



**MANAJAMEN SUMBER DAYA MANUSIA
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
KINERJA PETUGAS HAJI & UMRAH KBIHU
NU HASYIM ASY'ARI TARUB KAB. TEGAL**



NUR FATIN LU'LUATUS SOLIKHA

NIM. 3621033

2025



**MANAJAMEN SUMBER DAYA MANUSIA
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
KINERJA PETUGAS HAJI & UMRAH KBIHU
NU HASYIM ASY'ARI TARUB KAB. TEGAL**



NUR FATIN LU'LUATUS SOLIKHA

NIM. 3621033

2025

**MANAJAMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS KINERJA PETUGAS
HAJI & UMRAH KBIHU NU HASYIM ASY'ARI
TARUB KAB. TEGAL**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Tugas Akhir dan Melengkapi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
dalam Manajemen Dakwah



Oleh :

NUR FATIN LU'LUATUS SOLIKHA
NIM. 3621033

**PROGRAM STUDI MANAJAMEN DAKWAH
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2025**

**MANAJAMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS KINERJA PETUGAS
HAJI & UMRAH KBIHU NU HASYIM ASY'ARI
TARUB KAB. TEGAL**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Tugas Akhir dan Melengkapi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
dalam Manajemen Dakwah



Oleh :

NURFATIN LU'LUATUS SOLIKHA

NIM. 3621033

**PROGRAM STUDI MANAJAMEN DAKWAH
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2025**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Nurfatin Lu'luatus Solikha
NIM : 3621033
Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi dengan judul **“MANAJAMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS KINERJA PETUGAS HAJI & UMRAH KBIHU NU HASYIM ASY'ARI TARUB KAB. TEGAL”** adalah benar hasil karya penulis berdasarkan hasil penelitian. Semua sumber yang digunakan dalam penelitian ini telah dicantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.

Apabila di kemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar, maka penulis bersedia menerima sanksi yang berlaku di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.

Pekalongan, 12 Juni 2025
Yang Menyatakan,



Nurfatin Lu'luatus Solikha
NIM. 3621033

NOTA PEMBIMBING

Irfandi, M.H.

Perum Stain Residence Blok D22 Wangandowo Bojong Pekalongan

Lamp : 4 (Empat) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdri. Nurfatin Lu'luatus Solikha

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah

c.q Ketua Prodi Manajemen Dakwah

di-

PEKALONGAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini kami kirimkan naskah skripsi saudara:

Nama : Nurfatin Lu'luatus Solikha

NIM : 3621033

Judul : **MANAJAMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS KINERJA PETUGAS HAJI
& UMRAH KBIHU NU HASYIM ASY'ARI TARUB KAB.
TEGAL**

Dengan ini saya mohon agar skripsi saudara/i tersebut dapat segera dimunaqasyahkan.

Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 3 Juni 2025

Pembimbing,



Irfandi, M.H.
NIP.19851120202012121004



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**

**K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH**

Jl. Pahlawan KM 5 Rowolaku Kajan Kab. Pekalongan Kode Pos 51161

Website: fuad.uinqusdur.ac.id | Email : fuad@uinqusdur.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Universitas Islam Negeri

K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan skripsi saudara/i:

Nama : **NUR FATIN LU'LUATUS SOLIKHA**

NIM : **3621033**

Judul Skripsi : **MANAJAMEN SUMBER DAYA MANUSIA
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
KINERJA PETUGAS HAJI & UMRAH KBIHU NU
HASYIM ASY'ARI TARUB KAB. TEGAL**

yang telah diujikan pada Hari Senin, 30 Juni 2025 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam Ilmu Manajemen Dakwah.

Dewan Penguji

Penguji I

Hanif Ardiansyah, M.M
NIP. 199106262019031010

Penguji II

Heriyanto, M.S.I
NIP. 198708092018011001

Pekalongan, 9 Juli 2025

Disahkan Oleh

Dekan



Dr. Tri Astutik Haryati, M.Ag
NIP. 197411182000032001

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut:

