

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi suatu komponen penting yang berperan untuk menentukan keberhasilan serta tindak lanjut sebuah organisasi. Pengelolaan SDM yang baik tidak hanya memastikan kelangsungan operasional sehari-hari, tetapi juga membantu organisasi dalam menghadapi tantangan di era mendatang. Kompetensi sebuah organisasi amat berkaitan dengan pengelolaan SDM yang efektif pada saat menjalankan peran dan tanggung jawab mereka. Organisasi yang mampu mengelola SDM secara efektif akan lebih siap untuk menerapkan strategi bisnis yang telah direncanakan. Pengelolaan SDM yang efisien harus mencakup pengembangan keterampilan, pengetahuan, dan kemampuan para pekerja untuk menjamin adanya dedikasi secara maksimal pada pencapaian tujuan organisasi.

Menurut Dani dan Putra (2022), "Strategi organisasi akan berhasil jika organisasi mampu mengelola dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui peningkatan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan SDM." Pernyataan ini menegaskan pentingnya pengelolaan sumber daya manusia yang berbasis kompetensi sebagai fondasi dalam meraih sukses organisasi.

SDM tidak hanya menjalankan peran strategis, tetapi juga menjadi penggerak utama yang memastikan setiap aspek dalam organisasi berfungsi dengan baik. Manajemen SDM berada pada posisi krusial dalam hierarki

organisasi, sebab pengelolaan yang tepat terhadap SDM dapat memastikan bahwa mereka bekerja secara produktif, efisien, dan selaras dengan tujuan organisasi. Oleh karena itu, pengelolaan SDM yang baik harus mampu mengatur dan memanfaatkan potensi manusia secara optimal, sehingga mereka dapat memberikan kontribusi maksimal bagi keberhasilan dan keberlanjutan organisasi.

SDM berperan signifikan untuk keberhasilan organisasi, terutama pada aspek pelayanan. Kualitas pelayanan yang diberikan suatu organisasi sangat bergantung pada kompetensi, motivasi, dan keterampilan karyawan dalam melayani kebutuhan pelanggan. Pelayanan yang efektif dan memuaskan hanya dapat tercapai jika manajemen SDM dikelola dengan baik, di mana karyawan didukung melalui pelatihan, pengembangan, serta pemberian motivasi yang berkelanjutan.

Pelayanan yang berkualitas sangat bergantung pada fungsi krusial pengelola SDM pada sebuah organisasi. Pengelolaan SDM berfungsi menjamin agar setiap tenaga kerja berkompetensi, memiliki motivasi, serta wawasan yang mumpuni agar dapat menghadirkan layanan optimal pada konsumen. Menurut Mathis dan Jackson (2019), manajemen sumber daya manusia meliputi praktik dan kebijakan yang difokuskan pada perekrutan, pengembangan, serta pengelolaan tenaga kerja sehingga mereka mampu bertugas secara optimal. Hal ini menjadi semakin penting dalam konteks pelayanan, di mana kualitas layanan yang diberikan karyawan berbanding lurus dengan kompetensi, sikap, dan perilaku mereka dalam berinteraksi dengan pelanggan.

Pelayanan yang prima bukan hanya soal kemampuan teknis, tetapi juga mencakup kemampuan interpersonal, seperti kemampuan berkomunikasi, empati, dan sikap ramah dalam melayani pelanggan. Disini, peran manajemen SDM menjadi sangat penting, yaitu melalui pemberian pembinaan yang tepat, berpusat pada peningkatan keterampilan teknis serta dalam peningkatan keterampilan nonteknis. Menurut Dessler (2020), pelatihan karyawan yang berkesinambungan akan meningkatkan kualitas pelayanan yang mereka berikan. Karyawan yang dilengkapi dengan pelatihan yang tepat cenderung lebih siap dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dan mampu memberikan layanan yang melebihi ekspektasi.

