

**PERAN MANAJEMEN DALAM PENINGKATAN KUALITAS PEGAWAI  
DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN ASAHAN**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan  
Memenuhi Syarat-syarat Mencapai Gelar  
Sarjana Sosial (S.Sos)

Oleh:

**MUHAMMAD RIZQI HASIBUAN**

**NIM. 14151010**

Program Studi: Manajemen Dakwah



**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2020**

**PERAN MANAJEMEN DALAM PENINGKATAN KUALITAS PEGAWAI  
DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN ASAHAN**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan  
Memenuhi Syarat-syarat Mencapai Gelar  
Sarjana Sosial (S.Sos)

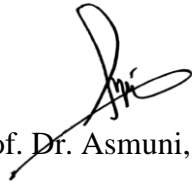
Oleh:

Muhammad Rizqi Hasibuan

NIM. 14151010

Program Studi: Manajemen Dakwah

Pembimbing I



Prof. Dr. Asmuni, M.Ag

NIP. 19540820 198203 1 002

Pembimbing II



Dra. Nasrillah MG., MA.

NIP. 19640703 199003 2 001

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA**

**MEDAN**

**2020**





KEMENTERIAN AGAMA  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN

Jl. Williem Iskandar Pasar V Telp. 061-6615683-6622925 Fax 061-6615683 Medan Estate 20371

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: “Peran Manajemen dalam Peningkatan Kualitas Pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan”, An. Muhammad Rizqi Hasibuan, telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah pada tanggal 13 November 2020. Skripsi ini telah diterima sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.

Panitia Ujian Munaqasyah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN-SU Medan

Ketua

Dr. Hasnun Jauhari Ritonga, MA

NIP. 19740807 200604 1 001

Sekretaris

Dr. Khatibah, MA

NIP. 19750204 200710 2 001

Anggota Penguji:

1. Dr. Efi Brata Madya, M.Si  
NIP. 19670610 199403 1 003
2. Dr. Faridah, M.Hum  
NIP. 19660402 199403 2 003
3. Prof. Dr. Asmuni, M.Ag  
NIP. 19540820 198203 1 002
4. Dra. Hj. Nashrillah, MG, MA  
NIP. 19640703 199003 2 001

Mengetahui  
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Dr. Soiman, MA  
NIP. 19660507 199403 1 005




## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

N a m a : Muhammad Rizqi Hasibuan  
NIM : 14151010  
Program Studi : Manajemen Dakwah  
Judul Skripsi : Peran Manajemen dalam Peningkatan Kualitas Pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya serahkan ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dari ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Medan, 29 September 2020  
Yang Membuat Pernyataan

  
**METERAI TEMPEL**  
TGL 20  
0C367AHF892213640  
**6000**  
ENAM RIBU RUPIAH  
**Muhammad Rizqi Hasibuan**  
**NIM. 14151010**



Nomor : Istimewa  
Lamp : 7 (tujuh) Exp.  
Hal : Skripsi  
An. Muhammad Rizqi Hasibuan

Medan, 29 September 2020  
Kepada Yth:  
Bapak Dekan Fakultas Dakwah  
dan Komunikasi UIN-SU  
di-  
Medan

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

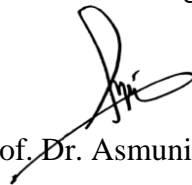
Setelah membaca, meneliti dan memberikan saran-saran seperlunya untuk memperbaiki dan kesempurnaan skripsi mahasiswa An. Muhammad Rizqi Hasibuan yang berjudul; **Peran Manajemen dalam Peningkatan Kualitas Pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan**, kami berpendapat bahwa Skripsi ini sudah dapat diterima untuk melengkapi syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.

Mudah-mudahan dalam waktu dekat, saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggung jawabkan skripsinya dalam sidang Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.

Demikianlah untuk dimaklumi dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalam.

Pembimbing I



Prof. Dr. Asmuni, M.Ag

NIP. 19540820 198203 1 002

Pembimbing II



Dra. Nasrillah MG., MA.

NIP. 19640703 199003 2 001

**Muhammad Rizqi Hasibuan.** Peran Manajemen Dalam Peningkatan Kualitas Pegawai Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan. (2020)

Skripsi, Medan: Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Sumatera Utara Medan, Medan, 2020.

### **ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini merupakan salah satu upaya penulis untuk mencoba mengetahui bagaimana peran manajemen dalam peningkatan kualitas pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan, dan apa saja faktor pendukung dan penghambat di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan.

Adapun metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian *field research*. Dengan teknik pengumpulan data yang di gunakan berupa observasi yang dilakukan untuk mengamati hal yang berkaitan dengan peran manajemen dalam peningkatan kualitas pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan, dokumentasi berupa catatan, buku, dan juga brosur di kantor tersebut, dan wawancara dengan Kepala Kantor, Kepala Seksi Kepegawaian, dan beberapa pegawai lain di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan.

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa, (1) Peran Manajemen Dalam Peningkatan Kualitas Pegawai Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan menggunakan fungsi manajemen yaitu: perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengendalian (*controlling*). (2) Sedangkan faktor pendukung dan penghambat adalah, faktor pendukung: motivasi, fasilitas kantor, disiplin kerja. Adapun faktor penghambatnya adalah: tidak adanya SOP (*Standar Operasional Prosedur*) dan rendahnya kualitas Sumber Daya Manusia.

## KATA PENGANTAR



Segala Puji dan Syukur kepada Allah SWT., yang telah melimpahkan rahman dan rahim-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam selalu dilafadzkan kepada Rasulullah Saw, yang telah berjuang membawa umat manusia dari zaman Jahiliyah ke zaman yang kita bisa merasakan keni'matan dalam Iman dan Islam. Mudah-mudahan dengan memperbanyak Shalawat kepada beliau, serta senantiasa mengerjakan sunnah-sunnahnya, dan kita dapat mempertahankan risalah beliau, semoga kita mendapatkan Syafa'at dari beliau atas izin dari Allah SWT. *Aaamiin yaa Rabbal 'aalamiin.*

Skripsi ini berjudul **“Peran Manajemen dalam Peningkatan Kualitas Pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan”**, merupakan karya sederhana yang disusun penulis untuk melengkapi tugas akhir sebagai persyaratan dalam meraih gelar Sarja Sosial (S.Sos) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara, Medan.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis banyak mengucapkan terima kasih kepada yang teristimewa dan selalu penulis banggakan, Ayahanda Muslim Hasibuan dan Ibunda Rofida yang penulis sayangi dengan segenap jiwa dan raga. Terima kasih karena telah membesarkan, mendidik, dan mengasihi dengan akhlaq yang baik, serta

telah menanamkan bagian-bagian penting termasuk nilai-nilai Iman dan Islam dalam diri penulis. Ayah, Ibu, segala yang penulis capai saat ini adalah berkat kerja keras, perjuangan tiada henti, pengorbanan yang luar biasa, kasih dan sayang yang Ayah dan Ibu curahkan. Serta tidak lupa do'a yang selalu Ayah dan Ibu lafadzkan untuk penulis. Mudah-mudahan Allah SWT. memberikan balasan kebaikan yang lebih baik lagi. Dan ananda senantiasa harapkan do'a agar bisa hidup senantiasa dalam aturan Allah SWT., dan Rasul-Nya. Besar keinginan ananda untuk bisa membahagiakan Ayahanda dan Ibunda. Semoga Allah SWT., mengabulkan keinginan tulus ananda. Dan semoga Allah SWT., senantiasa memberikan kesehatan, keberkahan umur, kebahagiaan, kelapangan dan kemudahan urusan dunia dan akhirat kepada keduanya. Aamiin yaa Allah.

Penulis menyadari, tidak sedikit hambatan dan kesulitan yang penulis hadapi, namun berkat bantuan dari berbagai pihak, baik moral maupun dukungan, Alhamdulillah hambatan dan kesulitan bisa teratasi. Oleh karenanya dengan hati yang tulus penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Saidurrahman, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
2. Bapak Dr. Soiman, MA, selaku Dekan, Dr. Efi Brata Madya, M.Si, selaku Wakil Dekan I, Dr. Abdurrahman, M.Pd, selaku Wakil Dekan II, Dr. Muhammad Husni Ritonga, MA, selaku Wakil Dekan III.
3. Bapak Dr. Hasnun Jauhari Ritonga, MA, selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah. Terima kasih nasihat dan masukan yang selama ini Bapak berikan.



4. Ibu Dr. Khatibah, MA, selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah. Terima kasih nasihat dan masukan yang telah Ibu berikan.
5. Bapak Prof. Dr. Asmuni, M.Ag, selaku Pembimbing Skripsi I, dan Ibu Dra. Hj. Nashrillah MG., MA, selaku Pembimbing Skripsi II. Berkat bantuan, arahan, dan bimbingan yang telah diberikan maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Dakwah dan Komunikasi, terkhusus Staf Jurusan Manajemen Dakwah, Kakak Khairani, M.Si, yang telah membantu penulis selama menjadi Mahasiswa di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara.
7. Bapak Dr. H. Hayatsyah, M.Pd, selaku Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan yang telah memperbolehkan penulis untuk melaksanakan penelitian sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
8. Terima kasih juga kepada sahabat-sahabat yang banyak meluangkan waktunya buat saya, yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Rosian Ahmad, S.Sos, yang baik hati bersedia meminjamkan laptopnya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Dan juga selalu mendorong, memarahi, mengingatkan saya untuk tidak lalai dan segera menyelesaikan penulisan skripsi. Muhammad Ilham, S.Sos, yang senantiasa membantu dalam menyelesaikan skripsi. Hamdani Nugraha, S.Tr. Bns, yang juga membantu saya. Zulfadlan Ihsan, yang selalu siap siaga jadi sahabat berangkat ke kampus. Dan juga support dari Rahmat Fajar, S.Sos, Ramadhana Ikhsan, Salman Syahputra, Muhammad



Alpin Azhari Lubis, S.Sos. Semoga segala bantuan yang tidak ternilai harganya ini mendapatkan balasan kebaikan dari Allah SWT.

9. Terima kasih untuk teman-teman seperjuangan saya di Jurusan Manajemen Dakwah Stambuk 2015. Mudah-mudahan kita semua menjadi sarjana yang selalu taat kepada Allah SWT.
10. Semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan untuk penyusunan Skripsi ini yang tidak disebutkan namanya satu persatu.

Atas semua bantuan yang telah diberikan, penulis berdo'a, semoga Allah SWT. membalas dengan kebaikan yang berlipat ganda. Penulis juga menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat penulis harapkan demi perbaikan-perbaikan kedepannya. Semoga Allah SWT. melimpahkan nikmat dan rahmat-Nya kepada kita semua. Dan semoga hasil penelitian ini dapat berguna khususnya bagi penulis sendiri dan para pembaca umumnya. *Aaamiin yaa Rabbal 'aalamiin.*

Medan, 29 September 2020 M

11 Safar 1442 H

Penulis

Muhammad Rizqi Hasibuan

NIM. 14151010



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Batasan Istilah .....	6
D. Tujuan Penelitian .....	10
E. Kegunaan Penelitian.....	10
F. Sistematika Pembahasan .....	11
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	12
A. Tinjauan Tentang Peran .....	12
B. Tinjauan Tentang Manajemen .....	15
C. Peran Manajemen.....	21
D. Pengertian Kualitas Pegawai.....	23
E. Pengertian Sumber Daya Manusia .....	25
F. Tinjauan Tentang Kualitas Pegawai Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan .....	27
G. Meningkatkan Kinerja Karyawan Melalui Perbaikan Suasana Kerja.....	27
H. Penelitian Relevan.....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	34
A. Jenis Dan Lokasi Penelitian .....	34
B. Instrumen Penelitian.....	35
C. Sumber Data.....	36



D. Teknik Pengumpulan Data.....	37
E. Teknik Analisa Data.....	40
<b>BAB IV DESKRIPSI DATA DAN HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>43</b>
A. Gambaran Umum Tentang Lokasi Penelitian.....	43
B. Peran Manajemen Dalam Peningkatan Kualitas Pegawai Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan .....	59
C. Faktor Pendukung Dan Penghambat Dalam Peningkatan Kualitas Pegawai Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan .....	68
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>77</b>
A. Kesimpulan .....	77
B. Saran.....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>80</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>84</b>



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Manajemen mencakup kegiatan untuk mencapai tujuan, dilakukan oleh individu-individu yang menyumbangkan upayanya yang terbaik melalui tindakan-tindakan yang telah ditetapkan sebelumnya. Hal tersebut meliputi pengetahuan tentang apa yang harus mereka lakukan, menetapkan cara bagaimana melakukannya, memahami bagaimana mereka harus melakukannya dan mengukur efektivitas dari usaha-usaha mereka. Selanjutnya perlu menetapkan dan memelihara pula suatu kondisi lingkungan yang memberikan reponsi ekonomis, psikologis, sosial, politis, dan sumbangan-sumbangan teknis serta pengendaliannya.

Manajemen merupakan sebuah kegiatan, pelaksanaannya disebut manajing dan orang yang melakukannya disebut manajer. Individu yang menjadi manajer menangani tugas-tugas baru yang seluruhnya bersifat “manajerial” yang penting diantaranya ialah menghentikan kecenderungan untuk melaksanakan segala sesuatunya seorang diri saja. Tugas-tugas operasional dilaksanakan melalui upaya-upaya kelompok anggotanya. Pokoknya, tugas-tugas seorang manajer ialah memanfaatkan usaha-usaha kelompok secara efektif.<sup>1</sup>

Pada dasarnya kemampuan manusia sangat terbatas (fisik, pengetahuan, waktu, dan perhatian) sedangkan kebutuhannya tidak terbatas. Usaha untuk memenuhi

---

<sup>1</sup>George R. Terry, *Prinsip-Prinsip Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), hlm. 9.







Memeluk dan beribadah menurut dan keyakinan masing-masing tersebut merupakan hak dasar yang sudah harus diberikan sejak manusia Indonesia lahir. Maka tidaklah berlebihan ketika tokoh-tokoh pendiri Negara ini pada periode awal sudah memperjuangkan pendirian suatu institusi yang menangani urusan keagamaan.

Jauh sebelum periode awal pendirian Negara Indonesia, sejarah mencatat bangsa Indonesia merupakan bangsa yang religius. Hal ini dapat dilihat dari manuskrip-manuskrip tua yang tersebar diseluruh nusantara. Religiusitas masyarakat Indonesia saat ini merupakan warisan luhur yang harus dijaga oleh generasi para penerus.

Religiusitas masyarakat tersebut tercermin baik dalam kehidupan bernegara. Dalam kehidupan masyarakat terlihat terus meningkat kesemarakan dan kekhidmatan kegiatan keagamaan baik dalam bentuk ritual, maupun dalam bentuk sosial keagamaan. Semangat keagamaan tersebut, tercermin pula dalam kehidupan bernegara yang dapat dijumpai dalam dokumen-dokumen kenegaraan, seperti pancasila, UUD 1945, dan berbagai undang-undang serta regulasi lainnya.

Dalam upaya mewujudkan masyarakat Indonesia sebagaimana diamanatkan dalam pembukaan UUD 1945, semangat keagamaan tersebut menjadi lebih kuat dengan ditetapkannya asas keimanan dan ketaqwaan terhadap Tuhan yang Maha Esa sebagai salah satu asas pembangunan. Artinya segala usaha dan kegiatan pembangunan nasional dijiwai, digerakkan, dan dikendalikan oleh keimanan dan



ketaqwaan terhadap Tuhan yang Maha Esa sebagai nilai luhur yang menjadi landasan spiritual, moral, dan etik pembangunan.<sup>3</sup>

Hak dasar rakyat Indonesia hak dalam memeluk agama dan beribadah sesuai keyakinan mereka masing-masing. Rakyat Indonesia dalam kehidupan bernegara harus terus meningkatkan kesemarakan dan kehidmatan kegiatan keagamaan baik dalam bentuk ritual maupun dalam bentuk sosial keagamaan.

Dalam rangka terbinanya masyarakat pada bidang keagamaan pada seluruh wilayah Kesatuan Republik Indonesia. Struktur Kementerian Agama mengikuti struktur pemerintahan dari pusat ke daerah. Oleh karena itu pada tingkat provinsi disebut Kantor Wilayah Kementerian Agama Sumatera Utara. Pada tingkat Kabupaten/Kota disebut Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.

Kementerian Agama Kabupaten Asahan sendiri merupakan lembaga keagamaan di Kisaran, Kabupaten Asahan. Berada langsung dibawah naungan Menteri Agama, Fachrul Razi. Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan saat ini ialah Dr. H. Hayatsyah, M.Pd.

