

**STRATEGI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
DALAM PELAYANAN UMROH
(Studi Kasus di Hira Tour Travel)**



**ABD. ASIS
7647157976**

Disertasi yang Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
dalam Mendapatkan Gelar Doktor

**PASCASARJANA
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2021**

STRATEGI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM PELAYANAN UMROH

ABD. ASIS

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi manajemen sumber daya manusia dalam peningkatan pelayanan umroh. Penelitian dilakukan di Hira Tour Travel. Metode yang digunakan metode studi kasus dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan; (1) pengelolaan sumber daya manusia masih terdapat beberapa masalah seperti; kompensasi hanya diberikan bagi yang ikut sebagai team ke tanah suci, tidak ada penilaian kinerja setiap team, masih kekurangan staf sehingga lebih fokus bekerja secara team, belum adanya *Mutawif* sebagai karyawan tetap sehingga *Mutawif* selalu berubah-ubah, Staf yang baru direkrut dan memiliki pengalaman meminta gaji yang tinggi, staf belum bekerja sesuai *job description* dan manajemen kerja belum berjalan dengan maksimal sehingga belum mampu menciptakan inovasi-inovasi; (2) pola perencanaan sudah berjalan sesuai perencanaan seperti adanya kepastian waktu pemberangkatan bagi jamaah dan pemberangkatan umroh setiap bulan. Namun secara operasional di lapangan masih terdapat beberapa masalah yang terjadi seperti SDM yang tersedia belum mampu mengelola jamaah dengan baik utamanya terkait pembagian paspor, penomoran kursi bus dan jamaah masih sibuk mengurus bagasi masing-masing; (3) pembinaan SDM belum maksimal hal ini terlihat dengan pengelolaan masalah-masalah yang terjadi di lapangan tidak terkoordinasi dengan baik, koordinasi sesama team dan jamaah belum maksimal dan tidak dilakukan evaluasi team dan jamaah secara rutin saat pelaksanaan umroh; (4) strategi pelayanan umroh masih terdapat beberapa kendala seperti *Mutawif* belum memberikan pelayanan maksimal, belum tersistematis agenda di lapangan seperti keterlambatan Bus, dan kurangnya pengetahuan jamaah dalam melaksanakan ibadah umroh. Novelty, terdapat model strategi pengelolaan SDM dalam peningkatan layanan Umroh.

Kata Kunci: Strategi, Manajemen, Sumber Daya Manusia, Pelayanan dan Umroh.

HUMAN RESOURCE MANAGEMENT STRATEGIES IN UMRAH SERVICES

ABD. ASIS

ABSTRACT

This research aims to analyze human resource management strategies in improving umrah services. The research was conducted at Hira Tour Travel. The method used case study method using qualitative approach. The results showed; (1) Human resource management there are still some problems such as; compensation is only given to those who join as a team to the holy land, there is no performance assessment of each team, still understaffed so it is more focused on working as a team, the absence of Mutawif as a permanent employee so Mutawif is always fickle, newly recruited staff and have experience asking for high salaries, staff have not worked according to job description and work management has not run to the maximum so it has not been able to create innovations; (2) The planning pattern is already running according to the planning such as the certainty of departure time for pilgrims and the departure of umrah every month. But operationally in the field there are still some problems that occur such as available human resources have not been able to manage the pilgrims properly especially related to the distribution of passports, bus seat numbering and pilgrims are still busy taking care of their respective luggage; (3) human resources development has not been maximally seen with the management of problems that occur in the field is not well coordinated, coordination of fellow teams and worshippers has not been maximal and is not carried out evaluation of teams and pilgrims routinely during the implementation of umrah; (4) Umrah service strategy there are still some obstacles such as Mutawif has not provided maximum service, has not been systemic agenda in the field such as bus delays, and lack of knowledge of pilgrims in carrying out umrah worship. Novelty, there is a strategy model of human resource management in improving Umrah services.

Keywords: Strategy, Management, Human Resources, Services and Umrah.