Selain aspek pelatihan, manajemen SDM juga bertanggung jawab dalam menciptakan sistem motivasi yang efektif, salah satunya melalui pemberian kompensasi yang adil, bonus, atau penghargaan yang sesuai dengan kinerja karyawan. Sistem kompensasi yang tepat ini menjadi faktor penting dalam menjaga semangat dan komitmen karyawan untuk selalu memberikan yang terbaik dalam pelayanan mereka. Karyawan yang merasa dihargai, baik secara finansial maupun non-finansial, akan kian terinspirasi untuk bertugas lebih gigih dan memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.

Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia yang efektif mampu membangun lingkungan kerja yang mendukung terciptanya pelayanan bermutu tinggi. Melalui pengelolaan sumber daya manusia yang baik, organisasi mampu menaikkan produktivitas internal, serta mampu mengoptimalkan kepuasan pelanggan dan reputasi perusahaan secara keseluruhan. Pengelolaan SDM yang

tepat, termasuk dalam hal perekrutan, pelatihan, dan penghargaan, akan mendukung pencapaian tujuan organisasi dan mendorong keberhasilan jangka panjang dalam sektor pelayanan. Dengan pengelolaan yang tepat, karyawan akan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik, yang mampu menaikkan rasa puas pelanggan, serta berdampak positif terhadap reputasi dan daya saing organisasi atau perusahaan.

Salah satunya perusahaan yang mengedepankan pelayanan adalah perusahaan travel umroh. Perusahaan ini merupakan birojasa yang memfasilitasi pelayanan atau penyelenggaraan umroh. Dalam konteks pelayanan umroh, kualitas sumber daya manusia sangat menentukan bagaimana sebuah perusahaan travel sanggup menghadirkan layanan terbaik untuk para konsumen. Pengembangan sumber daya manusia yang dirancang serta berkelanjutan menjadi kebutuhan mutlak untuk menjamin agar perusahaan mempunyai tenaga kerja yang terampil, berpengetahuan luas, serta sanggup mengatasi rintangan di era mendatang. Hal ini kian vital di era kompetensi yang sengit serta tuntutan pelanggan yang terus meningkat.

Perusahaan travel yang mengelola layanan umroh harus memiliki manajemen yang baik, baik dalam aspek pelayanan maupun dalam pengelolaan SDM. Manajemen yang efektif adalah kunci untuk mencapai kepuasan jamaah, karena pelayanan yang diberikan akan sangat memengaruhi pengalaman mereka selama menjalankan ibadah. Dalam hal ini, perusahaan travel perlu mengembangkan keterampilan dan kompetensi SDM mereka agar dapat memberikan pelayanan yang optimal. Mutu layanan yang tinggi akan

melahirkan kepuasan bagi jamaah, serta akan terkait pada citra dan reputasi perusahaan di masyarakat.

Penting bagi perusahaan untuk memahami bahwa kepuasan jamaah sangat tergantung pada seberapa baik biro atau lembaga penyelenggara haji dan umroh dalam memenuhi ekspektasi mereka. Apabila layanan yang disuguhkan dapat melampaui ekspektasi jamaah, perusahaan dapat dikatakan berhasil dalam memberikan layanan yang berkualitas. Hal ini mencakup berbagai aspek, mulai dari kemudahan proses pendaftaran, penyediaan informasi yang jelas dan akurat, hingga dukungan yang berkelanjutan selama perjalanan. Sebaliknya, jika kualitas layanan yang diberikan tidak memadai dan tidak memenuhi harapan jamaah, respons negatif akan muncul. Respons ini dapat berupa keluhan, ulasan buruk, atau bahkan keputusan untuk tidak menggunakan layanan lembaga di kemudian hari.

Dengan demikian, penting untuk perusahaan travel secara berkelanjutan melakukan evaluasi dan perbaikan dalam sistem pelayanan dan manajemen sumber daya manusia mereka. Hal ini akan bermanfaat untuk mempertahankan pelanggan yang ada, serta untuk memikat konsumen lain dalam pasar yang semakin kompetitif. Dengan kata lain, kualitas pelayanan dalam industri travel umroh harus selalu menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan. Penekanan pada pengelolaan yang tepat serta pengembangan sumber daya manusia yang berkelanjutan merupakan langkah strategis untuk menciptakan pengalaman ibadah yang memuaskan bagi jamaah. Ketika jamaah merasa diperhatikan dan dilayani dengan baik, mereka akan membangun loyalitas terhadap perusahaan

dan memberikan umpan balik positif yang sangat berharga bagi pertumbuhan dan keberlanjutan perusahaan di masa depan.

