 2019

**PUTRI WAHYULI**  
**NIM. 11544204278**

UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan s
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Penegasan Istilah.....	4
C. Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	5
E. Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR</b>	
A. Kajian Teori .....	7
B. Kajian Terdahulu.....	42
C. Kerangka Pikir .....	43
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	46
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	46
C. Sumber Data.....	46
D. Informan Penelitian.....	46
E. Teknik Pengumpulan Data.....	47
F. Validitas Data.....	49
G. Teknik Analisis Data .....	49
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN</b>	
A. Sejarah Kementerian Agama Kabupaten Kampar .....	50
B. Pofil Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar .....	53
C. Visi dan Misi Kementerian Agama Kabupaten Kampar .....	53

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

D. Struktur Pegawai Seksi Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar.....	55
---	----

**BAB V HASIL PENELITIAN**

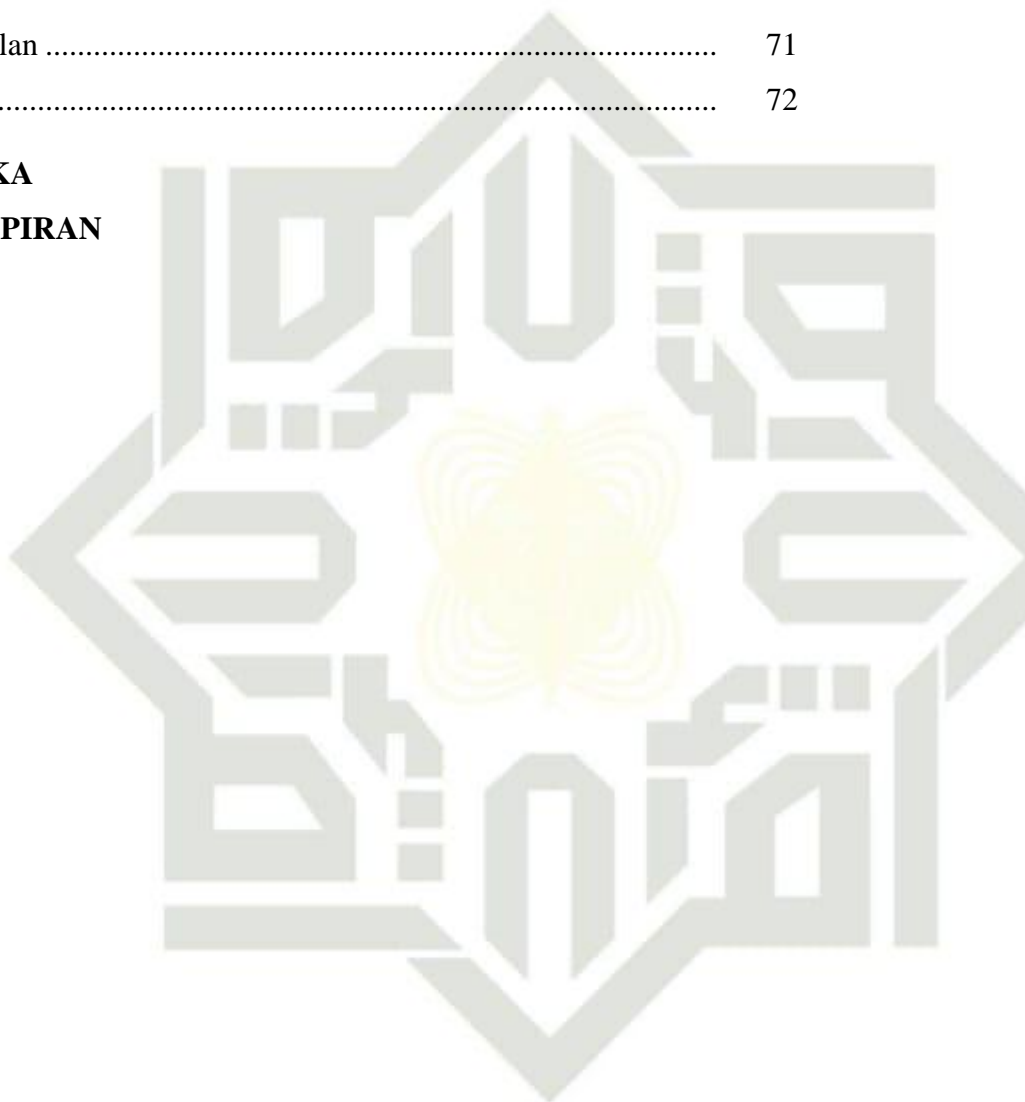
A. Hasil penelitian .....	56
B. Pembahasan .....	64

**BAB VI PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	71
B. Saran.....	72


**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Skema Kerangka Pikir.....	31
Gambar 2. Struktur Pegawai Seksi Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar.....	55



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU

## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1. Skema Kerangka Pikir
- Gambar 2. Struktur Pegawai Seksi Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten  
Kampar



UIN SUSKA RIAU

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau t
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau



## DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Penelitian Terdahulu .....	47
---------------------------------------	----



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan su
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Manusia mempunyai peran yang penting dalam mewujudkan tujuan organisasi. Betapa baik dan sempurnanya perencanaan serta pengawasan dalam suatu organisasi, tanpa didukung minat dan semangat kerja dari pegawai, maka tujuan yang ditetapkan oleh suatu organisasi atau perusahaan sulit untuk dicapai pada tingkat yang optimal. Hasil kinerja pegawai tergantung pada kemauan para pegawai untuk menghasilkan sesuatu.

Setiap pegawai memiliki tingkat kinerja yang berbeda-beda sebab setiap orang memiliki kemampuan serta keahlian dalam mengerjakan setiap tugasnya. Pada dasarnya kinerja itu adalah suatu hal yang bersifat individual, sebab kinerja itu berasal dari kombinasi kemampuan, usaha serta kesempatan yang diperoleh. Jadi hal ini berarti kinerja merupakan hasil dari kerja pegawai dalam periode waktu tertentu serta penekanannya pada hasil kerja pegawai yang bisa diselesaikan periode waktu tertentu.<sup>1</sup>

Agama islam yang berdasarkan Al-Qur'an dan Al-Hadist sebagai tuntutan dan pegangan bagi kaum muslimin mempunyai fungsi tidak hanya mengatur dalam segi ibadah saja melainkan juga mengatur umat dalam memberikan tuntutan dalam masalah yang berkenaan dengan kerja. Dalam kehidupan sehari-hari sebagai umat islam selain diperintahkan untuk beribadah, Allah memerintahkan untuk bekerja (berusaha). Bekerja merupakan melakukan suatu kegiatan demi mencapai tujuan, selain mencari rezeki namun juga cita-cita. Dalam bekerja diwajibkan memilih pekerjaan yang baik dan halal, karena tidak semua pekerjaan itu diridahi Allah SWT.

Di dalam Al-qur'an dan hadist sudah jelas tentang pekerjaan yang baik dan bagaimana kita memperoleh rezeki dengan cara yang diridahi Allah SWT. Hal ini sangat penting sekali dibahas, karena semua orang di dunia ini

<sup>1</sup>Siagian, Sondang, *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), 32.

pasti membutuhkan makanan, sandang maupun papan. Disini pasti manusia berlomba-lomba atau memenuhi kebutuhannya tersebut dengan bekerja untuk mendapatkan yang diinginkan sehingga kita harus tahu, bahwa semua yang kita dapatkan semuanya dari Allah SWT dan itu semua hanya titipan Allah SWT semata. Sebagai umatnya diwajibkan mengembangkannya dengan baik dan hati-hati. Untuk itu diperlukannya strategi kinerja dalam setiap kinerja pribadi muslim demi kelangsungan umat sehari-hari. Sebagaimana firman Allah SWT dalam surat At-Taubah (9) ayat 105 yang berbunyi: <sup>2</sup>

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ  
وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

*Artinya: Dan katakanlah, “Bekerjalah kamu, maka Allah akan melihat pekerjaanmu, begitu juga Rasul-nya dan orang-orang mukmin, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui yang gaib dan yang nyata, lalu diberitakannya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan”.* (At-Taubah (9): 105)

Apabila pekerja jelas memahami mengenai apa yang diharapkan dari mereka dan mendapat dukungan yang diperlukan untuk memberikan kontribusi pada organisasi secara efisien dan produktif, pemahaman akan tujuan, motivasi, dan harga dirinya akan meningkat. Dengan demikian, manajemen kinerja merupakan kebutuhan mutlak bagi organisasi untuk mencapai tujuan dengan mengatur kerja sama secara harmonis dan terintegrasi antara pemimpin dan bawahannya.

Kinerja diawali dengan perumusan dan penetapan tujuan yang hendak dicapai. Tujuan organisasi dicapai melalui serangkaian kegiatan, dengan mengarahkan sumber daya yang diperlukan untuk pencapaian tujuan tersebut. Tujuan yang diharapkan tersebut merupakan titik awal dalam perencanaan kinerja organisasi.

Kinerja merupakan implementasi dari rencana yang telah disusun. Implementasi kinerja dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, kompetensi, motivasi, dan kepentingan. Bagaimana organisasi

<sup>2</sup>QS. At-Taubah, 105



menghargai dan memperlakukan sumber daya manusianya akan mempengaruhi sikap dan perilakunya dalam menjalankan kinerja. Kinerja organisasi juga ditujukan oleh bagaimana proses berlangsungnya kegiatan untuk mencapai tujuan tersebut. Didalam proses pelaksanaan aktivitas harus selalu dilakukan monitoring, penilaian, dan *review* atau peninjauan ulang terhadap kinerja sumber daya manusia<sup>3</sup>.

Tujuan penyelenggara ibadah Haji sebagaimana yang tertuang dalam Undang-Undang No.13 Tahun 2008 tentang penyelenggara ibadah Haji menyatakan bahwa penyelenggara ibadah Haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya melalui sistem dan manajemen penyelenggara yang baik agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar, dan nyaman sesuai dengan tuntutan agama serta jamaah Haji dapat melaksanakan ibadah Haji secara mandiri sehingga diperoleh Haji Mabrur<sup>4</sup>.

Namun dalam penyelenggara ibadah Haji dan Umrah kinerja yang diberikan pegawai di bagian haji terhadap calon jamaah di Kementerian Agama Kabupaten Kampar belum maksimal. Karena, dapat dilihat dari segi staf dibagian haji itu kekurangan pegawai dan dimana cara bekerja pegawai saat melayani calon jamaah dan mengadakan manasik haji itu kurang maksimal dan tidak terkendali oleh pegawai. Contohnya pada saat jamaah mengadakan manasik haji yang dimana staf tidak cepat tanggap dalam melayani jamaah dan pegawai tidak bisa melayani calon jamaah dengan sepenuh hati

Sehingga dalam penyelenggara ibadah Haji dan Umrah dinilai kurang Efektif dan tidak Efisien dikarenakan tidak memenuhi standar yang diberikan staf kepada calon jamaah haji, maka dari itu pegawai harus cepat tanggap dalam melayani calon jamaah haji supaya calon jamaah tidak kecewa dengan pekerjaan pegawai.

<sup>3</sup>Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), 4

<sup>4</sup> Koeswinarno, *Efektivitas Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dalam Memberikan Pelayanan Dan Bimbingan Terhadap Jamaah Haji*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan Badan Lingkup Dan Diklat Kementerian Agama RI, 2014), 10



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Maka dari itu, penulis ingin meneliti di Kementerian Agama Kabupaten Kampar, dengan meneliti seperti apakah strategi dalam meningkatkan kinerja pegawai penyelenggara haji dan umrah di kabupaten kampar? Sudah sesuaikah cara bekerja pegawai dalam melayani calon jamaah haji?

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti ingin mengetahui bagaimana strategi dalam meningkatkan kinerja pegawai penyelenggara haji dan umrah di Kementerian Agama Kabupaten Kampar.

Dengan adanya fenomena di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Strategi Kepala Unit dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Penyelenggara Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kabupaten Kampar”**.

### **B. Penegasan Istilah**

Untuk menghindari terjadi kesalah pahaman dalam memahami judul penelitian ini, maka penulis memberi batasan dan penjelasan istilah-istilah yang dipakai dalam penelitian sebagai berikut:

1. Strategi adalah proses pendekatan yang berkaitan dengan gagasan, perencanaan, dan pelaksanaan sebuah kegiatan dalam suatu waktu<sup>5</sup>.
2. Kinerja adalah merupakan implementasi dari rencana yang telah disusun dan cara atau perilaku dari kemampuan kerja. Implementasi kinerja yang dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, kompetensi, motivasi, dan kepentingan<sup>6</sup>.
3. Pegawai adalah orang yang bekerja pada suatu lembaga (kantor perusahaan) dan mendapat gaji atau pekerja / pegawai<sup>7</sup>.

<sup>5</sup>Nila Senja, *Manajemen Strategi* itu Gampang, Dunia Cerdas, 2

<sup>6</sup>Wibowo, *Manajemen Kinerja*, 3.

<sup>7</sup>Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: PN Balai Pustaka, 2007),





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dicantumkan diatas penulis mengangkat permasalahan sebagai berikut: **Bagaimana Strategi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Penyelenggara Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kabupaten Kampar?**

### D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

#### 1. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui Strategi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Penyelenggara Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kabupaten Kampar untuk meningkatkan kinerja pegawai bagian Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar.

#### 2. Manfaat Penelitian

##### a. Manfaat Akademis

Beberapa manfaat penelitian dari sudut pandang akademis adalah sebagai berikut, yaitu:

- a) Sebagai bahan informasi ilmiah bagi yang ingin mengetahui tentang bagaimana Strategi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Penyelenggara Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kabupaten Kampar.
- b) Sebagai bahan landasan bagi organisasi atau Penyelenggara Haji dan Umrah dalam meningkatkan kinerja pegawai.
- c) Sebagai sarana menambah wawasan dan memaksimalkan keahlian penulis sebagai calon akademis dalam bidang manajemen haji.

##### b. Manfaat Praktis

Beberapa manfaat penelitian secara praktis dapat dilihat:

- a) Sebagai rujukan dalam melakukan penelitian-penelitian yang sama.
- b) Sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



## E. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pembaca dalam menelaah serta memahami penelitian ini, maka penulis menyusun laporan penelitian ini dalam enam bab:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang masalah, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian

### **BAB II : KAJIAN TEORI DAN KONSEP OPERASIONAL**

Bab ini berisikan kajian teori, kajian terdahulu, dan kerangka berpikir.

### **BAB III: METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini membahas seputar metodologi penelitian, yakni jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, informan penelitian, teknik pengumpulan data, validitas data, dan teknis analisis data.

### **BAB IV: GAMBARAN UMUM**

Bab ini menjelaskan gambaran umum mengenai subjek penelitian, yang membahas tentang pendeskripsian Kementerian Agama Kabupaten Kampar sebagai tempat penelitian, keadaan dan kondisi daerah penelitian.

### **BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini memaparkan data tentang Strategi dalam meningkatkan kinerja pegawai penyelenggara haji dan umrah di kementerian agama kabupaten kampar dalam meningkatkan kinerja pegawai.

### **BAB V : PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan dan saran atau hasil akhir dari penelitian penulis.

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan su
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR

#### A. Kajian Teori

Untuk mengetahui Strategi Kepala Unit Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Penyelenggara Haji dan Umrah di Kementrian Agama Kabupaten Kampar. Maka terlebih dahulu penulis menguraikan teori-teori yang berhubungan dengan penelitian yang dijadikan landasan untuk menganalisisnya.

##### 1. Strategi

Strategi pada hakekatnya ialah perencanaan dan manajemen untuk mencapai suatu tujuan. Menurut Setiawan perencanaan merupakan rencana yang di buat untuk mencapai tujuan.<sup>8</sup>

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan tersebut maka dalam bidang apapun strategi sangat dibutuhkan, apalagi yang berhubungan dengan pemberian pemahaman kepada masyarakat. Dalam melakukan pemberian pemahaman tidak terlepas dari kegiatan komunikasi. Adapun tujuan utama dari kegiatan komunikasi adalah:

- a. *To secure understanding*, untuk memastikan bahwa terjadi suatu pengertian dalam komunikasi.
- b. *To establish acceptance*, bagaimana cara penerima itu terus dibina dengan baik.
- c. *To motive action*, penggiatan untuk memotivasinya.
- d. *The goals whicah the communicator sought to active*, bagaimana mencapai tujuan yang hendak dicapai oleh pihak komnikator dari proses komunikasi tersebut.

Demikian pula dengan strategi komuikasi, yang merupakan panduan perencanaan komunikasi dengan manajemen komunkasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Strategi komunikasi ini harus mampu menunjukkan bagaimana operasionalnya secara praktis harus

<sup>8</sup>Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komnikasi*,(Bandung: Remaja Rosdakarya 2003), 300



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan s
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dilakukan, dalam arti kata bahwa pendekatan biasa berbeda sewaktu-waktu tergantung pada situasi kondisi.<sup>9</sup>

Strategi pada dasarnya merupakan kebijakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan kemudian dijabarkan kedalam sejumlah taktik untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Dan ada pula yang menyebutkan bahwa perencanaan sebagai strategi dan memberikan penjelasan atas metode yang dipakai untuk mencapai tujuan yang ditetapkan.<sup>10</sup>

Unsur-unsur yang terdapat dalam strategi secara umum adalah:

- a. Unsur pelaksanaan strategi
 

Untuk pelaksanaan strategi dalam hal ini anggota atau karyawan suatu lembaga atau organisasi yang ditunjuk sesuai dengan kapasitas sebagai anggota.
- b. Penyusun program strategi
 

Penyusun program perencanaan dalam suatu lembaga merupakan hal yang sangat signifikan sehingga dapat penyusunan yang sistematis maka akan menghasilkan hasil yang signifikan.
- c. Tujuan strategi
 

Strategi adalah langkah yang sangat signifikan bagi suatu organisasi atau lembaga dalam upaya peningkatan dan pengembangan lembaga maupun karyawan itu sendiri untuk perencanaan secara umum adalah untuk menghindari atau mengantisipasi segala bentuk kegagalan yang akan terjadi dengan memperhatikan kemungkinan tersebut maka membutuhkan segenap pengelolaan secara profesional.

## 2. Proses Strategi

Menurut Agustinus Sri Wahyudi, manajemen strategi adalah suatu ilmu dan seni dalam penentuan, penerapan dan evaluasi keputusan-keputusan strategi antar fungsi-fungsi yang memungkinkan sebuah

<sup>9</sup>Rosadi Roslan, *Manajemen Public Relations*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada 2002), 31

<sup>10</sup>Yosal, *Media Relations: Konsep Pendekatan dan Praktik*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media), 85





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan su
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

organisasi mencapai tujuan-tujuan dimasa akan datang, berdasarkan uraian diatas, maka manajemen strategi terdiri 3 proses yaitu:

#### a. Perumusan Strategi

Yang termasuk ke dalam perumusan strategi adalah pengembangan tujuan, mengenal peluang dan ancaman eksternal dan internal, menetapkan suatu objektivitas, menghasilkan strategi alternatif dan memilih strategi tertentu yang akan dilaksanakan.<sup>11</sup>

Penyusunan strategi di tentukan oleh misi komperhensif, dan tegas serta kehati-hatian dalam menilai lingkungan eksternal, serta keterbukaan organisasi dalam menyadari kekuatan dan kelemahannya. Misi yang komperhensif dan tegas akan memberikan kejelasan mengenai arah dan tujuan organisasi dimasa depan.