Seluruh pegawai di kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan baik itu yang PNS maupun yang Honorer setiap hari jam kerja masuk pukul 07:00 wib, upacara/apel pagi sampai pukul 08:00 wib. Pukul 08:00 seluruhnya sudah mulai bekerja. Kemudian jam istirahat pukul 12:00 – 13:30. Dan jam pulang nya ialah pukul 16:30 wib. Jam bekerja mereka harus 7 jam perhari. Kalau tidak sampai 7 jam, dipotong 5 persen dari gajinya.

---

<sup>3</sup>Zubaidi, *Buku Saku Kementerian Agama*, (Jakarta: 2013), hlm. 3-5.



Penulis mendapatkan beberapa data tentang kedisiplinan beberapa pegawai. Yaitu ketika dua hari pertama kali berada di lokasi, penulis melihat beberapa pegawai yang baru datang pukul 09:00. Padahal seharusnya pegawai sudah ada di kantor minimal jam 8 kalau tidak mengikuti upacara/apel pagi. Dan ketika dalam bekerja, ada beberapa pegawai yang bercerita dan ada yang main Smartphone.<sup>4</sup> Beberapa pegawai ada juga yang masih istirahat disaat jam istirahat telah habis. Ada juga yang pulang bekerja sebelum waktunya. Tapi ini hanya dilakukan oleh beberapa saja, tidak mayoritas.<sup>5</sup> Dan penulis juga mendapatkan informasi dari seorang security kantor yang mengatakan bahwa banyak pegawai yang masuk kantor atas kemauan sendiri saja, dalam artian tidak ada teguran tegas dari kantor perihal kedisiplinan tersebut.

Berhubung ketika peneliti melakukan penelitian, sudah dalam kondisi pandemi covid-19, jadi tidak terlalu banyak informasi yang didapatkan dikarenakan kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan saat itu juga dalam penanganan pandemi. Sehingga peneliti juga tidak bisa terus-terusan datang ke kantor untuk melakukan penelitian. Dan bahkan kantor sering dalam keadaan sunyi dengan tidak diwajibkannya beberapa pegawai untuk hadir langsung, tetapi hanya melakukan pengisian daftar hadir secara daring.

Dari latar belakang masalah diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kualitas pegawai di kantor KEMENAG Kabupaten Asahan. Penerapan fungsi-fungsi manajemen yang diterapkan oleh Kepala Kantor dan Kepala

---

<sup>4</sup>Observasi Penulis pada Senin, 20 Januari 2020, pukul 09:00

<sup>5</sup>Zulkhairi Nasution, *Penyuluh Agama KEMENAG Asahan*, Wawancara, 12 Februari 2020



Seksi Kepegawaian yang dianggap bertanggung jawab terhadap kualitas ataupun kinerja dari pegawai kantor. Maka penelitian ini memaparkan secara jelas dengan merumuskan judul, yaitu: **“Peran Manajemen Dalam Peningkatan Kualitas Pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan”**.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi pada latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka penulis merumuskan masalah yang akan menjadi pokok penelitian nantinya, yaitu:

1. Bagaimana peran manajemen dalam peningkatan kualitas pegawai di kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan ?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam peningkatan kualitas pegawai di kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan ?

### **C. Batasan Istilah**

Untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman antara penulis dan pembaca dalam memahami judul skripsi ini, maka penulis perlu membatasi istilah yang akan digunakan. Adapun batasan istilah yang perlu dijelaskan dalam penelitian ini sebagai berikut:

#### **1. Peran**

Peran adalah tindakan yang dilakukan dalam penanganan. Peran diartikan oleh Hariandja sebagai “keterlibatan seseorang atau satu unit dalam proses pencapaian tujuan organisasi yang dapat berkaitan dengan penentuan strategi atau cara pencapaian tujuan tersebut”. Selain itu peran juga di defenisikan oleh Katz dan



Kahn merupakan serangkaian perilaku yang diharapkan dilakukan oleh seseorang. Pengharapan semacam itu merupakan suatu norma yang dapat mengakibatkan terjadinya suatu peranan.<sup>6</sup>

## 2. Manajemen

Secara etimologi manajemen berasal dari bahasa Inggris, berupa kata kerja *to manage* yang sinonimnya antara lain *to hand* (mengurus), *to control* (memeriksa), *to guide* (memimpin), apabila dilihat dari asal katanya berarti menjadi pengurusan, pengendalian, memimpin, dan membimbing.

Pengertian tersebut dalam skala aktivitas juga dapat diartikan sebagai aktivitas menerbitkan, mengatur, dan berpikir yang dilakukan seseorang, sehingga ia mampu mengemukakan, menata, dan merapikan segala sesuatu yang ada disekitarnya, mengetahui prinsip-prinsipnya serta menjadikan hidup selaras dan serasi dengan yang lainnya.

## 3. Peningkatan

Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) arti kata peningkatan adalah proses, cara, perbuatan meningkatkan (usaha, kegiatan, dsb). Jadi peningkatan adalah lapisan dari sesuatu yang kemudian membentuk susunan. Peningkatan berarti kemajuan penambahan keterampilan dan kemampuan agar menjadi lebih baik.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup>Hariandja, Marihot T.E, *Pengadaan, Pengembangan, Pengkompensasian, dan Peningkatan Produktifitas Pegawai*, (Jakarta: Grasindo,2002), hlm. 11.

<sup>7</sup>Badudu, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Lengkap*, (Jakarta: Ciago Pers,2002), hlm. 321.



#### 4. Kualitas

Kualitas adalah tingkat baik buruknya atau taraf atau derajat sesuatu. Istilah ini banyak digunakan dalam bisnis, rekayasa, dan manufaktur dalam kaitannya dengan teknik dan konsep untuk memperbaiki kualitas produk atau jasa yang dihasilkan, seperti *Six Sigma*, *TQM*, *Kaizen*, dll.<sup>8</sup>

#### 5. Pegawai

Pegawai adalah orang pribadi yang bekerja pada pemberi kerja, berdasarkan perjanjian atau kesepakatan kerja baik secara tertulis maupun tidak tertulis, untuk melaksanakan suatu pekerjaan dalam jabatan atau kegiatan tertentu dengan memperoleh imbalan yang dibayarkan berdasarkan periode tertentu, penyelesaian pekerjaan, atau ketentuan lain yang ditetapkan pemberi kerja, termasuk orang pribadi yang melakukan pekerjaan dalam jabatan negeri.<sup>9</sup>

#### 6. Kementerian Agama

Kementerian Agama Republik Indonesia (disingkat Kemenag RI, dahulu Departemen Agama Republik Indonesia, disingkat Depag RI) adalah Kementerian dalam pemerintah Indonesia yang membidangi urusan agama. Kementerian Agama dipimpin oleh seorang Menteri Agama (Menag) yang saat ini (sejak 23 Oktober 2019) dijabat oleh Fachrul Razi.

Realitas politik menjelang dan masa awal kemerdekaan menunjukkan bahwa pembentukan Kementerian Agama memerlukan perjuangan tersendiri. Dalam rapat

---

<sup>8</sup><https://id.m.wikipedia.org>, 1 Januari 2020

<sup>9</sup>[www.wibowopajak.com](http://www.wibowopajak.com), 1 Januari 2020



besar Badan Penyelidik Usaha-usaha Persiapan Kemerdekaan Indonesia (BPUPKI), tanggal 11 Juli 1945, Mr. Muhammad Yamin mengusulkan perlu yakni Kementerian Islamiyah yang menurutnya memberi jaminan kepada umat Islam (Masjid, Langgar, Surau, Wakaf) yang ditanah Indonesia dapat dilihat dan dirasakan artinya dengan kesungguhan hati. Tetapi usulnya tentang ini tidak begitu mendapat sambutan.

Pada waktu Panitia Persiapan Kemerdekaan Indonesia (PPKI) melangsungkan sidang hari Ahad, 19 Agustus 1945 untuk membicarakan pembentukan Kementerian atau Departemen. Usulan tentang Kementerian Agama tidak disepakati oleh anggota PPKI. Hanya 6 dari 27 anggota PPKI yang setuju didirikannya Kementerian Agama. Beberapa anggota PPKI yang menolak antara lain: Johannes Laturharhary, mengusulkan kepada rapat agar masalah-masalah agama dapat diurus Kementerian Pendidikan. Abdul Abbas, seorang wakil Islam dari Lampung, mendukung usul agar urusan agama ditangani Kementerian Pendidikan. Iwa Kusumasumatri, seorang nasionalis dari Jawa Barat, setuju gagasan perlunya Kementerian Agama, tetapi karena pemerintah itu sifatnya nasional, agama seharusnya tidak diurus Kementerian khusus. Ki Hadjar Dewantara, tokoh pendidikan taman siswa, lebih suka urusan-urusan agama menjadi tugas Kementerian Dalam Negeri.

Kaum Muslimin umumnya memandang bahwa keberadaan Kementerian Agama merupakan suatu keharusan sejarah dan merupakan kelanjutan dari instansi yang bernama Shumubuh (Kantor Urusan Agama) pada masa pendudukan Jepang, yang mengambil presiden dari *Het Kantoor Voor Inlandsche Zaken* (Kantor untuk Urusan Pribumi Islam pada masa colonial Belanda) bahkan sebagian Muslim melacak



eksistensi Kementerian Agama ini lebih jauh lagi, ke masa kerajaan-kerajaan Islam atau kesultanan, yang sebagiannya memang memiliki struktur dan fungsionaris yang menangani urusan-urusan keagamaan.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan fokus penelitian yang dijelaskan sebelumnya, maka yang akan menjadi pokok penelitian nantinya yaitu :

1. Untuk mengetahui bagaimana peran manajemen dalam meningkatkan kualitas pegawai di kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan.
2. Untuk mengetahui apa saja faktor pendukung dan penghambat peningkatan kualitas pegawai di kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan.

#### **E. Kegunaan Penelitian**

##### **a. Kegunaan Teoritis**

- 1) Diharapkan dengan penelitian ini dapat menjadi bahan informasi kepada pembaca dan dapat dijadikan referensi bagi peneliti yang lain.
- 2) Sebagai tambahan pengetahuan mengenai peran manajemen dalam meningkatkan kualitas pegawai di kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan.

##### **b. Kegunaan Praktis**

- 1) Diharapkan dengan adanya penelitian ini, kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan menerapkan manajemen dalam peningkatan kualitas pegawai.
- 2) Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menjadi bahan informasi, referensi baru bagi pembaca.



## **F. Sistematika Pembahasan**

Adapun yang menjadi sistematika pembahasan di penulisan ini adalah sebagai berikut:

BAB I: Pendahuluan terdiri dari, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, batasan istilah, dan sistematika pembahasan

BAB II Landasan Teori terdiri dari pengertian manajemen, pengertian kualitas pegawai, Kementerian Agama Kab. Asahan, meningkatkan kinerja karyawan, dan penelitian relevan.

BAB III Metode Penelitian, mengemukakan pembahasan tentang metode penelitian, antara lain, pendekatan dan metode penelitian, lokasi dan waktu penelitian, informan penelitian, lokasi penelitian, sumber data, alat pengumpulan data, teknik analisa data, dan pemeriksaan keabsahan data.



## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Tinjauan Tentang Peran

##### 1. Pengertian Peran

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) peran adalah pemain sandiwaranya dalam sebuah film, perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan di masyarakat atau balok yang menghubungkan tiang-tiang rumah di sebelah atas, tempat kasau-kasau bertumpu.<sup>10</sup> Katz dan Kahn merupakan serangkaian perilaku yang diharapkan dilakukan oleh seseorang. Pengharapan semacam itu merupakan suatu norma yang dapat mengakibatkan terjadinya suatu peranan.<sup>11</sup>

Teori peran adalah sebuah teori yang digunakan dalam dunia sosiologi, psikologi, dan antropologi yang merupakan perpaduan berbagai teori, orientasi, maupun disiplin ilmu. Teori peran berbicara tentang istilah peran yang biasa digunakan dalam dunia teater, dimana seorang aktor dalam teater harus bermain sebagai tokoh tertentu dan dalam posisinya dalam tokoh itu ia diharapkan untuk berperilaku secara tertentu. Posisi seorang aktor dalam teater dianalogikan dengan posisi seseorang dalam masyarakat, dan keduanya memiliki kesamaan posisi.<sup>12</sup>

---

<sup>10</sup>Depdikbud, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1989), hlm. 101.

<sup>11</sup>Miftah Thoha, *Pembinaan Organisasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003), hlm. 80.

<sup>12</sup>Sarlito Wirawan Sarwono, *Teori-teori Psikologi Sosial*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), hlm.



Dari paparan peran tersebut dapat disimpulkan bahwa teori peran adalah teori yang berbicara tentang posisi dan perilaku seseorang yang diharapkan dari padanya tidak berdiri sendiri, melainkan selalu berada dalam kaitannya dengan adanya orang-orang lain yang berhubungan dengan orang atau aktor tersebut. Perilaku peran menjadi sadar akan struktur sosial yang didudukinya, oleh karena itu seorang aktor berusaha untuk selalu nampak dan persepsi oleh aktor lainnya sebagai “tak menyimpang” dari sistem harapan yang ada dalam masyarakat.<sup>13</sup>

## 2. Aspek-aspek Peran

Biddle dan Thomas membagi peristilahan dalam teori peran dalam empat golongan, yaitu:

### a. Orang-orang yang membagi bagian dalam interaksi sosial.

Berbagai istilah tentang orang-orang dalam teori peran. Orang-orang yang mengambil bagian dalam interaksi sosial dapat dibagi menjadi dua golongan, yaitu:

- 1) Aktor (pelaku), yaitu orang yang sedang berperilaku menurut suatu peran tertentu.
- 2) Target (sasaran), yaitu orang yang mempunyai hubungan dengan aktor dan perilakunya. Aktor ataupun target bisa berupa individu ataupun kumpulan individu (kelompok). Hubungan antara kelompok dengan kelompok misalnya terjadi antara sebuah paduan suara (aktor) dan pendengar (target). Biasanya istilah

---

<sup>13</sup>Edy Suhardono, *Teori Peran (Konsep, Derivasi, dan Implikasinya)*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1994), hlm. 3.



aktor diganti dengan person, ego, atau *self*. Sedangkan target diganti dengan istilah *alter-ego*, ego, atau *non-self*.<sup>14</sup>

b. Perilaku yang muncul dalam interaksi tersebut

Biddle dan Thomas membagi lima indikator tentang perilaku dalam kaitannya dengan peran sebagai berikut:

1) Harapan tentang peran (*expectation*)

Harapan tentang peran adalah harapan-harapan orang lain tentang perilaku yang pantas, yang seharusnya ditunjukkan oleh seseorang yang mempunyai peran tertentu. Harapan tentang perilaku ini bisa berlaku umum, bisa merupakan harapan dari segolongan orang saja, dan bisa juga merupakan harapan dari satu orang tertentu.

2) Norma (*norm*)

Secord dan Backman berpendapat bahwa, norma hanya merupakan salah satu bentuk harapan. Dan mereka membagi jenis-jenis harapan tersebut menjadi dua, yaitu: Harapan yang bersifat meramalkan dan Harapan normative.

c. Kaitan antara orang dan perilaku

Peran diwujudkan dalam perilaku oleh faktor. Wujud perilaku dalam peran ini nyata dan bervariasi, berbeda-beda dari satu aktor ke aktor lain. Variasi tersebut dalam teori peran dipandang normal dan tidak ada batasnya. Teori peran tidak cenderung mengklasifikasikan istilah-istilah menurut perilaku secara khusus,

---

<sup>14</sup>Sarlito Wirawan Sarwono, *Teori-teori Psikologi Sosial*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), hlm. 216.



melainkan berdasarkan klasifikasinya pada sifat asal perilaku dan tujuannya (motivasi). Sehingga wujud perilaku peran dapat digolongkan misalnya ke dalam jenis hasil kerja, hasil sekolah, hasil olahraga, pendisiplinan anak, pencari nafkah, pemeliharaan ketertiban, dan lain sebagainya.<sup>15</sup>

d. Penilaian dan sangsi (*evaluation and sanction*)

Jika dikaitkan dengan peran, penilaian dan sangsi agak sulit dipisahkan pengertiannya. Biddle dan Thomas mengatakan bahwa antara penilaian dan sangsi berdasarkan pada harapan masyarakat tentang norma. Penilaian peran dalam teori peran adalah kesan positif atau negatif yang diberikan oleh masyarakat berdasarkan norma yang berlaku terhadap suatu perilaku yang dilakukan oleh aktor. Sedangkan sangsi yang dimaksud adalah usaha yang dilakukan seorang aktor mempertahankan suatu nilai positif atau agar perwujudan peran diubah sedemikian rupa sehingga hal yang tadinya negatif berubah menjadi positif.