Pelayanan umroh memiliki standar yang diatur dalam Peraturan Menteri Agama RI Nomor 8 tahun 2018, yakni :

1. Melayani pendaftaran umroh bagi jamaah.
2. Pengelolaan berkas tur umroh serta visa untuk jamaah.
3. Menghadirkan asuransi jiwa kesehatan dan kecelakaan.
4. Pengelolaan berkas jamaah sakit, meninggal, hilang, serta berkas lain yang dirasa penting.
5. Menghadirkan minimal 1 (satu) petugas pendamping.
6. Transportasi udara dari Indonesia ke Arab Saudi dan dari Arab Saudi ke Indonesia maksimal 1 kali transit dengan maksimal 2 maskapai penerbangan.
7. Menghadirkan transportasi 24 jam.
8. Transportasi darat selama di Arab Saudi memiliki AC, toilet, dan perlengkapan lainnya harus dalam kondisi baik dan berfungsi, kapasitas bus paling banyak 50 seat per bus.
9. Makan 3 kali sehari.
10. Memposisikan jamaah maksimal 1.000 meter dari Masjidil Haram di Mekkah dan di dalam wilayah Markaziyah di Madinah pada hotel paling rendah bintang 3.

Berdasarkan adanya standar pelayanan umroh yang diatur dalam Peraturan Menteri Agama RI Nomor 8 tahun 2018, penulis melakukan wawancara pra pendahuluan kepada pihak travel sutra dan mendapat hasil sebagai berikut :

Tabel 1. 1 Standar Pelayanan Umroh

No.	Standar Pelayanan	Fenomena di Lapangan
1.	Melayani pendaftaran umroh bagi jamaah.	Travel melayani pendaftaran umroh bagi jamaah.
2.	Pengelolaan berkas tur umroh dan visa bagi jamaah.	Travel membantu pengelolaan berkas perjalanan umroh dan visa. Namun, diperlukan waktu yang cukup lama, sehingga keberangkatan jamaah umroh mengalami keterlambatan.
3.	Menghadirkan asuransi jiwa kesehatan dan kecelakaan.	Travel menghadirkan asuransi jiwa kesehatan dan kecelakaan.
4.	Pengelolaan berkas jamaah sakit, meninggal, hilang, serta berkas lain yang dirasa penting.	Travel membantu pengelolaan berkas jamaah sakit, meninggal, hilang, serta berkas lain yang dirasa perlu.
5.	Menghadirkan minimal 1 (satu) petugas pendamping.	Travel menyediakan (satu) hingga 2 (dua) petugas pendamping.
6.	Transportasi udara dari Indonesia ke Arab Saudi dan dari Arab Saudi ke Indonesia paling banyak 1 kali transit dengan paling banyak 2 maskapai penerbangan.	Travel menghadirkan transportasi dari Indonesia ke Arab Saudi dan dari Arab Saudi ke Indonesia dengan 1 (satu) maskapai tanpa transit.
7.	Menyediakan transportasi 24 jam.	Travel menyediakan transportasi, namun hanya saat ibadah dan kegiatan yang sudah terjadwal.
8.	Transportasi darat selama di Arab Saudi memiliki AC, toilet, dan perlengkapan lainnya harus dalam kondisi baik dan berfungsi, kapasitas bus paling banyak 50 penumpang per bus.	Transportasi darat selama di Arab Saudi sudah memiliki AC dan perlengkapan lainnya dalam kondisi baik dan berfungsi, serta kapasitas bus paling banyak 50 penumpang per bus. Namun bus tidak memiliki toilet.