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
أ	<i>Alif</i>	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	<i>Bā'</i>	B	Be
ت	<i>Tā'</i>	T	Te
ث	<i>Ṣā'</i>	Ṣ	es titik di atas
ج	<i>Jim</i>	J	Je
ح	<i>Hā'</i>	Ḥ	ha titik di bawah
خ	<i>Khā'</i>	Kh	ka dan ha
د	<i>Dal</i>	D	De
ذ	<i>Ẓal</i>	Ẓ	zet titik di atas
ر	<i>Rā'</i>	R	Er
ز	<i>Zai</i>	Z	Zet
س	<i>Sīn</i>	S	Es
ش	<i>Syīn</i>	Sy	es dan ye
ص	<i>Ṣād</i>	Ṣ	es titik di bawah
ض	<i>Dād</i>	Ḍ	de titik di bawah
ط	<i>Tā'</i>	Ṭ	te titik di bawah

ظ	<i>Zā'</i>	Ẓ	zet titik di bawah
ع	<i>'Ayn</i>	... ' ...	koma terbalik (di atas)
غ	<i>Gayn</i>	G	Ge
ف	<i>Fā'</i>	F	Ef
ق	<i>Qāf</i>	Q	Qi
ك	<i>Kāf</i>	K	Ka
ل	<i>Lām</i>	L	El
م	<i>Mīm</i>	M	Em
ن	<i>Nūn</i>	N	En
و	<i>Waw</i>	W	We
ه	<i>Hā'</i>	H	Ha
ء	<i>Hamzah</i>	... ' ...	Apostrof
ي	<i>Yā</i>	Y	Ye

B. Konsonan rangkap karena *tasydīd* ditulis rangkap:

متعاقدين ditulis *muta'āqqidīn*
 عِدَّة ditulis *'iddah*

C. Tā' *marbūtah* di akhir kata.

1. Bila dimatikan, ditulis h:

هبة ditulis *hibah*
 جزية ditulis *jizyah*

(ketentuan ini tidak diperlukan terhadap kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia seperti zakat, shalat dan sebagainya, kecuali dikehendaki lafal aslinya).

2. Bila dihidupkan karena berangkaian dengan kata lain, ditulis :

الهنعمة ditulis *ni'matullāh*

زكاة الفطر

ditulis

zakātul-fitri

D. Vokal pendek

__ا__ (fathah)

ditulis a contoh

ضرب ditulis

daraba

__إ__ (kasrah)

ditulis i contoh

فهم ditulis

fahima

__ُ__ (dammah)

ditulis u contoh

كتب ditulis

kutiba

E. Vokal panjang:

1. fathah + alif, ditulis ā (garis di atas)

جاهلية

ditulis

jāhiliyyah

2. fathah + alif maqṣūr, ditulis ā (garis di atas)

يسعي

ditulis

yas'ā

3. kasrah + ya mati, ditulis ī (garis di atas)

مجيد

ditulis

majīd

4. dammah + wau mati, ditulis ū (dengan garis di atas)

فروض

ditulis

furūd

F. Vokal rangkap:

- a. fathah + yā mati, ditulis ai

بينكم

ditulis

bainakum

- b. fathah + wau mati, ditulis au

قول

ditulis

qaul

G. Vokal-vokal pendek yang berurutan dalam satu kata, dipisahkan dengan apostrof.

انتم

ditulis

a'antum

اعدت

ditulis

u'iddat

لئن شكرتم

ditulis

la'in syakartum

H. Kata sandang Alif + Lām

1. Bila diikuti huruf qamariyah ditulis al-

القران ditulis *al-Qur'ān*

القياس ditulis *al-Qiyās*

2. Bila diikuti huruf syamsiyyah, ditulis dengan menggandengkan huruf syamsiyyah yang mengikutinya serta menghilangkan huruf l-nya

الشمس ditulis *asy-syams*

السماء ditulis *as-samā'*

I. Huruf besar

Huruf besar dalam tulisan Latin digunakan sesuai dengan Ejaan Yang Disempurnakan (EYD)

J. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat dapat ditulis menurut penulisannya

ذوى الفروض ditulis *zawī al-furūd*

اهل السنة ditulis *ahl as-sunnah*

PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT, Tuhan semesta alam, yang dengan kasih sayang dan hidayah-Nya telah memberikan kekuatan, kesabaran, dan kemampuan kepadaku untuk menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam semoga selalu tercurah kepada Baginda Nabi Muhammad SAW, suri teladan sepanjang masa, yang ajarannya menjadi cahaya dalam setiap langkah kehidupan. Dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati, karya sederhana ini kupersembahkan kepada:

1. Bapak Karno dan Mama Siti Mae Jukha. Kedua orang tuaku tercinta, yang namanya kusebut dalam setiap doa. Tiada kata yang mampu menggambarkan betapa besar cinta, pengorbanan, dan ketulusan kalian dalam membimbingku hingga titik ini. Terima kasih atas doa yang tak pernah henti, pelukan yang menguatkan, dan cinta yang selalu tulus tanpa pamrih. Semua ini tidak akan mungkin tercapai tanpamu. Semoga Allah membalas segala jerih payah dan cinta kalian dengan surga tertinggi-Nya. Aamiin.
2. Terkhusus M. Khafied Zarkoni, M. Rosid Ridho, M. Ibnu Alwan Azmi Untuk ketiga masku tercinta, Terima kasih telah menjadi sosok pelindung dan panutan dalam diam. Walau terkadang tak banyak bicara, tapi kehadiran dan dukungan kalian selalu terasa. Terima kasih atas perhatian yang mungkin tak terucap, tapi sungguh terasa hangat.
Mba Firda, Mba Intan Untuk dua iparku, Terima kasih telah menjadi bagian dari keluarga yang memperkuat dan menenangkan. Kehadiran kalian menjadi warna baru yang membawa kedamaian dan kekompakan dalam keluarga ini. Adikku tersayang Moh Djafar Shodiq Terima kasih telah menjadi penyemangat dalam perjalanan ini. Semoga kita bisa tumbuh bersama menjadi pribadi yang lebih kuat dan berarti. Untuk dua ponakan kecilku Almira & Sahal, yang lucu dan menggemaskan, Tawa dan tingkah polos kalian menjadi penyegar dalam lelahku. Dalam senyum kalian, aku belajar tentang ketulusan dan kebahagiaan sederhana. Semoga kalian tumbuh menjadi anak yang cerdas, berakhlak mulia, dan membawa kebanggaan bagi keluarga.