Tujuan perencanaan/perumusan strategi adalah merumuskan dasar tujuan yang akan di gunakan sebagai landasan gerak organisasi untuk dapat mencapai suatu tujuan.

#### b. Implementasi Strategi

Tahapan penting selanjutnya setelah perumusan strategi ialah implementasi. Higgins dalam salusu menyatakan bahwa implementasi yaitu rangkuman dari berbagai kegiatan yang didalamnya sumber daya manusia menggunakan sumber daya lain untuk mencapai sasaran dari strategi. Implementasi strategi merupakan tindakan dalam strategi, karena implementasi berarti aktualisasi untuk mengubah strategi yang telah dirumuskan menjadi sebuah tindakan, Implementasi strategi merupakan pengembangan budaya dalam mendukung strategi, menciptakan struktur organisasi yang efektif, mengubah arah pandangan, mengembangkan serta memanfaatkan system informasi.

Implementasi strategi sering juga disebut sebagai tahap aksi dari manajemen strategic yang merupakan perwujudan dari program-program yang telah ditetapkan dalam proses perumusan strategi. Ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam proses implementasi

<sup>11</sup>Fred R David, *Manajemen Strategi Konsep*, (Jakarta Prenhalindo 2002), 5



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan su
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bimbingan yaitu, program, anggaran dan prosedur. Program merupakan langkah yang di perlukan untuk melaksanakan perencanaan, sedangkan prosedur merupakan langkah penyelenggaraan program yang telah disusun secara sistematis dan anggaran merupakan biaya program yang dinyatakan dalam bentuk satuan uang.

#### c. Evaluasi Strategi

Evaluasi strategi merupakan tahapan akhir dalam sebuah strategi. Evaluasi strategi adalah proses yang ditunjukkan untuk memastikan apakah tindakan-tindakan strategik yang telah di lakukan perusahaan sudah sesuai dengan perumusan strategi yang telah dibuat atau ditetapkan.

Ada tiga macam aktivitas mendasar untuk mengevaluasi strategi yaitu:

- 1) Meninjau faktor-faktor eksternal dan internal yang menjadi dasar strategi. Adapun faktor perubahan eksternal seperti tindakan yang dilakukan. Perubahan yang ada akan menjadi suatu hambatan dalam pencapaian tujuan. Begitu pula dengan faktor internal diantaranya strategi yang tidak efektif atau aktivitas implementasi yang buruk dapat berakibat buruk pula bagi hasil yang akan dicapai.
- 2) Membandingkan hasil yang diharapkan dengan kenyataan, menyelidiki penyimpangan dari apa yang sudah direncanakan. Kriteria untuk mengevaluasi strategi harus dapat diukur dan dibuktikan. Kriteria yang meramalkan hasil lebih penting dari pada kriteria yang mengungkapkan apa yang telah terjadi.
- 3) Mengambil tindakan korektif, tindakan korektif diperlukan apabila tindakan korektif sesuai dengan yang dibayangkan semula atau pencapaiannya di rencanakan, maka disitulah tindakan korektif diperlukan.



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif

### 3. Strategi Kinerja

Strategi menciptakan kinerja pegawai yang tinggi menurut Ilyas, yaitu:<sup>12</sup>

- a. Meningkatkan motivasi kerja: motivasi sebagai kesiapan khusus seseorang untuk melakukan atau melanjutkan serangkaian aktivitas yang ditunjukkan untuk mencapai beberapa sasaran yang telah ditetapkan. Motivasi kerja adalah sesuatu hal yang berasal dari internal individu yang menimbulkan dorongan atau semangat untuk bekerja keras.
- b. Meningkatkan kesejahteraan pegawai: pendapatan, tunjangan dan gaji, evaluasi kinerja sering digunakan sebagai alat untuk meningkatkan kinerja personel.
- c. Iklim organisasi yang harmonis: bila terjadi kesenjangan antara apa yang dikerjakan personel dan apa yang seharusnya ditampilkan untuk memperbaiki kinerja personel perlu dilakukan observasi terhadap penyebab kinerja yang sub optimal tersebut. Untuk memberikan kesempatan kepada personel bekerja optimal, organisasi harus menciptakan lingkungan yang berbeda untuk personel profesional.
- d. Kepemimpinan yang efektif: supervisi adalah proses yang memacu anggota unit kerja untuk berkontribusi secara positif agar tujuan organisasi tercapai.
- e. Pengembangan karir: penilaian kinerja seharusnya merupakan pengaman positif yang memberikan motivasi dan pengembangan personel. Penilaian personel harus mengidentifikasi tujuan utama mereka yang dapat dicapai dan memperhatikan juga kebutuhan personel untuk tumbuh kembang secara profesional.<sup>13</sup>

### 4. Perencanaan Kinerja

Perencanaan kinerja merupakan titik awal dari siklus manajemen kinerja. Dasar untuk melakukan perencanaan kinerja adalah

<sup>12</sup>Ilyas, *Teori Penilaian dan Penelitian Kinerja*, (Jakarta: Pusat kajian Ekonomi Kesehatan, 2001), 67

<sup>13</sup>*Ibid*, 67



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan su
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perencanaan strategis menentukan apa saja yang harus dilakukan organisasi untuk mencapai tujuan tersebut. Tujuan dan rencana strategis tersebut dijabarkan lebih lanjut pada tingkat unit-unit kerja dibawahnya.

Perencanaan kinerja mendesain kegiatan apa yang harus dilakukan untuk merncapai tujuan organisasi. Untuk melakukan kegiatan tersebut, bagaimana menyediakan sumber daya yang diperlukan dan kapan harus dilakukan sehingga tujuan dapat dicapai seperti diharapkan.

Oleh karena itu, sebelum melakukan perencanaan kinerja, ada beberapa perencanaan strategis sebagai berikut<sup>14</sup>:

#### A. Perencanaan Strategis

Perencanaan strategis adalah proses memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengevaluasi keputusan yang memungkinkan organisasi mencapai tujuannya. Untuk memahami dengan jelas sifat rencana strategis yang dipergunakan banyak organisasi sekarang ini, terdapat tiga asumsi tentang jal tersebut, yaitu:

*Pertama*, perencanaan strategis dibuat dengan sengaja. Apabila organisasi membuat rencana strategis, mereka membuat keputusan dengan sadar untuk mengubah aspek fundamental dari dirinya sendiri. Perubahan ini cenderung bersifat radikal.

*Kedua*, perencanaan strategis terjadi ketika sasaran sekarang ini tidak lagi dapat dipenuhi. Untuk sebagian besar, ketika strategi perusahaan sekarang ini memberikan hasil yang diinginkan, perubahan tidak mungkin terjadi. Akan tetapi, ketika menjadi jelas bahwa sasaran tidak lagi dipenuhi, perlu diformulasikan strategi baru.

*Ketiga*, sasaran organisasional baru memerlukan rencana strategis baru. Apabila perusahaan mengambil langkah untuk bergerak kearah yang sama sekali baru, sasaran baru dan rencana strategis baru dirancang.

<sup>14</sup>Wibowo, *Manajemen Kinerja*, 37-41



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan su
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## B. Proses Perencanaan Strategis

Proses perencanaan strategis pada umumnya mengikuti sepuluh langkah berikut:

### a) Mendefinisikan Tujuan

Rencana strategis harus dimulai dengan menyatakan tujuan yang hendak dicapai suatu organisasi. Tujuan dapat menyangkut pasar perusahaan, misalnya usaha untuk mendapatkan posisi tertentu dalam pasar produk. Atau tujuan berkenaan dengan keinginan mencapai posisi keuangan tertentu, misalnya untuk mencapai tingkat keuntungan tertentu.

### b) Mendefinisikan Lingkup Produk atau Jasa

Agar rencana strategis menjadi efektif, manajemen perusahaan harus jelas mendefinisikan lingkup organisasi mereka, yaitu bisnis yang telah beroperasi dan bisnis baru dimana dimaksudkan untuk berprestasi.

### c) Menilai Sumber Daya Internal

Sumber daya internal yang dimiliki perusahaan dapat berupa fisik, teknologi dan manusia. Sumber daya perusahaan berupa dana diperlukan untuk melakukan pembelian barang atau jasa yang diperlukan perusahaan.

### d) Menilai Lingkungan Eksternal

Organisasi bekerja dalam suatu lingkungan yang mempengaruhi kapasitasnya untuk bekerja dan tumbuh seperti yang diinginkan. Pengaruh lingkungan dapat bersifat positif atau negatif.

### e) Menganalisis Pengaturan Internal

Pengaturan internal menyangkut identifikasi apakah pekerja dibayar dengan cara yang memotivasi mereka untuk mengejar tujuan perusahaan. Pengaturan internal harus mampu memberikan motivasi kepada pekerja untuk meningkatkan kinerja, sebaliknya



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan su
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengaturan yang bersifat kurang memeriika dukungan harus dikurangi atau dihapuskan.

f) Menilai Keuntungan Kompetitif

Suatu perusahaan dikaitkan dengan mempunyai *competitive advantage* terhadap lainnya sampai pada suatu tingkat bahwa pelanggan merasa bahwa produk atau jasanya leih unggul dari pada produk atau jasa perusahaan lainnya. Keunggulan mungkin diukur dalam faktor seperti kualitas, harga, luas lini produk, keandalan performa, gaya, pelayanan, dan citra perusahaan.

g) MengembangkanStrategis Kompetitif

Strategi kompetitif merupakan alat atau cara dengan mana organisasi mencapai tujuannya. Berdasarka penilaian secara hati-hati atas kedudukan perusahaan terhadap faktor-faktor sumber daya tersedia dan keuntungan kompetitif, dibuat keputusan tentang bagaimana mencapai tujuan. Strategi yang diterapkan selalu harus disesuaikan dengan perkembangan lingkungan.

h) Mengomunikasikan Strategi dengan Stakehlder

*Stakeholder* dipergunakan untuk menjelaskan individu, atau kelomok yang mempunyai kepentinga terhadap jalannya organisasi. Dengan kata lain, mereka merupakan individu yang mempunyai tuntutan khusus terhadap perusahaa. *Stakeholder* paling penting adalah termasuk pekerja semua tingkatan, dewan direksi, dan pemegang saham.

i) Mengimplementasikan Strategi

Suatu strategi telah diformulasikan dan dikomunikasikan, maka sampai pada waktunya siap untuk diimplementasikan. Ketika hal tersebut terjadi, tampaknya akan terjadi beberapa pergolakan orang-orang untuk menyesuaikan pada cara baru dalam melakukan sesuatu. Orang cenderung segan membuat perubahan dalam cara mereka bekerja.



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif

#### j) Mengevaluasi Manfaat

Setelah strategi diimplementasikan, sangat penting untuk mempertimbangkan apakah tujuan telah dicapai. Tujuan yang berbeda didefenisikan atau strategi berbeda harus diikuti untuk mencapai keberhasilan di waktu berikutnya.

### 5. Pelaksanaan Kinerja

Berdasarkan perencanaan kinerja yang telah disepakati bersama antara manajer dan pekerja, dilakukan implementasi kinerja. Pelaksanaan kinerja berlangsung dalam suatu lingkungan internal dan eksternal yang dapat memengaruhi keberhasilan maupun kegagalan kinerja<sup>15</sup>.

#### a. Lingkungan Kinerja

Kinerja di dalam suatu organisasi dilakukan dengan sumber daya manusia dalam organisasi baik unsur pimpinan maupun pekerja. Banyak sekali faktor yang dapat memengaruhi sumber daya manusia dalam menjalankan kinerjanya. Terdapat faktor yang berasal dari dalam diri sumber daya manusia sendiri maupun dari luar dirinya.

Kepemimpinan dan gaya kepemimpinan dalam organisasi sangat berperan dalam memengaruhi kinerja pegawai. Namun, kinerja suatu organisasi tidak hanya dipengaruhi oleh sumber daya manusia di dalamnya, tetap juga oleh sumber dana, bahan, peralatan, teknologi, dan mekanisme kerja yang berlangsung dalam organisasi.

Begitu pula apakah lingkungan kerja atau situasi kerja memberikan kenyamanan sehingga mendorong kinerja pegawai. Juga termasuk bagaimana kondisi hubungan antar manusia di dalam organisasi, baik antara atasan dengan bawahan maupun di antara rekan sekerja. Faktor-faktor tersebut merupakan faktor lingkungan kerja internal organisasi.

Masih terdapat lingkungan eksternal organisasi yang dapat memengaruhi kinerja organisasi dan sumber daya manusia di dalamnya. Fluktuasi nilai rupiah terhadap dolar Amerika dan fluktuasi

<sup>15</sup>*Ibid*, 69-70

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan su  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan su
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

harga minyak dipasar internasional merupakan kondisi global yang memengaruhi kinerja organisasi.

#### b. Memahami Kinerja

Kinerja dapat dipandang sebagai proses maupun hasil pekerjaan. Kinerja merupakan suatu proses tentang bagaimana pekerjaan berlangsung untuk mencapai hasil kerja.

Terdapat beberapa faktor antara lain sebagai berikut:

- a. Pernyataan tentang maksud dan nilai-nilai.
- b. Manajemen strategis
- c. Manajemen sumber daya manusia
- d. Pengembangan organisasi
- e. Konteks organisasi
- f. Desain kerja
- g. Fungsionalisasi
- h. Budaya
- i. Kerja sama

#### 6. Motivasi Kerja

Motivasi seseorang untuk melakukan kegiatan muncul karena merasakan perlunya untuk melaksanakan kegiatan muncul karena merasakan perlunya untuk memenuhi kebutuhan. Apabila kebutuhannya telah terpenuhi, motivasinya akan menurun. Kemudian berkembang pemikiran bahwa motivasi juga diperlukan untuk mencapai tujuan tertentu<sup>16</sup>.

Apabila pekerja mempunyai motivasi untuk mencapai tujuan pribadinya, maka mereka harus meningkatkan kinerja. Meningkatnya kinerja akan meningkatkan pula kinerja organisasi. Dengan demikian, meningkatnya motivasi peerja akan meningkatkan kinerja individu, kelompok, maupun organisasi.

Untuk menginspirasi orang untuk bekerja, sebagai individu maupun kelompok dengan cara yang dapat menghasilkann hasil terbaik, kita perlu

<sup>16</sup>*Ibid*, 321 .





### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan umum.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

membuka kekuatan motivasional pribadi mereka sendiri. Seni untuk memotivasi orang dimulai dengan mempelajari bagaimana memengaruhi perilaku individu. Apabila telah memahami, kita mungkin akan mendapatkan manfaat yang diinginkan baik organisasi maupun pekerjanya.

## 7. Pengertian Kinerja

Pengertian Kinerja adalah hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu.<sup>17</sup> Kemudian kinerja dapat diukur dari kemampuan menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Kemampuan seseorang merupakan ukuran pertama dalam meningkatkan kinerja yang ditunjukkan dari hasil kerjanya. Mampu atau tidaknya seseorang melaksanakan pekerjaannya lah yang akan menentukan kinerjanya. Selanjutnya kemampuan ini harus pula diikuti dengan tanggung jawab terhadap pekerjaannya. Secara teori dikatakan bahwa kinerja juga perlu didukung oleh motivasi yang kuat agar kemampuan yang dimiliki dapat dioptimalkan.

### a. Kualitas Kerja

Kualitas kerja mengacu pada kualitas Sumber Daya Manusia.

Kualitas Sumber daya manusia mengacu pada:<sup>18</sup>

- 1) Pengetahuan (*Knowledge*) yaitu kemampuan yang dimiliki karyawan yang lebih berorientasi pada intelenjensi dan daya pikir serta penguasaan ilmu yang luas yang dimiliki karyawan.
- 2) Keterampilan (*Skill*), Kemampuan dan penguasaan teknis operasional dibidang tertentu yang dimiliki karyawan.
- 3) Abilities yaitu kemampuan yang terbentuk dari sejumlah kompetensi yang dimiliki seorang karyawan yang mencakup loyalitas, kedisiplinan, kerja sama dan tanggung jawab.

<sup>17</sup> Kasmir, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), 182

<sup>18</sup> Matutina, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia 2010), 39



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan s
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Flippo berpendapat tentang kualitas kerja sebagai berikut: “Meskipun setiap organisasi berbeda pandangan tentang standar dari kualitas kerja pegawai, tetapi pada intinya efektifitas dan efisiensi menjadi ukuran yang umum”.

Bertitik tolak dari definisi yang diberikan oleh Flippo tersebut maka dapat dikatakan bahwa inti dari kualitas kerja adalah suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna.

Kualitas sumber daya manusia memiliki manfaat ditinjau dari pengembangan perusahaan yaitu :<sup>19</sup>

- 1) Perbaikan kinerja
- 2) Penyesuaian kompetensi
- 3) Keputusan penempatan
- 4) Kebutuhan pelatihan
- 5) Perencanaan dan pengembangan karier
- 6) Efisiensi proses penempatan staf
- 7) Kesempatan kerja yang sama

#### b. Indikator Kerja

Indikator kinerja (*performance indicator*) sering disamakan dengan ukuran kinerja (*performance measure*). Namun, sebenarnya meskipun keduanya merupakan sama-sama kriteria pengukuran kinerja, tetapi terdapat perbedaan arti dan maknanya. Indikator kinerja mengacu pada penilaian kinerja secara tidak langsung, yaitu hal-hal yang bersifat hanya merupakan indikasi kinerja saja, sehingga bentuknya cenderung *kualitatif* atau tidak dapat dihitung (peningkatan, ketepatan, perputaran, tingkatan efektifitas, dan lain-lain). Sedangkan ukuran kinerja (*performance measure*) adalah kriteria yang mengacu pada penilaian kinerja secara langsung, sehingga lebih bersifat

<sup>19</sup> Yuli Budi Cantika, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Malang: UMM Press 2005)



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan su
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*kuantitatif* atau dapat dihitung (dalam bentuk persentase, perkalian, jumlah, unit, rupiah, dan lain-lain).

Indikator kinerja atau *performance indicator* kadang-kadang dipergunakan secara bergantian dengan ukuran kinerja (*performance measure*), tetapi banyak pula yang membedakannya. Indikator kinerja juga menganjurkan sudut pandang prospektif (harapan kedepan) dari pada retrospektif (melihat kebelakang). Hal ini menunjukkan jalan pada aspek kinerja yang perlu diobservasi. Terdapat tujuh indikator kinerja. Dua diantaranya mempunyai peran sangat penting, yaitu *tujuan* dan *motif*. Kinerja ditentukan oleh tujuan yang hendak dicapai dan untuk melakukannya diperlukan adanya motif. Tanpa dorongan motif untuk mencapai tujuan, kinerja tidak akan berjalan. Dengan demikian, tujuan dan motif menjadi indikator utama dari kinerja. Namun demikian kinerja merupakan adanya dukungan *sarana, kompetisi, peluang, standar, dan umpan balik*. Kaitan diantara ketujuh indikator tersebut digambarkan oleh Hersay, Blanchard, dan Johnson dengan penjelasan seperti berikut:<sup>20</sup>

#### 1) Tujuan

Tujuan merupakan keadaan yang berbeda yang secara aktif dicari oleh seseorang individu atau organisasi untuk dicapai. Tujuan merupakan suatu keadaan yang lebih baik yang ingin dicapai dimasa yang akan datang. Dengan demikian, tujuan menunjukkan arah kemana kinerja harus dilakukan. Atas dasar arah tersebut, dilakukan kinerja untuk mencapai tujuan. Untuk mencapai tujuan, diperlukan kinerja individu, kelompok, dan organisasi. Kinerja individu maupun organisasi berhasil apabila dapat mencapai tujuan yang diperlukan.