## **B. Tinjauan Tentang Manajemen**

### **1. Pengertian Manajemen**

Manajemen adalah sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengaturan terhadap para anggota organisasi serta penggunaan seluruh sumber-sumber yang ada secara tepat untuk meraih tujuan organisasi yang sudah diterapkan.<sup>16</sup> Pengertian tersebut dalam skala aktivitas juga dapat diartikan sebagai berikut: aktivitas menerbitkan, mengatur, dan berpikir yang dilakukan oleh seseorang, sehingga ia

---

<sup>15</sup>*Ibid*, hlm. 217-219.

<sup>16</sup>Arifuddin Siraj, *Manajemen*, (Cet.1;Makassar: Makassar Press,2012), hlm. 2.



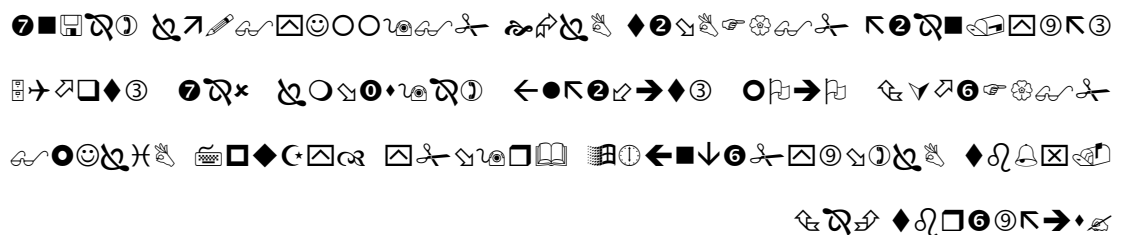
mampu mengemukakan, menata dan merapikan segala sesuatu yang ada disekitarnya, mengetahui prinsip-prinsipnya serta menjadikan hidup selaras dan serasi dengan yang lainnya. Seperti dalam Q.S. Ash-Shaff/61:4



Artinya: “Sesungguhnya Allah menyukai orang yang berperang dijalan-Nya dalam barisan yang teratur seakan-akan mereka seperti sebuah bangunan yang tersusun kokoh” (Q.S. Ash-Shaff : 4)<sup>17</sup>

Ayat tersebut menjelaskan tentang, didalam manajemen yang artinya mengatur. Pengaturan yang dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi-fungsi manajemen.

Dalam sudut pandang Islam, manajemen dapat diistilahkan dengan menggunakan kata ”at-tadbir” (pengaturan). Kata ini merupakan derivasi dari kata “dabbara” (mengatur) yang banyak terdapat dalam Al-Qur’an seperti firman Allah SWT. :



<sup>17</sup>Departemen Agama RI, *Al-Qur’an dan Terjemahannya*, (Jakarta Timur: CV Pustaka Ash-Shaff,2012)

Artinya: “Dia mengatur segala urusan dari langit ke bumi, kemudian (urusan) itu naik kepada-Nya dalam satu hari yang kadarnya (lamanya) adalah seribu tahun menurut perhitunganmu” (Q.S. As-Sajdah : 5)<sup>18</sup>

Secara terminologi terdapat banyak definisi yang dikemukakan oleh para ahli, diantaranya adalah:

1. H. Melayu S.P Hasibuan mengemukakan bahwa manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.<sup>19</sup>
2. Zaini Muchtarom mengungkapkan bahwa manajemen adalah aktivitas mengatur keuangan sumber daya sebagai tercapainya tujuan organisasi secara efektif.
3. M. Manullang mengatakan bahwa manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan sumber daya untuk mencapai tujuan.<sup>20</sup>
4. George R. Terry dalam bukunya *Principle of Management*, mengemukakan “*Management is adistrict process consisting of planning, organizing, actuating, and controlling, performed, to determine and accomplish stated objectives by the as human beings and other resources*”. (Manajemen adalah suatu proses yang khas, yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pergerakan/pelaksanaan,

---

<sup>18</sup>Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta Pusat: Beras,2014)

<sup>19</sup>H. Melayu S.P. Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian dan Masalah, Edisi Revisi*, (Cet. 6; Jakarta: Bumi Aksara,2007), hlm. 2.

<sup>20</sup>M. Manullang, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Cet.1; Jakarta: Galia Indonesia,1996), hlm. 15.



dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya).<sup>21</sup>

5. John D. Millet di dalam bukunya *Management in The Public Services: The Quest for Effective Performance* (1954) mengemukakan : “*Management is the process of directing and facilitating the work of people organized in formal group to achieve a desired goal*”. (Manajemen adalah proses memimpin dan melancarkan pekerjaan dari orang-orang yang terorganisir secara formal sebagai kelompok untuk memperoleh tujuan yang diinginkan).<sup>22</sup>
6. John F. Mee di dalam bukunya *Departement of Management* (1952) mengemukakan : “*Management is the art securing maximum results with minimum of efforts so as to secure maximum prosperity and happiness for both employer and employ and give the public the best possible service*”. (Manajemen adalah seni untuk mencapai hasil yang maksimal dengan usaha yang minimal. Demikian pula mencapai kesejahteraan dan kebahagiaan maksimal baik bagi pimpinan maupun para pekerja serta memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada masyarakat).
7. James A.F. Stoner, R. Edward Freeman, Daniel R. Gilbert JR mengemukakan bahwa manajemen adalah: “*The process of planning, organizing, leading, and*

---

<sup>21</sup>George R. Terry, *Principles of Management, The Irwin Series in Management*, (New York: Irwin,1968), hlm. 32.

<sup>22</sup>Hasnun Jauhari Ritonga, *Manajemen Organisasi, Pengantar Teori dan Praktek*, (Medan: Perdana Publishing,2015), hlm. 26.

*controlling the work of organization members and of using all available organizational resources to reach stated organizational goals*". (Sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengaturan terhadap para anggota organisasi serta penggunaan seluruh sumber-sumber yang ada secara tepat untuk meraih tujuan organisasi yang telah ditetapkan).<sup>23</sup>

8. Richhard L. Daft Manajemen adalah pencapaian tujuan-tujuan organisasional secara efektif dan efisien melalui perencanaan, pengelolaan, kepemimpinan, dan pengendalian sumber daya organisasional. Manajemen dapat didefinisikan sebagai kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui orang lain. Dengan demikian dikatakan bahwa manajemen merupakan alat pelaksanaan utama dari pada administrasi.<sup>24</sup>

## 2. Unsur-unsur Manajemen

Geoege R. Terry mengemukakan bahwa unsur dasar yang merupakan sumber yang dapat digunakan untuk mencapai tujuan dalam manajemen adalah:

### a. *Man* (Manusia)

*Man* (Manusia, orang-orang, tenaga kerja) adalah tenaga kerja yang meliputi baik tenaga kerja eksekutif maupun operatif. Dalam kegiatan manajemen faktor manusia adalah yang paling menentukan. Titik pusat dari manajemen adalah manusia, sebab manusia membuat tujuan dan dia pula lah yang melakukan proses kegiatan

---

<sup>23</sup>James A.F. Stoner, R. Edward Freeman, Daniel R. Gilbert JR, *Management, Sixth Edition*, (New Jersey: Prentice Hall,1995), hlm. 7.

<sup>24</sup>Richard L. Daft, *Era Baru Manajemen, Edisi Revisi*, (Cet.9;Jakarta: Selemba Empa,2013), hlm. 6.



untuk mencapai tujuan yang ditetapkannya itu. Tanpa tenaga kerja tidak akan ada proses kerja. Hanya saja manajemen itu sendiri tidak akan timbul apabila setiap orang bekerja untuk diri sendiri, tanpa mengadakan kerjasama dengan yang lain.

b. *Money* (Uang)

*Money* (Uang yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan) adalah unsur yang penting untuk mencapai tujuan, disamping faktor manusia yang menjadi unsur paling penting (*the most important tool*) dan faktor-faktor lainnya. Dalam dunia modern yang merupakan faktor yang paling penting sebagai alat tukar dan alat pengukur nilai suatu usaha. Suatu perusahaan yang bisa diukur pula dari jumlah uang berputar pada perusahaan itu. Tetapi yang menggunakan uang tidak hanya perusahaan saja, instansi pemerintahan dan yayasan juga menggunakannya. Jadi uang diperlukan dari setiap kegiatan manusia untuk mencapai tujuannya.

c. *Methods* (Cara)

*Methods* (Cara yang digunakan untuk mencapai suatu tujuan) adalah untuk melakukan kegiatan secara guna dan berhasil, manusia diharapkan dengan berbagai alternatif metode atau cara untuk menjalankan pekerjaan tersebut sehingga cara yang dilakukannya dapat menjadi sarana atau alat manajemen untuk mencapai tujuan. Atau cara yang digunakan untuk melaksanakan suatu pekerjaan agar tercapai sesuai dengan yang dikehendaki. Metode ini diperlukan dalam setiap kegiatan manajemen yaitu dalam kegiatan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, pengawasan.

d. *Machines* (Mesin)

*Machines* (Alat yang digunakan untuk mencapai suatu tujuan) peran mesin sebagai alat pembantu yang dapat meringankan dan memudahkan dalam melaksanakan pekerjaan. Hanya yang perlu diingat bahwa penggunaan mesin sangat tergantung pada manusia, bukan manusia yang tergantung oleh mesin.

e. *Materials* (Bahan atau Perlengkapan)

*Materials* (Bahan atau perlengkapan yang digunakan untuk mencapai tujuan) manusia tanpa material atau bahan-bahan tidak akan bisa mencapai tujuan yang diinginkan, sehingga unsur material dalam manajemen tidak dapat diabaikan.

f. *Market* (Pasar)

*Market* (Pasar atau tempat menjual barang yang dihasilkan) bagi suatu perusahaan, pemasaran produk yang dihasilkan tentu yang paling penting bagi kelangsungan proses produksi dari perusahaan itu sendiri. Proses produksi suatu barang akan berhenti apabila barang-barang yang diproduksi itu tidak laku atau tidak diserap oleh konsumen. Oleh karena itu pasar sangat penting untuk dikuasai demi kelangsungan proses kegiatan perusahaan atau industri.<sup>25</sup>

### **C. Peran Manajemen**

Peran manajemen merupakan metodologi yang diterapkan secara tepat dapat membentuk para pengelola atau penyelenggara pendidikan dilembaga pendidikan termasuk sekolah, dalam mewujudkan penyelenggara pendidikan di lembaga pendidikan termasuk sekolah, dalam mewujudkan penyelenggara pendidikan

---

<sup>25</sup>George R. Terry, *Principles Of Management, The Irwin Series in Management*, (New York: Irwin,1968), hlm. 17.



termasuk kantor Kementerian Agama, dalam mewujudkan penyelenggara pendidikan dan lulusan yang dapat memenuhi keinginan atau harapan para *stakeholder*-nya.

Peran manajemen yang harus diterapkan yaitu:

a. Peran Interpersonal

Adalah peran sebagai kepala figur, pimpinan, serta penghubung dalam sebuah organisasi dimana peran ini dilibatkan kesemua hubungan dengan orang lain.

b. Peran Pemberi Informasi

Peran dalam pemberian informasi adalah sebagai berikut:

- 1.) Pengawasan (*monitoring*) seorang yang mencari informasi yang mungkin berharga.
- 2.) Manajer sebagai penyebar informasi (*disseminator*) mengirimkan kembali informasi yang relevan ke orang lain di tempat kerja atau dalam kawasan sebuah organisasi.
- 3.) Komunikasi eksternal, juru bicara (*spokesperson*) secara formal member informasi kepada orang-orang diluar informasi.

c. Peran Pengambilan Keputusan

Peran manajer sebagai penyebaran informasi pada dasarnya mengarah pada peran pengambilan keputusan. Manajemen yang baik haruslah berperan sesuai dengan situasi dan kondisi pada perusahaan atau organisasi. Manajemen yang tidak bisa menjalankan peran sesuai tuntutan perusahaan dapat membawa kegagalan.

## **D. Pengertian Kualitas Pegawai**

### **1. Pengertian Kualitas**

Pelanggan mendefinisikan kualitas dengan berbagai cara. Kualitas didefinisikan sebagai memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Heizer dan Render mendefinisikan kualitas sebagai kemampuan produk atau jasa memenuhi kebutuhan pelanggan. Dikatakan pula sebagai totalitas tampilan dan karakteristik produk atau jasa yang berusaha keras dengan segenap kemampuannya memuaskan kebutuhan tertentu.<sup>26</sup>

Untuk memahami makna kualitas, dapat dilihat dari perspektif produsen dan konsumen. Dalam pikiran pelanggan, kualitas mempunyai banyak dimensi dan mungkin diterapkan dalam satu waktu. Pelanggan melihat kualitas dari dimensi.

### **2. Kualitas Sebagai Senjata Persaingan**

Menjaga kualitas dalam menjaga semua bidang bisnis merupakan tugas berat menjadi lebih sulit lagi apabila pelanggan merubah persepsinya tentang kualitas. Perubahan dalam gaya hidup dan kondisi ekonomi secara drastis dapat merubah persepsi pelanggan atas kualitas. Sukses bisnis tergantung pada akurasi persepsinya tentang harapan konsumen dan kemampuannya menjembatani kesenjangan antara harapan dan operasi.

---

<sup>26</sup>Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Cet. 4; Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), hlm. 113.



Pelanggan sekarang lebih menyukai kualitas dari pada pelanggan pada masa lalu. Produk atau jasa yang dipersepsikan pelanggan berkualitas lebih baik dari pada yang dipersepsikan berkualitas rendah. Kualitas baik dapat juga menghasilkan keuntungan lebih tinggi. Produk dan jasa berkualitas lebih rendah dan menghasilkan keuntungan lebih besar.

Kualitas perspektif produsen ditunjukkan oleh kualitas kesesuaian. Produsen memastikan bahwa produk atau jasa yang dihasilkan menurut desain. Pencapaian kualitas kesesuaian menyangkut kesesuaian dengan desain, kualitas bahan baku yang dipergunakan dan peralatan, training, supervise, dan pengawasan.<sup>27</sup>

Dalam perspektif produsen, kualitas tidak tertuju pada satu sisi produsen saja tetapi juga memandangi dari beberapa sisi agar apa yang dihasilkan bisa memenuhi dan melebihi keinginan pelanggan.

### 3. Persepsi Terhadap Kualitas Jasa

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan.<sup>28</sup> Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Pelanggan lah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa perusahaan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan penilaian yang menyeluruh atas keunggulan suatu jasa. Namun perlu diperhatikan bahwa kinerja jasa seringkali tidak

---

<sup>27</sup>*Ibid*, hlm. 117.

<sup>28</sup>Philip Kotler, *Prinsip Pemasaran*, (Prentice Hall, 1994), hlm. 83.

konsisten, sehingga pelanggan menggunakan isyarat intrinsik dan ekstrinsik jasa sebagai acuan.

Isyarat intrinsik berkaitan dengan output dan penyampaian jasa itu sendiri. Pelanggan akan bergantung pada isyarat ini apabila berada di tempat pembelian atau jika isyarat intrinsik tersebut merupakan *search quality* dan memiliki nilai prediktif yang tinggi. Sedangkan yang dimaksud dengan isyarat ekstrinsik adalah unsur-unsur yang merupakan pelengkap bagi suatu jasa. Isyarat ini dipergunakan dalam mengevaluasi jasa jika dalam menilai isyarat intrinsik diperlukan banyak waktu dan usaha, dan apabila isyarat ekstrinsik tersebut merupakan *experience quality* dan *credence quality*. Isyarat ekstrinsik juga dipergunakan sebagai *indicator* kualitas jasa apabila tidak ada informasi isyarat intrinsik yang memadai.

#### **E. Pengertian Sumber Daya Manusia**

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. SDM juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan. Pada hakikatnya, SDM berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir, dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi tersebut.

SDM yang berkualitas itu seperti:

##### **1. Attitude/Akhlaq yang Baik**

Attitude/akhlaq yang baik dapat mendasari segala tingkah laku manusia untuk senantiasa melakukan yang terbaik. Sumber daya manusia yang seperti ini punya



daya kerja yang baik karena ia jujur, adil, dan selalu berusaha untuk tidak merugikan orang lain.

## 2. Keahlian

Manusia yang mempunyai keahlian yang baik, akan bisa bermanfaat dengan baik di bidangnya. Misalnya seseorang yang jago arsitektur, akan bisa menguntungkan Negara jika membuat bangunan-bangunan yang menarik wisatawan dari seluruh dunia.

## 3. Kekuatan Fisik

Jika diarahkan untuk hal-hal yang positif, kekuatan fisik bisa banyak berguna. Ini tidak hanya tentang mengangkat barang aja. Kekuatan fisik juga berarti seseorang tidak gampang sakit karena daya tahan tubuhnya baik. Manusia dengan kekuatan fisik akan bisa bekerja dan berkarya dengan baik tanpa bolak-balik harus ke rumah sakit.