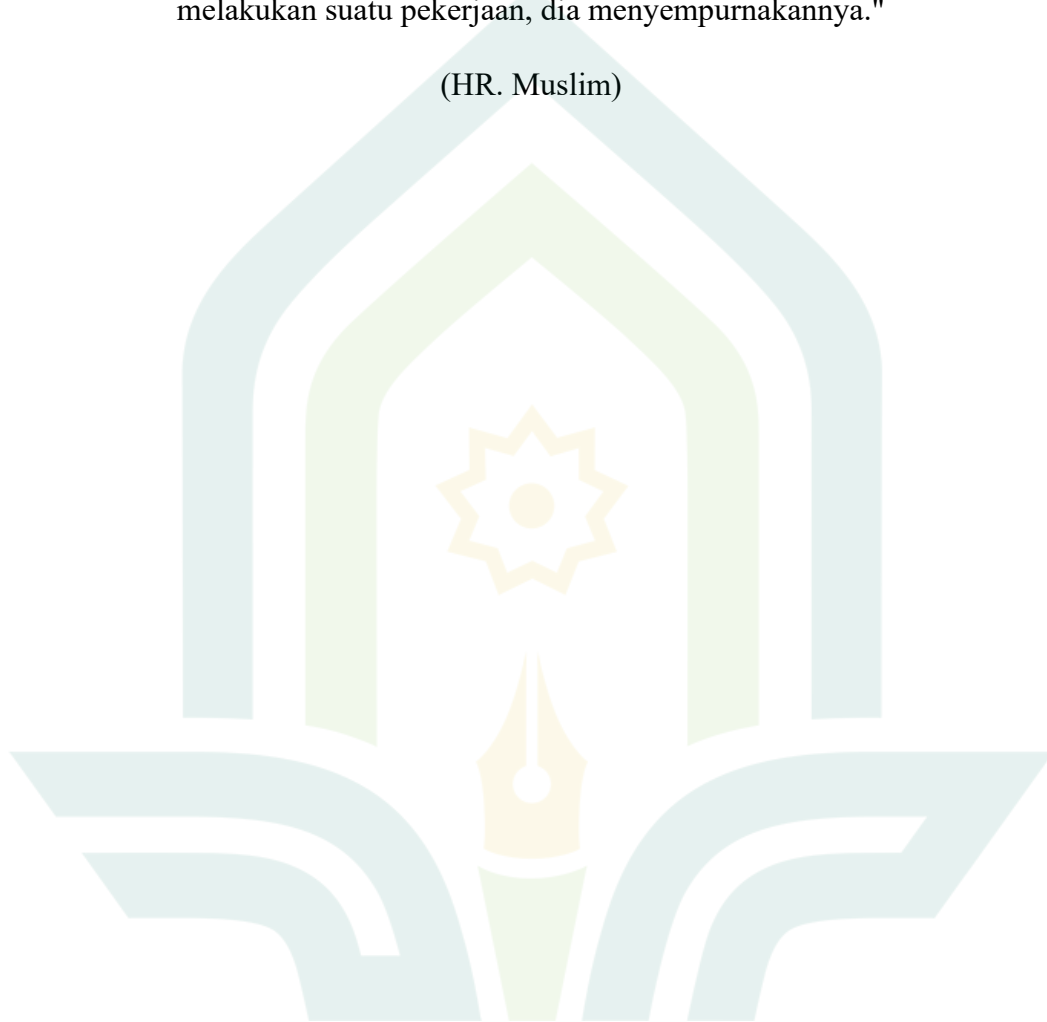
3. Bapak Irfandi, M.H. Dosen pembimbingku yang luar biasa, yang dengan penuh kesabaran dan ketulusan telah membimbing, mengarahkan, serta memberikan masukan berharga dalam proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas waktu, perhatian, dan ilmunya yang sangat berarti.
4. Bapak Hidayatullah dan Ibu Fajriatul, Terima kasih telah menghadirkan Asrama Al-Lubab— rumah kedua bagi penulis. Tempat saya beristirahat, belajar, dan kembali menata niat, dengan suasana yang hangat, penuh adab, dan ketulusan.
5. Keluarga Jurusan Manajemen Dakwah 21 Terkhusus untuk Tsania Rahma, Risma Nadyhfatul Ilmi, Isnaini Nur Azizah, Nafidinia Iana, Amelia teman –teman KKN,PPL, Gusdurian, Kopi Kurang Khentel 21, Zahira, Waqiah, Finatar, Soffa dkk. yang menjadi teman berbagi suka dan duka, lelah dan tawa. Terima kasih atas canda, motivasi, dan doa yang terus menguatkan. Kalian adalah bagian dari perjalanan ini, dan setiap kenangan akan selalu hidup dalam hati.
6. Dan untuk seseorang yang namanya masih tersimpan di Lauhul Mahfuz, Calon pendamping hidup yang mungkin belum aku temui, namun selalu aku doakan. Semoga Allah mempertemukan kita di waktu yang terbaik, dalam keadaan yang paling diberkahi. Aku sedang menata diri, belajar menjadi versi terbaikku agar kelak, saat takdir mempertemukan kita, aku bisa menyambutmu dengan hati yang siap dan jiwa yang matang
7. **Nur Fatin Lulu Atus Solikha** Untuk diriku sendiri, terima kasih telah bertahan sejauh ini. Terima kasih telah memilih untuk tetap melangkah ketika rasa ingin menyerah datang. Terima kasih telah percaya bahwa setiap usaha, sekecil apa pun, tidak akan sia-sia di mata Tuhan.

MOTO

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتْقِنَهُ

"Sesungguhnya Allah mencintai apabila seseorang di antara kalian melakukan suatu pekerjaan, dia menyempurnakannya."

(HR. Muslim)



ABSTRAK

Nurfatin Lu'luatus Solikha : Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Petugas Haji & Umrah di KBIHU NU Hasyim Asy'ari Tarub Kab. Tegal. Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah, Program Studi Manajemen Dakwah, Universitas Islam Negeri K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan.

Pembimbing: Irfandi, M.H.

Kata Kunci: Sumber daya manusia, kualitas, petugas haji.

Sumber daya manusia menjadi hal terpenting dalam sebuah organisasi. KBIHU NU Hasyim Asy'ari perlu memiliki sumber daya manusia yang berkualitas, khususnya petugas haji, agar mampu memberikan pelayanan optimal kepada jemaah haji. Untuk mewujudkan hal tersebut, diperlukan proses rekrutmen, pendidikan dan pelatihan, serta evaluasi terhadap kinerja petugas haji.