#### 2) Standar

Standar mempunyai arti penting karena memberitahukan kapan suatu tujuan dapat diselesaikan. Standar merupakan suatu

<sup>20</sup> Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), 86



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan su
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ukuran apakah tujuan yang diinginkan dapat dicapai. Tanpa standar, tidak dapat diketahui kapan suatu tujuan tercapai.

Standar menjawab pertanyaan tentang kapan kita tahu bahwa kita sukses atau gagal. Kinerja seseorang dikatakan berhasil apabila mampu mencapai standar yang ditentukan atau disepakati bersama antara atasan dan bawahan.

#### 3) Umpan Balik

Umpan balik merupakan masukan yang dipergunakan untuk mengukur kemajuan kinerja, standar kinerja, dan pencapaian tujuan. Dengan umpan balik dilakukan evaluasi terhadap kinerja dan sebagai hasilnya dapat dilakukan perbaikan kinerja.

#### 4) Alat atau Sarana

Alat atau sarana merupakan sumber daya yang dapat dipergunakan untuk membantu menyelesaikan tujuan dengan sukses. Alat atau sarana merupakan factor penunjang untuk pencapaian tujuan. Tanpa alat atau sarana, tugas pekerjaan spesifik tidak dapat dilakukan dan tidak dapat diselesaikan sebagaimana seharusnya. Tanpa alat tidak mungkin dapat melakukan pekerjaan.

#### 5) Kompetensi

Kompetensi merupakan persyaratan utama dalam kinerja. Kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk menjalankan pekerjaan yang diberikan kepadanya dengan baik. Orang harus melakukan lebih dari sekedar belajar tentang sesuatu, orang harus dapat melakukan pekerjaannya dengan baik. Kompetensi memungkinkan seseorang mewujudkan tugas yang berkaitan dengan pekerjaan yang diperlukan untuk mencapai tujuan.

#### 6) Motif

Motif merupakan alasan atau pendorong bagi seseorang untuk melakukan sesuatu. Manajer memfasilitasi motifasi kepada karyawan dengan insentif berupa uang, memberikan pengakuan,

menetapkan tujuan menantang, menetapkan standar terjangkau, meminta umpan balik, memberikan kebebasan melakukan pekerjaan termasuk waktu melakukan pekerjaan, menyediakan sumber daya yang dipergunakan dan menghapuskan tindakan yang mengakibatkan disintensif.

#### 7) Peluang

Pekerjaan perlu mendapatkan kesempatan untuk menunjukkan prestasi kerjanya. Terdapat dua factor yang menyumbangkan pada adanya kekurangan kesempatan untuk berprestasi, yaitu ketersediaan waktu dan kemampuan untuk memenuhi syarat.

Dari indicator tersebut kinerja diatas dapat disimpulkan bahwa dalam sebuah pekerjaan harus diperlukan tujuan, sarana, kompetisi, peluang, motif, standar, dan umpan balik sehingga ketujuh indicator dalam kinerja tidak dapat dipisahkan untuk mencapai tujuan dalam organisasi.

#### c. Standar Kinerja

Standar kinerja merupakan elemen penting dan sering dilupakan dalam proses ulasan kerja. Standar kerja harus dihubungkan dengan hasil yang diinginkan dari setiap pekerjaan.

##### 1. Pengertian Standar Kinerja

Beberapa menggunakan definisi sebagai kondisi yang akan terjadi ketika segmen pekerjaan dikerjakan dengan baik. Sementara lainnya menggunakan definisi kondisi yang akan terjadi ketika segmen pekerjaan dikerjakan dengan cara yang dapat diterima.

Terdapat dua maksud diperlukannya standar kinerja. Pertama, membimbing perilaku pekerja untuk menyelesaikan standar yang telah dibangun. Yang kedua, Untuk standar kinerja adalah menyediakan dasar bagi kinerja pekerja dinilai secara efektif dan jujur

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan su
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## 2. Standar Kinerja Yang Efektif

Standar kinerja yang efektif didasarkan pada pekerjaan yang tersedia, dipahami, disetujui, spesifik, dan terukur, berorientasi waktu, tertulis dan terbuka untuk berubah. Maka, standar kinerja dapat ditentukan dengan baik dan pekerjaan termotivasi untuk mencapai atau melebihinya.

### d. Faktor-faktor yang Dipengaruhi Kinerja

Dengan memperoleh kinerja yang baik, maka akan memengaruhi variabel lain, demikian pula sebaliknya kinerja dipengaruhi oleh variabel lain.

Berikut ini berapa faktor yang dipengaruhi kinerja baik secara langsung maupun tidak langsung sebagai berikut:<sup>21</sup>

#### 1. Kompensasi

Merupakan balas jasa yang diberikan perusahaan kepada karyawan. karyawan yang memiliki kinerja yang baik tentu akan memperoleh balas jasa misalnya dengan kenaikan gaji, atau tunjangan lainnya. Demikian pula sebaliknya jika kinerja tidak baik, akan dapat menurunkan gaji atau tunjangan yang diperolehnya. Besar kecilnya kompensasi yang diperoleh tentu sesuai dengan peraturan perusahaan.

#### 2. Jenjang Karier

Merupakan penghargaan yang diberikan perusahaan kepada seseorang. karyawan yang memiliki prestasi atau kinerja yang baik tentu akan diberi peningkatan karier. Demikian pula sebaliknya jika kinerjanya turun atau buruk, maka akan ada sanksi berupa penurunan karier atau tidak memperoleh kenaikan karier. Kenaikan karier dapat berupa kepada seseorang dapat berupa kenaikan jabatan atau kenaikan kepangkatan.

<sup>21</sup>Kasmir, *Manajemen Sumber Daya Manusia* ,(Jakarta: Rajawali Pers, 2016), 195



### 3. Citra Karyawan

Citra merupakan pandangan terhadap seseorang atau karyawan, karena telah melakukan sesuatu. Dengan memiliki kinerja yang baik, seseorang akan diberikan penghargaan dan tentu saja orang-orang akan memandangnya dengan pujian dan menjadi suri teladan.

#### e. Tujuan Kinerja

Kinerja merupakan kegiatan pengelolaan sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. Tujuan adalah tentang arah secara umum, sifatnya luas, tanpa batasan waktu dan tidak berkaitan dengan prestasi tertentu dalam jangka waktu tertentu.

Perencanaan kinerja dimulai dengan melakukan perumusan dan mengklarifikasikan tujuan yang hendak dicapai organisasi terlebih dahulu. Sesuai dengan jenjang organisasi yang dimiliki, selanjutnya tujuan yang sudah dirumuskan tersebut dirinci lebih lanjut menjadi tujuan di tingkat yang lebih rendah.

Kinerja merupakan tanggung jawab setiap individu terhadap pekerjaan, membantu mendefinisikan harapan kinerja, mengusahakan kerangka kerja bagi supervisor dan pekerja saling berkomunikasi. Tujuan kinerja adalah menyesuaikan harapan kinerja individual dengan tujuan organisasi. Kesesuaian antara upaya pencapaian tujuan individu dengan tujuan organisasi akan mampu mewujudkan kinerja yang baik.<sup>22</sup>

#### f. Kepuasan Kerja

Pengertian kepuasan kerja menurut Tiffin dalam Moch As'ad, kepuasan kerja berhubungan erat dengan sikap dari karyawan terhadap pekerjaannya sendiri, situasi kerja, kerjasama antara pimpinan dengan karyawan. Sedangkan menurut Blum dalam Moh, Kepuasan kerja merupakan sikap umum yang merupakan hasil dari beberapa sikap khusus terhadap faktor-faktor pekerjaan, penyesuaian diri dan hubungan sosial individu diluar kerja.

<sup>22</sup> Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), 44



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Dimensi ini dicerminkan oleh:

a) Moral Kerja

Moral adalah suasana baik yang mempengaruhi tujuan individu dan tujuan organisasi. Suasana batin itu terwujud di dalam aktivitas individu pada saat menjalankan tugas dan tanggung jawab.

b) Kedisiplinan

Kedisiplinan adalah suatu kondisi yang tercipta dan terbentuk melalui proses dari serangkaian perilaku yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan dan ketertiban.

c) Prestasi Kerja

Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Dengan adanya partisipasi karyawan dalam proses kegiatan organisasi, hal ini akan meningkatkan kesadaran karyawan akan tugas dan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Dengan adanya partisipasi, karyawan tahu benar mengenai apa yang harus dikerjakan berkaitan dengan pencapaian tujuan perusahaan, meminimalisir teguran tertulis atau komplain terkait terhadap kinerja unit.

g. Mengukur Kontribusi Pegawai

Untuk mengukur kontribusi dari para pekerja atau pegawai digunakan beberapa cara yakni:<sup>23</sup>

- 1) Kelayakan pekerjaan (*job worth*) adalah mengenai pertumbuhan ekonomi yang inklusif menuju kerja layak untuk semua, strategi penciptaan lapangan kerja berkelanjutan, peningkatan produktivitas

<sup>23</sup> Cordoso Gomes Faustino, *Managemenn Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: CV Andi Offset 2003), 133





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suda
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

melalui pendidikan dan pelatihan keterampilan, meningkatkan hak-hak pekerja dan mendorong lingkungan kerja yang sehat dan aman, kebijakan pengupahan yang berkelanjutan, serta perluasan jaminan sosial bagi pertumbuhan ekonomi inklusif.

- 2) Karakteristik pegawai adalah perbedaan individu dengan individu lainnya. Sumber daya yang terpenting dalam organisasi adalah sumber daya manusia, orang-orang memberikan tenaga, bakat, kreatifitas, dan usaha mereka dalam organisasi agar suatu organisasi tetap eksistensinya. Setiap manusia memiliki karakteristik individu yang berbeda antara satu dengan yang lainnya.
- 3) Kualitas dari performasi pegawai

Karakteristik pegawai yang sering dipakai adalah senioritas karena ukuran ini mempunyai keterkaitan yang logis dengan kualitas performansi, dan karena ukuran ini mudah untuk mengukur sejak tanggal pegawai mulai menduduki atau masuk organisasi. Adalah hal yang umum bahwa para pegawai dibayar berdasarkan pendidikan. Disamping gaji juga biasanya diberikan bonus. Performansi juga merupakan kriteria penting dalam pembayaran gaji, karena pekerjanya yang berbeda dapat melaksanakan pekerjaan yang sama dengan tingkat performansi yang berbeda dan kemampuan yang berbeda pula.<sup>24</sup>

#### h. Faktor-Faktor Untuk Meningkatkan Kualitas Kerja

Menurut Bitner dan Zeithaml menyatakan untuk dapat meningkatkan *Performance quality* (kualitas kerja) ada beberapa cara yang dapat dilakukan oleh perusahaan yaitu dengan memberikan pelatihan atau training, memberikan insentive atau bonus.

- 1) Pelatihan atau training

Pelatihan adalah setiap usaha untuk memperbaiki performansi pekerjaan pada suatu pekerjaan tertentu sedang menjadi tanggung jawabnya. Supaya efektif, pelatihan biasanya harus

<sup>24</sup> Ibid, Cordoso Gomes Faustino, 134



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suda
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mencakup pengalaman belajar (*learning experience*), aktifitas-aktifitas yang terencana (*be a planned organization activity*), dan didesain sebagai jawaban atas kebutuhan-kebutuhan yang berhasil diidentifikasi. Secara ideal, pelatihan harus didesain untuk mewujudkan tujuan-tujuan organisasi, yang pada waktu yang bersamaan juga mewujudkan tujuan-tujuan dari pada pekerjaan secara perorangan.

#### 2) Insentive atau bonus

Insentif merupakan tambahan balas jasa yang diberikan kepada karyawan tertentu yang prestasi standar. Upah insentif ini merupakan alat yang digunakan pendukung prinsip adil dalam pemberian kompensasi.<sup>25</sup> Tujuan pemberian kompensasi (balasjasa) antara lain adalah sebagai ikatan kerja sama, kepuasan kerja, pengadaan efektif, motifasi, stabilitas karyawan, disiplin, serta pengaruh serikat buruh dan pemerintah.

##### a) Ikatan kerja sama

Dengan pemberian kompensasi terjalinlah ikatan kerja sama formal antara majikan dan karyawan. Karyawan harus mengerjakan tugas-tugas dengan baik, sedangkan pengusaha atau majikan wajib membayar kompensasi sesuai dengan perjanjian yang disepakati.

##### b) Kepuasan Kerja

Dengan balas jasa, karyawan akan dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan fisik, status social, dan egoistiknya sehingga memperoleh kepuasan kerja dari jabatannya.

##### c) Pengadaan Efektif

Jika program kompensasi diterapkan cukup besar, pengadaan karyawan yang *qualified* untuk perusahaan akan lebih muda.

<sup>25</sup> S.P. Hasibuan Melayu, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT Bumi Aksara 2008), 118



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan su
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### d) Motifasi

Jika balas jasa yang diberikan cukup besar, manajer akan mudah memotifasi bawahannya.

#### e) Stabilitas karyawan

Dengan program kompensasi atas prinsip adil dan layak serta eksternal konsistensi yang kompentatif maka stabilitas karyawan lebih terjamin karena *turnover* relative kecil.

#### f) Disiplin

Dengan pemberian balas jasa yang cukup besar maka disiplin karyawan semakin baik. Mereka akan menyadari serta mentaati peraturan-peraturan yang berlaku.

#### g) Pengaruh serikat buruh

Dengan program kompensasi yang baik pengaruh serikat buruh dapat dihindarkan dan karyawan akan berkonsentrasi pada pekerjaan.

#### h) Pengaruh pemerintah

Jika program kompensasi sesuai dengan undang-undang perburuan yang berlaku (seperti batas upah minimum) maka intervensi pemerintah dapat dihindarkan.

### 8. Defenisi Kinerja

Secara umum, definisi kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai pegawai sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan atau diberikan kepadanya. Kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Istilah kinerja berasal dari kata Job Performance atau Actual Performance (Prestasi kerja atau prestasi yang sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang).



Dalam kamus besar bahasa Indonesia dinyatakan bahwa kinerja berarti:

- a. Sesuatu yan dicapai
- b. Prestasi yang diperlihatkan
- c. Kemampuan kerja

Prestasi kerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Mangku Negara menyatakan bahwa pada umumnya kinerja dibedakan menjadi dua, yaitu kinerja individual adalah hasil kerja yang telah ditentukan, sedangkan kinerja organisasi adalah gabungan dari kinerja individu dengan kinerja kelompok.

Hal ini seiring dengan yan dikemukakan oleh Sarita dalam Prawirosentono, yang menyatakan bahwa:

***“Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal dan tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika”.***

Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa kinerja sumber daya manusia adalah prestasi kerja atau hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai sumber daya manusia per satuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan taggung jawab yang diberikan kepadanya.

Istilah Kinerja atau prestasi kerja sebenarnya pengalih bahasan dari bahasa inggris *“performance”*. Bernadin dan Russel yang memberikan definisi tentang *“performance”* adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertetu. Pengertian kinerja menurut Rue dan Byars didefinisikan sebagai tingkat pencapaia hasil. Atau dengan kata lain, kinerja merupakan tingkat pencapaian tujuan organisasi. Murti dalam Mathis dan Jackson menyatakan bahwa kinerja pegawai adalah seberapa

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan su
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan umum.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

banyak para pegawai memberi kontribusi kepada perusahaan meliputi kuantitas *output*, kualitas *output*, jangka waktu kehadiran ditempat kerja dan sikap kooperatif kinerja pegawai menunjuk pada kemampuan pegawai dalam melaksanakan keseluruhan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Samsudin menyebutkan bahwa: Kinerja adalah tingkat pelaksanaan tugas yang dapat dicapai seseorang, unit atau divisi dengan menggunakan kemampuan yang ada batasan-batasan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan.

Setiap individu atau organisasi tentu memiliki tujuan yang akan dicapai dengan menetapkan target atau sasaran. Keberhasilan individu atau organisasi dalam mencapai target atau sasaran tersebut merupakan kinerja.

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, merumuskan kinerja adalah gambaran tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran tujuan, visi dan misi organisasi.

Dari beberapa definisi yang diangkat dari pendapat dan pandangan yang dikemukakan oleh para ahli tersebut di atas, maka penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa pengertian kinerja dalam penelitian ini adalah suatu hasil kerja yang dicapai oleh masing-masing pegawai yang dalam pelaksanaan tugas pekerjaan berdasarkan ukuran dan waktu yang telah ditentukan guna mewujudkan tujuan organisasi.

Perlu adanya indikator kinerja yang digunakan untuk meyakinkan bahwa kinerja hari demi hari menunjukkan kemajuan dalam rangka mewujudkan tercapainya sasaran maupun tujuan organisasi yang bersangkutan. Terdapat lima indikator yang umum digunakan yaitu:

*Pertama*, indikator kinerja input. Indikator kinerja input adalah segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat menghasilkan keluaran yang ditentukan, misalnya dana, sumber daya manusia informasi, serta kebijakan.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan su
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*Kedua*, Indikator kinerja output, Indikator kinerja output merupakan sesuatu yang diharapkan langsung dicapai dari suatu kegiatan yang berupa fisik maupun non fisik.

*Ketiga*, Indikator kinerja outcome. Indikator kinerja outcome adalah segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya penyelenggaraan kegiatan pada jangka waktu menengah.

*Keempat*, Indikator kinerja manfaat. Indikator kinerja manfaat yaitu sesuatu yang terkait dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan.

*Kelima*, Indikator kinerja dampak. Indikator kinerja dampak merupakan pengaruh yang ditimbulkan baik positif maupun negative pada setiap indikator berdasarkan asumsi yang telah ditetapkan.

Deskripsi dari kinerja menyangkut tiga komponen penting, yaitu: tujuan, ukuran dan penilaian. Penentuan tujuan dari setiap unit organisasi merupakan strategi untuk meningkatkan kinerja. Tujuan ini akan memberi arah dan mempengaruhi bagaimana seharusnya perilaku kerja yang diharapkan organisasi terhadap setiap personel. Walaupun demikian, penentuan tujuan saja tidaklah cukup, sebab itu dibutuhkan ukuran, apakah seseorang telah mencapai kinerja yang diharapkan. Untuk kuantitatif dan kualitatif standar kinerja untuk setiap tugas dan jabatan memegang peranan penting.

Dengan memiliki sumber daya manusia yang handal dan sumber daya non manusia yang mendukung maka suatu organisasi dapat memberikan hasil kerja yang baik sehingga kualitas dan kuantitas kerja yang dihasilkan juga ikut mendukung pencapaian tujuan organisasi.

Pencapaian tujuan organisasi pada intinya adalah bagaimana merealisasikan program-program kerja organisasi dalam bentuk kinerja atau pelaksanaan tugas dari tugas-tugas rutin, umum dan pembangunan. Kemampuan berprestasi memberikan pernyataan bahwa manusia pada hakekatnya mempunyai kemampuan untuk berprestasi di atas kemampuan orang lain.



Kemampuan itu hanya dapat dimiliki bila mana pegawai mempunyai pendidikan yang tinggi, pengalaman yang cukup tinggi, mental yang baik, dan moral yang baik pula. Akan tetapi, jika kesanggupan dalam memanggku jabatan tidak ada, walaupun tempat kerjanya sudah tepat maka hal itu tidak akan menghasilkan atau mencapai kinerja yang baik atau tidak terwujudnya manajemen yang produktif sebagaimana yang dikemukakan oleh Sukarna, bahwa dalam administrasi Negara yang sehat, penempatan orang-orangnya dilakukan menurut prinsip-prinsip penempatan orang-orang yang tepat di tempat pekerjaan yang baik pula.