## 4. Inovatif

SDM yang berkualitas itu bukanlah seorang pegawai yang cepat puas dengan apa yang mereka gapai, namun merupakan manusia yang unggul, yakni manusia kreatif, yang senantiasa aktif dalam mencari berbagai hal yang baru. Tentunya yang bersifat positif dan mendukung pekerjaan mereka untuk mencari hasil yang lebih baik lagi, bukan penurunan kinerja.

## 5. Dedikasi

Seorang yang unggul wajib untuk memiliki rasa pengabdian pada tugas serta pekerjaan mereka. Dimana mereka harus mempunyai visi yang jauh kedepan. Seseorang dengan dedikasi yakni seorang yang disiplin, sebab akan fokus pada apa

yang mau mereka wujudkan. Jika dilihat dari sisi profesionalitas, maka memiliki arti tidak bekerja setengah-setengah.

#### **F. Tinjauan Tentang Kualitas Pegawai Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan**

Pegawai Kementerian Agama Kabupaten Asahan harus mampu menjadi panutan, terutama menyangkut karakter kejujuran, integritas, kedisiplinan, loyalitas, kinerja, dan berpegang teguh pada kebenaran dan segala tindakan dan perbuatan. Selain itu, jajaran aparatur Kementerian Agama agar bekerja secara profesional dan memiliki integritas. Profesionalitas tanpa integritas akan membawa kerugian dan kehancuran, sedangkan integritas tanpa profesionalitas akan menyebabkan kita jalan di tempat ditengah dunia yang kompetitif ini.

Profesionalitas dan integritas sengaja kita jadikan sebagai kata kunci peningkatan kinerja Kementerian Agama. Oleh karena itu, kata Menag, pengembangan sumber daya manusia menjadi salah satu agenda penting dalam reformasi birokrasi Kementerian Agama.<sup>29</sup> Seluruh pegawai dan pejabat dilingkungan Kementerian Agama harus dapat menjadi panutan, terutama menyangkut karakter kejujuran, integritas, dan berpegang teguh pada kebenaran dalam segala tindakan dan perbuatan, agar pekerjaan tidak terbengkalai.

#### **G. Meningkatkan Kinerja Karyawan Melalui Perbaikan Suasana Kerja**

Lingkungan kerja yang menyenangkan mungkin menjadi kunci pendorong bagi para karyawan anda untuk menghasilkan kinerja puncak. Berikut ini adalah

---

<sup>29</sup>M Gazali Suyuti, dan Pol Richard M Nanggela, *Majalah Al-Marhamah*, (Makassar:2013)



strategi-strategi khusus untuk menciptakan lingkungan yang demikian. Bila para karyawan gagal berperan secara wajar, seorang manajer harus menilai penyebab masalah tersebut. Dengan menganalisis keadaan-keadaan yang terlibat dalam kinerja yang tidak memuaskan, seorang manajer dapat menggunakan strategi-strategi yang tepat untuk meningkatkan hasil kerja para karyawan agar dapat memenuhi standar.

Prestasi karyawan dibawah standar mungkin disebabkan sejumlah faktor, mulai dari keterampilan kerja yang buruk hingga motivasi yang tidak cukup atau lingkungan kerja yang buruk. Dalam kasus seorang karyawan yang memiliki sikap jelek serta tingkat keterampilan rendah, masalah utama mungkin dalam proses seleksi, dan biaya yang besar untuk memperbaiki keterampilan maupun sikap sehingga karyawan tersebut lebih baik dipindahkan atau diberhentikan. Seorang karyawan yang memiliki tingkat keterampilan rendah tetapi memiliki sikap yang baik mungkin membutuhkan pelatihan. Suatu strategi motivasi tepat dilakukan dalam kasus ketiga, yaitu seorang memiliki keterampilan tetapi tidak mempunyai keinginan. Dalam kasus-kasus lain, para karyawan mungkin berbakat dan bermotivasi, tetapi tidak mampu menyelesaikan tugas-tugas kerja mereka karena keterbatasan wewenang atau sumber daya untuk menyelesaikan pekerjaannya.

Karena dibutuhkan strategi yang berbeda untuk memperbaiki kinerja yang buruk dalam empat kategori ini, adalah penting menentukan penyebab kegagalan karyawan. Setiap waktu yang digunakan dalam mencoba memotivasi karyawan yang tidak terlatih dengan baik, misalnya, tentu saja akan sia-sia. Tidak ada yang salah

dengan motivasi, tetapi tidak tepat bagi masalah yang sedang dihadapi yang mungkin lebih baik diatasi melalui pelatihan keterampilan-keterampilan.<sup>30</sup>

Artikel ini membahas strategi-strategi dalam memotivasi karyawan dan memperbaiki suasana organisasi, keadaan-keadaan dengan karyawan bekerja. Strategi-strategi ini tepat bagi para karyawan yang tidak berprestasi tetapi memiliki keterampilan untuk bekerja.

### 1. Sifat Motivasi

Dalam membahas motivasi penting untuk diingatkan bahwa motivasi tidak dapat dipaksakan. Motivasi harus datang dari diri sendiri, bersifat individual, sengaja, dan bersegi banyak. Motivasi bersifat individual dalam arti bahwa setiap orang termotivasi oleh berbagai pengaruh hingga berbagai tingkat. Motivasi bersifat sengaja karena individu mengendalikan tingkat motivasinya sendiri. Dua sisi penting dari motivasi adalah pembangkitan (pengaktifan perilaku) dan pengarahan (penggerakan ke arah tertentu).

Sifat individual dari motivasi menurut para manajer untuk mengambil pendekatan tidak langsung, menciptakan motivasi melalui suasana organisasi yang mendorong para karyawan untuk lebih produktif. Suasana ini tercipta dengan membuat sistem-sistem imbalan dan hukuman, menegakkan standar, peraturan, kebijakan yang ketat, dan pemeliharaan komunikasi. Gaya manajer juga memberikan

---

<sup>30</sup>A. Dale Timpe, *Seri Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Cet.1; Jakarta: Elex Media Komputindo, 1992), hlm. 3-4.

andil dalam menciptakan suasana motivasi, terutama bila gaya tersebut mendorong rasa saling percaya.

## 2. Hangat atau Sejuk

Serangkaian sifat lingkungan kerja yang dapat diukur berdasarkan persepsi kolektif dari orang-orang yang hidup dan bekerja didalam lingkungan tersebut, dan diperlihatkan untuk mempengaruhi motivasi serta perilaku mereka. Suasana organisasi telah diukur dari berbagai dimensi, termasuk tingkat struktur, sentralisasi pengambilan keputusan, keterbukaan versus sifat mempertahankan diri, serta pengakuan dan umpan balik.

Ukuran-ukuran suasana organisasi yang khas dapat diukur dengan wawancara atau diskusi.<sup>31</sup> Untuk mengetahui ukuran suasana organisasi tersebut adalah dengan melaksanakan diskusi-diskusi atau wawancara dengan mengajukan pernyataan-pernyataan yang bersifat kritis dan tidak menimbulkan tuduhan. Karena mendengarkan dan menerima saran-saran mereka yang akan memberikan banyak informasi.

## H. Penelitian Relevan

Pada bagian ini akan disebutkan beberapa penelitian sebelumnya yang ada hubungannya dengan penelitian yang akan dilakukan. Semua itu untuk menunjukkan bahwa pokok masalah yang akan diteliti dan dibahas belum pernah diteliti atau dibahas oleh penulis lain sebelumnya. Oleh karena itu tidak layak menulis sebuah skripsi yang sudah pernah ditulis oleh orang lain. Atas dasar itu beberapa penelitian

---

<sup>31</sup>A. Dale Timpe, *Kinerja* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 1992), hlm. 4-5.



terdahulu dianggap perlu untuk dituliskan, yang berkaitan dengan penelitian ini, antara lain sebagai berikut:

1. Muhammad Rizky Amin (2016) yang berjudul “Penerapan Zakat Sebagai Pengaruh Penghasilan Kena Pajak Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan zakat sebagai pengurang penghasilan kena pajak di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan.

2. Riana Nugrah Wardani (2014) yang berjudul “Pengaruh Tingkat Pendidikan, Pengalaman Kerja, Dan Pengendalian Internal Terhadap Kualitas Keuangan Pada Kantor Kemeterian Agama Kota Makassar”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui :

- a. Untuk menguji secara empiris pengaruh tingkat pendidikan terhadap kualitas-kualitas laporan keuangan pada Kantor Kementerian Agama Kota Makassar.
- b. Untuk menguji secara empiris pengaruh pengalaman kerja terhadap kualitas laporan keuangan pada Kantor Kementerian Agama Kota Makassar.
- c. Untuk menguji secara empiris pengaruh pengendalian-pengendalian internal-internal terhadap kualitas laporan keuangan pada Kantor Kementerian Agama Kota Makassar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh tingkat pendidikan, pengalaman,kerja dan pengaruh mengetahui pengendalian internal-internal terhadap laporan keuangan kamu di kantor Kementerian Agama Kota Makassar.

3. Andi Herlina AP (2000) yang berjudul “Peranan Balai Diklat Pegawai Teknis Keagamaan Makassar Dalam Meningkatkan Kualitas Pegawai”. Penelitian ini membahas tentang :
  - a. Untuk memberikan kejelasan tentang peranan Balai Diklat Pegawai Teknis Keagamaan dalam membina pelaksanaan pelatihan khususnya diklat sumber daya manusia. (prajabatan pegawai)
  - b. Untuk menjelaskan pengaruh Balai Diklat Pegawai Teknis Keagamaan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia (pegawai) yang ikut dalam pendidikan dan pelatihan (prajabatan). Dapat disimpulkan bahwa penelitian terdahulu berbeda dengan yang dilakukan oleh penulis, sehingga penulis bisa melakukan penelitian secara efektif dan efisien.

Dapat disimpulkan bahwa penelitian terdahulu berbeda dengan yang dilakukan oleh penulis, sehingga penulis bisa melakukan penelitian secara efektif dan efisien.

Tabel 1.1

## DAFTAR KAJIAN PUSTAKA

NO	Nama dan Judul Skripsi	Persamaan	Perbedaan
1	Muhammad Rizky Amin (2016) “Zakat Sebagai Pengaruh Penghasilan Kena Pajak Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan”	Sama-sama mengambil objek penelitian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan	Fokus ke penerapan zakat sebagai pengaruh penghasilan kena pajak
2	Riana Nugrah Wardani (2014) “Pengaruh Tingkat Pendidikan, Pengalaman Kerja, Dan Pengendalian Internal Terhadap Kualitas Keuangan Pada Kantor Kementerian Agama Kota Makassar”	Sama-sama mengambil objek penelitian di Kantor Kementerian Agama	Pengaruh tingkat pendidikan, pengalaman kerja, dan pengendalian internal terhadap kualitas keuangan
3	Andi Herlina AP (2000) “Peranan Balai Diklat Pegawai Teknis Keagamaan Makassar Dalam Meningkatkan Kualitas Pegawai”	Sama-sama meneliti kualitas pegawai	Penelitiannya terfokus pada peranan Balai Diklat Pegawai Teknis Keagamaan Makassar

Sumber : Data diolah peneliti tahun 2019

Berdasarkan tabel diatas, ketiga penelitian tersebut memiliki persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis. Namun juga terdapat perbedaan yang jelas dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Lokasi Penelitian**

##### **1. Jenis Penelitian**

Metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang memiliki kritisme yang lebih mendalam semua proses penelitian, terlebih lagi penelitian kualitatif membutuhkan kekuatan analisis yang lebih mendalam, terperinci namun meluas maka kekuatan akal adalah satu-satunya sumber kemampuan analisis dalam seluruh proses penelitian.<sup>32</sup>

Metode penelitian adalah suatu pengkajian dalam mempelajari peraturan-peraturan yang terdapat dalam penelitian dan dari sudut filsafat metodologi penelitian merupakan epistemologi penelitian. Adapun rangkaian metodologi penelitian yang digunakan penulis sebagai berikut :

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang dalam pengumpulan data dari informan. Penelitian kualitatif adalah yang secara holistic bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, baik itu perilakunya, persepsi, motivasi maupun tindakannya, dan secara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.<sup>33</sup> Diantaranya adalah penggunaan studi

---

<sup>32</sup>Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Kencana Media Grup,2007), hlm. 5.

<sup>33</sup>Lexy J. Moeloeng, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Kerta Karya,1998), hlm. 6.

khusus deskriptif dalam penelitian ini bermaksud agar dapat mengungkap atau memperoleh informasi data penelitian secara menyeluruh dan mendalam.<sup>34</sup>

Berdasarkan pernyataan diatas, penulis simpulkan bahwa jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif dipilih sebab dianggap relevan untuk menganalisis permasalahan terkait peran manajemen dalam peningkatan kualitas pegawai di kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan.

## 2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan tepatnya di Jl. Turi No.4, Kelurahan Mekar Baru, Kecamatan Kisaran Timur, Kabupaten Asahan, Provinsi Sumatera Utara 21216.

## **B. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian adalah semua alat yang digunakan untuk mengumpulkan, memeriksa, menyelidiki suatu masalah, atau mengumpulkan, mengelola, menganalisa, dan menyajikan data-data secara sistematis serta objek dengan tujuan memecahkan suatu persoalan atau menguji suatu hipotesis.

Menurut Suharsimi Arikunto, instrumen penelitian merupakan alat bantu dalam mengumpulkan data. Pengumpulan data pada prinsipnya merupakan suatu aktivitas yang bersifat operasional agar tindakannya sesuai dengan pengertian peneliti yang sebenarnya. Data merupakan perwujudan dari beberapa informasi yang sengaja dikaji dan dikumpulkan guna mendeskripsikan suatu peristiwa atau kegiatan lainnya. Data yang diperoleh melalui penelitian akan diolah menjadi suatu

---

<sup>34</sup>Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2006), hlm. 35.

informasi yang merujuk pada hasil penelitian nantinya. Oleh karena itu, maka dalam pengumpulan data dibutuhkan beberapa instrumen sebagai alat untuk mendapatkan data yang cukup valid dan akurat.

Tolak ukur keberhasilan penelitian juga tergantung pada instrumen yang digunakan. Oleh karena itu, untuk penelitian lapangan (*field research*) yang meliputi pedoman wawancara atau daftar pertanyaan yang telah disediakan, dibutuhkan kamera, alat perekam (*recorder*), dan alat tulis menulis berupa buku catatan dan pulpen.

### **C. Sumber Data**

Sumber data menurut Lexy Mooloeng adalah sumber data utama dalam penelitian kualitatif berupa kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah tambahan seperti dokumen-dokumen lain.<sup>35</sup> Berkaitan dengan itu pula sumber data dalam penelitian ini terbagi dua, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

#### **1. Data Primer**

Data primer adalah data yang dikumpulkan dari sumber utama. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber utamanya adalah kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan. Dalam penelitian ini yang termasuk dalam primer adalah hasil wawancara dengan Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan dan staf karyawan, pegawai sebagai informan mengenai peran manajemen dalam peningkatan kualitas pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan

---

<sup>35</sup>Lexy Moeloeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1995), hlm. 125.



tersebut. Peneliti merencanakan mewawancarai pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan sebanyak 7 informan.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data pelengkap dalam penulisan skripsi yang diperoleh dari beberapa buku-buku dan dokumen-dokumen pendukung, artikel, serta literatur yang berkaitan dengan penelitian ini sehingga data yang diperoleh dapat mendukung validnya data penelitian. Data sekunder yang di dapat oleh peneliti melalui sumber bacaan dan dari sumber lainnya yang membahas tentang judul penelitian guna memperkuat hasil penelitian dan informasi yang telah dikumpulkan.<sup>36</sup>

### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Sebagai seorang peneliti maka harus melakukan kegiatan pengumpulan data. Kegiatan pengumpulan data merupakan prosedur yang sangat menentukan baik tidaknya suatu penelitian. Metode pengumpulan data adalah teknik atau cara-cara yang dapat digunakan parise untuk data.<sup>37</sup>

Seorang peneliti harus melakukan kegiatan pengumpulan data. Kegiatan pengumpulan data merupakan prosedur yang sangat menentukan baik tidaknya sutau penelitian. Metode pengumpulan data merupakan teknik atau cara yang dilakukan

---

<sup>36</sup>Rosady Rusian, *Metodologi Penelitian Publik Relation Dan Komunikasi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo,2008), hlm. 29.

<sup>37</sup>Rachmat Kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi, Dengan Kata Pengantar oleh Burhan Bungin, Edisi Pertama*, (Cet.4;Jakarta: Kencana,2009), hlm. 93.

untuk mengumpulkan data. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah sebagai berikut.

#### 1. Penelitian Pustaka (*Library Research*)

Library research adalah suatu kegiatan mencari dan mengelola data-data literatur yang sesuai untuk dijadikan referensi dan dijadikan sebagai acuan dasar untuk menerangkan konsep-konsep penelitian. Berdasarkan bentuk penelitian ini, data literatur yang didapatkan diberbagai perpustakaan.