Skripsi ini bertujuan memiliki rumusan masalah bagaimana proses rekrutmen petugas haji & umrah di KBIHU NU Hasyim Asy'ari .?. bagaimana proses pendidikan dan pelatihan petugas haji & umrah yang dilakukan oleh KBIHU NU Hasyim Asy'ari Tarub Kab. Tegal.?. Fokus utama penelitian ini terletak pada proses rekrutmen, pendidikan, dan pelatihan petugas haji sebagai bagian dari pengelolaan sumber daya manusia untuk meningkatkan pelayanan terhadap jamaah. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kualitas kinerja petugas dalam mendampingi jamaah haji serta tantangan yang dihadapi, termasuk keterbatasan pemanfaatan teknologi dalam menunjang kinerja.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, melalui teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa KBIHU NU Hasyim Asy'ari telah menerapkan prinsip-prinsip manajemen SDM, terutama pada tahap rekrutmen dan pelatihan, meskipun masih terdapat kendala dalam aspek digitalisasi layanan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan strategi manajemen SDM di lembaga keagamaan, khususnya dalam konteks penyelenggaraan ibadah haji.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah wa syukurillah, Puji syukur kehadiran Allah Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: “Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Petugas Haji & Umrah di KBIHU NU Hasyim Asy’ari Tarub Kab. Tegal”. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat dalam menempuh ujian Sarjana Sosial di Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Usuluddin Adab dan Dakwah.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Atas segala kekurangan pada skripsi ini penulis mengharapkan segala bentuk saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak, sehingga dapat memberikan manfaat yang baik untuk skripsi ini. Proses penyusunan skripsi tidak lepas dari arahan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Zaenal Mustakim, M.Ag, selaku rektor UIN K.H Abdurrahma Wahid Pekalongan yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk dapat menyelesaikan pendidikan di UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
2. Dr. Hj. Tri Astutik Haryati, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Usuluddin Adab dan Dakwah UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan.
3. Bapak Hanif Ardiansyah, M.M. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah, UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.

4. Bapak Ahmad Hidayatuallah , M.Sos. Selaku Sekertaris Program Studi Manajemen Dakwah, UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
5. Lia Afiani M.hum. selaku Dosen Perwalian Studi Manajemen Dakwah Fakultas Usuluddin Adab dan Dakwah UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan.
6. Irfandi, M.H. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan untuk dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
7. Seluruh Dosen Fakultas Usuluddin Adab dan Dakwah yang telah memberikan ilmu yang sangat berharga selama penulis menempuh pendidikan
8. KBIHU NU Hasyim Asy'ari yang telah memberikan saya izin untuk melakukan penelitian. Pengurus yang dilibatkan dalam penelitian ini, yang telah memberikan kesempatan bagi penulis, dan bersedia menjadi narasumber dalam penelitian ini.
9. Teman teman mahasiswa Manajemen Dakwah yang telah kebersamai penulis dari awal pendidikan sampai penulis dapat menyelesaikan skripsi.

Pekalongan, 12 Juni 2025
Penulis

Nurfatin Lu'luatus Solikha

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	v
PERSEMBAHAN	ix
MOTO	xi
ABSTRAK.....	xii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR BAGAN	xvii
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Tinjauan Pustaka	6
F. Metode Penelitian	14
G. Lokasi Penelitian.....	17
H. SistematikaPenulisan	17
BAB II LANDASAN TEORI.....	19
A. Manajemen Sumber Daya Manusia	19
B. <i>Service Quality</i>	22
C. Rekrutmen.....	26
D. Kualitas Kinerja	29
E. Petugas Haji	32
F. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU)	35

**BAB III GAMBARAN UMUM KBIHU NU HASYIM ASY'ARI
TARUB KAB.TEGAL 37**

- A. Profil KBIHU NU Hasyim Asy'ari Tarub Kab.Tegal 37
- B. Hasil Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam
Meningkatkan Kualitas Kinerja Petugas Haji..... 53

**BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN MANAJEMEN
SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS KINERJA PETUGAS HAJI& UMRAH 60**

- A. Analisis Perekrutan Sumber Daya Manusia Dalam
Meningkatkan Kualitas Kinerja Petugas Haji& Umrah KBIHU
NU Hasyim Asy'ari Tarub Kab. Tegal 60
- B. Analisis Manajemen Sumber Daya Manusia Proses Pendidikan
Dan Pelatihan Petugas Haji & Umrah Di KBIHU NU Hasyim
Asy'ari Kab. Tegal..... 66

BAB V PENUTUP 70

- A. Kesimpulan 70
- B. Saran..... 71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