RINGKASAN

Pendahuluan

Penyelenggaraan ibadah umroh merupakan pelayanan yang termasuk bagian dari pelayanan publik. Dimana pelayanan publik dewasa ini merupakan isu yang sangat strategis. Berdasarkan survey yang dilakukan oleh beberapa lembaga menunjukkan rapor yang buruk pelayanan publik di Indonesia. Tim penilai kinerja pelayanan publik menyatakan hasil survey tahun 2011 yang dilakukan oleh *World Bank* terhadap 183 negara. Indonesia menempati urutan ke-129. Indonesia masih kalah dengan India, Vietnam bahkan Malaysia sudah menempati urutan 61 dan Thailand berada di urutan ke 70. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik di Indonesia masih jauh dari harapan masyarakat dengan ditandai oleh pelayanan publik yang tidak transparan, diskriminatif, berbelit-belit dan sebagainya.

Penulis menjadikan Hira tour sebagai objek penelitian karena Hira Tour memiliki mitra usaha sebagai perwakilan Hira Tour di berbagai kota di Indonesia seperti Makassar, Bone, Mataram, Bali, Sinjai, Nunukan, Lampung dan beberapa kota lainnya dengan tujuan agar umat Islam di seluruh Indonesia mendapatkan pelayanan maksimal dari kota mereka masing-masing. Selain itu, Hira Tour telah menciptakan gaya baru perjalanan Internasional dan domestik, yang bertujuan untuk memberikan keamanan, kenyamanan untuk semua kesempatan, menawarkan berbagai layanan termasuk dukungan perusahaan dan layanan *inbound* untuk pengunjung dari luar negeri ke Indonesia. Dalam penelitian ini fokus pada pengelolaan sumber daya manusia, pola perencanaan, pola pembinaan sumber daya manusia dan strategi pelayanan umroh di Hira Tour Travel dalam meningkatkan kualitas layanan.

Dalam pengelolaan sumber daya manusia, Hira Tour melakukan rekrutmen staf agar menambah jumlah SDM Hira Tour, staf yang direkrut dan telah lolos seleksi dibagi dalam dua kategori. *Pertama*, mereka yang langsung dapat bekerja karena sudah berpengalaman kerja sebelumnya. *Kedua*, mereka yang belum memiliki pengalaman kerja. Kelompok yang belum memiliki pengalaman kerja diberikan pelatihan terlebih dahulu. Tujuannya untuk membiasakan mereka bekerja dalam lingkungan Hira Tour Travel. Diharapkan setelah mengikuti pelatihan, keahlian mereka bertambah atau meningkat sehingga mereka siap untuk dipekerjakan.

Namun beberapa kasus yang terjadi staf hira tour yang belum memiliki pengalaman, maka diberikan pelatihan khusus dan diberangkatkan umroh agar nantinya

dapat memberikan pelayanan kepada jamaah saat berada di Mekkah. Hal ini tentu akan memberatkan Hira Tour dari segi finansial karena harus membiayai stafnya pergi umroh. Sementara staf yang direkrut sudah memiliki pengalaman, meminta bayaran lebih tinggi dibandingkan dengan staf lainnya. Begitu pula Hira Tour belum secara maksimal mempekerjakan stafnya sesuai proporsional dan *job description* masing-masing, karena lebih mengutamakan staf bekerja secara tim, dalam arti staf Hira Tour harus mampu mengerjakan semuanya tanpa sesuai *job description*, seperti disaat pembagian password dilakukan di Bandara Soekarno Hatta, para jamaah langsung berkumpul, berdesakan untuk mengambil password karena tidak terkoordinir dengan baik sehingga memunculkan kegaduhan apalagi ada jamaah yang memiliki nama yang sama.

Pola perencanaan, Hira Tour Travel membuat perencanaan jangka pendek dan rencana jangka panjang, namun beberapa masalah yang tidak berjalan sesuai perencanaan seperti; pengurusan paspor yang telat sehingga memperlambat adanya distribusi kepada pihak imigrasi, ketidaksediaan dan ketidakmampuan staf atau divisi umroh dalam melakukan kegiatan-kegiatan perencanaan yang telah dibuat dan perencanaan yang telah dibuat tidak sesuai dengan perkiraan.