#### 2. Penelitian Lapangan

Jenis pengumpulan data ini menggunakan beberapa cara yang dianggap relevan dengan penelitian, yaitu sebagai berikut :

##### a. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti.<sup>38</sup>Penggunaan metode observasi dalam penelitian di atas pertimbangan bahwa data yang dikumpulkan secara efektif bila dilakukan secara langsung mengamati objek yang diteliti. Teknik ini penulis gunakan untuk mengetahui realitas peran manajemen dalam peningkatan kualitas pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan yang ada dilapangan. Alat dan pengumpulan data dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat, menganalisa secara sistematis.

---

<sup>38</sup>Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm. 193.

b. Wawancara

Wawancara adalah proses tanya jawab lisan antara orang atau lebih secara langsung. Wawancara dapat dipandang sebagai metode pengumpulan data dengan jalan tanya jawab sepihak yang dikerjakan dengan sistematis dan berlandaskan kepada tujuan penyelidikan. Pada umumnya dua orang atau lebih, hadir secara fisik dalam proses tanya jawab itu, dan masing-masing pihak dapat saluran-saluran komunikasi secara wajar dan lancar.<sup>39</sup>

Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara secara mendalam yaitu dengan cara mengumpulkan data atau informasi secara langsung bertatap muka dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam.<sup>40</sup>

Dalam melakukan wawancara, pertanyaan dan jawaban dilakukan secara verbal, dilakukan dalam keadaan berhadapan. Adapun narasumbernya adalah Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan dan karyawan yang terkait didalamnya. Dengan teknik wawancara penulis mengajukan beberapa pertanyaan kepada informan guna mendapat informasi mengenai dalam kualitas pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan.

Berikut ini informan yang akan diwawancarai secara langsung oleh peneliti yaitu :

---

<sup>39</sup>Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 193.

<sup>40</sup>Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm. 73.



1. Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan.
  2. Kepala Seksi Kepegawaian Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan.
  3. Pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan.
- c. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah sekumpulan berkas yakni mencari data mengenai hal-hal berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen, agenda, dan sebagainya. Metode dokumentasi adalah metode pengumpulan data dengan benda-benda tertulis seperti buku, majalah, dokumentasi, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian, dan sebagainya.<sup>41</sup>

Data yang diperoleh dari metode dokumentasi adalah data yang mengenai gambaran umum lokasi penelitian dan historikal.

#### **E. Teknik Analisa Data**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode analisis data kualitatif yang bersifat induktif yaitu dengan cara menganalisa data yang bersifat khusus (fakta empiris) kemudian mengambil kesimpulan secara umum (tataran konsep).<sup>42</sup>

Analisa data merupakan upaya untuk mencari dan menata secara sistematis catatan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikan sebagian temuan bagi orang lain. Analisis data adalah proses pengurutan data kedalam pola, kategori dan satuan uraian dasar. Tujuan analisis data adalah untuk menyederhanakan data

---

<sup>41</sup>Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, (Yogyakarta: UGM Press,1999), hlm. 72

<sup>42</sup>Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, (Cet.1;Jakarta: Kencana,2007), hlm. 196.

dalam bentuk yang mudah dibaca. Metode yang digunakan adalah metode servei dengan pendekatan manajemen dan komunikasi, yang artinya setiap data yang terhimpun dapat dijelaskan dengan berbagai persepsi yang tidak menyimpang sesuai dengan judul penelitian. Teknik pendekatan deskriptif kualitatif merupakan suatu proses menggambarkan keadaan sasaran yang sebenarnya, peneliti secara apa adanya, sejauh apa yang peneliti dapatkan dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Analisis deskriptif untuk menggambarkan fenomena yang sedang diteliti.<sup>43</sup>

Langkah-langkah analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

#### 1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan bentuk analisis manajemen, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil. Peneliti mengelola data dengan bertolak dari teori untuk mendapatkan kejelasan pada masalah, baik data yang terdapat dilapangan maupun yang terdapat pada kepustakaan. Data dikumpulkan, dipilih secara selektif dan disesuaikan dengan permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian, kemudian dilakukan pengolahan dengan meneliti ulang.

#### 2. Penyajian Data (*Data Display*)

Display data adalah penyajian data kedalam suatu bentuk tertentu sehingga terlihat sosoknya secara utuh. Dalam penyajian data dilakukan secara induktif,

---

<sup>43</sup>Asep Saiful Muhtadi dan Agus Ahmad Safei, *Metode Penelitian Dakwah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2003), hlm.107.

yakni menguraikan setiap permasalahan dalam permasalahan penelitian dengan memaparkan secara umum kemudian menjelaskan secara spesifik.

### 3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing and Verification*)

Langkah terakhir dalam menganalisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Setiap kesimpulan awal masih kesimpulan sementara yang akan berubah bila diperoleh data baru dalam pengumpulan data berikutnya.



## **BAB IV**

### **DESKRIPSI DATA DAN HASIL PENEMUAN PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum Tentang Lokasi Penelitian**

##### **1. Letak Geografis Kabupaten Asahan**

Sebagai salah satu daerah otonom yang berstatus kabupaten di provinsi Sumatera Utara, Kabupaten Asahan memiliki kedudukan, fungsi, dan peran yang cukup penting dalam pembangunan nasional di Indonesia, khususnya pembangunan regional di Sumatera Utara. Kabupaten yang berada di kawasan Pantai Timur Sumatera Utara ini, secara geografis berada pada 2 03'00" – 3 26'00 Lintang Utara, 99 01-100 00 Bujur Timur dengan ketinggian 0 – 1.000 m di atas permukaan laut. Wilayah Kabupaten Asahan ini terletak lebih kurang 160 km sebelah Tenggara dari Kota Medan yang berbatasan dengan Kabupaten Batu Bara di sebelah Utara, di sebelah Selatan dengan Kabupaten Labuhan Batu dan Toba Samosir (TOBASA), di sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Simalungun dan di sebelah Timur berbatasan dengan Selat Malaka.

Sebelum dilakukannya pemekaran wilayah di Kabupaten Asahan pada tahun 2007, tanggal 15 Juni 2007 tentang pembentukan Kabupaten Batu Bara yang termekar dari Kabupaten Asahan, luas wilayah Kabupaten Asahan adalah 4.624,41 Km<sup>2</sup> yang terdiri dari 20 Kecamatan dan 276 Desa/Kelurahan defenitif. Namun setelah dilakukannya pemekaran wilayah, maka luas Kabupaten Asahan menjadi 3.719,45 Km<sup>2</sup> yang terdiri dari 25 Kecamatan dan 204 Desa/Kelurahan defenitif.

## 2. Iklim

Seperti umumnya daerah-daerah lainnya yang berada di kawasan Sumatera Utara, Kabupaten Asahan termasuk daerah yang beriklim Tropis dan memiliki 2 musim yaitu musim kemarau dan musim hujan. Terdapat curah hujan yang signifikan di sebagian besar bulan dalam setahun. Suhu rata-rata di Asahan adalah 26°C.

## 3. Sejarah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan

Lahirnya Departemen Agama Republik Indonesia (DEPAG RI) tidak dapat dipisahkan dengan dasar Negara yakni Pancasila dan Undang-undang Dasar 1945. Hal ini merupakan kristalisasi dan aspirasi dan tuntutan rakyat Indonesia yang religius. Pada Departemen Agama itulah terlihat dengan jelas sistem dan mekanisme ketatanegaraan kita yang unik, dimana Negara secara aktif dan positif mengembangkan kehidupan beragama maupun tidak menjadi Negara demokrasi. Keberadaan kantor jabatan agama daerah tersebut terbentuklah Kantor Urusan Agama Kabupaten/Kota yang bertugas melaksanakan pengawasan oleh PPN.

Setelah Negara kesatuan kita dinyatakan dalam keadaan aman yang ditandai terjadinya peralihan Negara RIS menjadi RI pada tahun 1950, maka pada pertengahan tahun 1951 (2 atau 3 bulan) pemberlakuan undang-undang no.22 tahun 1946 (1 April 1951) untuk luar Jawa, lahirlah Departemen Agama Kabupaten Asahan dengan nama Kantor Urusan Agama Kabupaten Asahan yang beralamat di Jl. Turi No.4, Kelurahan Mekar Baru, Kecamatan Kisaran Timur, Kabupaten Asahan, Provinsi Sumatera Utara.

Masa ini disebut masa pembentukan dengan struktur organisasi Kantor Departemen Agama yang masih sangat sederhana yang lebih dominan mengarah pada pelaksanaan tugas urusan penghuluhan dan ibadah sosial.

Para pejabat pertama ketika itu adalah sebagai berikut:

1. Kepala Kantor : H. Muhammad Thahir Abdullah
2. Sekretaris : Tengku Tokoh
3. KA SUBBAG TU : H. Salman Zulkarnain
4. Bagian Ibadah Haji : H. Abdul Latif Yusuf

Selama masa pembentukan itu upaya sosialisasi, konsiliodasi dan koordinasi senantiasa dilaksanakan berkat bantuan dan dukungan baik dari PEMKAB maupun PEMPROV. Keberadaan Kantor Urusan Agama Kabupaten Asahan secara *deyure* terjadi pada tahun 1952. Pada masa itu disebut masa konsolidasi yang ditandai dengan terbentuknya beberapa bagian baru, yaitu bagian keuangan dan kepegawaian.

Seiring dengan itu pula pada tahun 1952 mulailah dibentuk Kantor Urusan Agama Kecamatan, yaitu:

1. Kantor Urusan Agama Kecamatan Kisaran Timur dengan pejabat pertama adalah Dr. H. Syafi'I MA, pada tahun 1952
2. Kantor Urusan Agama Kecamatan Buntu Pane dengan pejabat pertama adalah Zam'an Jafar, pada tahun 1952.

Setelah 3 tahun Muhammad Thahir Abdullah menjabat sebagai Kepala Kantor yaitu sekitar tahun 1954 beliau dimutasi menjadi kepala jabatan urusan agama

provinsi. Demikian juga hanya jabatan kepenghuluan sebelumnya yang sebelumnya dipegang oleh Abu Bakar diganti oleh Syaiful Bahri Sitorus tahun 1956.

Sejak urusan Agama Islam dinyatakan berdiri dan penghuluan berada dibawahnya, maka dibentuklah Kantor Perwakilan Departemen (PERDEPAG) sebagai cikal bakal lahirnya seksi-seksi yang terdiri dari:

1. Penerangan Agama Islam
2. Pendidikan Agama Islam
3. Urusan Agama Islam.

Keberadaan Kantor Perwakilan tersebut menghilangkan istilah kantor urusan agama Kabupaten Asahan sebagai induk organisasi ketika itu dan menjadikan M. Arsyad Daud dilantik kembali untuk kedua kalinya sebagai kepala kantor perwakilan. Berselang beberapa bulan, M. Arsyad Daud dilantik untuk yang ketiga kalinya sehubungan dengan adanya perubahan nama kantor Perwakilan Departemen Agama menjadi Kantor Departemen Agama yang merujuk kepada surat keputusan Menteri nomor 18 tahun 1975 tentang susunan organisasi dan tata kerja Departemen Agama (DEPAG) disempurnakan.

Adapun urusan pimpinan kepala Kantor Departemen Agama Kabupaten Asahan dijabat oleh Drs. H. Burhanuddin Harahap terjadi perubahan struktur organisasi Kantor Departemen Agama Kota dan Kabupaten diseluruh Indonesia, termasuk Kantor Departemen Agama Kabupaten Asahan. Dengan mengacu pada KMA 373 tersebut, maka struktur organisasi Kantor Departemen Agama Kabupaten Asahan sebagai berikut:



1. Kepala Kantor
2. Kepala Sub. Bagian Tata Usaha
3. Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah
4. Kepala Seksi Pendidikan Madrasah
5. Kepala Seksi Diniyah dan Pondok Pesantren
6. Kepala Seksi Pendidikan Agama Islam
7. Kepala Seksi Bimbingan Masyarakat Islam

Kemudian KMA 373 itu pula KUA Kecamatan yang dulunya ada 2 KUA, sekarang telah dimekarkan menjadi 24 KUA Kecamatan dengan susunan sebagai berikut:

1. KUA Kecamatan Air Batu
2. KUA Kecamatan Air Joman
3. KUA Kecamatan Aek Kuasan
4. KUA Kecamatan Aek Ledong
5. KUA Kecamatan Aek Songsongan
6. KUA Kecamatan Bandar Pasir Mandoge
7. KUA Kecamatan Bandar Pulau
8. KUA Kecamatan Buntu Pane
9. KUA Kecamatan Kisaran Barat
10. KUA Kecamatan Kisaran Timur
11. KUA Kecamatan Tanjung Balai
12. KUA Kecamatan Simpang Empat

13. KUA Kecamatan Rawang Panca Arga
14. KUA Kecamatan Pulau Rakyat
15. KUA Kecamatan Meranti
16. KUA Kecamatan Sei Kepayang
17. KUA Kecamatan Sei Kepayang Barat
18. KUA Kecamatan Sei Kepayang Timur
19. KUA Kecamatan Sei Dadap
20. KUA Kecamatan Silau Laut
21. KUA Kecamatan Setia Janji
22. KUA Kecamatan Tinggi Raja
23. KUA Kecamatan Rahuning
24. KUA Kecamatan Pulo Bandring

Berdasarkan PMA No.1 Tahun 2010 tanggal 28 Januari 2010, Kantor Departemen Agama (DEPAG) berubah penyebutannya menjadi Kantor Kementerian Agama (KEMENAG) diseluruh bagian Indonesia atas keputusan Menteri Agama. Adapun riwayat Kepala Kantor Departemen Agama yang pertama kali menduduki jabatan Kepala Kantor Departemen Agama Kabupaten Asahan:

1. H. Muhammad Thahir Abdullah
2. Tengku Tokoh
3. H. Abdul Latief Yusuf
4. Drs. H. Burhanuddin Harahap
5. Zam'an Jafar, BA

6. H. Ishaq Jar
  7. Drs. H. Muin Isma Nasution
  8. Drs. Zulkarnain Lubis
  9. Drs. H. Yusuf Hadi
  10. Drs. H. Syahrial Naim
  11. Dr. H. Syafi'i, MA
  12. Dr. H. Hayatsyah, M.Pd
4. Visi Dan Misi Kementerian Agama Kabupaten Asahan

- a. Visi

Terlaksananya tugas pelayanan teknis dan administrasi di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan, utamanya dalam bidang perencanaan, perlengkapan, ketatausahaan dan rumah tangga, keuangan dan kepegawaian.

- b. Misi

- 1) Merencanakan dan melaksanakan pelayanan teknis dan administrasi Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan, baik keuangan, kepegawaian, perencanaan, ketatausahaan/rumah tangga, perlengkapan dan seluruh satuan kerja di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan.
- 2) Mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugas sesuai dengan kebijakan teknis Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan dan perundang-undangan yang berlaku.
- 3) Merumuskan rencana program kerja Sub. Bagian Tata Usaha.

4) Meningkatkan wawasan dan kemampuan profesionalisme para pejabat di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan.