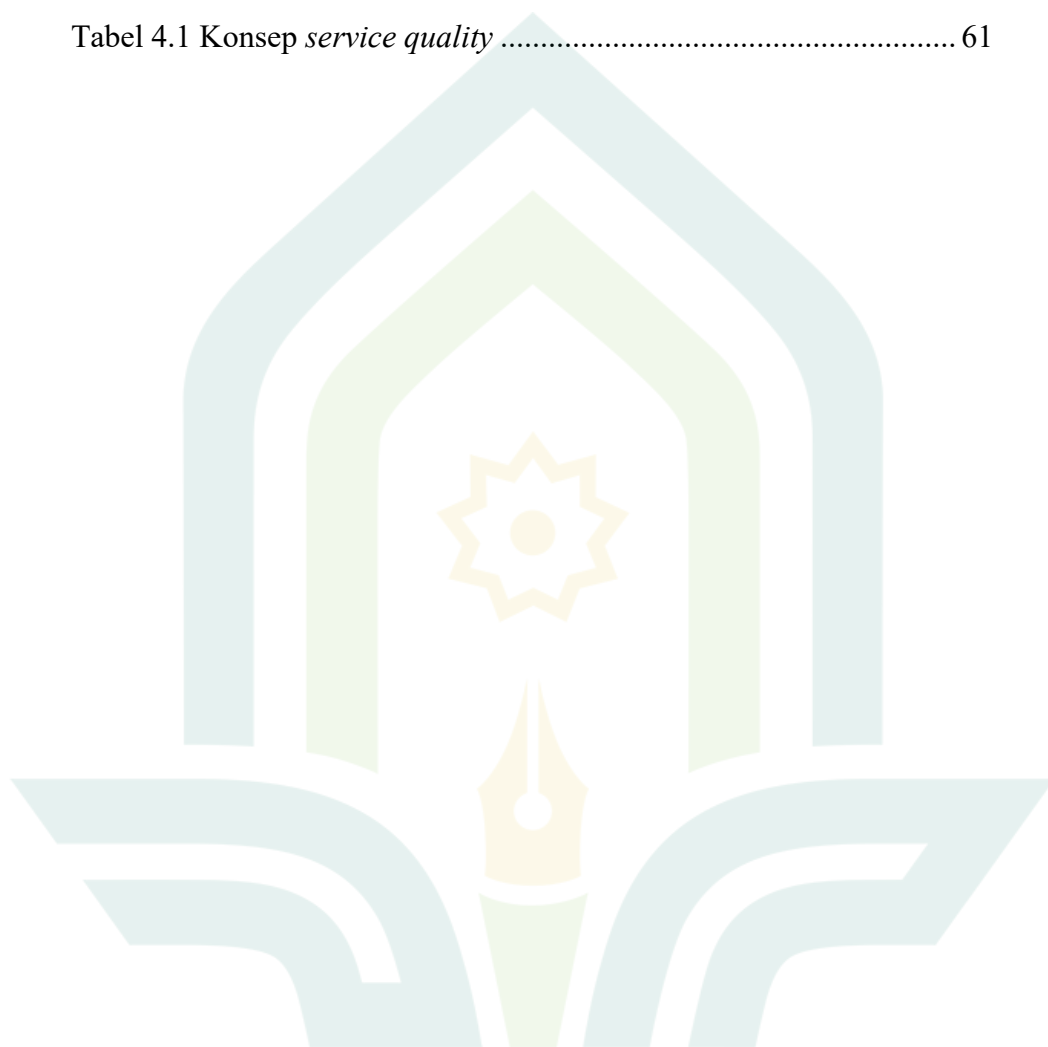
DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 Kerangka Berpikir	13
Bagan 3.1 Struktur Organisasi.....	42



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1Daftar Peserta Manasik Haji Kbih Hasyim Asy'ari Kecamatan Tarub Tahun 2002 S/D 2025	47
Tabel 4.1 Konsep <i>service quality</i>	61



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kantor Sekretariat KbiH Nu Hasyim Asy'ari..... 45



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Lampiran 2 Transkrip Wawancara

Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian

Lampiran 4 Surat Penelitian

Lampiran 5 Surat Melakukan Penelitian



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan ibadah haji dan umrah adalah rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan ibadah haji dan umrah yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jamaah haji dan umrah. Sesuai dengan Undang-undang No. 13 tahun 2008, penyelenggaraan ibadah haji dan umrah bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jamaah haji sehingga jamaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama islam. Hal ini menunjukkan perhatian besar negara terhadap penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Namun, tingginya jumlah jamaah juga menciptakan tantangan baru, seperti orang yang harus mengantri mendaftar haji bisa mencapai 40 tahun¹.