Pola pembinaan, Hira Tour Travel memiliki SOP (SOP pengurusan Paspor, SOP Manasik, SOP keberangkatan umroh, dan SOP kepulangan umroh). Selain itu, Hira Tour Travel juga memiliki prinsip-prinsip dalam memberikan pelayanan. Namun beberapa masalah yang terjadi saat pelaksanaan umroh di Mekkah seperti transportasi datang terlambat, beberapa jamaah yang datang terlambat dikarenakan masih di hotel serta kedisiplinan para *Mutawif*.

Strategi pelayanan, untuk pembimbingan umroh jamaah di Arab Saudi Hira Tour Travel menggunakan *mutawif* yang menetap di Arab Saudi. Sebagian besar *mutawif* tersebut berasal dari Sulawesi Selatan. *Mutawif* tersebut dipilih langsung oleh perwakilan Hira Tour Travel di Arab Saudi bertugas untuk menyiapkan *mutawif* yang telah berpengalaman dalam membimbing jamaah umroh, memahami kondisi di Arab Saudi dan bertanggung jawab melayani jamaah.

Namun beberapa kasus yang terjadi *Mutawif* yang bertugas memberikan pendampingan di Mekkah sering berubah-ubah, hal ini dikarenakan *Mutawif* tersebut bukan sebagai staf tetap di Hira Tour, akan tetapi hanya bekerja dan digaji saat memberikan pendampingan jamaah di Mekkah. Sehingga seringkali terjadi miskomunikasi antara Hira Tour dengan para *mutawif*, misalnya membutuhkan *mutawif*

20 orang ternyata yang tersedia hanya 10 orang, karena *mutawif* lainnya juga mendampingi travel lainnya.

Selain itu, kasus-kasus lain yang terjadi seperti kurangnya pengetahuan dari jamaah dalam melaksanakan ibadah umroh, pengurusan paspor yang kurang tepat waktu juga menjadi penghambat karena memperlambat distribusi kepada pihak imigrasi, menu makanan yang tidak sesuai selera jamaah, penundaan penerbangan dikarenakan cuaca yang kurang mendukung untuk melakukan penerbangan.

Berbagai masalah di atas, peran sumber daya manusia sangat dibutuhkan. Pentingnya peranan sumber daya manusia sebagai dasar utama perusahaan dalam memperoleh keunggulan bersaing. Oleh karena itu, dibutuhkan perencanaan, pengelolaan. Untuk merencanakan mengelola dan mengendalikan sumber daya manusia yang efektif memerlukan strategi yang koheren dan efektif.

Pemberian pelayanan atau jasa yang baik pada jamaah memberikan kepuasan para jamaah. Hal itu dapat menciptakan loyalitas jamaah pada pengelola (travel) yang bersangkutan. Untuk dapat mencapai tujuan tersebut diperlukan strategi pelayanan sebagai alat untuk mengelola semua sumber daya yang ada dalam organisasi khususnya sumber daya manusia. Ciri pelayanan yang baik dan dapat memberikan kepuasan kepada jamaah adalah memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana prasarana yang baik, tersedia semua produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada setiap jamaah dari awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas dan memiliki pengetahuan umum lainnya, mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah.

Metode Penelitian

Tempat dilakukan penelitian adalah Hira Tour Travel. Metode yang digunakan di dalam penelitian ini adalah metode studi kasus dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Metode penelitian studi kasus ini digunakan untuk memperoleh informasi yang akurat untuk menjawab permasalahan dari penelitian ini, yaitu bagaimana pengelolaan sumber daya manusia dalam pelayanan umroh, pola perencanaan dan pelaksanaan umroh, pola pembinaan sumber daya manusia dalam peningkatan pelayanan umroh, dan strategi pelayanan umroh di hira tour travel dalam meningkatkan kualitas layanan.

Sumber data utama (*key informan*) dalam penelitian ini adalah pihak yayasan, manajer, staf, jamaah umroh. Dari sumber informasi ini akan dilakukan beberapa metode

pengumpulan data seperti wawancara, dokumentasi dan observasi untuk mendapatkan informasi sebanyak mungkin tentang strategi pelayanan umroh.