9.	Makan 3 kali sehari.	Travel memberikan jamaah makan 3 kali sehari.
10.	Memposisikan jamaah maksimal 1.000 meter dari Masjidil Haram di Mekkah dan di dalam wilayah Markaziyah di Madinah pada hotel paling rendah bintang 3.	Travel menempatkan jamaah pada hotel paling rendah bintang 3, namun tidak menempatkan jamaah paling jauh 1.000 meter dari Masjidil Haram di Mekkah dan di dalam wilayah Markaziyah di Madinah.

(Sumber: Penulis. 2024)

Dari pernyataan pada tabel di atas, ditemukan beberapa permasalahan pada Travel Sutra Cabang Sidoarjo yakni, jeda waktu antara pendaftaran dan keberangkatan jamaah umroh cukup lama yang disebabkan oleh waktu pengelolaan berkas tur umroh dan visa yang cukup lama; ketersediaan transportasi darat tidak 24 jam; transportasi darat di Arab tidak memiliki toilet; dan tidak memposisikan jamaah maksimal 1.000 meter dari Masjidil Haram di Mekkah dan di dalam wilayah Markaziyah di Madinah. Dengan demikian, strategi manajemen sumber daya manusia dalam pelayanan travel umroh perlu untuk ditingkatkan guna menciptakan sumber daya manusia yang terampil dalam bidang layanan dan memenuhi standar layanan yang telah ditetapkan. Berpedoman pada permasalahan yang telah diuraikan, peneliti berminat untuk melakukan riset bertajuk “Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Umroh di Travel Sutra Cabang Sidoarjo”

1.2 Rumusan Masalah

Berpedoman pada latar masalah di atas, maka masalah penelitian tentang strategi manajemen sumber daya manusia dalam pelayanan umroh di Travel Sutra Cabang Sidoarjo dirumuskan di bawah ini.

1. Bagaimana penerapan strategi manajemen sumber daya manusia dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan umroh di Travel Sutra Cabang Sidoarjo?
2. Bagaimana bentuk strategi manajemen sumber daya manusia yang baik untuk diterapkan oleh karyawan travel sutra cabang Sidoarjo?

1.3 Tujuan Penelitian

Berpedoman pada konsentrasi penelitian di atas, maksud dari penelitian tentang strategi manajemen sumber daya manusia dalam pelayanan umroh di Travel Sutra Cabang Sidoarjo adalah:

1. Mengetahui penerapan strategi manajemen sumber daya manusia dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan umroh di Travel Sutra Cabang Sidoarjo.
2. Mengetahui bentuk strategi manajemen sumber daya manusia yang baik untuk diterapkan oleh karyawan travel sutra cabang Sidoarjo.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Riset ini mampu memperbanyak pandangan serta ilmu mengenai strategi manajemen sumber daya manusia dalam bidang pelayanan umroh,

serta dapat berperan sebagai kajian bahan ilmiah dalam manajemen pelayanan umroh.

1.4.2. Manfaat Praktis

Riset ini diharapkan menyumbangkan manfaat praktis, yakni :

1. Bagi Penulis

Riset ini diharapkan memperluas perspektif serta dan pengalaman langsung yang mendalam tentang strategi manajemen sumber daya manusia dalam pelayanan umroh.

2. Bagi Perusahaan

Riset ini diharapkan menghadirkan rekomendasi baru bagi pengelolaan Travel Sutra terkait strategi manajemen sumber daya manusia yang mampu diimplemenetasikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan umroh.

3. Bagi Pihak Lain

Riset ini mampu berperan sebagai rujukan untuk penyelenggara perjalanan umroh lainnya dalam merumuskan strategi manajemen sumber daya manusia yang tepat guna meningkatkan pelayanan, khususnya dalam memenuhi kebutuhan dan harapan jamaah. Riset ini mampu berperan sebagai kepustakaan pada studi susulan tentang manajemen sumber daya manusia di sektor pelayanan, terutama di industri perjalanan umroh, serta berkontribusi dalam literatur ilmiah terkait strategi pelayanan di sektor keagamaan.