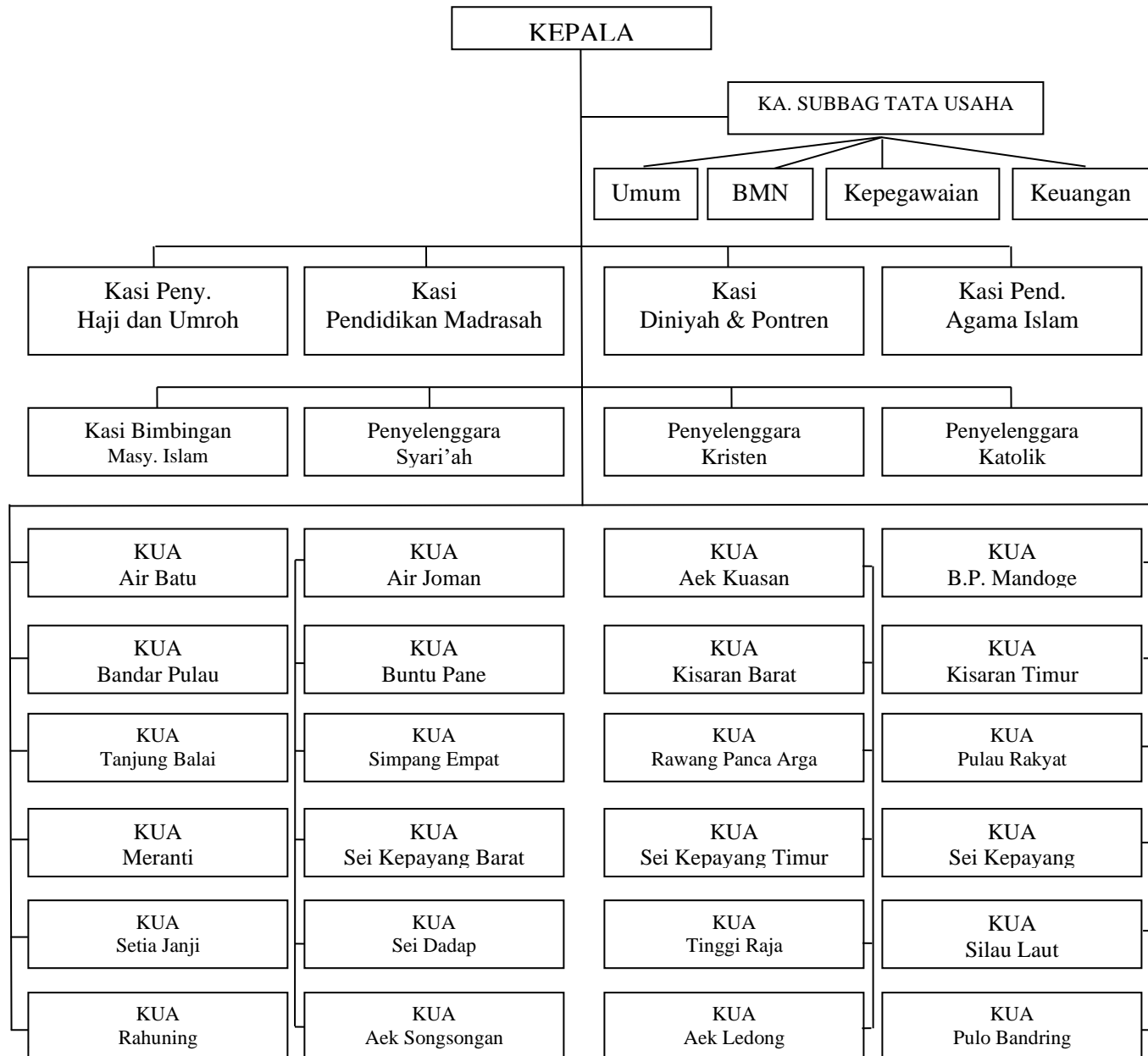
5. Tupoksi Sub. Bagian Tata Usaha

Tugas pokok Sub. Bagian Tata Usaha:

- a. Memimpin pelaksanaan tugas Sub. Bagian Tata Usaha
- b. Menetapkan sasaran kebijaksanaan setiap tahun kegiatan
- c. Menyusun dan menjadwalkan rencana kegiatan
- d. Membagi tugas dan menentukan penanggung jawab Sub. Bagian Tata Usaha
- e. Menggerakkan dan mengarahkan pelaksanaan kegiatan Sub. Bagian Tata Usaha
- f. Menyiapkan konsep rumusan kebijaksanaan pimpinan di bidang administrasi
- g. Memantau pelaksana tugas para bawahan di lingkungan Sub. Bagian Tata Usaha
- h. Mengadakan rapat dinas
- i. Meningkatkan koordinasi dengan satuan kerja lain yang terkait
- j. Menanggapi dan memecahkan masalah yang muncul di lingkungan Sub. Bagian Tata Usaha
- k. Mengadakan konsultasi dengan atasan setiap saat diperlukan
- l. Menyiapkan konsep rumusan dan kebijaksanaan dan program kerja Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan
- m. Melaksanakan urusan kepegawaian, urusan umum, dan urusan keuangan.



## 6. Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan



## 7. Pembagian Tugas (*Job Deskripsi*)

Struktur organisasi yang telah dimiliki Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan, Provinsi Sumatera Utara melakukan penafsiran-penafsiran yang

jelas dan kongkrit sehingga para pegawai atau bagian dalam organisasi mengerti dan menjelaskan tugas dan fungsinya sesuai dengan yang diterapkan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan. Oleh karena itu berikut ini akan dijelaskan fungsi dan tugas berdasarkan struktur organisasi yang dibuat oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan, Provinsi Sumatera Utara.

1) Kepala Kantor

- a. Bertanggung jawab kepada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan.
- b. Mengkoordinir dan mengawasi kegiatan para staf di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan.
- c. Menandatangani surat-surat yang masuk setelah mendapatkan bubuhan tandatangan dari bagian Tata Usaha.
- d. Menghimpun kegiatan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan.

2) Sub. Bagian Tata Usaha (SUBAG. TU)

- a. Melakukan pelayanan, pembinaan, dan bimbingan tugas pokok seksi Tata Usaha.
- b. Bertanggung jawab atas seksi Tata Usaha.
- c. Melakukan penyusunan laporan kegiatan seksi Tata Usaha.
- d. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Kantor atau atasan.

3) Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah

- a. Penyiapan perumusan kebijakan teknis dan perencanaan di bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

- b. Penyiapan pelayanan, bimbingan dan pembinaan, di bidang pendaftaran, dokumen, akomodasi, transportasi, perlengkapan Haji, dan pembinaan Jamaah Haji dan Umrah, serta pengelolaan sistem informasi Haji dan Umrah.
- c. Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

#### 4) Seksi Pendidikan Madrasah

- a. Penyiapan perumusan kebijakan teknis dan perencanaan di bidang pendidikan Madrasah.
- b. Melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi di bidang RA, MI, MTs, dan MA.
- c. Pelaksanaan pelayanan, bimbingan, dan penyiapan pembinaan di bidang kurikulum dan evaluasi, pendidikan dan tenaga kependidikan, sarana prasarana, pengembangan potensi siswa, kelembagaan, kerjasama, dan pengelolaan sistem, informasi Pendidikan Madrasah.
- d. Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang Pendidikan Madrasah.

#### 5) Seksi Bidang Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren

- a. Penyiapan perumusan kebijakan teknis dan perencanaan di bidang Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren.
- b. Pelaksanaan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang Pendidikan Madrasah Diniyah Takmiliah, Diniyah, dan kesetaraan, Pendidikan Pesantren dan Pendidikan Al-Qur'an, serta pengelolaan sistem informasi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren.

- c. Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren.

6) Seksi Pendidikan Agama Islam (PAIS)

- a. Penyiapan perumusan kebijakan teknis dan perencanaan di bidang Pendidikan Agama Islam.
- b. Pelaksanaan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang Pendidikan Agama Islam pada Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD), Taman Kanak-kanak (TK), Sekolah Dasar / Sekolah Dasar Luar Biasa (SD/SDLB), Sekolah Menengah Pertama / Sekolah Menengah Pertama Luar Biasa (SMP/SMPLB), Sekolah Menengah Atas / Sekolah Menengah Atas Luar Biasa / Sekolah Menengah Kejurusan (SMA/SMALB/SMK), dan pengelolaan sistem informasi Pendidikan Agama Islam.
- c. Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang Pendidikan Agama Islam

7) Seksi Bimbingan Masyarakat Islam

- a. Melakukan pelayanan, pembinaan, dan bimbingan tugas pokok seksi BIMAS Islam.
- b. Melakukan penyusunan kegiatan pemberdayaan dan pengembangan aturan dan perkawinan.
- c. Melakukan penyusunan kegiatan pelayan kepenghuluan.
- d. Melakukan penyusunan kegiatan pelayanan hisab dan rakyat.
- e. Melakukan penyusunan kegiatan bendahara menerima biaya pencatatan NR.
- f. Melakukan pelayanan penasehat perkawinan.



#### 8) Penyelenggaraan Syari'ah

- a. Melaksanakan pelayanan dan bimbingan pengembangan MTQ dan pembinaan sarana.
- b. Melakukan pelayanan dan bimbingan kerukunan ummat beragama.
- c. Pelaksanaan pelayanan urusan publikasi dakwah dan HBI.
- d. Melakukan pelayanan urusan Penyuluh dan Bimbingan Dakwah.
- e. Melakukan pelayanan urusan pemberdayaan Masjid.
- f. Melakukan pelayanan urusan siaran dan tamaddun.

#### 9) Penyelenggaraan Kristen

Penyelenggaraan Kristen mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, bimbingan, pembinaan, dan pengelola sistem informasi di bidang bimbingan masyarakat Kristen berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama.

Adapun beberapa bagian dari Kementerian Agama Kabupaten Asahan diluar struktur organisasi yang tercantum diatas yakni pelaksanaan umum, kepegawaian, dan keuangan memiliki tugas-tugas sebagai berikut:

##### 1. Sub. Bagian Seksi Umum

- a. Mengkoordinir dan mengawasi surat masuk dan surat keluar lalu mendisposisikan surat masuk kemudian diarsipkan dalam catatan berdasarkan surat.
- b. Membuka dan menyortir surat-surat masuk yang bersifat rutin.
- c. Meneruskan surat-surat yang sudah disortir kepada sub unit urusan agenda/arsip.

- d. Menyampaikan surat-surat yang sudah diagendakan kepada Kepala Kantor/KABAG Sekretariat dan unit-unit kerja lainnya sesuai dengan kode yang telah ditentukan.
  - e. Memelihara dan mengatur pemakaian cap dinas kantor.
  - f. Menerima, meneliti dan mencatat semua konsep surat / bahan-bahan yang akan diketik.
  - g. Mengajukan atau menyampaikan surat-surat yang akan ditandatangani kepada pejabat-pejabat yang bersangkutan.
  - h. Menyusun laporan tentang hasil pelaksanaan tugas sub bagian umum.
  - i. Melakukan penyediaan pendistribusian, pemeliharaan, pemeliharaan, dan usul penghapusan perlengkapan kantor.
  - j. Menerima dan menyimpan ATK.
  - k. Menghimpun peraturan perundang-undangan, surat keputusan, instruksi, dan surat edaran.
  - l. Mempersiapkan buku tamu, absen pegawai, serta absen rapat.
  - m. Menyusun data Keagamaan.
  - n. Mencatat dan mengatur kegiatan Kepala Kantor.
2. Kepegawaian
- a. Menghimpun, memelihara peraturan pedoman atau petunjuk pelaksanaan Kepegawaian.
  - b. Menyusun konsep usul mutasi.
  - c. Menyiapkan bahan pelantikan pejabat dan penyempahan PNS.

- d. Menyusun data statistik Kepegawaian dan daftar unit kepangkatan.
- e. Menangani berkas guru honorer.
- f. Mengelola surat tugas laporan bulanan pengawas dan guru non-Islam.
- g. Menyusun konsep KGB.

### 3. Sub. Bagian Keuangan

- a. Mengadministrasikan gaji seksi mapenda dan urais.
- b. Membuat daftar pembayaran uang makan pegawai setiap bulan.
- c. Menghitung dan membagikan gaji setiap pegawai di tiap-tiap seksi.
- d. Melaksanakan pembukuan administrasi pajak.
- e. Membuat daftar gaji, lembur, dan honor pegawai..
- f. Melakukan pendataan buku khas umum dan melaporkannya.
- g. Pengeluaran yang dilakukan pelayanan buku khas atau buku Bank pegawai berupa tabungan atau GIRO BANK.

### 8. Tabel Jumlah Pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan

#### Jumlah Pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan

#### Berdasarkan Golongan Kepangkatan

No.	Seksi	Golongan								Jumlah	
		II/ a	II/ b	II/ d	III /a	III /b	III /c	III /d	IV /a		IV /b
1.	Kepegawaian	0	1	0	1	1	2	4	1	1	11
2.	Umum	3	0	2	3	7	0	0	2	0	17
3.	Keuangan	2	0	1	2	3	2	1	1	0	12
4.	Bimas Islam	2	0	0	1	2	1	2	3	0	11

5.	Haji dan Umrah	1	0	0	1	5	6	2	0	0	15
6.	Pend. Madrasah	0	0	0	1	5	1	0	1	0	8
7.	Pend. Agama Islam	1	2	1	2	2	4	0	1	0	13
8.	Pend. Diniyah dan Pondok Pesantren	2	1	0	1	1	2	1	1	0	9
9.	Penyelenggara Syari'ah	1	0	0	1	1	2	2	0	0	7
10.	Penyelenggara Kristen	0	1	0	0	2	4	0	1	0	8
<b>Total</b>		12	5	4	13	29	24	12	11	1	<b>111</b>

Sumber: Data diambil dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan

Tabel diatas yaitu jumlah pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan berdasarkan golongan kepangkatan, yakni dari golongan II/a berjumlah 12 orang, dari golongan II/b berjumlah 5 orang, dari golongan II/d berjumlah 4 orang, dari golongan III/a berjumlah 13 orang, dari golongan III/b berjumlah 29 orang, dari golongan III/c berjumlah 24 orang, dari golongan III/d berjumlah 12 orang, dari golongan IV/a berjumlah 11 orang, dari golongan IV/b berjumlah 1 orang, dan jumlah pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan berjumlah 111 orang.



## **Jumlah Pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan**

### **Berdasarkan Unit Kerja**

<b>No.</b>	<b>Seksi</b>	<b>L</b>	<b>P</b>	<b>Jumlah</b>
1.	Kepegawaian	4	7	11
2.	Umum	11	6	17
3.	Keuangan	8	4	12
4.	Bimas Islam	7	4	11
5.	Haji dan Umrah	8	7	15
6.	Pend. Madrasah	4	4	8
7.	Pend. Agama Islam	6	7	13
8.	Pend. Diniyah dan Pondok Pesantren	6	3	9
9.	Penyelenggara Syari'ah	5	2	7
10.	Penyelenggara Kristen	3	5	8
<b>Total</b>		<b>62</b>	<b>49</b>	<b>111</b>

Sumber: Data diambil dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan

Tabel diatas yaitu jumlah pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan berdasarkan unit kerja, yakni jenis kelamin laki-laki berjumlah 62 orang, sedangkan perempuan berjumlah 49 orang.

### **B. Peran Manajemen Dalam Peningkatan Kualitas Pegawai Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan**

Saat ini masyarakat dunia berada dalam era modern yang ditandai dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi. Kemajuan yang paling menonjol di bidang teknologi adalah lahir teknologi dan informasi yang canggih. Karena itu era ini bisa disebut dengan abad globalisasi informasi. Abad ini juga penuh dengan problema yang kompleks, problema tersebut menyangkut politik, sosial, ekonomi, budaya, dan kenegaraan. Untuk mengatasi problema tersebut diperlukan ilmu

manajemen. Sebagaimana yang diungkapkan oleh sebagian : “Abad ini merupakan abad manajemen karena segala sesuatu memerlukan pengetahuan dan peningkatan”.

Adapun peran manajemen yang dilakukan dalam peningkatan kualitas pegawai meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengendalian, dan pengevaluasian.

### 1. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan yaitu sebagai dasar pemikiran dari tujuan dan penyusunan langkah-langkah yang akan dipakai untuk mencapai tujuan. Allah SWT. berfirman:



“Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain,” (Q.S. Al-Insyirah : 7)<sup>44</sup>

Perencanaan juga terdapat di dalam Kitab Hadits yang artinya:

Rasulullah Saw. bersabda; “Allah menulis kebaikan dan kejelekan yang dilakukan hambanya. Barangsiapa yang berencana melakukan kebaikan tapi tidak melaksanakan maka tetap ditulis sebagai satu amal yang baik yang sempurna baginya oleh Allah. Tetapi barangsiapa yang berencana melakukan kebaikan dan betul-betul dilaksanakan maka oleh Allah ditulis 10 kebaikan dan 700 lipat/cabang sampai cabang yang banyak. Sebaliknya, barangsiapa yang berencana melakukan kejelekan tetapi tidak dilakukan maka ia dianggap melakukan kebaikan yang sempurna. Jika ia berencana melakukan kejelekan dan melaksanakannya maka ditulis sebagai satu kejelekan.”

---

<sup>44</sup>Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Bandung: CV Penerbit Jumanatul 'Ali Art (J-ART),2004)

(HR. Muslim : 187)<sup>45</sup>

Merencanakan berarti mempersiapkan segala kebutuhan, memperhitungkan matang-matang apa saja yang menjadi kendala, dan merumuskan bentuk pelaksanaan kegiatan yang bermaksud untuk mencapai tujuan. Hal ini sejalan dengan apa yang diterapkan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan.

Seperti yang dijelaskan oleh Dr. H. Hayatsyah, M.Pd (Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan) dalam wawancara 24 Maret 2020 di Kisaran, mengemukakan bahwa perencanaan yang dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan adalah;

a. Bagian Tata Usaha:

Koordinasi penyusunan rencana, evaluasi program dan anggaran, serta laporan.

b. Bidang Pendidikan Madrasah:

Penyiapan perumusan kebijakan teknis dan perencanaan di bidang Pendidikan Madrasah.

c. Bidang Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren:

Penyiapan perumusan kebijakan teknis dan perencanaan di bidang Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren.

d. Bidang Pendidikan Agama Islam:

Penyiapan perumusan kebijakan teknis dan perencanaan di bidang Pendidikan Agama Islam.