#### a. Manajemen Kinerja

Secara mendasar, Manajemen kinerja merupakan rangkaian kegiatan yang dimulai dari perencanaan kinerja, pemantauan atau peninjauan kinerja, penilaian kinerja dan tindak lanjut berupa pemberian penghargaan dan hukuman. Rangkaian kegiatan tersebut haruslah dijalankan secara berkelanjutan.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa manajemen kinerja adalah suatu proses streategis dan terpadu yang menunjang keberhasilan organisasi melalui pembangunan performansi sumber daya manusia.

Dalam manajemen kinerja kemampuan sumber daya manusia sebagai kontributor individu dan bagian dari kelompok dikembangkan melalui proses bersama antara manejer dan individu yang lebih berdasarkan kesepakatan dari pada instruksi. Kesepakatan ini meliputi tujuan, persyaratan pengetahuan, keterampilan dan kemampuan, serta pengembangan kinerja dan perencanaan pengembangan pribadi. Manajemen kinerja bertujuan untuk dapat memperkuat budaya yang beorientasi pada kinerja melalui pengembangan keterampilan, kemampuan dan potensi-potensi yang dimiliki oleh sumber daya manusia. Sifatnya yang interaktif ini akan meningkatkan motivasi dan memberdayakan sumber daya manusia dan membentuk suatu kerangka kerja dalam pengembangan kinerja. Manajemen kinerja juga dapat

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan su
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



menggalang partisipasi aktif setiap anggota organisasi untuk mencapai sasaran organisasi melalui penjabaran sasaran individu maupun kelompok sekaligus mengembangkan protensinya agar dapat mencapai pasarannya itu. Berdasarkan tugasnya ini, manajemen kinerja dapat dijadikan landasan bagi promosi, mutasi dan evaluasi, sekaligus penentuan kompensasi dan penyusunan program pelatihan.

Manajemen kinerja juga dapat dijadikan umpan balik untuk pengembangan karier dan pengembangan pribadi sumber daya manusia. Adapun fungsi manajemen kinerja adalah mencoba memberikan suatu pencerahan dan jawaban dari berbagai permasalahan yang terjadi di suatu organisasi baik yang disebabkan oleh faktor internal dan eksternal, sehingga apa yang di alami pada saat ini tidak membawa pengaruh yang negative bagi aktivitas organisasi pada saat ini dan yang akan datang. Ada beberapa syarat yang harus dipenuhi oleh suatu organisasi agar berfungsi dan berperannya manajemen kinerja dengan baik, yaitu:

- 1) Pihak manajemen organisasi harus mengedepankan konsep komunikasi yang bersifat multilateral komunikasi. Multi komunikasi artinya pihak manajemen organisasi tidak menutup diri dengan berbagai informasi yang masuk dan mengkomunikasikan berbagai informan tersebut namun tetap mengedepankan konsep.
- 2) Perolehan berbagai informasi yang diterima dari proses filter information di jadikan sebagai bahan kajian pada forum berbagai pertemuan dalam pengembangan manajemen kinerja terhadap pencapaian hasil kerja dan sebagainya.
- 3) Pihak manajemen suatu organisasi menerapkan sistem standar prosedur yang bersertifikasi dan di akui oleh lembaga yang berkompeten dalam bidangnya.
- 4) Pihak manajemen organisasi menyediakan anggaran khusus untuk pengembangan manajemen kinerja yang diharapkan.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan umum.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





- 5) Pembuatan time schedule kerja yang realitas dan layak. Pembuatan time schedule kerja bertujuan agar tercapainya pekerjaan sesuai yang ditargetkan, manfaat dari time schedule kerja ini yaitu: pihak organisasi dapat menjadikan time schedule kerja sebagai salah satu acuan dalam melihat prestasi kerja pegawai, para pegawai dapat dapat bekerja secara lebih fokus dan bisa mengantisipasi berbagai permasalahan yang akan timbul bahkan mereka bisa melaksanakan serta menyelesaikan pekerjaan lebih cepat dari waktu yang ditentukan.

Konsep atau menempatkan seseorang sesuai dengan tempatnya adalah salah satu kunci utama dalam menerapkan manajemen kinerja yang jauh dari konflik. Karena salah satu faktor munculnya konflik adalah menempatkan seseorang pegawai pada posisi yang tidak sesuai dengan bakat dan keahlian yang dimiliki, sehingga membuat pegawai tersebut bekerja dengan motivasi yang rendah, dan ini lebih jauh mampu mempengaruhi pada menurunnya kualitas kinerja yang akan diperoleh. Bakat dan keahlian merupakan dua sisi mata uang yang saling berkaitan, dalam artian bisa dikaji secara terpisah namun harus dilihat sebagai satu kesatuan yang utuh.

## 9. Pengertian Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah proses mempengaruhi aktivitas individu atau group untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu dalam situasi yang telah ditetapkan. Dalam suatu organisasi factor kepemimpinan memegang peran yang sangat penting karena pemimpin itulah yang akan menggerakkan dan mengarahkan organisasi dalam mencapai tujuan dan sekaligus merupakan tugas yang tidak mudah. Tidak mudah, karena memahami setiap perilaku bawahan yang berbeda-beda. Bawahan yang dipengaruhi sedemikian rupa sehingga bisa memberikan pengabdian dan partisipasinya kepada organisasi secara efektif dan efisien.<sup>26</sup> Ada beberapa macam pengertian mengenai kepemimpinan yang diberikan oleh para ahli. Namun pada

<sup>26</sup>Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, 213



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan su
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

intinya, kepemimpinan adalah suatu proses kegiatan seseorang untuk menggerakkan orang lain dengan memimpin, membimbing, memengaruhi orang lain, untuk melakukan sesuatu agar dicapai hasil yang diharapkan.

Menurut Arted, kepemimpinan adalah kemampuan untuk mempengaruhi orang lain agar mereka berusaha membantu untuk mewujudkan tujuan yang diimpikan bersama, sedangkan John B memberikan definisi kepemimpinan sebagai kegiatan atau proses untuk saling mempengaruhi antar individu yang tergabung dalam suatu kelompok (walaupun ada perbedaan diantara mereka) untuk diarahkan pada kegiatan kemanusiaan berdasarkan permasalahan bersama.<sup>27</sup>

Tidak mudah untuk memberikan definisi tentang kepemimpinan yang sifatnya universal dan di terima semua pihak yang terlibat dalam kehidupan organisasional, termasuk organisasi bisnis. Adapun beberapa definisi kepemimpinan menurut para ahli:<sup>28</sup>

Menurut Siagian, kepemimpinan adalah kemamuan seseorang untuk memengaruhi orang lain, dalam hal ini para bawahannya sedemikian rupa sehingga orang lain itu mau melakukan kehendak pimpinan meskipun secara pribadi hal itu mungkin tidak disenanginya. Blancard dan Hersery, mengemukakan kepemimpinan adalah proses mempengaruhi kegiatan individu dan kelompok dalam usaha untuk mencapai tujuan dalam situasi tertentu.

Bedasarkan pengertian kepemimpinan diatas dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan adalah kemampuan seseorang untuk mengatur, menggerakkan, mengarahkan orang lain untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Salah satu tantangan yang cukup berat yang sering harus dihadapi oleh pimpinan adalah bagaimana ia dapat menggerakkan para bawahannya agar senantiasa mau dan bersedia mengerahkan kemampuannya yang terbaik untuk kepentingan kelompok atau organisasinya. Pimpinan dapat

<sup>27</sup>Ahmad Ibrahim Abu Sinn, *Manajemen Syariah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

<sup>28</sup>Ibid, Edy Sutrisno, 214



diartikan sebagai proses mempengaruhi dan mengarahkan para pegawai dalam melakukan pekerjaan yang telah ditugaskan kepada mereka.

Sehingga dapat didefinisikan sebagai seorang yang memiliki kemampuan untuk mempengaruhi perilaku orang lain tanpa menggunakan kekuatan, sehingga orang-orang yang dipimpinnya menerima dirinya sebagai sosok yang layak memimpin mereka.<sup>29</sup>

Selain mampu membuat taktik dan strategi yang jitu, seorang pemimpin juga dituntut untuk mampu mengambil keputusan dapat merugikan organisasi mengingat disamping kita banyak pesaing. Demikian juga salah dalam mengambil keputusan tentunya harus berhadapan dengan sejumlah konsekuensi seperti dana, waktu, dan tenaga.

Kepemimpinan memainkan peran yang sangat dominan, krusial, dan kritical dalam keseluruhan metode untuk meningkatkan prestasi kerja, baik pada tingkat individual, kelompok, dan organisasi. Dengan demikian, tanpa kepemimpinan selalu akan dikaitkan dengan kelompok, karena seorang pemimpin tanpa kelompok dan para anggota, tidak ada manfaatnya. Meskipun individu tersebut mempunyai potensi yang sangat baik untuk menjadi seorang pemimpin. Pemimpin yang berhasil adalah pemimpin yang mampu mengelola atau mengatur organisasi secara efektif dan mampu melaksanakan kepemimpinannya secara efektif pula, dan pada gilirannya tujuan organisasi akan tercapai. Tujuan organisasi tidak hanya sekedar tercapai sesuai dengan yang direncanakan, tetapi juga harus terwujud sesuai kegairahan kerja dan disiplin kerja yang baik pada karyawan.

Didalam Islam kepemimpinan identic dengan istilah *khalifah* yang berarti wakil. pemakaian kata *khalifah* setelah Rasulullah SAW wafat menyentuh juga maksud yang terkandung didalam perkataan amir (yang jamaknya umara) atau penguasa. Oleh karena itu, kedua istilah ini dalam

<sup>29</sup> Tisnawati Ernie Sule, Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, ( Jakarta Kencana: Pustaka Media Group 2010) cet. Ke-5.255

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan su
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan s
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bahasa Indonesia disebut pemimpin formal.<sup>30</sup> Namun, jika merujuk pada firman Allah SWT dalam surat Al-Baqarah (2) ayat 30 yang berbunyi:<sup>31</sup>

وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلَائِكَةِ إِنِّي جَاعِلٌ فِي الْأَرْضِ خَلِيفَةً ۗ قَالُوا أَتَجْعَلُ فِيهَا مَنْ يُفْسِدُ فِيهَا وَيَسْفِكُ الدِّمَاءَ وَنَحْنُ نُسَبِّحُ بِحَمْدِكَ وَنُقَدِّسُ لَكَ ۗ قَالَ إِنِّي

أَعْلَمُ مَا لَا تَعْلَمُونَ ﴿٣٠﴾

*Artinya: (Ingatlah) Tuhanmu berfirman kepada para Malaikat, “ Sesungguhnya Aku hendak menjadikan seorang khalifah di muka bumi. (Al-Baqarah (2):30)*

Pemimpin dalam suatu organisasi memiliki peran yang sangat penting tidak hanya secara internal bagi organisasi yang bersangkutan, akan tetapi juga dalam menghadapi berbagai pihak luar organisasi yang dimaksudkan untuk meningkatkan kemampuan organisasi mencapai tujuannya.

Yaitu yang bersifat interpersonal, informasi, dan dalam pengambilan keputusan.<sup>32</sup>

#### a. Peran yang bersifat interpersonal

Dewasa ini telah umum diterima pendapat bahwa salah satu tuntutan yang harus dipenuhi oleh seorang manajer ialah keterampilan intansi. Keterampilan tersebut mutlak perlu karena dasarnya dalam menjalankan kepemimpinannya, seorang manajer berinteraksi dengan manusia lain, bukan hanya dengan para bawahnya, akan tetapi juga berbagai pihak yang berkepentingan, yang dikenal dengan istilah *Stakeholder*, di dalam dan di luar organisasi. Itulah yang dimaksud dengan peran interpersonal yang menampakkan diri.

<sup>27</sup>Rivai Viethzal, *Manajemen Sumber Daya Untuk Perusahaan dari Teori Praktek* (Jakarta: PT Raja Grafindo 2004), 5

<sup>31</sup>QS. Al-Baqarah, 30

<sup>32</sup>Ibid, Edy Sutrisno, 219



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan su
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### b. Peran yang bersifat informasi

Informasi merupakan asset organisasi yang kritikal sifatnya. Dikatakan demikian karena dewasa ini dan di masa yang akan datang sukar membayangkan adanya kegiatan organisasi yang dapat terlaksana dengan efisien dan efektif tanpa dukungan informasi yang lengkap dan dapat dipercaya karena diolah dengan baik. Peran tersebut mengambil tiga hal bentuk, yaitu: Pertama, seorang manajer adalah pemantau arus informasi yang terjadi dari dan kedalam organisasi. Kedua, peran sebagai pembagi informasi. Berbagai informasi yang diterima oleh seorang mungkin berguna dalam penyelenggaraan fungsi manajerialnya, akan tetapi mungkin pula untuk disalurkan kepada orang atau pihak lain dalam organisasi. Ketiga, peran selaku juru bicara organisasi. Peran ini memerlukan kemampuan menyalurkan informasi secara tepat kepada berbagai pihak diluar organisasi, terutama jika menyangkut informasi tentang rencana, kebijaksanaan, tindakan, dan hasil yang telah dicapai oleh organisasi.

#### c. Peran pengambilan keputusan

Peran ini mengambil tiga bentuk suatu keputusan, yaitu sebagai berikut: Pertama, sebagai entrepreneur, seorang pemimpin diharapkan mampu mengkaji terus-menerus situasi yang dihadapi oleh organisasi, untuk mencari dan menemukan peluang yang dapat dimanfaatkan, meskipun kajian itu sering menuntut terjadinya perubahan dalam organisasi. Kedua, peredaman gangguan. Peran ini antara lain kesediaan memikul tanggung jawab untuk mengambil tindakan korektif apabila organisasi menghadapi gangguan serius yang apabila tidak ditangani akan berdampak negatif pada organisasi. Ketiga, pembagi sumber dana dan daya. Tidak jarang orang berpendapat bahwa, makin tinggi posisi manajer seseorang, wewenang pun makin besar.

Pemimpin merupakan factor penentu dalam meraih sukses bagi sebuah organisasi. Sebab pemimpin yang sukses akan mampu mengelola



organisasi, dapat mempengaruhi orang lain secara konstruktif, dan mampu menunjukkan jalan serta tindakan benar yang harus dilakukan secara bersama-sama. Para pemimpin harus mampu mengantisipasi perubahan secara tiba-tiba, dapat mengoreksi kelemahan-kelemahan, dan sanggup membawa organisasi kepada sasaran dalam jangka waktu yang telah ditetapkan. Jadi bisa dikatakan bahwa kepemimpinan merupakan kunci kesuksesan sebuah organisasi.<sup>33</sup>

Kepemimpinan adalah bagaimana seorang menjadi pemimpin, atau bagaimana timbulnya seorang pemimpin. Beberapa teori tentang kepemimpinan yaitu:<sup>34</sup>

a. Teori Kelebihan

Teori ini beranggapan bahwa seseorang akan menjadi pemimpin apabila ia memiliki kelebihan dari para pengikutnya. Pada dasarnya kelebihan yang harus dimiliki oleh seseorang pemimpin mencakup tiga hal yaitu ratio, kelebihan rohaniah, kelebihan badaniah.

b. Teori Sifat

Teori ini menyatakan bahwa seseorang dapat menjadi pimpinan yang baik apabila memiliki sifat-sifat yang positif sehingga para pengikutnya dapat menjadi pengikut yang baik, sifat-sifat kepemimpinan yang umum misalnya bersifat adil, suka melindungi, penuh percaya diri, penuh inisiatif, mempunyai daya tarik, energik, persuasive, dan kreatif.

c. Teori Keturunan

Menurut teori ini, seseorang dapat menjadi seseorang pemimpin karena keturunan atau warisan, karena orang tuanya seorang pemimpin maka anaknya otomatis akan menjadi pemimpin menggantikan orang tuanya.

<sup>33</sup> Munir Muhammad, Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta Kencana: Prenada Media 2010), 211-212

<sup>34</sup> Wursanto, *Dasar-Dasar Ilmu Organisasi*, (Jakarta, Kencana: PT RajagrafindoPersada 2002), 197



d. Teori Sosial

Teori ini beranggapan pada dasarnya setiap orang dapat menjadi pemimpin. Setiap orang mempunyai bakat untuk menjadi pemimpin asal diberi kesempatan. Setiap orang dapat dididik menjadi pemimpin karena masalah kepemimpinan dapat dipelajari, baik melalui pendidikan formal maupun pengalaman praktek.

e. Teori Bakat

Teori ini disebut juga teori ekologis, yang berpendapat bahwa pemimpin lahir karena bakatnya. Ia menjadi pemimpin karena memang mempunyai bakat untuk menjadi pemimpin. Bakat kepemimpinan harus dikembangkan, misalnya dengan memberi kesempatan orang tersebut menduduki suatu jabatan.

Berdasarkan dari teori-teori diatas dapat disimpulkan bahwa teori tersebut dapat digunakan sesuai kondisi dan situasi di suatu tempat tersebut, akan tetapi penulis lebih sependapat tentang teori social, Dikarenakan setiap manusia bisa menjadi seorang pemimpin bagi diri sendiri, keluarga kelompok atau organisasi.

**a. Unsur-Unsur dan Fungsi Kepemimpinan**

1. Unsur-Unsur Kepemimpinan

Unsur yang mendasari kepemimpinan dari defenisi-defenisi yang dikemukakan adalah sebagai berikut.<sup>35</sup>

- a) Kemampuan atau kecakapan memengaruhi orang lain (kelompok atau bawahan). Kecakapan memahami individual, artinya mengetahui bahwa setiap manusia mempunyai daya motivasi myang berbeda pada berbagai saat dan keadaan yang berlainan.
- b) Kemampuan mengarahkan atau memotifasi tingkah laku orang lain atau kelompok. Kemampuan untuk menggugah semangat dan memberi inspirasi. Kemampuan untuk melakukan tindakan dalam suatu cara yang dapat mengembangkan suasana (iklim)

<sup>35</sup> Nasrudin Endin, *Psikologi Manajemen*, (Bandung: CV Pustaka Setia 2010), 58-59

yang mampu memenuhi sekaligus menimbulkan dan mengendalikan motivasi-motivasi adanya unsur kerja sama untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

- c) Seseorang pemimpin harus memiliki kemampuan persepsi social (*social perception*), kemampuan berfikir abstrak (*abilityin abstract thinking*), dan kesetabilan emosi (*emotional stability*).

## 2. Fungsi Kepemimpinan

Fungsi pemimpin dalam organisasi kerap kali memiliki spesifikasi berbeda dengan bidang kerja atau organisasi lain. Perbedaan ini disebabkan oleh beberapa macam hal, antara lain : macam organisasi, situasi social dalam organisasi, dan jumlah anggota kelompok.<sup>36</sup>

## 10. Haji dan Umrah

### a. Pengertian haji dan umrah

Kata haji berasal dari akar kata, ( ح ح ي - ح ح ) yang artinya menuju tempat tertentu. Dalam kamus bahasa Indonesia haji adalah rukun islam yang kelima, kewajiban ibadah yang harus dilakkan oleh orang islam yang mampu dengan mengunjungi ka'bah di masjidil haram pada bulan haji dan mengamalkan amalan-amalan haji (seprti ihram, tawaf, sa'I, dan wukuf).