Teknik analisis data yang digunakan yaitu berupa pencocokan pola (*pattern-matching*), yaitu membandingkan antara pola-pola yang diperoleh secara empirik dengan pola yang diprediksikan. Terakhir adalah teknik analisis (*explanation building*), yaitu cara menganalisa data studi kasus dengan membangun penjelasan tentang kasus tersebut.

Alasan dilakukan penelitian studi kasus di Hira Tour Travel dikarenakan Hira Tour Travel memiliki keunikan yang tidak dimiliki oleh travel lainnya, diantaranya; Hira Tour Travel menetapkan harga terjangkau bagi jamaahnya bahkan dianggap yang terjangkau dibandingkan dengan travel lainnya, memiliki kualitas pelayanan prima seperti penerbangan pesawat ke Mekkah tidak transit, penginapan di hotel bintang 5, jamaah umroh Hira Tour setiap tahun mengalami peningkatan padahal tidak mempunyai staf khusus untuk mempromosikan Hira Tour. Akan tetapi, jamaah yang mempromosikan ke keluarganya maupun ke temannya mengenai kualitas pelayanan yang diberikan, pemberangkatan umroh setiap bulan, adanya kepastian waktu pemberangkatan

Hasil Penelitian

1. Pengelolaan Sumber Daya Manusia dalam Pelayanan Umroh

Pada aspek pengelolaan sumber daya manusia, Hira Tour Travel melaksanakan rekrutmen dan seleksi staf untuk mencari staf yang berkualitas dalam memberikan pelayanan umroh kepada jamaah. Staf yang telah lolos seleksi dibagi dalam dua kategori. *Pertama*, mereka yang langsung dapat bekerja karena sudah berpengalaman kerja sebelumnya. *Kedua*, mereka yang belum memiliki pengalaman kerja. Kelompok yang belum memiliki pengalaman kerja diberikan pelatihan terlebih dahulu.

Materi pelatihan diberikan kepada mereka sesuai dengan keahlian yang dibutuhkan. Di samping itu, dipertimbangkan juga minat dan bakat staf sesuai dengan hasil seleksi terdahulu atau pengalaman sebelumnya. Jangka waktu pelatihan juga ditentukan. Pendidikan dan pelatihan diberikan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan staf sehingga mampu memenuhi tuntutan organisasi dalam menghadapi persaingan dan perubahan. Pendidikan dan latihan dapat dilakukan di dalam Hira Tour Travel atau di luar Hira Tour Travel sesuai dengan pertimbangan kebutuhan dan kemampuan keuangan Hira Tour Travel.

Seleksi staf dilakukan dengan ketat dan jelas. Pada umumnya Hira Tour Travel menginginkan stafnya berkomitmen tinggi untuk maju, jujur, loyal, pekerja keras, ulet, mempunyai motivasi tinggi, memahami visi misi Hira Tour Travel dan memiliki karakter yang baik.

Terkait pengelolaan Sumber Daya Manusia dalam Pelayanan Umroh masih terdapat beberapa kelemahan diantaranya; masih kekurangan staf sehingga lebih fokus bekerja secara team, belum adanya *Mutawif* sebagai karyawan tetap sehingga *Mutawif* selalu berubah-ubah, staf yang baru direkrut dan memiliki pengalaman meminta gaji yang tinggi, staf belum bekerja sesuai *job description* dan manajemen kerja belum berjalan secara maksimal.

Perencanaan sumber daya manusia di Hira Tour Travel berjalan dengan baik. Dibuktikan dengan pemanfaatan sumber daya manusia yang tersedia di lembaga secara maksimal. Mulai dari perencanaan staf, di mana Hira Tour Travel menentukan tipe sumber daya manusia yang tepat dalam waktu yang tepat untuk menduduki jabatan yang kosong, dengan begitu tidak ada kekurangan dalam masalah sumber daya manusia. Tentunya sumber daya manusia yang kompeten sesuai dengan bidangnya. Secara umum Hira Tour Travel melakukan rekrutmen, seleksi, analisis kebutuhan, analisis jabatan, gaji dan bonus, peningkatan karir, bekerja sesuai *job description*.