Dalam hal ini, menyangkut penyiapan calon jamaah haji dan umrah, pemerintah Kementerian Agama, mengizinkan keterlibatan masyarakat melalui kelompok yang sudah terlembaga yakni Kelompok KBIHU atau Pembinaan Haji dan IPHI atau Ikatan Persaudaraan Haji Indonesia². KBIHU didirikan sebagai sebuah yayasan berlatar belakang Pondok Pesantren yang sering dikenal dengan Majelis Taklim yang bertujuan agar mendidik, informasi keagamaan kepada Kyai yaitu tentang syariat haji dan Umrah, sehingga bagi yang yakin belum cakap menunaikan ibadah haji dan umrah langsung menghubunginya untuk meminta nasehat. Selain itu, keterbatasan pemerintah dalam pelayanan dan pembinaan haji, serta keberagaman pemahaman calon jamaah haji dan umrah tentang berhaji dan umrah sehingga membutuhkan pencerahan tentang haji dan umrah. Hal inilah yang menjadi latar belakang hadirnya institusi

¹Iseu susilawati, *"Implementasi Fungsi Manajemen Dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Dikelompok Bimbingan Ibadah Haji"*, (Tadbir : Jurnal Manajemen dakwah volume 1, Nomor 2, 2016), hlm .192.

²Kementrian Agama RI, *"Direktorat Jenderal Pelaksanaan Haji Dan Umroh, Tuntunan Manasik Haji Dan Umroh"*, (Jakarta :kemenag), hlm. 1.

yang bernama Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU).

Semakin banyaknya minat masyarakat untuk melaksanakan ibadah haji, maka semakin diperhatikan pula pelayanan yang diberikan kepada Jemaah. Dengan begitu kualitas dari pelayanan haji yang diberikan semakin meningkat karena terdorong jumlah masyarakat yang terus bertambah untuk menunaikan Ibadah Haji. Memiliki banyak tugas dan fungsi tentunya setiap lembaga pasti mempunyai manajemen yang mengaturnya. Manajemen sebagai alat dalam sebuah lembaga atau perusahaan untuk mengatur program yang ada dapat berjalan dengan baik. “Manajemen berasal dari kata *to manage* artinya mengatur.”³ Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien dalam mencapai suatu tujuan tertentu”.

Setiap lembaga perusahaan memiliki pola manajemennya tersendiri dan kualitas suatu lembaga atau organisasi apapun bentuknya akan bergantung pada unsur-unsur manajemen yang diterapkan didalamnya. “Adapun unsur-unsur manajemen itu sendiri dari: *man* (manusia/tenaga kerja), *money* (modal), *methode* (metode), *machines* (mesin), *materials* (bahan baku), dan *market* (pasar), disingkat *6M*”. Dari unsur-unsur tersebut disebutkan yang pertama adalah *man* (manusia/tenaga kerja), hal ini membuktikan bahwa unsur terpenting dalam manajemen terletak pada *man* (manusia/tenaga kerja). Karena *man* (manusia/tenaga kerja) merupakan unsur yang menentukan apakah unsur-unsur manajemen setelahnya seperti *money*, *method*, *machines*, *materials*, dan *market* dapat berjalan mencapai tujuan atau tidak. Maka pentingnya suatu lembaga atau perusahaan untuk memiliki sumber daya manusia yang berkualitas, karena lembaga atau perusahaan akan berkembang jika

³ Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*, Jakarta: Bumi Aksara, 2017, hlm. 2

sumber daya manusia yang dimiliki juga berkualitas, begitupun sebaliknya.⁴

Sumber daya manusia merupakan elemen yang sangat penting dalam suatu lembaga atau perusahaan. Keberadaan manusia menjadi penghubung utama bagi organisasi agar karyawan mampu memberikan kontribusi yang optimal. Oleh karena itu, peran individu dalam struktur organisasi tidak dapat diabaikan.⁵ Kontribusi yang diberikan tidak hanya tercermin melalui tingkat efisiensi kerja, tetapi juga melalui mutu hasil pekerjaan yang dicapai, bahkan turut menentukan pencapaian kinerja unggul perusahaan secara keseluruhan.