Haji adalah ziarah islam tahunan ke makkah, kota suci umat islam, dan wajib bagi umat islam sekali seumur hidup yang dewasa yang secara fisik dan finansial mampu melakukan perjalanan, dan dapat mendukung keluarga mereka selama ketidakhadiran mereka.

Menurut Baharuddin HS. Pengertian haji adalah sengaja berkujung menziarahi ka'bah yang terletak di masjidilharam di makkah, dengan niat menunaikan ibadah haji yaitu rukun islam yang ke lima memenuhi perintah Allah.<sup>37</sup>

<sup>36</sup> Ibid, Edy Sutrisno, 219

<sup>37</sup> Baharuddin HS, *Pembinaan Mental Bimbingan Al-Qur'an*, (Jakarta: Bima AKsara, 1984), 107







#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan s
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Sabiq, Haji adalah perjalanan menuju makkah dengan tujuan untuk melaksanakn tawaf, sa'I, wukuf (bermalam) di arafah dan beberapa ibadah yang lain sebagai bentuk pemenuhan atas perintah allah SWT.<sup>38</sup>

Dari beberapa pendapat yang ada tentang pengertian haji, dapat dipahami bahwa ibadah haji adalah berkunjung ke baitullah (ka'bah) untuk melakukan beberapa amalan antara lain: wukuf, tawaf sa'I, dan amalan lainnya pada masa tertentu, demi memenuhi panggilan allah SWT dan mengharapkan ridho-nya. Haji merupakan rukun islam kelima yang pelaksanaannya hanya dapat dilkakukan pada waktu tertentu antara tanggal sampai dengan 13 Dzulhijjah setiap tahunnya.

Salah satu kegiatan ibadah dalam agama islam, hampir mirip dengan ibadah haji, ibadah ini dilaksanakan dengan cara melakukan beberapa ritual ibadah di kota suci makkah, khususnya di masjidil haram yaitu umrah. Umrah menurut asal kata berarti mengunjungi ka'bah untuk tawaf, sa'I, antara shafa dan marwah, dan terakhir tahallul dengan bercukur (halq) memotong seluruh rambut atau menggunting sebagian rambut saja (taghsir).

Adapun pengertian umrah, kata umrah berasal dari bahsa Arab yaitu, (ع ل ا ر ا م ن) yang bermakna (berpergian). Berasal dari kata *I'timar* yang berarti ziarah, yakni menziarahi ka'bah dan bertawaf disekelilingnya, kemudian ber sa'I antara shafa dan marwa, serta mencukur rambut (tahallul) tanpa wukuf di arafah.<sup>39</sup>

Dalam buku tuntutan praktis manasik haji dan umrah yang dikeluarkan oleh Kementrian Agama RI, umrah ialah berkunjung ke Baitullah untuk melakukan tawaf, sa'I, da bercukur demi mengharap ridha allah SWT.

Hukum umrah itu sendiri adalah wajib sekali seumur hidup. Umrah dilakukan dengan niat berihram dari miqat, kemudian tawaf, sa'I, dan

<sup>38</sup>Sayid Sabiq, *Fiqih Sunnah Tiga*, (Jakarta: Cakrawala Publising 2008), 2

<sup>39</sup>Muhammad Baqir Al-Habsi, *Fiqih Praktis*, (Bandung: Mizan 1999), 377



diakhiri dengan memotong rambut (tahallul umrah) dan dilaksanakan dengan berurutan (tertib)

Umrah dapat dilaksanakan kapan saja, kecuali ada beberapa waktu yang dimakruhkan melaksanakan umrah bagi jamaah haji, yaitu pada saat jamaah haji wukuf di padang arafah pada hari arafah, hari nahar (10 Dzulhijjah) dan hari-hari tasyriq.

## B. Kajian Terdahulu

Kajian Relevan adalah suatu penelitian yang terdahulu, yang dipandang relevan dengan judul yang akan diteliti oleh penulis saat ini, pentingnya memuat penelitian yang relevan yakni untuk menghindari terjadinya pengulangan penelitian pada permasalahan yang sama. Adapun penelitian yang terdahulu yang menurut penulis relevan dengan judul penelitian yang akan dilakukan oleh penulis saat ini adalah:

**Tabel II .I**  
**Penelitian Terdahulu**

NO	Penelitian Terdahulu	Persamaan	Perbedaan
1.	Inggrid Angraini, 2013 "Peran Manajemen Dalam Peningkatan Kualitas Kerja Pegawai di Kantor Kementrian Agama Kota Makassar" Skripsi Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.	Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang peningkatan kerja pegawai.	Perbedaan dalam penelitian ini adalah Inggrid Angraini membahas tentang peran manajemen dalam peningkatan kualitas kerja pegawai di kantor kementrain agama kota Makassar. Sedangkan penelitian ini, membahas tentang meningkatkan kinerja pegawai penyelenggara haji dan umrah di kementrian agama kabupaten kampar.
2.	Agus Suryanto, 2011 "Upaya pimpinan dalam	Persamaan pada penelitian ini	Perbedaan dalam penelitian ini



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan sains.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

NO	Penelitian Terdahulu	Persamaan	Perbedaan
	<i>meningkatkan kinerja pegawai kementerian agama kota pekanbaru</i> ” Skripsi Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.	adalah sama-sama membahas tentang peningkatan kinerja pegawai.	adalah Agus Suryanto membahas tentang upaya pimpinan dalam meningkatkan kinerja pegawai kementerian agama kota pekanbaru. Sedangkan penelitian ini membahas tentang kinerja pegawai kabupaten kampar.

### C. Kerangka Berfikir

Kerangka fikir adalah modal konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting<sup>40</sup>. Dapat berupa kerangka teori dan dapat pula berupa kerangka penalaran logis. Kerangka berfikir merupakan uraian ringkas tentang teori yang digunakan dan cara menggunakan teori tersebut dalam menjawab pertanyaan penelitian. Kerangka berfikir itu bersifat operasional yang diturunkan dari satu atau beberapa teori atau dari beberapa pernyataan-pernyataan logis. Adapun yang menjadi kerangka fikir penelitian ini dapat dilihat dari berbagai tahapan berikut:

#### 1. Strategi Kinerja

Strategi menciptakan kinerja pegawai yang tinggi dan dapat diikuti secara sistematis sebagai berikut:

- a. Meningkatkan Motivasi Kerja: Motivasi sebagai kesiapan khusus seseorang untuk melakukan atau melanjutkan serangkaian aktivitas yang ditujukan untuk mencapai beberapa sasaran yang telah ditetapkan.

<sup>40</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)* (Bandung: Alfabeta, 2013), 60



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

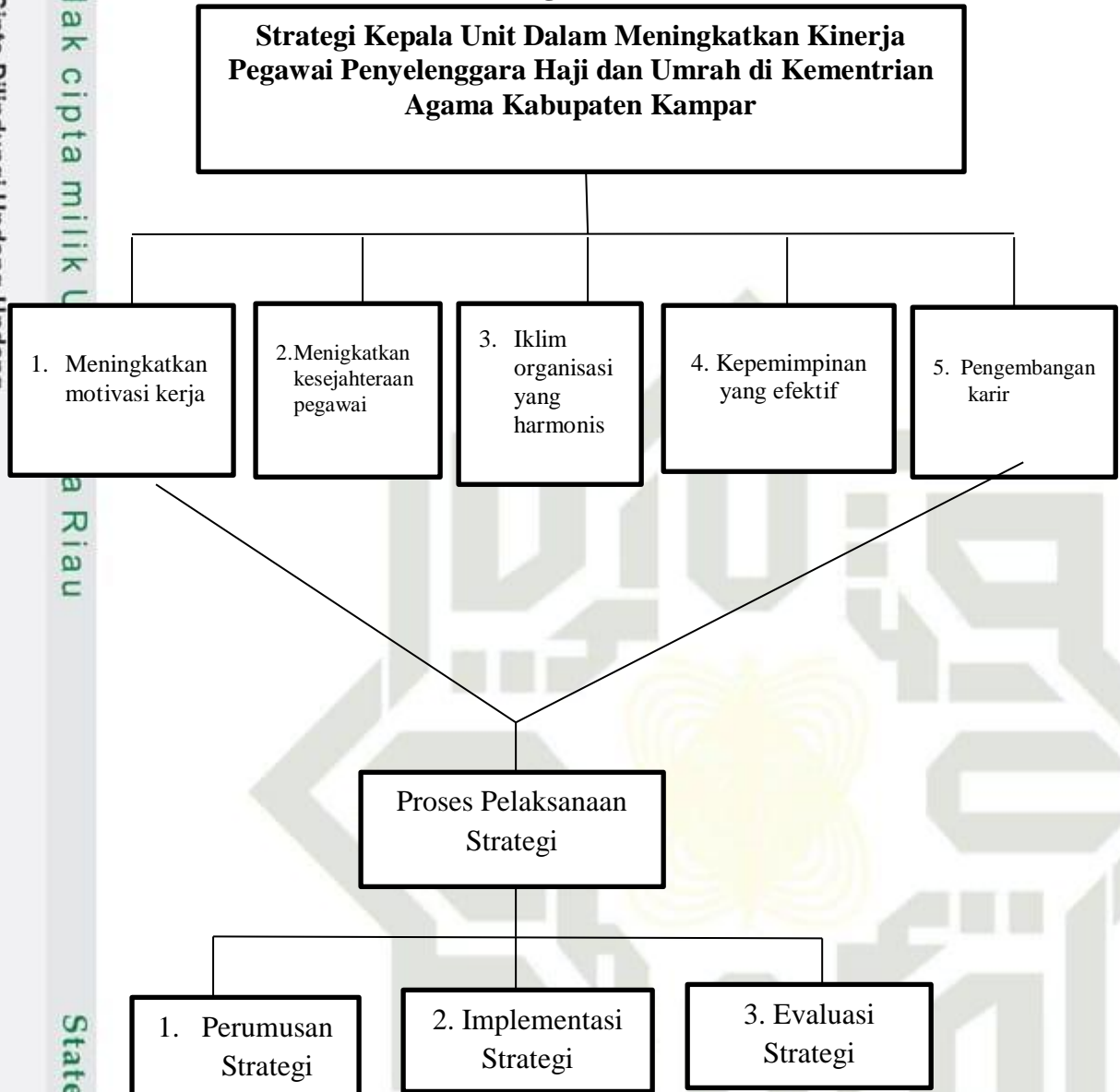
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan su
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Meningkatkan Kesejahteraan pegawai: Pendapatan, tunjangan dan gaji, evaluasi kinerja sering digunakan sebagai alat untuk meningkatkan kinerja personel.
- c. Iklim Organisasi Yang Harmonis: Bila terjadi kesenjangan antara apa yang dikerjakan personel dan apa yang seharusnya ditampilkan untuk memperbaiki kinerja personel perlu dilakukan observasi terhadap penyebab kinerja yang sub optimal tersebut.
- d. Kepemimpinan Yang Efektif: Proses yang memacu pada anggota unit kerja untuk berkontribusi secara positif agar tujuan organisasi tercapai.
- e. Pengembangan Karir: Penilaian kinerja seharusnya merupakan pengaman positif yang memberikan motivasi dan pengembangan personel. Penilaian personel harus mengidentifikasi tujuan utama mereka yang dapat dicapai dan memperhatikan juga kebutuhan personel untuk tumbuh kembang secara profesional<sup>41</sup>.

<sup>41</sup>Ilyas, *Teori dan Penelitian Kinerja*, (Jakarta: Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan, 2001),

Gambar 2.1

## Skema Kerangka Berfikir



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan umum.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan s
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

### A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis dan pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu menggambarkan atau memanfaatkan secara sistematis, factual dan akurat mengenai fenomena-fenomena yang diangkat dalam penelitian, kemudian data-data tersebut dianalisis untuk memperoleh kesimpulan.

### B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun yang menjadi lokasi penelitian ini adalah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar di jalan DI Panjaitan Bangkinang.

### C. Sumber Data

Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sumber data Primer, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya<sup>42</sup>. Terkait dengan penelitian ini, data primer didapatkan dengan wawancara langsung kepada para informan penelitian.
2. Sumber data Skunder, yaitu sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Data skunder dalam penelitian ini diperoleh dari observasi dan berbagai bentuk laporan-laporan pendukung serta dokumentasi tertulis yang sangat membantu penelitian ini.

### D. Informan Penelitian

Informan adalah orang yang memberikan informasi secara mendalam yang dibutuhkan peneliti. Informan penelitian ini terdiri dari tiga orang, seorang kepala bidang haji dan dua orang staf pegawai bidang penyelenggara ibadah haji dan umrah di kementerian agama kabupaten kampar.

<sup>42</sup>Sumardi Suryabrata, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012), 2.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif H

No.	Nama	Jabatan
1.	H. Dirhamsyah, S.Ag	Kepala bagian haji
2.	H. Zulfaimar, S.Ag, MAP	Staf
3.	Hj. Nuriyas, SH	Staf

## E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data, penelitian ini menggunakan studi lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara turun langsung kelapangan, yang meliputi:

### a. Observasi

Observasi dalam metode ilmiah biasa diartikan sebagai pengamatan dan catatan dengan sistematis fenomena-fenomena yang diselidiki, dalam artian observasi sebenarnya tidak terbatas kepada pengamatan baik secara langsung maupun tidak langsung. Pengamatan yang dilakukan secara terlibat (*partisipatif*) atau non (*partisipatif*). Maksudnya adalah peneliti mengikuti ikut terlibat (*partisipatif*) merupakan suatu pendekatan tersendiri dalam pengumpulan datanya, sehingga aspek yang diteliti tidak lepas dari konteks yang sebenarnya.

Selanjutnya, tanpa mengakibatkan perubahan pada kegiatan atau aktivitas yang bersangkutan dan tentu saja dalam hal ini peneliti tidak menutupi dirinya selaku peneliti. Untuk menyempurnakan aktivitas pengamatan partisipatif ini, peneliti sebaiknya berpartisipasi dalam situasi/objek kegiatan yang ditelitinya, baik melibatkan diri secara langsung dalam situasi sosial kegiatan penelitian maupun sebagai pengamat (*observer*) kegiatan, sehingga peneliti berinteraksi secara akrab dengan sumber informasi penelitian. Peneliti terlibat dan melibatkan diri bersama-sama sumber informasi penelitian. Peneliti betul-betul dapat menghayati keadaan, tingkah laku, interaksi, atau perbuatan sumber informasi yang ditelitinya<sup>43</sup>.

<sup>43</sup>Muri Yusuf, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Kencana, 2014), 388.



Wawancara

Wawancara atau *interview* adalah suatu proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai<sup>44</sup>

Adapun teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik wawancara sistematis. Yang dimana, proses wawancara dilakukan secara terencana. Proses *interview* (wawancara) dilakukan untuk mendapatkan data dari informan tentang Strategi dalam meningkatkan kinerja pegawai penyelenggara haji dan umrah di kantor kementerian agama kabupaten kampar dalam meningkatkan kinerja pegawai penyelenggara haji dan umrah. Dalam hal ini peneliti mengajukan pertanyaan kepada informan, terkait dengan penelitian yang dilakukan. Sedangkan informan bertugas untuk menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pewawancara. Meskipun demikian, informan berhak untuk tidak menjawab pertanyaan yang menurutnya *privasi* atau bersifat rahasia.

Dalam hal ini, peneliti terlebih dahulu menyiapkan *interview guide* sebagai panduan dalam wawancara informan untuk mendapatkan informasi. Dengan terlebih dahulu pewawancara mempersiapkan pedoman tertulis dengan apa yang hendak ditanyakan kepada responden. Pertanyaan tersebut telah disusun sedemikian rupa sehingga merupakan sederetan daftar pertanyaan yang dimulai dari hal-hal yang rendah dijawab oleh responden sampai hal-hal yang lebih kompleks.

Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan atau karya seseorang tentang sesuatu yang sudah berlalu. Dokumen tentang orang atau sekelompok orang, peristiwa, atau kejadian dalam situasi sosial yang sesuai dan terkait dengan fokus penelitian adalah sumber informasi. Dokumen itu dapat berbentuk teks tertulis, artefacts, maupun foto.

<sup>44</sup>Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Kencana, 2010), 11

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## F. Validitas Data

Pada penelitian ini, untuk memperoleh keabsahan dan kevalidan data maka digunakan teori triangulasi dengan metode. Mengacu ada pendapat Paton<sup>45</sup> dengan menggunakan strategi: *pertama*, pengecekan derajat kepercayaan penemuan keberhasilan penelitian beberapa teknik pengumpulan data. *kedua*: pengecekan beberapa sumber data dengan metode yang sama. Triangulasi ini dilakukan untuk pengecekan terhadap penggunaan metode pengumpulan data, apakah informasi yang didapat dengan metode interview sama dengan metode observasi sesuai dengan informasi yang diberikan ketika interview.

Begitu pula teknik ini dilakukan untuk menguji sumber data, apakah sumber data ketika diinterview dan diobservasi akan memberikan informasi yang sama atau berbeda. Apabila berbeda maka penelitian harus dapat menjelaskan perbedaan itu, tujuannya adalah untuk mencari kesamaan data dengan metode yang berbeda<sup>46</sup>

## G. Teknik Analisis Data

Bogdan dan Biklen menyatakan: bahwa analisis data merupakan suatu proses sistematis pencarian dan pengaturan transkrip wawancara, observasi, catatan lapangan, dokumen, foto, dan material lainnya untuk mengingatkan pemahaman penelitian tentang data yang telah dikumpulkan, sehingga memungkinkan temuan penelitian dapat disajikan dan diinformasikan kepada orang lain<sup>47</sup>. Dan teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik analisis etnografi. Penelitian etnografi adalah penelitian terhadap cara suatu kebudayaan atau lembaga, kelompok dan organisasi yang hasilnya berupa deskripsi tertulis<sup>48</sup>

<sup>45</sup>Paton dalam Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010), 257 .

<sup>46</sup>Burahn Bungin, *Penelitian Kualitatif*, 257 .

<sup>47</sup>A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Kencana, 2014), 400-401.

<sup>48</sup>Tohirin, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Raja Grafindo Pesada, 2012), 42

## BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

### A. Sejarah Kementerian Agama Kabupaten Kampar

Sebelumnya Kabupaten Kampar beribukota di Pekanbaru, walau ada suara-suara dari tokoh masyarakat supaya ibukota kampar dapat sesegera mungkin dipindahkan dari Pekanbaru ke Bangkinang. Hal itu sudah mulai di perjuangkan oleh tokoh masyarakat, maupun partai / Organisasi yang ada dalam Kabupaten Kampar tapi belum dapat tanggapan<sup>49</sup>

Pekanbaru sebelum tahun 1967 menjadi ibukota tiga Kepala Pemerintahan, yaitu ibukota Provinsi Riau, ibukota Pekanbaru, dan Kabupaten Kampar. Jadi ketika itu Bupati Kampar berkedudukan di Pekanbaru, begitu juga dinas / Instansi berkantor di pekanbaru termasuk kantor kementerian agama kampar. Namun pada tahun 1967 instansi pemerintahan kabupaten kampar pindah ke Bangkinang, termasuk kantor kementerian agama yang terdiri dari beberapa inspeksi yang belum menyatu, yaitu inpeksi urusan agama kabupaten kampar, inpeksi pendidikan agama kabupaten kampar, dan inpeksi penerangan agama kabupaten kampar.