---

<sup>45</sup>Muhammad Fu'ad Bin Abdul Baqi, *Hadits Shahih Bukhari Muslim*, (Jawa Barat: PT. Fathan Prima Media,2013)

e. Penyelenggaraan Haji dan Umrah:

- 1) Penyiapan perumusan kebijakan teknis dan perencanaan di bidang penyelenggaraan Haji dan Umrah
- 2) Penyiapan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang pendaftaran, dokumen, akomodasi, transportasi, perlengkapan Haji, pengelolaan keuangan Haji, dan pembinaan jama'ah Haji dan Umrah, serta pengelolaan sistem informasi dan Umrah.

f. Bidang Urusan Agama Islam dan Bimbingan Syari'ah:

- 1) Penyiapan perumusan kebijakan teknis dan perencanaan di bidang Urusan Agama Islam dan Pembinaan Syari'ah.
- 2) Penyiapan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang kepenghuluan, pemberdayaan Kantor Urusan Agama dan Keluarga Sakinah, pemberdayaan masjid, produk halal, hisab rukyat, dan pembinaan syari'ah, serta pengelolaan sistem informasi urusan agama Islam dan pembinaan syari'ah.

g. Bidang Penerapan Agama Islam, Zakat, dan Wakaf

- 1) Penyiapan perumusan kebijakan teknis dan perencanaan di bidang penerapan Agama Islam, zakat, dan wakaf.
- 2) Penyiapan pelayanan, bimbingan, dan penyiapan pembinaan di bidang penerangan dan penyuluhan Agama Islam, Musabaqah Al-Qur'an dan Hadits, Zakat dan Wakaf, serta pengelolaan sistem informasi penerangan

Agama Islam, zakat, dan wakaf.<sup>46</sup>

Dari pernyataan diatas, bahwa perencanaan merupakan hal yang paling mendasar dan dibutuhkan dalam membentuk suatu kegiatan yang digambarkan dengan penerapan perencanaan yang akan dilaksanakan dalam menjalankan suatu kegiatan dan peningkatan suatu organisasi demi tercapainya suatu tujuan.

## 2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian merupakan salah satu fungsi manajemen yang dilaksanakan setelah selesainya tahap perencanaan. Dimana rancangan kegiatan itu diorganisasikan mulai dari pembagian tugas sampai kepada yang lainnya. Sub kerja para pegawai pada tempatnya, kaitannya dengan peningkatan kualitas pegawai bahwa pengorganisasian digambarkan sebagai berikut:

- a. Mengidentifikasi aktivitas-aktivitas atau pekerjaan yang diperlukan sehingga rencana berjalan dengan efektif dan efisien, demi untuk mencapai tujuan bersama.
- b. Departementalitas, yaitu mengelompokkan aktivitas atau pekerjaan yang diperlukan dengan cara membagi.
- c. Membuat atau membagi sub sistem / seksi-seksi (elemen-elemen) organisasi jika belum ada, agar tugas pokok dapat terbagi habis untuk dilaksanakan.
- d. Membagi-bagi dan menggolongkan tindakan dalam kesatuan-kesatuan tertentu.
- e. Menentukan dan merumuskan tugas dari masing-masing kesatuan, serta

---

<sup>46</sup>Hayatsyah, *Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan*, Wawancara, 24 Maret 2020



menempatkan pelaksanaan untuk melaksanakan tugas tersebut.

- f. Memberikan wewenang kepada masing-masing pelaksana dalam tugas pokok yang dipercaya kepadanya.
- g. Berkoordinasi antara unit-unit kerja.

### 3. Pelaksanaan (*Actuating*)

Salah satu fungsi manajemen yang ikut berperan didalam peningkatan kualitas pegawai di kantor Kementerian Agama adalah pergerakan atau pelaksanaan. Dimana setiap kegiatan yang dilakukan itu melibatkan beberapa orang didalamnya yang bekerja sama, dalam hal ini sebagai pelaksana kegiatan. Dalam peningkatan kualitas pegawai di kantor Kementerian Agama tentu diperlukan tenaga pekerja yang bukan hanya memahami apa yang menjadi pekerjaannya, tetapi juga harus mampu melayani masyarakat dengan penuh keikhlasan.

Menurut Qurrata A'yun, M.Pd (Kepala Seksi Kepegawaian) mengatakan bahwa, dalam melaksanakan suatu kegiatan, adanya tenaga pelaksana yang tersedia melakukan kerja sama didalamnya, karena keberhasilan suatu pekerjaan tidak hanya mengandalkan individu saja, tetapi diperlukan kerja sama demi untuk mencapai suatu tujuan, kaitannya dengan hasil keberhasilan kantor Kementerian Agama saya lebih memberikan penjelasan secara detail pada rekan anggota, dengan cara memahami suku, usia, dan lain sebagainya demi untuk memudahkan komunikasi dan memperlancar suatu penjelasan.<sup>47</sup>

---

<sup>47</sup>Qurrata A'yun, *Kepala Seksi Kepegawaian Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan*, Wawancara, 24 Maret 2020

Sahrul Nasution mengemukakan bahwa kaitannya dalam pelaksanaan kegiatan para pegawai saya dipercayakan lebih terfokus pada urusan ketatausahaan, rumah tangga, perlengkapan, dan pemeliharaan serta pengelolaan dan pelaporan barang milik / kekayaan Negara. Sebagai seksi ketatausahaan, rumah tangga, perlengkapan, dan pemeliharaan serta pengelolaan dan pelaporan barang milik / kekayaan Negara saja tetapi untuk memberikan kenyamanan kepada pegawai ataupun masyarakat yang mengikuti kegiatan, dan lain sebagainya, yang tentunya dengan bekerja sama dengan baik.<sup>48</sup>

Dalam hal ini bahwa peran manajemen dalam suatu perencanaan kegiatan akan berarti bila terdapat tenaga pelaksana yang ahli di bidang manajemen didalamnya yang tersedia merealisasikan rencana tersebut dalam bentuk kinerja yang nyata. Tanpa adanya perencanaan yang dilaksanakan dengan baik maka tidak akan mendapatkan hasil yang maksimal.

#### 4. Pengendalian (*Controlling*)

Pengendalian merupakan salah satu fungsi manajemen yang dibutuhkan untuk menjamin agar semua keputusan rencana dan pelaksana kegiatan mencapai suatu tujuan dengan hasil yang baik dan efisien. Memonitor perubahan baik individu ataupun keseluruhan dalam struktur organisasi. Sahrul Nasution mengemukakan bahwa, karena pengendalian berperan penting dalam sebuah organisasi, maka sikap kesadaran kinerja pada para anggota dalam suatu

---

<sup>48</sup>Sahrul Nasution, *Sub. Bagian Umum Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan*, Wawancara, 28 Maret 2020

kepercayaan itu bisa kita jalankan dengan sebaik-baiknya, sikap percaya diri terutama dalam hal menjalankan suatu kegiatan.

Dengan demikian pelaksanaan peran manajemen memerlukan pengendalian, kegiatan akan berarti bila terdapat tenaga pelaksana yang ahli dalam mengendalikan semua kegiatan dan aktivitas pegawai.

## 5. Evaluasi

Salah satu yang harus diperhatikan dalam peningkatan suatu lembaga dan menjalankan suatu kegiatan, dalam hal ini peningkatan kualitas pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan adalah dengan melakukan langkah evaluasi yang dilakukan seperti mengevaluasi pelaksanaan atau kegiatan pegawai, mengevaluasi sejauh mana manfaat kegiatan yang bisa dikerjakan para pegawai di wilayah kerja dan lingkungan sekitar, mengukur kerja pegawai dalam menjalankan kegiatan dan pekerjaannya masing-masing. Kemudian mengevaluasi unit-unit kerja, apakah berjalan dengan sesuai harapan atau tidak.

Hal ini sejalan dengan pernyataan Dr. H. Hayatsyah, M.Pd (Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan) bahwa evaluasi itu sangat penting, dalam hal ini mengevaluasi kegiatan yang telah dilaksanakan dengan tujuan agar kegiatan yang telah dilakukan dapat diketahui apakah kegiatan itu berhasil atau tidak.<sup>49</sup> Evaluasi sangat dibutuhkan dalam hal memonitoring kembali terhadap apa yang dilaksanakan. Dengan evaluasi, maka kita bisa mengetahui kekurangan dan

---

<sup>49</sup>Hayatsyah, *Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan*, Wawancara, 30 Maret 2020

kelebihan organisasi, berhasil atau tidaknya suatu kegiatan yang sudah dikerjakan. Jika secara kualitas pegawai mengalami peningkatan, maka secara otomatis, kualitas pelayanan terhadap masyarakat di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan juga akan meningkat.

Sebagaimana Firman Allah SWT. dalam Surah Ash-Shaff ayat 4



“Sesungguhnya Allah menyukai orang yang berperang dijalan-Nya dalam barisan yang teratur seakan-akan mereka seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh.” (Q.S. Ash-Shaff : 4)<sup>50</sup>

Pada ayat diatas tersebut, merupakan dorongan dari Allah SWT. kepada hamba-hamba-Nya untuk berjihad di jalan-Nya dan mengajarkan kepada mereka bagaimana yang seharusnya mereka lakukan, dan bahwa sepatutnya mereka berbaris secara rapi dalam jihad tanpa ada celah dalam barisan, dimana barisan mereka tersusun rapi dan tertib yang dengannya dicapai kesamaan antara para mujahid, saling bantu-membantu, membuat musuh gentar. Oleh karena itulah, Nabi Muhammad saw, apabila berperang menyusun barisan para sahabatnya dan merapikan posisi-posisi mereka sehingga tidak terjadi bersandarnya sebagian mereka kepada yang lain, bahkan masing-masing kelompok fokus di tempatnya dan

<sup>50</sup>Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta Timur: CV Pustaka Ash-Shaff,2012)

mengerjakan tugasnya, sehingga dengan cara seperti ini sempurna amal dan tercapailah kesempurnaan.

Dalam hal ini pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan dituntut untuk memberikan peran yang mampu menunjang guna tercapainya maksud tersebut. Kegiatan-kegiatan yang perlu dikembangkan lebih lanjut dan program-program yang belum terlaksana memerlukan kesiapan para pengurusnya dan tentu saja motivasi dan dukungan dari semua pihak yang terkait.

### **C. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Peningkatan Kualitas Pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan**

Dalam menyongsong pembangunan jangka panjang, upaya peningkatan kualitas sumber daya aparatur menjadi semakin penting dan strategis, mengingat pada saat era tinggal landas pembangunan nasional, kita dihadapkan kepada dinamika kehidupan masyarakat yang tinggi dan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sangat cepat. Peluang baru akan terbuka dan di lain pihak akan dihadapkan pada berbagai masalah besar dan kompleks yang dapat muncul secara mendadak.

Semua itu memerlukan kecepatan dalam menelaah keadaan secara tepat untuk mengantisipasi berbagai masalah tersebut. Untuk itu seluruh aparatur pemerintah dengan segala perangkatnya dituntut untuk memiliki kemampuan dalam menerapkan manajemen modern dalam melaksanakan tugas-tugas umum pemerintahan.



Dalam pembinaan di Kantor Kementerian Agama yang dilakukan melalui proses Diklat adalah merupakan usaha sistematis untuk meningkatkan pengetahuan, kemampuan, keterampilan, dan sikap mental pegawai sesuai dengan tuntunan dan kebutuhan organisasi dan pembinaan karier pegawai yang bersangkutan. Seluruh tatanan administrasi pemerintahan, termasuk peningkatan kemampuan dan disiplin, pengabdian dan keteladanan dan kesejahteraan aparaturnya, sehingga secara keseluruhan semakin mampu melaksanakan tugas pemerintahan dan pembangunan dengan sebaik-baiknya, serta tanggap terhadap kepentingan daspirasi masyarakat.

#### 1. Faktor Pendukung dalam Peningkatan Kualitas Pegawai

##### a. Motivasi

Motivasi adalah dorongan yang memberikan daya perangsang kepada pegawai yang bersangkutan agar pegawai tersebut bekerja dengan segala daya dan upaya agar hasil kerja pegawai dapat memenuhi standar. Menurut Risnawati, selaku Pengadministrasi Seksi Haji dan Umrah, mengemukakan bahwa salah satu faktor pendukung dalam peningkatan kualitas pegawai yaitu memotivasi pegawai, seperti motivasi yang diberikan pimpinan terhadap para pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan.<sup>51</sup>

Di kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan, motivasi yang diberikan itu berupa penghargaan atau hadiah kecil-kecilan, yang diberikan langsung oleh Kepala Kantor sebagai motivasi kepada ASN. Disamping itu, Kepala Kantor juga akan memperhatikan kinerja ASN dengan memberikan jabatan yang sesuai dengan

---

<sup>51</sup>Risnawati, *Pengadministrasi Seksi Haji dan Umrah*, Wawancara, 4 April 2020

skill ASN tersebut.<sup>52</sup>

Dari pendapat diatas, penulis mengemukakan bahwa faktor pendukung dalam kualitas pegawai salah satunya adalah pemberian motivasi dimana daya dorong seseorang untuk melakukan aktivitas tertentu. Agar pegawai mendapat etos kerja, dimana etos kerja merupakan kadar komitmen dan semangat melakukan suatu pekerjaan yang didasari oleh pandangan seseorang atas makna pekerjaan yang dimaksud.

#### b. Fasilitas Kantor

Fasilitas kantor adalah segala sesuatu yang menjadi sarana pendukung dalam berbagai aktivitas kantor yang berbentuk fisik serta dapat digunakan dalam kegiatan normal. Fasilitas kantor ini mempunyai manfaat dimasa depan dan umur atau masa manfaatnya relatif permanen. Menurut H. Jamaluddin, S.Ag, selaku Kepala Seksi Haji dan Umrah, mengemukakan bahwa salah satu faktor pendukung dalam peningkatan kualitas pegawai yaitu Fasilitas. Adapun fasilitas yang disediakan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan sudah cukup memadai.<sup>53</sup>

Dari penjelasan diatas dengan demikian penulis mengemukakan bahwa fasilitas yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan cukup memadai tapi masih terlihat kurang. Dimana fasilitas seperti pendingin ruangan/AC tidak ada disetiap ruangan, hanya ada di beberapa ruangan tertentu seperti di

---

<sup>52</sup>Qurrata A'yun, *Kepala Seksi Kepegawaian*, Wawancara VIA WhatsApp, 27 Oktober 2020

<sup>53</sup>Jamaluddin, *Kepala Seksi Haji dan Umrah*, Wawancara, 7 April 2020

ruangan kepala kantor dan ruangan rapat. Tetapi ada fasilitas yang baru dibuat di kantor, yakni meja tempat pengisian data tamu dan juga kunci pintu elektrik di sebelah tempat pengisian data tamu. Menurut peneliti, sangat dibutuhkan fasilitas yang lengkap agar pegawai mudah melakukan aktivitas kerja.

### c. Disiplin Kerja

Kedisiplinan merupakan sikap yang harus dimiliki oleh setiap pegawai dalam organisasi untuk meningkatkan kinerja. Setiap organisasi perlu memiliki berbagai ketentuan yang harus ditaati oleh para anggotanya untuk mencapai standar yang dipenuhi. Kedisiplinan merupakan fungsi operatif manajemen sumber daya manusia yang terpenting, karena semakin baik disiplin karyawan, semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapainya. Tanpa disiplin yang baik, sulit bagi organisasi mencapai hasil yang optimal.

Berikut jenis-jenis disiplin kerja pegawai dalam meningkatkan kualitas kerja pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan sebagai berikut:

#### 1) Disiplin terhadap waktu, misalnya jam kerja dan jam pelayanan.

Jam kerja atau jam pelayanan di kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan yaitu masuk dari pukul 07.30 WIB, diawali dengan Upacara pada hari Senin dan Apel Pagi pada hari yang lain. Kemudian waktu istirahatnya pukul 12.00-13.00 WIB, dan khusus di hari Jum'at pada pukul 12.00-13.30 WIB. Dan waktu pulang kerja yaitu, pukul 16.00 WIB, dan pukul 16.30 WIB pada hari Jum'at. Apabila pegawai melanggar aturan jam kerja, maka ada sanksi, yakni pemotongan 5% dari gajinya.