Terkait pengelolaan sumber daya manusia ada 3 poin penting yang harus dimiliki oleh seorang staf yakni: (1) *knowledge*: pengetahuan sejarah Islam, fiqih, pemahaman alquran, hadis, dan bahasa arab serta sertifikasi pembimbing ibadah sertifikasi *tour leader* dan sertifikasi *tour guide*, (2) *skill*: kemampuan berkomunikasi, kemampuan negosiasi dengan pihak *muassasah*, mampu berkomunikasi dengan pihak imigrasi dan menyusun *itinerary* perjalanan serta memiliki kemampuan *problem solving* di lapangan, (3) *attitude*: berwibawa, sopan santun, mengayomi, dan melayani jamaah. Ketiga poin di atas harus dimiliki oleh staf agar Hira Tour Travel dapat berkompetisi dengan travel lainnya, kemampuan tersebut menjadi penting untuk meningkatkan kinerja layanan umroh.

2. Pola Perencanaan dan Pelaksanaan Umroh

Pada aspek perencanaan dan pelaksanaan rencana strategis penyelenggara umroh Hira Tour Travel secara umum dibagi menjadi dua yaitu jangka panjang dan jangka pendek. Rencana strategi penyelenggara ibadah haji dan umroh jangka panjang meliputi: (1) mempertahankan kualitas pelayanan dengan melakukan pengontrolan secara teliti dan pengembangan SDM; (2) meningkatkan kualitas pelayanan dengan

penambahan fasilitas-fasilitas yang menunjang kepuasan jamaah; (3) mempersiapkan sumber daya manusia yang profesional dan proporsional dalam bidang pelayanan umroh; (4) menerapkan sistem pengendalian dan pengawasan yang ketat; (5) membina hubungan dengan jamaah umroh, misalnya memberikan informasi secara mendetail; (6) pengadaan promosi yang dapat meningkatkan pelayanan seperti pembuatan selebaran, website, online internet, billboard dan melalui media massa; (7) membuat sistem jaringan yang dapat mempermudah penyampaian informasi dan pembuatan desain pelayanan yang ideal melalui internet; (8) sistem pendataan dan perekapan data jamaah yang terpusat.

Selain rencana strategis jangka panjang. Hira Tour Travel juga melakukan rencana strategi penyelenggaraan ibadah umroh jangka pendek yang meliputi; (1) memantau perkembangan teknologi, kebutuhan konsumen, persaingan perilaku jamaah umroh; (2) memahami perkembangan masyarakat agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada calon jamaah umroh; (3) terus menerus melakukan riset dan pengembangan agar pelayanan yang diberikan tidak ketinggalan jauh dari pesaing; (4) memahami serta memantau perkembangan teknologi kebutuhan dan kecenderungan perilaku jama'ah haji dan umroh; (5) terus menerus melakukan kerja sama yang baik dengan masing-masing jaringan atau instansi lain yang berkaitan dengan bidang haji dan umroh.

Hira Tour Travel menyadari bahwa dalam pelaksanaan perencanaan tersebut pihak Hira Tour Travel mendapat dukungan dan hambatan dalam pelaksanaan program. Faktor pendukung yang meliputi; (1) terkondisikan staf yang ada di Hira Tour Travel saling membantu satu dengan yang lain dengan memaksimalkan kinerja dari masing-masing divisi yang telah ditugaskan; (2) kerja sama yang baik antara banyak pihak yang terkait misalnya Bank-bank terkait sehingga memudahkan administrasi yang dilaksanakan oleh Hira Tour Travel dan juga memudahkan calon jamaah yang ingin mendaftar; (3) adanya respon dan sambutan yang baik dari jamaah; (4) kerja sama dengan Cabang-cabang yang ada di berbagai wilayah sehingga memudahkan jamaah yang berada di daerah-daerah untuk mendaftar.

Faktor penghambat yang meliputi; (1) pengurusan paspor yang telat sehingga memperlambat adanya distribusi kepada pihak imigrasi; (2) ketidaksediaan dan ketidakmampuan staf atau divisi umroh dalam melakukan kegiatan-kegiatan perencanaan yang telah dibuat; (3) perencanaan yang telah dibuat tidak sesuai dengan perkiraan; (4) kurangnya pengetahuan dari jamaah tentang ibadah umroh.