Kemudian, pada tahun 1975 inspeksi disatukan menjadi Kantor Perwakilan Kementerian Agama Kabupaten Kampar, berdasarkan KMA no.18 tahun 1975 yang dilengkapi dengan seksi urusan agama islam, seksi pendidikan agama islam, dan seksi penerangan agama islam.

Kantor kementerian agama kabupaten kampar adalah salah satu instansi vertikal yang berada di tingkat kabupaten kampar.

Kabupaten kampar berdasarkan surat keputusan Gubernur Militer Sumatera Utara Nomor: 10/GM/STE/49 tanggal 9 November 1949, Kabupaten Kampar merupakan salah satu Daerah Tingkat II di Provinsi Riau terdiri dari kawedanaan palalawan, pasir pangarayan, Bangkinang dan Pekanbaru Luar Kota dengan ibu kota Pekanbaru.

<sup>49</sup>Hasil wawancara dengan Kepala Bagian Haji bapak Dirhamsyah pada tanggal 19 April 2019.

Kemudian berdasarkan undang-undang No. 12 tahun 1956 ibu kota Kabupaten Kampar dipindahkan ke Bangkinang dan baru terlaksana tanggal 6 juni 1967.

Semenjak terbentuk kabupaten kampar pada tahun 1949 sampai tahun 2009 sudah 21 kali jabatan Bupati Kepala Daerah. Sampai jabatan Bupati yang keenam (H. Soebrantas S.) ibu kota kabupaten kampar dipindahkan ke Bangkinang berdasarkan UU No. 12 tahun 1956.

Adapun faktor-faktor yang mendukung pemindahan ibu kota Kabupaten Kampar ke Bangkinang antara lain :

1. Pekanbaru sudah menjadi ibu kota Provinsi Riau.
2. Pekanbaru selain menjadi ibu kota provinsi juga sudah menjadi Kotamadya.
3. Mengingat luasnya daerah kabupaten kampar sudah sewajarnya ibu kota dipindahkan ke bangkinang guna meningkatkan efisiensi pengurusan pemerintahan dan meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat.
4. Prospek masa depan kabupaten kampar tidak mungkin lagi dibina dengan baik dari pekanbaru.
5. Bangkinang terletak di tengah-tengah daerah kabupaten kampar, yang dapat dengan mudah untuk melaksanakan pembinaan ke seluruh wilayah kecamatan dan sebaliknya.

Kemudian berdasarkan keputusan Menteri dalam Negeri No. 105 tahun 1994 dan PP No. 8 tahun 1995 dan Peraturan Daerah tingkat I Riau No. 06 tahun 1995, Kabupaten Kampar ditetapkan sebagai salah satu proyek percontohan otonomi. Guna kelancaran roda pemerintahan berdasarkan Permendagri No 105 tahun 1994 di kabupaten kampar dibentuk 23 Dinas Daerah, sedangkan berdasarkan undang-undang No. 61 tahun 1958 hanya terdapat 5 Dinas (Dinas Pertanian, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, Perindustrian, Kesehatan, dan Pekerjaan Umum).

Dengan bergulirnya era reformasi dengan semangat demokrasi dan pelaksanaan otonomi daerah di tingkat kabupaten dan kota sesuai dengan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan su
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Undang-undang Nomor 53 tahun 1999, bermunculan daerah Kabupaten/Kota yang baru di provinsi riau yang berasal dari pemekaran beberapa kabupaten kampar yang dimekarkan menjadi 3(tiga) wilayah Pemerintahan yaitu:

1. Kabupaten Kampar terdiri dari 8 Kecamatan meliputi 153 Desa dan 8 Kelurahan dengan ibu Kota Bangkiang.
2. Kabupaten Pelalawan terdiri dari 4 Kecamatan Kelurahan dengan ibu kota Pangkalan Kerinci.
3. Kabupaten Rokan Hulu terdiri dari 7 Kecamatan meliputi 89 Desa dan 6 Kelurahan dengan ibu kota Pasir Pengaraian.

Kantor kementerian agama kabupaten kampar di samping sebagai sebuah instansi Vertikal, juga merupakan perpanjangan tangan kantor wilayah kementerian agama propinsi riau, yang memiliki kewenangan menyelenggarakan sebagai tugas umum pemerintahan dan pembangunan di bidang agama di tingkat kabupaten dan bertanggung jawab kepada kepala kantor wilayah kementerian agama propinsi riau.

Dalam melaksanakan tugasnya kantor kementerian agama kabupaten kampar menjabarkan kebijakan-kebijakan pemerintah dalam hal ini kantor wilayah Kementerian Agama Propinsi Riau serta memperhatikan kebijakan-kebijakan pemerintah daerah kabupaten kampar.

Dalam sejarah singkatnya kementerian agama kabupaten kampar berkedudukan di pekanbaru. Pekanbaru sebelum tahun 1967 menjadi ibukota tiga Kepala Pemerintahan, yaitu ibukota Propinsi Riau, Ibukota Pekanbaru, dan Kabupaten Kampar. Jadi ketika itu bupati kampar berkedudukan di Pekanbaru, begitu juga dinas/instansi berkantor di pekanbaru termasuk kantor kementerian agama kabupaten kampar pindah ke bangkinang, termasuk kantor kementerian agama yang terdiri dari beberapa inspeksi yang belum menyatu, yaitu inspeksi urusan agama kabupaten kampar, inspeksi pendidikan agama kabupaten kampar, dan inspeksi penerangan agama kabupaten kampar.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan su
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suda
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**B. Pofil Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar**

Dalam menjalankan tugasnya Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar didukung oleh 536 Per 01 April 2019 pegawai yang tersebar pada 14 Satuan Kerja (satker) include di dalamnya kantor kementerian agama kabupaten kampar. Dengan cakupan wilayah yang sangat luas dan keterbatasan tenaga pelayanan, Kementerian agama berusaha menempatkan pegawai sesuai dengan tuntutan masyarakat dengan mengedepankan tenaga bidang layanan yang profesional. Dalam rangka pencapaian sasaran kinerja tahun 2016 yang lebih efektif dan efisien, kantor kementerian agama.

Kabupaten kampar telah menempatkan pegawai yang tepat sesuai dengan kualifikasi dan kompetensi di bidangnya melalui program-program seperti pendidikan dan pelatihan, pemberian izin belajar, serifikasi guru yang bertujuan untuk meningkatkan kompetensi pegawai.

**C. Visi dan Misi Kementerian Agama Kabupaten Kampar**

1. Visi Kementerian Agama Kabupaten Kampar

Untuk menghadapi perkembangan dan kemajuan zaman yang demikian pesat Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar telah mencanangkan visi untuk keberadaannya di masa sekarang dan masa yang akan datang. Kebutuhan akan aksi visi tersebut merupakan sesuatu yang sangat mutlak sebagai pedoman organisasi/ instansi untuk melangkah kedepan dalam menyikapi perkembangan zaman. Sebagai cara pandang ke depan maka visi harus di rumuskan sedemikian rupa untuk mencapai hasil yang akan di raih oleh organisasi/instansi.

Visi yang telah dirumuskan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar adalah: **“Terwujudnya masyarakat Kabupaten Kampar yang taat menjalankan ajaran Agama dan menjadikan Agama sebagai landasan akhlak moral dan etika”**

2. Misi

Misi adalah untuk menentukan kearah mana hal yang diinginkan leh Organisasi terlaksana dengan baik sesuai dengan perkembangan dan

tuntunan zaman. Dengan adanya misi di harapkan seluruh aparat serta masyarakat yang berkepentingan dengan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar dapat memberikan kontribusinya masing-masing demi mewujudkan misi tersebut.

Adapun Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar adalah sebagai berikut:

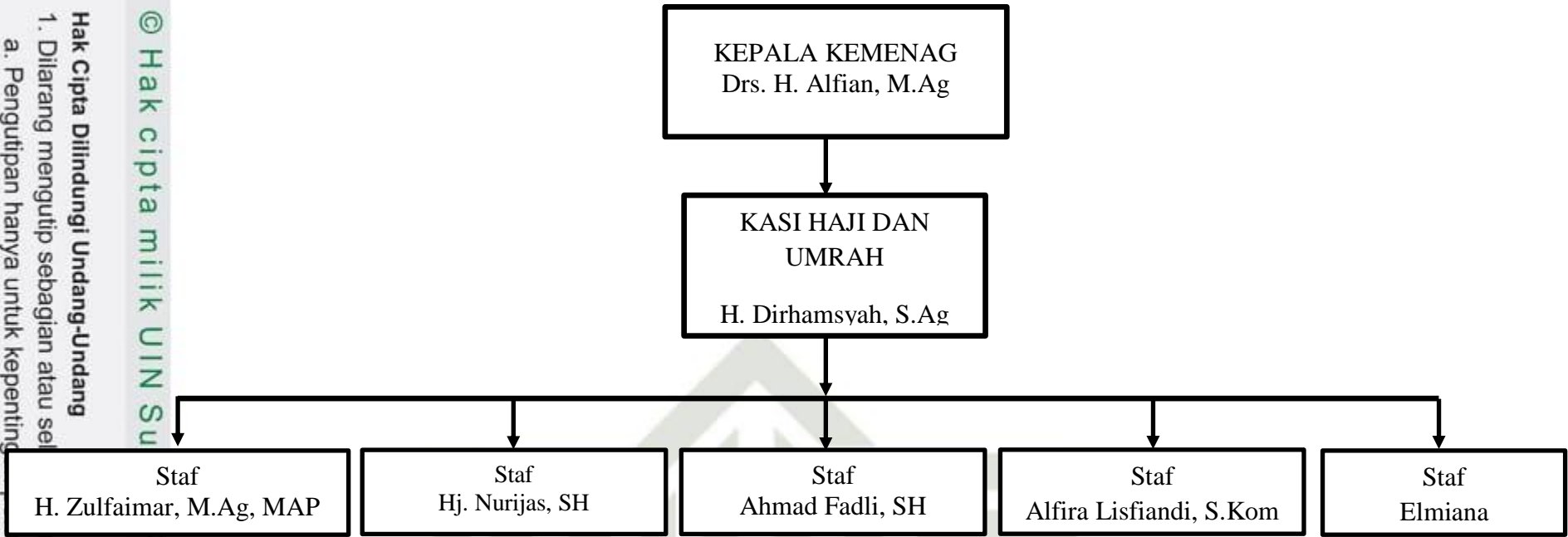
- a. Mewujudkan aparatur kementerian agama kabupaten kampar yang bersih dan berwibawa melalui peningkatan kualitas aparatur, sarana dan prasarana yang memadai.
- b. Meningkatkan pelayanan dalam pencatatan pernikahan pengembangan keluarga sakinah, pembinaan jaminan produk halal, pembinaan ibadah social dan kemitraan umat.
- c. Memberikan pelayanan prima dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah melalui pembinaan manasik haji dan pasca haji.
- d. Meningkatkan pelayanan yang prima pada madrasah dan pendidikan islam pada sekolah umum melalui peninkatan SDM, sarana dan prasarana pendidikan sehingga terwujudnya pendidikan agama yang berkualitas.
- e. Meningkatkan peran serta masyarakat dalam pendidikan keagamaan melalui peningkatan fungsi pondok pesantren dan pendidikan kemasyarakatan
- f. Meningkatkan fungsi masjid/mushallah, TPQ/TPSQ serta penyiaran agama melalui peran serta masyarakat dalam kegiatan keagamaan, hari besar keagamaan, MTQ dan Tamaddun.
- g. Menjadi Fasiliator, coordinator dan motivator bagi pelaksanaan pengelola zakat propesional dan amanah.
- h. Meningkatkan fungsi dan peran pengelola zakat sehingga menjadi propesional dan transparan.
- i. Meningkatkan dan memperkuat peran wakaf dalam rangka pensertifikatan tanah wakaf.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan su
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### D. Struktur Pegawai Seksi Haji Kantor Kementrian Agama Kabupaten Kampar



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Riau

State

##### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumbernya.
2. Dilarang mengutip dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apa pun.

## BAB VI PENUTUP

### A. Kesimpulan

Setelah meneliti, menyajikan dan menganalisis serta menguraikan strategi kepala unit dalam meningkatkan kinerja pegawai penyelenggara haji dan umrah di kementerian agama kabupaten kampar adalah:

Strategi dalam meningkatkan motivasi kerja, motivasi sebagai kesiapan khusus seseorang untuk melakukan atau melanjutkan serangkaian aktivitas yang ditujukan untuk mencapai beberapa sasaran yang telah ditetapkan oleh pimpinan terhadap bawahannya. Motivasi kerja adalah sesuatu hal yang berasal dari internal individu yang menimbulkan dorongan atau semangat untuk bekerja keras.

Dalam meningkatkan kesejahteraan pegawai, akan mendapatkan pendapatan, tunjangan dan gaji, evaluasi kinerja sering digunakan sebagai alat untuk meningkatkan kinerja personel.

Untuk meningkatkan iklim organisasi yang harmonis itu, bila terjadi kesenjangan antara apa yang dikerjakan pegawai dalam bekerja dan apa yang seharusnya ditampilkan untuk memperbaiki kinerja dan perlu dilakukan dengan observasi terhadap penyebab kinerja yang sub optimal, organisasi harus menciptakan lingkungan yang berbeda untuk menjadi profesional.

Kepemimpinan yang efektif itu untuk membina bawahannya supaya menjadi efisien, jadi pimpinan harus membina bawahannya dengan baik supaya memacu anggota unit kerja untuk berkontribusi secara positif agar tujuan organisasi tercapai.

Pengembangan karir seorang pegawai, jadi penilaian kinerja seharusnya merupakan pengaman positif yang memberikan motivasi dan pengembangan personel. Penilaian personel harus mengidentifikasi tujuan utama mereka yang dapat dicapai dan memperhatikan juga kebutuhan personel untuk tumbuh kembang menjadi profesional.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan umum.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## B. Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian strategi kepala unit dalam meningkatkan kinerja pegawai penyelenggara haji dan umrah, ada beberapa saran diantaranya ialah:

1. Kasi penyelenggara haji dan umrah merupakan kasi yang melayani masyarakat untuk menunaikan ibadah haji dan umrah, masyarakat yang merupakan calon-calon tamu Allah. Maka diperlukan pelayanan yang maksimal. Strategi kepala unit dalam meningkatkan kinerja pegawai penyelenggara haji dan umrah sudah berjalan sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Hal ini terlihat kinerja pegawai haji dan umrah yang sudah memenuhi standar dalam memberikan pelayanan.
2. Maka dengan adanya strategi kepala unit dalam meningkatkan kinerja pegawai. Pegawai dapat termotivasi dalam meningkatkan kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas sebagai pegawai yang mengutamakan kualitas bukan hanya kuantitas.
3. Pegawai haji dan umrah sudah mempunyai tugas masing-masing, dengan demikian setiap pegawai bisa lebih fokus untuk melaksanakan tugasnya dan bisa memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang lebih optimal sesuai dengan standar pelayanan penyelenggara haji dan umrah.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan s
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Ibrahim Abu Sinn, *Manajemen Syariah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008)
- Anwar Arifin, *Strategi Komunikasi*, (Bandung: Armico, 1989)
- Baharuddin HS, *Pembinaan Mental Bimbingan Al-Qur'an*, (Jakarta: Bima Aksara, 1984)
- Muri Yusuf, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Kencana, 2014)
- Cordoso Gomes Faustino, *Manajemenn Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: CV Andi Offet, 2003)
- Fred R David, *Manajemen Strategi Konsep*, (Jakarta: Prenhalindo, 2002)
- Hasibuan, Malayu SP, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: CV Haji Mas Agung, 2003)
- Herman Sofyandi, *Manajemen Sumber Day Manusia*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008)
- Ilyas, *Teori Penilaian dan Penelitian Kinerja*, (Jakarta: Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan, 2001)
- JS Badadu dan Sutan Muhammad Zain, *Kamus Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1994)
- Kasmir, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016)
- Koeswinarno, *Efektivitas Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dalam Memberikan Pelayanan Dan Bimbingan Terhadap Jamaah Haji*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan Badan Lingkup Dan Diklat Kementerian Agama RI, 2014)
- Matutina, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia, 2010)
- Muhammad Baqir Al-Habsi, *Fiqih Praktis*, (Bandung: Mizan 1999)
- Munir Muhammad, Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta, Kencana: Prenada Media, 2010)
- Muri Yusuf, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Kencana, 2014)

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan su
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan umum.
  - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- M. Yani, SH, MM, *Pelatihan & Kepemimpinan*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2013)
- Nasrudin Endin, *Psikologi Manajemen*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2010)
- Nila Senja, *Manajemen Strategi itu Gampang*, Dunia Cerdas, 2
- Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya 2003)
- Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: PN Balai Pustaka, 2007)
- Paton dalam Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010)
- Riva Veithzal, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan dari Teori Praktek*, ( Jakarta: PT Raja Grfindo Persada, 2004)
- Rafiqudin dan Maman Abdul Djaelani, *Prinsip dan Strategi Dakwah*
- Rosadi Roslan, *Manajemen Public Relations*, (Jakarta: Raja Grasindo Persada 2002)
- Sayid Sabiq, *Fiqh Sunnah Tiga*, (Jakarta: Cakrawala Publising 2008)
- Sondang P. Siagian, *Manajemen Stratejik*, (Jakarta: PT Bumi Aksara 13220)
- Siagian, Sondang, *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002)
- S.P. Hasibuan Melayu, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008)
- Sutrisno Edy, *Sumber Daya Manusia*, (Jakarta Kencana: Prenada Media Grapika 2011)
- Syaukani Imam, *Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji tahun 1430 H / 2009 M*, (Jakarta: Puslitbang kehidupan Keagamaan Badan Litbang dan Diklat Kementrian Agama RI, 2011)
- Tishawati Ernie Sule Kurniawan Saefullah, *Pegantar Manajemen*, (Jakarta: Kencana Pernada Media Group 2010)
- Wardi Bachtiar, *Metodologi Penelitian Ilmu Dakwah*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 1997)
- Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016)

Wursanto, *Dasar-Dasar Ilmu Organisasi*, (Jakarta, Kencana: PT Rajagrafindo Persada, 2002)

QS. Ali Imran, 97

QS. Al-Baqarah, 30

Yuli Budi Cantika, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Malang: UMM Press, 2005)

Yosal, *Media Relations: Konsep Pendekatan dan Praktik*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media),

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan umum.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## LAMPIRAN 1

### DOKUMENTASI



© Hak

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan su
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif

UIN SUSKA RIAU

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan su
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## HASIL WAWANCARA

**Narasumber/Informan 1** : H. Dirhamsyah, M. Sy  
**Jabatan** : Kepala Bagian Haji dan Umrah di  
 Kementerian Agama Kabupaten Kampar  
**Hari/Tanggal** : Selasa-Kamis, 23-25 April 2019  
**Waktu/Tempat** : 10.08 WIB/Ruangan Kasi Penyelenggara  
 Haji dan Umrah

### A. Pertanyaan untuk meningkatkan motivasi kerja

#### 1. Bagaimana strategi yang dilakukan pegawai haji dalam meningkatkan kinerja?

**Jawaban:** Strategi merupakan suatu proses penentuan kerja yang dilakukan pegawai dalam bekerja, untuk menentukan tujuan dapat dicapai. Jadi, kinerja pada dasarnya merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai pada melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan oleh pimpinan. Sementara itu, strategi peningkatan kinerja adalah cara perusahaan untuk dapat meningkatkan kinerja pegawai agar mendapatkan tujuan yang baik.