- 2) Disiplin terhadap perbuatan, yaitu mengharuskan orang untuk mengikuti dengan ketat perbuatan atau langkah tertentu dalam perbuatan, agar dapat mencapai atau menghasilkan sesuatu sesuai dengan standar.<sup>54</sup>

Menurut Suwarni sebagai salah satu pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan, selain jenis-jenis disiplin kerja yang dijelaskan di atas terdapat pula prinsip-prinsip disiplin kerja pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan yaitu sebagai berikut:

- 1) Prosedur dan kebijakan yang pasti
- 2) Tanggung jawab kepenyediaan
- 3) Komunikasi peraturan
- 4) Tanggung jawab pemaparan bukti
- 5) Perlakuan yang konsisten
- 6) Pertimbangan atas situasi
- 7) Peraturan dan hukuman yang wajar

Dari pemaparan salah satu pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan tentang jenis-jenis disiplin kerja bahwa belum dilaksanakan dengan baik, terutama disiplin waktu masih ada beberapa pegawai yang datang terlambat namun pulang sebelum jam kantor selesai. Dan dari prinsip kerja itu sendiri sesudah dilakukan secara menyeluruh dan berjalan sesuai dengan prinsip tersebut sehingga pegawai dalam melayani masyarakat tidak terjadi kekeliruan pada saat melakukan

---

<sup>54</sup>Hayatsyah, *Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan*, Wawancara, 4 April 2020

pelayanan.

## 2. Faktor Penghambat dalam Peningkatan Kualitas Pegawai

### a. Tidak adanya SOP

SOP merupakan dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan sesuatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dari para pekerja dengan biaya yang serendah-rendahnya. SOP biasanya terdiri dari manfaat, kapan dibuat atau direvisi, metode penulisan prosedur, serta dilengkapi oleh bagian *flowchart* dibagian akhir.

Menurut Risnawati, selaku Pengadministrasi Seksi Haji dan Umrah, mengemukakan bahwa salah satu faktor penghambat dalam peningkatan kualitas pegawai yaitu tidak adanya SOP (Standar Operasional Prosedur), sebagaimana setiap perusahaan bagaimanapun bentuk dan apapun jenisnya, membutuhkan sebuah panduan untuk menjalankan tugas dan fungsi setiap elemen atau unit perusahaan. Seperti sistem yang disusun untuk memudahkan, merapihkan dan menerbitkan pekerjaan pegawai, dan sistem ini berisi urutan proses melakukan pekerjaan dari awal sampai akhir.<sup>55</sup>

Dari pendapat di atas dengan demikian penulis mengemukakan bahwa faktor penghambat dalam kualitas pegawai salah satunya adalah tidak adanya SOP (Standar Operasional Prosedur), dimana SOP sangat dibutuhkan dalam suatu perusahaan/organisasi, karena SOP yaitu untuk menjelaskan perincian atau standar

---

<sup>55</sup>Risnawati, *Pengadministrasi Seksi Haji dan Umrah*, Wawancara, 14 April 2020



yang tetap mengenai aktivitas pekerjaan yang berulang-ulang yang diselenggarakan dalam suatu organisasi dan SOP lah yang mampu menjadikan arus kerja yang lebih baik, menjadikan panduan untuk pegawai baru, memudahkan pengawasan, serta mengakibatkan koordinasi yang baik antara bagian-bagian yang berlainan dalam perusahaan/organisasi.

b. Rendahnya Kualitas Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. SDM juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan. Pada hakikatnya, SDM berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir, dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi tersebut.

Kualitas sumber daya manusia merupakan komponen penting dalam setiap gerak pembangunan. Hanya dari sumber daya manusia yang berkualitas tinggilah yang dapat mempercepat pembangunan bangsa. Jumlah penduduk yang besar, apabila tidak diikuti dengan kualitas yang memadai, hanyalah akan menjadi beban pembangunan. Menurut Qurrata A'yun, M.Pd (Kepala Seksi Kepegawaian), mengemukakan bahwa salah satu faktor penghambat dalam peningkatan kualitas pegawai yaitu rendahnya kualitas sumber daya manusia dimana kualitas sumber daya manusia sangat dibutuhkan dalam suatu organisasi, karena didalam organisasi

kualitas sumber daya manusia dapat mempercepat pembangunan bangsa.<sup>56</sup>

SDM yang berkualitas itu seperti:

1. Attitude/Akhlaq yang Baik

Attitude/akhlaq yang baik dapat mendasari segala tingkah laku manusia untuk senantiasa melakukan yang terbaik. Sumber daya manusia yang seperti ini punya daya kerja yang baik karena ia jujur, adil, dan selalu berusaha untuk tidak merugikan orang lain.

2. Keahlian

Manusia yang mempunyai keahlian yang baik, akan bisa bermanfaat dengan baik di bidangnya. Misalnya seseorang yang jago arsitektur, akan bisa menguntungkan Negara jika membuat bangunan-bangunan yang menarik wisatawan dari seluruh dunia.

3. Kekuatan Fisik

Jika diarahkan untuk hal-hal yang positif, kekuatan fisik bisa banyak berguna. Ini tidak hanya tentang mengangkat barang aja. Kekuatan fisik juga berarti seseorang tidak gampang sakit karena daya tahan tubuhnya baik. Manusia dengan kekuatan fisik akan bisa bekerja dan berkarya dengan baik tanpa bolak-balik harus ke rumah sakit.

4. Inovatif

SDM yang berkualitas itu bukanlah seorang pegawai yang cepat puas dengan apa yang mereka gapai, namun merupakan manusia yang unggul, yakni manusia kreatif, yang senantiasa aktif dalam mencari berbagai hal yang baru. Tentunya yang

---

<sup>56</sup>Qurrata A'yun, *Kepala Seksi Kepegawaian*, Wawancara, 17 April 2020

bersifat positif dan mendukung pekerjaan mereka untuk mencari hasil yang lebih baik lagi, bukan penurunan kinerja.

#### 5. Dedikasi

Seorang yang unggul wajib untuk memiliki rasa pengabdian pada tugas serta pekerjaan mereka. Dimana mereka harus mempunyai visi yang jauh kedepan. Seseorang dengan dedikasi yakni seorang yang disiplin, sebab akan fokus pada apa yang mau mereka wujudkan. Jika dilihat dari sisi profesionalitas, maka memiliki arti tidak bekerja setengah-setengah.

Dari pendapat diatas, dengan demikian penulis mengemukakan bahwa faktor penghambat dalam peningkatan kualitas pegawai salah satunya adalah rendahnya kualitas sumber daya manusia, dimana kualitas sumber daya manusia dalam suatu organisasi sangat dibutuhkan. Oleh karena itu dalam melaksanakan pembangunan suatu wilayah atau Negara perlu diketahui sumber daya manusia yang semakin baik dan sehat, yang akan mampu membuat perencanaan yang baik dan menunjang pembangunan yang lebih baik.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, beberapa hal dapat peneliti simpulkan yaitu peran manajemen dalam peningkatan kualitas pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan telah dikelola dengan baik melalui beberapa aspek manajerial, yaitu menyusun suatu perencanaan untuk program kerja atau kegiatan, merancang struktur formal untuk penggunaan yang paling efektif sumber daya keuangan dan tenaga kerja organisasi, mengendalikan fungsi manajemen untuk menjamin agar semua keputusan rencana dan pelaksana kegiatan mencapai suatu tujuan dengan hasil yang baik dan efisien, mengevaluasi kegiatan-kegiatan yang telah dilaksanakan agar diketahui sejauh mana peran manajemen dalam peningkatan kualitas pegawai.

Kemudian faktor pendukung peningkatan kualitas pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan, yaitu motivasi kepada pegawai, fasilitas kantor yang lengkap atau setidaknya cukup memadai, dan disiplin kerja yang telah diterapkan. Dan juga faktor penghambatnya ialah tidak adanya SOP (Standar Operasional Prosedur) yang memang sangat dibutuhkan dalam suatu perusahaan/organisasi, kemudian rendahnya kualitas sumber daya manusia, dikarenakan sumber daya manusia yang sangat baik akan membuat suatu perencanaan yang baik.

## **B. Saran**

Salah satu tolak ukur dari kemajuan dan keberhasilan suatu organisasi, terutama dalam peningkatan kualitas pegawai adalah dengan terlaksananya semua program-program kerja. Sistem atau cara menjalankan sebuah organisasi dalam suatu lembaga harus betul-betul mempunyai strategi sehingga jangka panjang organisasi akan bisa bertahan.

Skripsi ini bisa menjadi acuan atau rujukan pada peneliti selanjutnya, terutama mengenai peran manajemen dalam peningkatan kualitas pegawai, penelitian ini juga dapat menjadi masukan kepada pegawai lainnya, yaitu:

1. Dalam rangka meningkatkan kualitas pegawai maka perlu adanya penerapan fungsi-fungsi manajemen agar kegiatan-kegiatan yang direncanakan dapat berjalan dengan efektif dan efisien.
2. Disiplin kerja dan waktu dalam pembahasan ditemukan bahwa ketepatan waktu perlu diperhatikan, pegawai harus lebih disiplin ketika berangkat dan pulang ke kantor, oleh karena itu Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan harus lebih tegas dalam pengawasan kedisiplinan pegawai.
3. Kompetensi pegawai dalam pembahasan ditemukan bahwa pengetahuan pegawai perlu lebih diperhatikan dan ditingkatkan lagi. Pegawai kantor perlu mengadakan pelatihan dan tanggung jawab dalam bekerja baik dalam pelatihan diluar maupun pelatihan yang diadakan sendiri oleh kantor. Sehingga dapat menambah pengetahuan mereka dan meningkatkan keterampilan pegawai

kantor agar lebih baik lagi dengan perkembangan yang ada.

4. Fasilitas kantor dalam pembahasan ditemukan bahwa fasilitas alat kerja perlu diperbaharui lagi, sehingga fasilitas pelayanan atau kegiatan lebih baik lagi.



## DAFTAR PUSTAKA

- Badudu. 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Lengkap*. Jakarta: Ciago Pers
- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Media Grup
- Daft, Richard, L. 2013. *Era Baru Manajemen, Edisi Revisi*. Jakarta: Selemba Empa
- Departemen Agama RI. 2004. *Mushaf Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Bandung: CV Penerbit Jumanatul 'Ali Art (J-ART)
- \_\_\_\_\_. 2012. *Mushaf Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Jakarta Timur: CV Pustaka Ash-Shaff
- Depdikbud.1989. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- Hadi, Sutrisno. 1999. *Metodologi Research*. Yogyakarta: UGM Press
- Hasibuan, H, Melayu, S,P. 2007. *Manajemen: Dasar, Pengertian dan Masalah, Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara
- <https://id.m.wikipedia.org>. 1 Januari 2020
- Kementerian Agama RI. 2014. *Mushaf Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Jakarta Pusat: Beras
- Kotler, Philip. 1994. *Prinsip Pemasaran*. Prentice Hall
- Kriyantono, Rachmat. 2009. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana
- Manullang, M. 1996. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Galia Indonesia
- Marihot, Hariandja TE. 2002. *Pengadaan, Pengembangan, Pengkompensasian, dan Peningkatan Produktifitas Pegawai*. Jakarta: Grasindo

- Moeloeng, Lexy. 1995. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Muhtadi, Asep, Saiful. Safei, Agus, Ahmad. 2003. *Metode Penelitian Dakwah*. Bandung: Pustaka Setia
- Ritonga, Hasnun, Jauhari. 2015. *Manajemen Organisasi, Pengantar Teori dan Praktek*. Medan: Perdana Publishing
- Ruslan, Rosady. 2008. *Metodologi Penelitian Publik Relation Dan Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo
- Sarwono, Sarlito, Wirawan. 2015. *Teori-teori Psikologi Sosial*. Jakarta: Rajawali Pers
- Siraj, Arifuddin. 2012. *Manajemen*. Makassar: Makassar Press
- Stoner, James, A.F. Freeman, R, Edward. JR, Daniel, R, Gilbert. 1995. *Management, Sixth Edition*. New Jersey: Prentice Hall
- Sugiyono. 2006. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- \_\_\_\_\_. 2009. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Suhardono, Edy. 1994. *Teori Peran (Konsep, Derivasi, dan Implikasinya)*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Suyuti, M, Gazali. Nanggela, Richard, M. 2013. *Al-Marhamah*. Makassar
- Terry, George, R. 1968. *Principles of Management, The Irwin Series in Management*. New York: Irwin
- \_\_\_\_\_. 2013. *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara
- Thoha, Miftah. 2003. *Pembinaan Organisasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

- Timpe, A, Dale. 1992. *Seri Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- \_\_\_\_\_. 1992. *Kinerja*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Usman, Husaini. Akbar, Purnomo, Setiady. 2006. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara
- Wibowo. 2014. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- [www.wibowopajak.com](http://www.wibowopajak.com). 1 Januari 2020
- Zubaidi.2013. *Buku Saku Kementerian Agama*. Jakarta

## PEDOMAN WAWANCARA

1. Apa latar belakang dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan ?
2. Apa sajakah yang harus dilakukan agar kualitas pegawai tetap terus meningkat ?
3. Bagaimana strategi yang harus dilakukan agar kualitas pegawai tetap bertahan ?
4. Apa saja hambatan dan kendala dalam peningkatan kualitas pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan ?
5. Bagaimana solusi dalam menghadapi hambatan dan kendala dalam peningkatan kualitas pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan ?
6. Bagaimana peran manajemen dalam peningkatan kualitas pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan ?
7. Bagaimana strategi mengatasi pegawai yang sulit untuk dipimpin dan tidak mengikuti kebijakan yang sudah disepakati ?
8. Apakah yang menjadi faktor pendukung terwujudnya kualitas yang baik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan ?
9. Metode apa yang digunakan dalam membentuk kualitas pegawai yang efektif di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan ?
10. Bagaimana cara memotivasi pegawai agar bisa menciptakan kualitas yang efektif ?

## DOKUMENTASI



Foto bersama Kepala Seksi Kepegawaian Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan



Foto bersama Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan



Foto Menteri Agama, Wakil MENAG, KAKANWIL SUMUT, dan Kepala KEMENAG ASAHAN



Foto bersama Kepala Tata Usaha Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan





Foto Ruangan Depan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA  
**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Jl. Williem Iskandar Pasar V Telp. 6615683 – 6622925, Fax. 6615683 Medan Estate 20371

Nomor: B-644/DK.1/TL.00/3/2020

9 Maret 2020

Lamp : -

Prihal : **Mohon Izin Riset**

Kepada Yth :  
**Kepala Kantor Kementerian Agama  
Kabupaten Asaha.**

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dengan hormat, disampaikan bahwa mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara Medan yaitu :

Nama : Muhammad Rizqi Hasibuan  
NIM : 14151010  
Sesmster : X (sepuluh)  
Jurusan : Manajemen Dakwah (MD)  
Tempat Tgl Lahir : Kisaran, 11 September 1997  
Alamat : Jl. Pembangunan I Kel. Teladan Kec. Kisaran Timur.

sedang melaksanakan Penulisan Skripsi berjudul : "**Peran Manajemen Dalam Peningkatkan Kualitas Pegawai Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan**". Untuk kelancaran penulisan dimaksud, mohon bantuan Bapak Pimpinan memberikan keterangan dan data yang dibutuhkan dalam penelitian dimaksud.

Demikian kami sampaikan, atas bantuan dan kerja samanya diucapkan terima kasih.

Wassalam  
a.n. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik  
dan Kelembagaan



*[Signature]*  
D. Eri Brata Madya, M.Si  
NIP. 19670610 199403 1 003

Tembusan:  
Rektor UIN Sumatera Utara  
Dekan Fakultas Dakwah dan Komuniaksi UIN Sumatera Utara  
Ketua Prodi MD Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara.





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN ASAHAN**

Jalan Turi No. 04 Kisaran Telp. (0623) 41638 – Faks (0623) 347215

Email : kemenagasahan@yahoo.com, kabasahan@kemenag.go.id, asahanKemenag@gmail.com  
Kisaran 21216

Nomor : B.1026/KK.02.06/1-a/KP.06/04/2020  
Lamp : —  
Hal : **Ijin Riset**

Kisaran, 22 April 2020

Kepada Yth,  
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UINSU  
Di –

Medan.

1. Sehubungan dengan Surat Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Nomor : B-644/DK.1/TL.00/3/2020, Tanggal 09 Maret 2020, Prihal Permohonan Ijin Riset.

2. Dengan ini diberitahukan kepada :

Nama : **Muhammad Rizqi Hasibuan**  
NIM : 14151010  
Semester : X (Sepuluh)  
Jurusan : Manajemen Dakwah (MD)  
Tempat Tgl Lahir : Kisaran, 11 September 1997  
Alamat : Jl. Pembangunan I Kel. Teladan Kec. Kisaran Timur

Bahwasanya dapat diberikan Ijin Riset melakukan Penelitian yang bertujuan untuk menyelesaikan tugas akhir dalam rangka penulisan Skripsi (S1) di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dengan judul " Peran Manajemen Dalam Peningkatan Kualitas Pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Asahan.

3. Demikian disampaikan atas perhatian dan kerjasamanya di ucapkan terima kasih.



Kepala

**HAYATSYAH**