Terkait pola perencanaan dan pelaksanaan umroh Hira Tour Travel masih terdapat beberapa kelemahan khususnya perencanaan yang dibuat belum tersistematis seperti: proses pengurusan paspor terlambat, proses koordinasi mulai dari titik kumpul di Bandara Soekarno Hatta sehingga menyebabkan masih ada jamaah yang terlambat, jamaah masih sibuk mengurus bagasi masing-masing, pembagian tiket tidak berkelompok sehingga pembagiannya tidak teratur, penempatan kursi di pesawat dan di bus masih terpisah-pisah dengan keluarga dekat, dan tidak ada pembagian kursi di Bus sesuai nama jamaah.

3. Pola Pembinaan Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Pelayanan Umroh

Dalam penerapan pembinaan sumber daya manusia dalam peningkatan pelayanan umroh, selain memberikan bimbingan pelatihan kepada staf, Hira Tour Travel juga memiliki SOP (SOP pengurusan Paspor, SOP Manasik, SOP keberangkatan umroh, dan SOP kepulangan umroh). Selain itu, Hira Tour Travel juga memiliki prinsip-prinsip dalam memberikan pelayanan. Prinsip-prinsip tersebut sebagai bagian dari pembinaan bagi staf maupun calon jamaah umroh. Adapun prinsip-prinsip Hira Tour Travel diantaranya: (1) kesederhanaan; (2) kejelasan; (3) kepastian dan ketepatan waktu; (4) tidak diskriminatif; (4) tanggung jawab; (5) kelengkapan sarana dan prasarana; (6) kemudahan akses; (7) kejujuran; (8) kedisiplinan, kesopanan dan keramahan; (9) keamanan dan kenyamanan.

Terkait pola pembinaan sumber daya manusia dalam peningkatan pelayanan umroh Hira Tour Travel masih terdapat beberapa kelemahan diantaranya: masalah-masalah yang terjadi di lapangan tidak terkoordinasi dengan baik, koordinasi sesama team belum maksimal, koordinasi team ke jamaah juga belum maksimal, koordinasi team dengan bagian sarana dan prasarana utamanya Bus sehingga tidak menyebabkan jamaah menunggu, tidak dilakukan evaluasi team dan jamaah secara rutin saat pelaksanaan umroh, kedisiplinan para team utamanya Mutawif yang kadang datang terlambat.

4. Strategi Pelayanan Umroh Di Hira Tour Travel Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan

Dalam meningkatkan kualitas layanan umroh, Hira Tour Travel memberikan layanan kepada jamaah berupa layanan administrasi, layanan bimbingan, layanan transportasi, layanan kesehatan, pelayanan manasik, layanan akomodasi, dan layanan

konsumen. Namun dalam penerapan strategi layanan tersebut terdapat beberapa faktor pendukung dan faktor penghambat.

Faktor yang mendukung pelayanan kepada jamaah adalah fasilitas yang diberikan seperti; (1) jenis hotel berbintang empat maupun lima; (2) tidak transit; (3) dokter yang mendampingi; (4) letak geografis yang strategis; (5) publikasi dari pihak Hira Tour Travel yang terus menerus melalui beberapa media yang cukup membantu pemasaran dari lembaga tersebut; (6) tempat atau kantor yang digunakan cukup memadai dan lengkap secara sarana dan prasarananya; (7) mempunyai banyak link atau pihak kerja sama yang cukup sehingga membuat Hira Tour Travel tetap bertahan.

Sementara faktor penghambat berupa; (1) menu makanan yang tidak sesuai selera jamaah; (2) penundaan penerbangan dikarenakan cuaca yang kurang mendukung untuk melakukan penerbangan; (3) timbulnya persaingan yang ketat dikarenakan banyaknya biro-biro penyelenggaraan ibadah umroh, sehingga akan mengurangi kuota yang diberikan kepada setiap biro-biro penyelenggaraan ibadah umroh; (4) harga dolar semakin meningkat akan berdampak pada ongkos naik umroh; (5) kurangnya pengetahuan dari jamaah dalam melaksanakan ibadah umroh. Namun, Hira Tour Travel terus membimbingnya agar dalam melaksanakan ibadahnya sesuai syariat.