#### 2. Apa saja yang dilakukan kepala bagian haji dalam meningkatkan motivasi kerja pegawai?

**Jawaban:** Motivasi dalam bekerja dapat berangsur-angsur menghilang di tengah tumpukan beban pekerjaan yang sangat tinggi. Semangat kerja yang rendah akan berdampak pada kinerja pegawai yang semakin memburuk, produktifitas yang semakin rendah, dan pada akhirnya akan menghambat tercapainya tujuan. Oleh karena itu, dibutuhkan peranan seorang pemimpin yang mampu memompa semangat kerja bawahannya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan su

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suda
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3. Motivasi kerja apa yang paling tepat?

**Jawaban:** Pegawai punya alasan berbeda atas apa yang memotivasi kerja mereka. Ada yang karena uang, penghargaan, kehormatan selagi untuk beberapa orang hal itu hanya akan menguasai seseorang, memiliki beberapa kelompok teman atau rekan kerja, mendapatkan pangkat untuk menunjukkan bakat seseorang dan seterusnya

### 4. Kenapa pegawai kurang mempunyai motivasi kerja?

**Jawab:** Banyak alasan yang berbeda-beda untuk bekerja, tergantung bagaimana situasi dan kondisi setiap pegawai. Akan tetapi, satu hal yang sering kita temui dalam situasi yang berbeda-beda adalah kurangnya semangat dalam bekerja.

### 5. Apa yang harus di lakukan kepala bagian haji apabila bawahannya kekurangan motivasi?

**Jawab:** Sebuah permasalahan bagi kebanyakan pegawai yang belum bisa menerima pekerjaan sebagai suatu kebutuhan, karena tugas yang diberikan pimpinan belum bisa dipenuhi oleh para bawahannya.

## B. Pertanyaan untuk meningkatkan kesejahteraan pegawai

### 1. Bagaimana meningkatkan kesejahteraan di bagian haji?

**Jawaban:** Meningkatkan kesejahteraan pegawai itu dengan cara memberi tunjangan kepada pegawai untuk memahami imbalan yang dibayarkan kepada pegawai untuk suatu pembayaran yang tidak teratur berkaitan dengan pekerjaan dan besarnya tidak tetap. Jadi kesejahteraan itu untuk mempertahankan pegawai agar tidak pindah ke kantor lain, meningkatkan motivasi dan semangat kerja, meningkatkan loyalitas pegawai terhadap kantor.

### 2. Apa pengertian kesejahteraan pegawai?

**Jawaban:** jadi, kesejahteraan pegawai untuk pemenuhan kebutuhan pegawai oleh kantor. Kesejahteraan yang





dilaksanakan oleh kantor bertujuan untuk memelihara pegawai baik dari segi rohani maupun jasmanai guna mempertahankan kinerja dan sikap kerja yang baik dalam bekerja.

**3. Apa itu program yang dilakukan untuk meningkatkan kesejahteraan pegawai?**

**Jawaban:** program dari kesejahteraan pegawai itu diberikan oleh kantor, lembaga atau organisasi pada pegawainya hendaknya bermanfaat sehingga dapat mendorong tercapainya tujuan yang efektif.

**4. Apa tujuan dan manfaat untuk meningkatkan kesejahteraan pegawai?**

**Jawaban:** tujuan dari kesejahteraan pegawai untuk meningkatkan kesetiaan dan keterkaitan pegawai dengan kantor, dan memberikan ketenangan dan pemenuhan kebutuhan bagi pegawai beserta keluarganya.

**5. Apa saja faktor yang mempengaruhi untuk meningkatkan kesejahteraan pegawai?**

**Jawaban:** dari faktor mempengaruhi kesejahteraan pegawai untuk memberikan gaji atau upah dan kondisi kerja yang aman dan menarik.

**C. Pertanyaan untuk iklim organisasi yang harmonis**

**1. Apakah ada iklim organisasi yang harmonis dalam bekerja?**

**Jawaban:** setiap organisasi itu akan memiliki iklim kerja yang berbeda, keanekaragaman pekerjaan yang dirancang di dalam organisasi atau sifat individu yang ada.

**2. Apa saja iklim organisasi yang dilakukan oleh pegawai?**

**Jawaban:** jadi, untuk merupakan kondisi organisasi yang untuk memberikan keluasaan bertindak bagi pegawai serta melakukan penyesuaian diri terhadap tugas-tugas yang diberikan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suda
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suda
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3. Apa tujuan untuk melakukan iklim organisasi dalam bekerja?

**Jawaban:** tujuan dari iklim organisasi, orang-orang yang menjadi anggota suatu organisasi hidup dalam lingkup organisasi dan berinteraksi membentuk sistem sosial yang dalam perkembangannya tidak lepas dari pengaruh lingkungan yang baik.

### 4. Apakah bisa kepala bagian haji dan pegawai dalam melakukan iklim organisasi yang harmonis?

**Jawaban:** bisa, saling melakukan yang terbaik dan yang mengarah pada prestasi kerja yang tinggi.

#### D. Pertanyaan untuk kepeimpinan efektif

### 1. Bagaimana kepala bagian haji dalam membina pegawai supaya efektif?

**Jawaban:** pimpinan dapat memberikan motivasi yang baik, untuk memberikan otoritas dan legalitas yang memberikan wewenang kepada bawahannya dengan memengaruhi dan menggerakkan untuk berbuat sesuatu.

### 2. Apa saja yang menjadi pegawai untuk menjadi efektif dalam bekerja?

**Jawaban:** pegawai harus menghormati perbedaan sifat dan cara bekerja, dan memiliki inisiatif untuk membuat perubahan dalam suatu organisasi.

### 3. Apa saja faktor untuk pegawai supaya efektif?

**Jawaban:** pertama, untuk memberikan pelatihan dan pengemangan diri. kedua, memberikan bonus dan insentif, yang ketiga, cara sistem komunikasi sesama kerabat.

### 4. Apa harapan kepala bagian untuk kerja pegawai yang efektif?



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suda
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Jawaban:** harapan dari kepala bagian untuk pegawai memberikan motivasi terhadap pegawai supaya kerja pegawai itu lebih baik dan semangat dalam bekerja.

### F. Pertanyaan untuk pengembangan karir

#### 1. Apa perbedaan perencanaan karir di tingkat organisasi dan perencanaan karir individual pegawai?

**Jawaban:** Kalau perencanaan karir organisasi itu dengan cara pengembangan tenaga berbakat yang tersedia secara lebih efektif dan kesempatan penilaian diri bagi pegawai untuk memikirkan jalur-jalur karir tradisional atau karir yang baru dan pengembangan karir secara individual itu ada prestasi kerja, kemajuan karir, kesetiaan pada organisasi yang dilakukan pegawai, dan kesempatan untuk berkembang.

#### 2. Apa saja faktor yang mempengaruhi pengembangan karir?

**Jawaban:** Faktor yang mempengaruhi pengembangan karir itu sebagai sikap atasan, rekan sekerja dan bawahan. Pegawai yang berprestasi dalam bekerja namun tidak disukai oleh orang disekeliling tempat ia bekerja, maka orang yang demikian tidak akan mendapat dukungan untuk meraih karir yang lebih baik.

#### 3. Apa saja syarat untuk mempengaruhi perencanaan karir?

**Jawaban:** syarat dari perencanaan karir adalah dialog sesama rekan kerja, karena perencanaan karir harus melibatkan pegawai. Pegawai harus diajak berbicara, berdialog, bertanya jawab mengenai prospek mereka sendiri.

Narasumber/Informan 2 : H. Zulfaimar, S. Ag



**Jabatan** : Staff Bagian Haji dan Umrah di  
Kementerian Agama Kabupaten Kampar

**Hari/Tanggal** : Senin-Rabu, 29-1 Apil-Mei 2019

**Waktu/Tempat** : 9.35 WIB/Ruangan Bagian Haji dan  
Umrah

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suda
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**A. Pertanyaan untuk meningkatkan motivasi kerja****1. Bagaimana strategi yang dilakukan pegawai haji dalam meningkatkan kinerja?**

**Jawaban:** strategi dalam meningkatkan kinerja pegawai itu untuk memperoleh cara kerja yang baik dan maksimal agar pegawai dapat hasil yang baik dalam bekerja. Pegawai menjalankan tugas yang diberikan pimpinan supaya pegawai tidak bingung apa yang dikerjakan, dan untuk mendapatkan hasil yang baik, sementara itu pegawai dapat menyusun cara atau upaya bagaimana agar tujuan dapat dicapai.

**2. Bagaimana cara memotivasi kerja pegawai yang dilakukan kepala bagian haji?**

**Jawaban:** motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah atau tertuju untk mencapai tujuan. Jadi cara memotivasi kerja pegawai itu dengan cara membuat suasana kantor yang nyaman dan menyenangkan, membangun kepercayaan, memberikan apresiasi berupa bonus dan kenaikan jabatan, dan memelihara hubungan sosial yang baik.

**3. Apa saja yang dilakukan pegawai dalam bekerja?**

**Jawaban:** tentu saja pegawai melakukan kegiatan yang telah diberikan atasan terhadap bawahan, melakukan kegiatannya masing-masing.

**4. Apa itu motivasi kerja pegawai?**



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suse
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Jawaban:** pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan.

**5. Apakah bisa pegawai dalam mencapai tujuan motivasi kerja?**

**Jawaban:**ya tentu saja, pegawai dapat meningkatkan moral dan kepuasan kerja, meningkatkan produktivitas kerja, mempertahankan kestabilan kantor, meningkatkan kedisiplinan, mengefektifkan pengadaan, menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik, meningkatkan loyalitas, kreativitas dan partisipasi dan dapat meningkatkan kesejahteraan.

**6. Apa rencana pegawai dalam mengembangkan motivasi kerja?**

**Jawaban:** iya, kami akan bikin rencana kantor untuk lebih meningkat dalam bekerja dan memotivasi diri supaya lebih baik kedepannya.

**B. Pertanyaan untuk meningkatkan kesejahteraan pegawai**

**1. Bagaimana meningkatkan kesejahteraan pegawai?**

**Jawaban:** cara meningkatkan kesejahteraan pegawai itu dengan cara yang pertama, memberi tunjangan kepada pegawai. yang kedua, beban kerja dan kompensasi yang jelas. ketiga, asuransi kesehatan. keempat, perencanaan karir. dan yang kelima, kenyamanan dan keselamatan kerja.

**2. Apa saja faktor yang mempengaruhi untuk meningkatkan kesejahteraan pegawai?**

**Jawaban:** iya, faktor yang mempengaruhi meningkatkan kesejahteraan pegawai itu adalah gaji dan upah yang baik, pegawai yang kompak dan kondisi kerja yang aman.

**Bagaimana hubungan program kesejahteraan dengan semangat pegawai?**

**Jawaban:** iya, program dari kesejahteraan pegawai merupakan balas jasa material dan non material atau disebut juga kompensasi. program kesejahteraan merupakan salah satu untuk meningkatkan



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suda
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

semangat kerja pegawai. Untuk pemberian upah sedikit berbeda dengan pemberian kesejahteraan berupa gaji. Program dari kesejahteraan pegawai selain berupa uang dapat pula diberikan berupa tunjangan.

**4. Mengapa kesejahteraan pegawai sangat penting?**

**Jawaban:** karena merupakan sesuatu yang layak diperhatikan karena dapat meningkatkan motivasi dan semangat kerja, serta meningkatkan loyalitas pegawai terhadap kantor. Kesejahteraan pegawai yang diberikan kantor, memberikan rasa aman, para pegawai bisa lebih konsentrasi pada pekerjaan mereka yang pada akhirnya memberi kontribusi yang pada akhirnya memberi kontribusi yang besar terhadap kemajuan kantor.

**5. Apa saja kesejahteraan pegawai?**

**Jawaban:** yang pertama tunjangan, beban kerja dan kompensasi yang jelas, perencanaan karier dan kenyamanan dan keselamatan kerja.

**6. Apa tugas kesejahteraan pegawai?**

**Jawaban:** iya, untuk meningkatkan kesetiaan dan keterkaitan pegawai dengan kantor.

**7. Apa tujuan dan manfaat kesejahteraan pegawai?**

**Jawaban:** tujuan dan manfaat dari kesejahteraan pegawai untuk memberikan lembaga atau organisasi pada pegawainya hendaknya bermanfaat, sehingga dapat mendorong tercapainya tujuan yang efektif.

**Pertanyaan untuk iklim organisasi yang harmonis**

**Apakah ada iklim organisasi yang harmonis dilakukan pegawai?**

**Jawaban:** ada, karena setiap organisasi akan memiliki iklim kerja yang berbeda. keanekaragaman pekerjaan yang dirancang di dalam



organisasi, atau sifat individu yang ada akan menggambarkan perbedaan tersebut.

**Bagaimana pegawai dalam melakukan iklim organisasi untuk cara bekerja?**

**Jawaban:** jadi gini, iklim organisasi penting untuk diciptakan karena merupakan persepsi seseorang tentang apa yang diberikan oleh organisasi dan dijadikan dasar bagi penentuan tingkah laku anggota selanjutnya. iklim ditentukan oleh seberapa baik anggota diarahkan.

**Bagaimana strategi menciptakan iklim kerja yang kondusif?**

**Jawaban:** iya, iklim kerja dapat mempengaruhi motivasi, prestasi dan kepuasan kerja. iklim kerja yang kondusif mendorong setiap pegawai yang terlibat dalam organisasi untuk bertindak dan melakukan yang terbaik yang mengarah pada prestasi kinerja yang tinggi. Interaksi di dalam organisasi, baik yang lisan maupun yang tertulis mutlak diperlukan dan akan memberikan dampak proses dan hasil yang positif.

**4. Bagaimana sikap seorang pimpinan untuk dapat menerapkan prosedur pelaksanaan dari masing-masing jabatan sehingga menciptakan suatu kinerja yang baik dan sesuai dengan tujuan organisasi?**

**Jawaban:** jadi, pimpinan itu orang yang diberi tugas dan wewenang mengelola, menghimpun, memanfaatkan dan menggerakkan seluruh potensi secara optimal untuk mencapai tujuan. Untuk mendorong visi menjadi aksi, tentunya pimpinan harus mampu melaksanakan tugasnya. Semua itu harus dipahami pimpinan karena yang paling penting adalah bagaimana pimpinan mengamalkan dan menjadikan visi tersebut dalam bentuk tindakan nyata di kantor.

**Kemampuan apa saja yang harus dimiliki seorang pimpinan untuk dapat menggerakkan atau memotivasi bawahan agar lebih baik dalam melaksanakan tugas?**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suda
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Jawaban:** iya, hal ini mencakup pada kepemimpinan, motivasi, komunikasi, pengarahan, koordinasi yang harus di miliki seorang pemimpin. pemimpin merupakan suatu hal yang sangat penting dalam meningkatkan kemajuan suatu organisasi. Perilaku pemimpin yang positif secara tidak langsung dapat mendorong dalam mengarahkan dan memotivasi individu untuk bekerja sama dalam kelompok rangka mewujudkan tujuan organisasi.

**D. Pertanyaan untuk kepemimpinan yang efektif**

**1. Apakah ada cara bekerja pegawai yang efektif?**

**Jawaban:** setiap pekerjaan yang dikerjakan dalam suatu kantor pastinya saling terkoneksi satu sama lain. itu sebabnya membentuk sistem komunikasi yang efektif.

**2. Apa itu kepemimpinan efektif?**

**Jawaban:** merupakan pola tingkah laku seorang pemimpin dalam proses manajemenial atau mengarahkan dan mempengaruhi anggota organisasi dalam bekerja sama dalam sebuah organisasi memiliki posisi yang cukup besar dalam mencapai tujuan organisasi.

**3. Bagaimana cara pegawai dalam melakukan kerjanya supaya efektif?**

**Jawaban:** pegawai melaksanakan tugasnya dengan baik dan apa yang disuruh oleh atasan harus dikerjakan dengan baik supaya menjadi efektif.

**4. Apa ada kepala bagian membina pegawai menjadi efektif?**

**Jawaban:** ada, kepala bagian haji memberi arahan kepada pegawai untuk melakukan pekerjaannya masing-masing yang telah diberikan oleh atasan.

**Apa yang dimaksud dengan kepemimpinan?**

**Jawaban:** suatu peran atau ketua dalam sistem di suatu organisasi atau kelompok. sedangkan kepemimpinan merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang untuk memengaruhi orang-orang untuk bekerja mencapai tujuan dan sasaran.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan su
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suda
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## E. Pertanyaan untuk pengembangan karir

### 1. Apakah ada karir pegawai dalam mengembangkan pekerjaannya?

**Jawaban:** ada, pegawai harus semangat dalam melakukan pekerjaannya, tidak boleh malas untuk melakukan pekerjaannya

### 2. Bagaimana sikap dan memotivasi pegawai dalam bekerja?

**Jawaban:** cara memotivasi pegawai untuk meningkatkan kinerjanya sangat banyak. pada saat pegawai tidak termotivasi untuk bekerja secara maksimal, cepat atau lambat akan langsung berpengaruh pada kemajuan pekerjaannya.

### 3. Karir seperti apa yang diberikan pimpinan terhadap pegawai?

**Jawaban:** pemimpin itu untuk mengarahkan seorang dalam bekerja, mendorong dan mengatur seluruh unsur-unsur didalam kelompok untuk mencapai suatu tujuan.

### 4. Apakah bisa pegawai mengembangkan karirnya?

**Jawaban:** bisa, karena boleh dikatakan dengan merupakan awal bagi pegawai dalam menapaki jenjang karirnya.

**Narasumber/Informan 3 : Hj. Nurijas, SH**

**Jabatan : Staf Bagian Haji dan Umrah di Kementrian Agama Kabupaten Kampar**

**Hari/Tanggal : Selasa-Kamis, 7-9 April 2019**

**Waktu/Tempat : 10.06 WIB/Ruangan Bagian Haji dan Umrah**



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suda
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**A. Pertanyaan untuk meningkatkan motivasi kerja**

**1. Bagaimana cara memotivasi kerja pegawai yang dilakukan kepala bagian?**

**Jawaban:** untuk menggerakkan diri supaya terarah dan tertuju untuk mencapai suatu tujuan. Cara memotivasi pegawai itu dengan cara membuat suasana kantor itu lebih nyaman dan dapat kepentingan bersama antara manusia sebagai kerja dalam organisasi. memotivasi kerja pegawai itu untuk mendapatkan keinginan yang lebih baik.

**2. Bagaimana strategi yang dilakukan pegawai dalam bekerja?**

**Jawaban:** yang pertama, disiplin dalam bekerja. yang kedua, datang tepat waktu dan pulang tepat waktu dan yang ketiga melaksanakan tugas yang diberikan pimpinan.

**3. Apa saja yang dilakukan pegawai dalam meningkatkan motivasi kerja?**

**Jawaban:** meberikan inspirasi, semua pemimpin yang hebat mampu untuk menginspirasi yang di pimpinnya.

**B. Pertanyaan untuk meningkatkan kesejahteraan pegawai**

**1. Bagaimana pegawai dalam meningkatkan kesejahteraan di bagian haji?**

**Jawaban:** pegawai melayani calon jamaah dengan baik, dan memberi arahan kepada calon jamaah.

**2. Bagaimana pelaksanaan program kesejahteraan pegawai?**

**Jawaban:** iya, tunjangan-tunjangan dan peningkatan kesejahteraan yang pemberiannya tidak berdasarkan pada kinerja pegawai tetapi didasarkan kepada keanggotaannya sebagian dari organisasi.

**3. Apa manfaat kesejahteraan pegawai?**

**Jawaban:** untuk meningkatkan kesetiaan dan keterkaitan pegawai dengan kantor.

**C. Pertanyaan untuk iklim organisasi yang harmonis**

**Bagaimana pegawai dalam melakukan organisasi?**



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suse
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Jawaban:** untuk bekerja sama dan untuk mencapai tujuan tertentu. Organisasi dalam bentuk apapun akan selalu ditemui dalam kehidupan sehari-hari.

### Apakah bisa pegawai melayani calon jamaah dengan baik?

**Jawaban:** bisa, pegawai harus melayani calon jamaah dengan baik, ramah sopan dan santun.

### D. Pertanyaan untuk kepemimpinan yang efektif

#### 1. Apa saja faktor untuk pegawai supaya efektif?

**Jawaban:** pertama, untuk memberikan pelatihan dan pengembangan diri. kedua, memberikan bonus dan insentif, yang ketiga, cara sistem komunikasi sesama kerabat.

#### Apa itu kepemimpinan efektif?

**Jawaban:** merupakan pola tingkah laku seorang pemimpin dalam proses manajemenial atau mengarahkan dan mempengaruhi anggota organisasi dalam bekerja sama dalam sebuah organisasi memiliki posisi yang cukup besar dalam mencapai tujuan organisasi.

### E. Pertanyaan untuk pengembangan karir

#### 1. Bagaimana sikap dan memotivasi pegawai dalam bekerja?

**Jawaban:** cara memotivasi pegawai untuk meningkatkan kinerjanya sangat banyak. pada saat pegawai tidak termotivasi untuk bekerja secara maksimal, cepat atau lambat akan langsung berpengaruh pada kemajuan pekerjaannya.

#### Apa perbedaan perencanaan karir di tingkat organisasi dan perencanaan karir individual pegawai?

**Jawaban:** Kalau perencanaan karir organisasi itu dengan cara pengembangan tenaga berbakat yang tersedia secara lebih efektif dan kesempatan penilaian diri bagi pegawai untuk memikirkan jalur-jalur karir tradisional atau karir yang baru dan pengembangan karir secara individual itu ada prestasi kerja, kemajuan karir, kesetiaan

pada organisasi yang dilakukan pegawai, dan kesempatan untuk berkembang.

### LAMPIRAN 3

#### REDUKSI DATA

NO	INFORMAN	INDIKATOR	HASIL WAWANCARA
1.	1. H. Dirhamsyah, M.Sy 2. H. Zulfaimar, S.Ag, MAP 3. Hj. Nuriyas, SH	Meningkatkan motivasi kerja	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Strategi merupakan suatu proses penentuan kerja yang dilakukan pegawai dalam bekerja, untuk menentukan tujuan dapat dicapai.</li> <li>▪ strategi dalam meningkatkan kinerja pegawai itu untuk memperoleh cara kerja yang baik dan maksimal agar pegawai dapat hasil yang baik dalam bekerja.</li> <li>▪ untuk menggerakkan diri supaya terarah dan tertuju untuk mencapai suatu tujuan.</li> </ul>
2.		Meningkatkan kesejahteraan pegawai	Meningkatkan kesejahteraan pegawai itu dengan cara



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan su
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif

		<p>memberi tunjangan kepada pegawai untuk memahami imbalan yang dibayarkan kepada pegawai.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ cara meningkatkan kesejahteraan pegawai itu dengan cara yang pertama, memberi tunjangan kepada pegawai.</li> <li>▪ tunjangan-tunjangan dan peningkatan kesejahteraan yang pemberiannya tidak berdasarkan pada kinerja pegawai tetapi didasarkan kepada keanggotaannya sebagian dari organisasi.</li> </ul>
<p>3.</p>	<p>Iklm organisasi yang harmonis</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ setiap organisasi itu akan memiliki iklim kerja yang berbeda, keanekaragaman pekerjaan yang dirancang di dalam organisasi atau sifat individu yang ada.</li> <li>▪ ada, karena setiap organisasi akan memiliki iklim kerja yang berbeda. keanekaragaman pekerjaan yang dirancang di dalam organisasi, atau</li> </ul>



	<p>4. © Hak cipta milik UIN Suska Riau</p>	<p>sifat individu yang ada akan menggambarkan perbedaan tersebut.</p>
<p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suda</li> <li>b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.</li> </ol> </li> <li>2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.</li> </ol>	<p>Kepemimpinan yang efektif</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ pimpinan dapat memberikan motivasi yang baik, untuk memberikan otoritas dan legalitas yang memberikan wewenang kepada bawahannya dengan memengaruhi dan menggerakkan untuk berbuat sesuatu.</li> <li>▪ setiap pekerjaan yang dikerjakan dalam suatu kantor pastinya saling terkoneksi satu sama lain. itu sebabnya membentuk sistem komunikasi yang efektif.</li> <li>▪ merupakan pola tingkah laku seorang pemimpin dalam proses manajemenial atau mengarahkan dan mempengaruhi anggota organisasi dalam bekerja sama dalam sebuah organisasi memiliki posisi yang cukup besar dalam mencapai tujuan</li> </ul>	

		organisasi.
5.	<p>Ⓢ Hak cipta milik UIN Suska Riau</p>	<p>Pengembangan karir</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kalau perencanaan karir organisasi itu dengan cara pengembangan tenaga berbakat yang tersedia secara lebih efektif.</li> <li>▪ Karena boleh dikatakan dengan merupakan awal bagi pegawai dalam menapaki jenjang karirnya.</li> <li>▪ pemimpin itu untuk mengarahkan seorang dalam bekerja, mendorong dan mengatur seluruh unsur-unsur didalam kelompok untuk mencapai suatu tujuan</li> </ul>

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suda
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





LAMPIRAN 2

PEDOMAN WAWANCARA

STRATEGI KEPALA UNIT DALAM MENINGKATKAN KINERJA  
 PEGAWAI PENYELENGGARA HAJI DAN UMRAH DI KEMENTERIAN  
 AGAMA KABUPATEN KAMPAR



© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini
  - a. Penguutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, per
  - b. Penguutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suse
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

A. Pertanyaan untuk meningkatkan motivasi kerja pegawai penyelenggara haji dan umrah di kementrian agama kabupaten kampar adalah untuk memberi reward bagi pegawai yang berprestasi sebagai bentuk apresiasi kepada pegawai terbaik di kantor, dapat memberikan bonus atau insentif yang setimpal dengan prestasi yang diraih. Mempererat kekeuargaan sesama pegawai, hubungan kekeluargaan yang erat sesama pegawai akan membuat mereka merasa nyaman dalam bekerja.

1. Bagaimana strategi yang dilakukan pegawai haji dan umrah dalam meningkatkan motivasi kerja?
2. Bagaimana cara memotvasi kerja pegawai haji dan umrah yang dilakukan kepala bagian?
3. Apa saja yang dilakukan kepala bagian haji dalam meningkatkan motivasi kerja pegawai?
4. Motivasi kerja apa yang paling tepat?
5. Kenapa pegawai kurang mempunyai motivasi kerja?
6. Apa yang harus di lakukan kepala bagian haji apabila bawahannya kekurangan motivasi?

B. Pertanyaan untuk meningkatkan kesejahteraan pegawai dengan cara pedapatan atau tunjangan gaji dan evaluasi kerja yang sering digunakan sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pegawai.

1. Bagaimana cara meningkatkan kesejahteraan pegawai di bagian haji?
2. Bagaimana pengawasan da evaluasi yang dilakukan kepala bagian dalam mengontrol kegiatan pegawai
3. Apa saja yang dilakukan kepala bagian dalam mengevaluasi kerja yang sering digunakan pegawai?
4. Apa pengertian kesejahteraan pegawai?
5. Apa itu program yang dilakukan untuk meningkatkan kesejahteraan pegawai?
6. Apa tujuan dan manfaat untuk meningkatkan kesejahteraan pegawai?
7. Apa saja faktor yang mempengaruhi untuk meningkatkan kesejahteraan pegawai?



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suda
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pertanyaan untuk iklim organisasi yang harmonis, bila terjadi kesenjangan antara apa yang dikerjakan personel dan apa yang seharusnya ditampilkan untuk memperbaiki kinerja personel perlu dilakukan observasi terhadap penyebab kinerja yang sub optimal tersebut. Untuk memberikan kesempatan kepada personel bekerja optimal, organisasi harus meniptakan lingkungan yang berbeda untuk personel profesional.

1. Apakah ada iklim organisasi yang dilakukan pegawai?
2. Bagaimana iklim organisasi untuk pegawai supaya harmonis?
3. Bagaimana pegawai dalam melakukan iklim untuk cara bekerja?
4. Apa saja aktivitas yang dilakukan pegawai dalam berinteraksi satu dengan yang lain?
5. Apa saja iklim organisasi yang dilakukan oleh pegawai?
6. Apa tujuan untuk melakukan iklim organisasi dalam bekerja?
7. Apakah bisa kepala bagian haji dan pegawai dalam melakukan iklim organisasi yang harmonis?

D. Pertanyaan untuk kepemimpinan yang efektif, karena proses yang memacu pada anggota unit kerja untuk berkontribusi secara positif agar tujuan organisasi tercapai.

1. Bagaimana kepala bagian dalam membina pegawai supaya efektif?
2. Apakah ada cara bekerja pegawai yang efektif?
3. Bagaimana pemimpin dalam meningkatkan kinerja pegawai yang efektif?
4. Apa saja yang dilakukan kepala bagian terhadap pegawai supaya efektif?
5. Apa harapan kepala bagian untuk kerja pegawai yang efektif?
6. Apa saja faktor untuk pegawai supaya efektif?
7. Apa saja yang menjadi pegawai untuk menjadi efektif dalam bekerja?

Pertanyaan untuk pengembangan karir, penilaian kinerja seharusnya merupakan pengaman positif yang memberikan motivasi dan pengembangan personel. Penilaian personel harus mengidentifikasi

tujuan utama mereka yang dapat dicapai dan memperhatikan juga kebutuhan pesonel untuk tumbuh kembang secara profesional.

1. Apakah ada karir pegawai dalam mengembangkan pekerjaannya supaya efektif?
2. Bagaimana sikap dan motivasi pegawai dalam bekerja?
3. Bagaimana pengembangan karir untuk merupakan kemampuan pegawai yang dilakukan secara formal?
4. Apa saja faktor yang mempengaruhi pengembangan karir?
5. Apa saja syarat untuk mempengaruhi perencanaan karir?

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan su
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp. 0761-562223  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/003/2019  
Lampiran : 1 berkas  
Hal : Penunjukan Pembimbing  
a.n. Putri Wahyuli

Pekanbaru, 25 Rabiul Akhir 1440 H  
02 Januari 2019 M

Kepada Yth,

**Sdra. Drs.H. Arwan, M. Ag**

Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
UIN Suska Riau

*Assalamu'alaikum wr. wb.,*  
Dengan hormat,

Berdasarkan hasil musyawarah Pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi tentang penentuan judul Skripsi dan pembimbing mahasiswa bernama **Putri Wahyuli** NIM 11544204278 Dengan judul "**Metode Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Penyelenggara Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kabupaten Kampar**"(sinopsis terlampir), maka kami harapkan kesediaan Saudara menjadi pembimbing penulisan Skripsi mahasiswa tersebut di atas.


Bimbingan yang Saudara berikan meliputi :

1. Materi / Isi Skripsi
2. Metodologi Penelitian

Kami tambahkan bahwa Saudara dapat mengarahkan atau mengubah judul di atas bersama mahasiswa bersangkutan, sejauh tidak mengubah tema atau masalah pokoknya. Kami harapkan juga bimbingan tersebut dapat selesai dalam waktu paling lama 6 (enam) bulan.

Atas kesediaan dan perhatian Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam  
Kuasai Dekan,

  
Dr. Masdiki, M. Ag  
NIP. 19710612 199803 1 003



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan s
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp. 0761-562223  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/939/2019  
Sifat : Biasa  
Hal : **Mengadakan Penelitian.**

Pekanbaru, 20 Jumadil Akhir 1440 H  
25 Februari 2019 M

Kepada Yth:  
Kepala Dinas Penanaman Modal Dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau  
Pekanbaru

**Assalamu'alaikum wr. wb.**

Dengan hormat,

Kami sampaikan bahwa datang menghadap bapak, mahasiswa kami:

Nama : **Putri Wahyuli**  
NIM : 11544204278  
Semester : VIII (Delapan)  
Jurusan : Manajemen Dakwah  
Pekerjaan : Mahasiswa Fak. Dakwah dan Komunikasi

Akan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi tingkat Sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul:

**"Strategi Kepala Unit dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Penyelenggara Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kabupaten Kampar"**

Adapun sumber data penelitian adalah:

**"Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Kampar"**

Untuk maksud tersebut kami mohon Bapak berkenan memberikan petunjuk-petunjuk dan rekomendasi terhadap pelaksanaan penelitian tersebut.

Demikianlah kami sampaikan dan atas perhatian Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam  
a.n. Rektor,  
Dekan,

Dr. Nurdin, MA  
NIP.19660620 200604 1 015

Tembusan :

1. Yth. Rektor UIN Suska Riau
2. Mahasiswa yang bersangkutan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan s
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**PEMERINTAH KABUPATEN KAMPAR**  
**KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**

JALAN TUANKU TAMBUSAI TELP. (0762) 20146

**BANGKINANG KOTA**

Kode Pos : 28412

**REKOMENDASI**

Nomor : 070/KKBP/2019/126

Tentang

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET  
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kampar setelah membaca Surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Nomor : 503/DPMPPTSP/NON IZIN-RISET/19333 tanggal 28 Februari 2019, dengan ini Rekomendasi /Izin Penelitian kepada:

- |                     |  |
|---------------------|--|
| 1. Nama             | : PUTRI WAHYULI  |
| 2. NIM              | : 11544204278  |
| 3. Universitas      | : UIN SUSKA RIAU   |
| 4. Program Studi    | : MANAJEMEN DAKWAH   |
| 5. Jenjang          | : S1   |
| 6. Alamat           | : PEKANBARU  |
| 7. Judul Penelitian | : STRATEGI KEPALA UNIT DALAM MENINGKATKAN KINERJA<br>PEGAWAI PENYELENGGARA HAJI DAN UMRAH DI<br>KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KAMPAR |
| 8. Lokasi           | : KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KAMPAR   |

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan Penelitian yang menyimpang dari ketentuan dalam proposal yang telah ditetapkan atau yang tidak ada hubungannya dengan kegiatan riset/pr a riset dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan kegiatan penelitian/pengumpulan data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dikeluarkan.

Demikian rekomendasi ini diberikan, agar digunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan Riset ini dan terima kasih.

Dikeluarkan di Bangkinang  
 pada tanggal 4 Maret 2019

a.n. **KEPALA KANTOR KESBANGPOL KAB. KAMPAR**  
 Kasub, Kesatuan Bangsa



Rekomendasi ini disampaikan Kepada Yth;

1. Kepala Kementerian Agama Kabupaten Kampar.
2. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru.
3. Yang Bersangkutan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan s
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KAMPAR**

Jalan Di. Panjaitan No. 25 Bangkinang  
Telepon : (0762) 20456 Faksimili : (0762) 20228  
Website : www.kampar.kemenag.go.id

**SURAT REKOMENDASI**  
NOMOR : B.468/KK.04.4/OT.01.4/4/2019

**TENTANG**  
**IZIN PENELITIAN / OBSERVASI**

Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar setelah mempelajari permohonan dari Putri Wahyuli Tanggal 22 April 2019 dengan ini memberikan rekomendasi Izin Penelitian / Observasi kepada:

Nama	: PUTRI WAHYULI
NIM	: 11544204278
Perguruan Tinggi	: UIN SUSKA RIAU
Program Studi	: MANAJEMEN DAKWAH
Jenjang	: S1
Alamat	: DESA BINUANG KAB. KAMPAR
Judul Penelitian	: STRATEGI KEPALA UNIT DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI PENYELENGGARA HAJI DAN UMSRAH KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KAMPAR
Lokasi	: KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KAMPAR

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan Penelitian yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan atau yang tidak ada hubungannya dengan kegiatan penelitian / observasi ini.
2. Pelaksanaan kegiatan penelitian / observasi ini berlangsung paling lama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dikeluarkan.

Demikian rekomendasi ini diberikan, agar digunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan penelitian / observasi ini dan terima kasih.



an. Kepala  
Kepala Subbagian Tata Usaha

**FUADI AHMAD**  
NIP. 197012082005011004

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan s
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**PEMERINTAH PROVINSI RIAU**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I & II Komp. Kantor Gubernur Riau  
 Jl. Jenderal Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39119 Fax. (0761) 39117, PEKANBARU  
 Email : dpmtsp@riau.go.id

Kode Pos : 28126

**REKOMENDASI**

Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/19333  
 TENTANG



182010

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET  
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/939/2019 Tanggal 25 Februari 2019**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

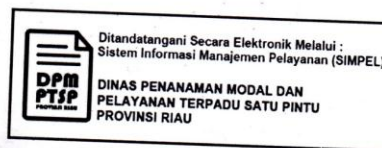
- 1. Nama : **PUTRI WAHYULI**
- 2. NIM / KTP : 11544204278
- 3. Program Studi : **MANAJEMEN DAKWAH**
- 4. Jenjang : **S1**
- 5. Alamat : **PEKANBARU**
- 6. Judul Penelitian : **STRATEGI KEPALA UNIT DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI PENYELENGGARA HAJI DAN UMRAH DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KAMPAR**
- 7. Lokasi Penelitian : **KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KAMPAR**

Dengan Ketentuan sebagai berikut:

- 1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan kegiatan ini.
- 2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dibuat.

Demikian Rekomendasi ini diberikan agar dapat digunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini dan terima kasih.

Dibuat di : Pekanbaru  
 Pada Tanggal : 28 Februari 2019



**Lampiran :**

**Disampaikan Kepada Yth :**

- 1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
- 2. Bupati Kampar
- 3. Up. Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik di Bangkinang
- 4. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau

- 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan s
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
- 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## BIOGRAFI PENULIS



Putri Wahyuli lahir di Desa Binuang Kecamatan Bangkinang Kabupaten Kampar Provinsi Riau, 04 November 1995. Anak ketiga dari empat bersaudara. Lahir dari pasangan Sulaiman dan Halimah. Penulis menjalani pendidikan dasar pada tahun 2002 di Sekolah Dasar Negeri 003 Pulau dan selesai pada tahun 2008. Kemudian melanjutkan pendidikan tingkat menengah pertama di Pondok Pesantren Daarun Nahdhah Thawalib Bangkinang pada tahun 2012 dan melanjutkan pendidikan menengah atas tahun 2015.. Pada tahun 2015 penulis melanjutkan studi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan Manajemen Dakwah dalam jenjang Strata Satu (S1).

Pada tahun 2018, penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Buatan 1 Kecamatan Koto Gasib. Kemudian pada tahun yang sama penulis juga melaksanakan Prakter Kerja Profesi (PKL) di PT. An Cipta Wisata Kota Pekanbaru.

Penulis melakukan penelitian di Kementerian Agama Kabupaten Kampar, Jl. DI Panjaitan Bangkinang dengan judul “*Strategi Kepala Unit dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Penyelenggara Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kabupaten Kampar*”. Pada hari Rabu tanggal 23 Oktober 2019, melalui sidang Munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, penulis dinyatakan “Lulus” dan berhak menyandang gelar Sarjana Sosial (S.Sos).