Terkait strategi pelayanan umroh di hira tour travel dalam meningkatkan kualitas layanan umroh Hira Tour Travel masih terdapat beberapa kelemahan diantaranya: cabang Hira Tour Travel masih sedikit sehingga belum menjangkau setiap daerah, terjadi penundaan penerbangan dikarenakan cuaca yang tidak mendukung, *Mutawif* hanya sebagai tenaga kontrak sehingga setiap waktu *motifnya* bisa berubah karena bukan karyawan tetap Hira Tour, belum tersistematis agenda di lapangan seperti keterlambatan Bus, adanya beberapa perilaku sopir bus yang tidak jujur saat ada barang yang ketinggalan, paspor jamaah ditahan oleh pihak hotel sedangkan untuk ke unit pelayanan dibutuhkan paspor dan visa, keterbatasan ruang makan saat di hotel dan kualitas makanan yang tidak bisa di control langsung mengenai kebersihan dll, ada beberapa jarak hotel yang cukup jauh, kurangnya pengetahuan jamaah dalam melaksanakan ibadah umroh.

**PERSETUJUAN PANITIA UJIAN
DIPERSYARATKAN UNTUK UJIAN TERBUKA DISERTASI/
PROMOSI DOKTOR**

Promotor

Co-Promotor



Prof. Dr. Hamidah, SE., M.Si

Tanggal 29-12-2020



Dr. Mukhtadi, M.M

Tanggal 28-12-2020

NAMA

TANDA TANGAN

TANGGAL

Prof. Dr. Nadiroh, M.Pd.

(Ketua)¹



9-2-2021

Prof. Dr. Hamidah, SE, M.Si.

(Sekretaris)²



29-12-2020




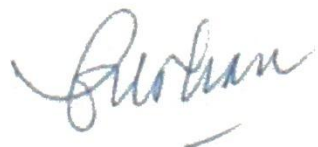


Nama : Abdul Asis
No. Registrasi : 7647157976
Tanggal Lulus :

¹ Direktur Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta

² Ketua Program Studi S3 Ilmu Manajemen / MSDM

**PERSETUJUAN HASIL PERBAIKAN DISERTASI
SETELAH UJIAN TERTUTUP**

Nama Mahasiswa : Abd. Asis
No. Registrasi : 7647157976
Program Studi : Ilmu Manajemen

No.	NAMA	TANDA TANGAN	TANGGAL
1	Prof. Dr. Nadiroh, M.Pd. (Ketua)		10/02/2021
2	Prof. Dr. Hamidah, SE., M.Si (Sekretaris/Promotor)		2/12/2020
3	Dr. Mukhtadi, MM (Co-Promotor)		1/12/2020
4	Prof. Dr. Burhanuddin Tola, M.A (Penguji)		28/11/2020
5	Agung Dharmawan Buchdadi, M.M., Ph.D (Penguji)		28/11/2020
6	Prof. Dr. Adji Suratman, M.Ak (Penguji Luar)		30/11/2020

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Disertasi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Doktor dari Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta seluruhnya merupakan hasil karya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan Disertasi yang saya kutip dan hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian Disertasi ini bukan hasil karya saya sendiri atau ada plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Jakarta, 25 Januari 2021



Abd. Asis



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Abd. Asis
NIM : 7647157976
Fakultas/Prodi : Pascasarjana/Ilmu Manajemen
Alamat email : Sayaabdulazis70@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

**STRATEGI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM PELAYANAN
UMROH (Studi Kasus di Hira Tour Travel)**

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 26 Januari 2021

Penulis

(Abd. Asis)



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang Maha menggenggam jiwa manusia, yang telah memberikan segala Rahman dan Rahim-Nya kepada peneliti sehingga peneliti masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan disertasi dengan judul **“STRATEGI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM PELAYANAN UMROH (Studi Kasus di Hira Tour Travel)”**. Ucapan banyak terima kasih kepada orang tua, mertua, istri, menantu, dan anak-anak peneliti yang telah memberikan bantuan moril serta material yang tidak ternilai. Semoga selalu mendapat Ridho Allah SWT. Amiin. Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bimbingan dengan penuh kesabaran dan keikhlasan yakni kepada:

1. Prof. Dr. Komarudin, M.Si Rektor Universitas Negeri Jakarta.
2. Prof. Dr. Nadiroh, M.Pd selaku Direktur Pascasarjana UNJ.
3. Prof. Dr. Hamidah, SE, M.Si selaku Koorprodi S3 Ilmu Manajemen sekaligus promotor.
4. Dr. Mukhtadi, M.M selaku Co-Promotor.
5. Prof. Dr. Burhanuddin Tola, M.A, sebagai selaku penguji.
6. Agung Dharmawan Buchdadi, M.M, Ph.D, selaku penguji.
7. Prof. Dr. Adji Suratman, M.Ak, selaku penguji luar.

Terima kasih kepada semuanya yang tidak dapat sebutkan satu persatu yang telah membantu peneliti dalam menulis disertasi. Semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi peneliti khususnya dan bagi semua pihak yang berkecimpung dalam bidang pendidikan pada umumnya.

Jakarta, Januari 2021

A A

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
RINGKASAN	v
PERSETUJUAN PANITIA UJIAN	xiii
PERSETUJUAN HASIL PERBAIKAN DISERTASI	xv
LEMBAR PERNYATAAN	xvii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	xix
KATA PENGANTAR	xxi
DAFTAR ISI	xxiii
DAFTAR TABEL	xxv
DAFTAR GAMBAR	xxvi
DAFTAR LAMPIRAN	xxvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus dan Subfokus Penelitian.....	10
C. Rumusan Masalah.....	11
D. Tujuan Penelitian.....	11
E. Signifikansi Penelitian.....	12
F. Kebaruan Penelitian (<i>State of The Art</i>).....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori.....	15
1. Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	15
2. Pelayanan Umroh di Hira Tour Travel.....	39
3. Perencanaan.....	49
4. Pembinaan.....	53
B. Penelitian yang Relevan.....	54
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	65
B. Metode dan Prosedur Penelitian.....	65
C. Data dan Sumber Data.....	68

D. Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data	69
E. Prosedur Analisis Data	72
F. Pemeriksaan Keabsahan Data	73
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian.....	75
1. Visi dan Misi	76
2. Nilai-nilai Pihak travel	76
3. Struktur Organisasi.....	76
4. Legalitas	77
B. Temuan Penelitian	78
1. Pengelolaan Sumber Daya Manusia dalam Pelayanan Umroh	78
2. Pola Perencanaan Umroh	87
3. Pola Pembinaan Sumber Daya Manusia dalam Peningkatan Pelayanan Umroh.....	96
4. Strategi Pelayanan Umroh di Hira Tour Travel dalam Meningkatkan Kualitas Layanan.....	105
BAB V PEMBAHASAN TEMUAN PENELITIAN	
A. Pengelolaan Sumber Daya Manusia dalam Pelayanan.....	115
B. Pola Perencanaan Umroh	130
C. Pola Pembinaan Sumber Daya Manusia dalam Peningkatan Pelayanan Umroh	149
D. Strategi Pelayanan Umroh di Hira Tour Travel dalam Meningkatkan Kualitas Layanan.....	158
E. Keterbaruan Penelitian	173
BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
A. Kesimpulan.....	175
B. Rekomendasi	180
DAFTAR PUSTAKA	183
LAMPIRAN-LAMPIRAN	191
RIWAYAT HIDUP	363

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Sumber Data.....	68
Tabel 4.1 Struktur Organisasi	76
Tabel 4.2 SOP Hira Tour Travel.....	101
Tabel 5.1 Manajemen Pelayanan Hira Tour Travel.....	170



DAFTAR GAMBAR

Gambar 5.1 Desain Kerangka Model Pembinaan Sumber Daya Manusia..... 172



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Pedoman Wawancara	193
Lampiran 2	Pedoman Observasi	205
Lampiran 3	Hasil Wawancara.....	217
Lampiran 4	Sintesis Hasil Wawancara	277
Lampiran 5	Profil Hira Tour	319
Lampiran 6	Surat-surat	345