Saat ini, keberhasilan suatu lembaga atau perusahaan tidak lagi ditentukan oleh kekayaan sumber daya alam, melainkan sangat bergantung pada keunggulan daya saing yang dimiliki oleh sumber daya manusianya. Oleh karena itu, kualitas sumber daya manusia menjadi faktor yang sangat menentukan dalam menjaga kelangsungan hidup organisasi.⁶ Menciptakan sumber daya manusia yang unggul bukanlah hal yang mudah. Diperlukan peran manajemen yang efektif sebagai alat untuk membentuk dan mengarahkan tenaga kerja yang kompeten.

Dengan adanya pengelolaan yang baik, organisasi dapat beroperasi secara terstruktur melalui penempatan dan pemanfaatan sumber daya manusia sesuai dengan kebutuhan dan tujuan yang hendak dicapai.⁷ Kinerja suatu organisasi, baik dari segi kemajuan maupun kemunduran, sangat ditentukan oleh kualitas Sumber Daya Manusia serta sistem manajemen yang diterapkan. Setiap individu pada dasarnya memiliki potensi, ide kreatif, dan keahlian yang

⁴H.Abd. Wahid HS, “Peranan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Dalam Mencetak Kemandirian Jamaah Calon Haji”, (Jurnal pendidikan dan pranata islam, volume 10 nomor 1 maret 2019), hlm.132-133.

⁵ Hasibuan, Malayu S.P., Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi, Jakarta: Bumi Aksara, 2017, hlm. 10.

⁶Priyono Marnis, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cet. Ke-1 (Surabaya: Taman Sidoarjo, 2008), hlm. 45-46.

⁷Priyono Marnis, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cet. Ke-1 (Surabaya: Taman Sidoarjo, 2008), hlm.48-49

berbeda-beda. Namun, tanpa adanya pembinaan yang tepat, potensi tersebut tidak akan berkembang secara optimal.

Oleh sebab itu, pengembangan sumber daya manusia menjadi kunci penting dalam memaksimalkan kemampuan yang dimiliki. Proses pengembangan ini dapat dilakukan melalui pelatihan dan pembinaan yang dirancang secara terarah. Melalui pelatihan tersebut, organisasi dapat meningkatkan kapasitas pengetahuan dan keterampilan para karyawan. Agar pembinaan dan pelatihan memberikan hasil yang maksimal, lembaga atau perusahaan perlu memahami terlebih dahulu karakteristik dan potensi masing-masing karyawan. Dengan demikian, strategi pengembangan yang dilakukan dapat disesuaikan sehingga selaras dengan visi dan misi lembaga yang ingin dicapai.⁸

Bidang Penyelenggaraan haji dan umrah di KBIHU NU Hasyim Asy'ari Tarub Kab. Tegal memiliki fokus dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat tentang seputar haji dan umrah. Masyarakat akan mendapatkan berbagai macam pelayanan seputar haji, mulai dari pendaftaran, pemberangkatan, fasilitas dan lain-lain. Tetapi dalam pelayanan dan pembinaan kepada Jemaah haji ketika berlangsungnya pelaksanaan haji berpindah kepada petugas haji. Maka pelaksanaan ibadah haji juga sangat diperhatikan dengan adanya petugas haji untuk membantu melayani, membimbing, dan melindungi jamaah haji. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas haji harus memberikan yang terbaik dan mengutamakan keperluan jamaah haji.⁹ Untuk menciptakan pelayanan yang terbaik, membutuhkan pemilihan orang yang tepat.

Begitu pula petugas haji yang dapat memberikan pelayanan dan bimbingan yang terbaik harus memenuhi syarat yang diberikan sebagai petugas haji. Petugas haji sangat berperan penting dalam kualitas pelayanan di lembaga haji karena berdampak langsung pada

⁸Tena nissa yusica, "Aktivitas Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia Dalam Pengelolaan Pelayanan Ibadah Haji", (*Jurnal : Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah*, volume 17, nomor 2, 2017), hlm. 114.

⁹H. Agung Kurniawan. M.Rs, Sekertaris 1 KbiH Hasyim Asy'ari kab. Tegal, Wawancara Pribadi, Tegal, 2 Maret 2025.

kepuasaan Jemaah. Namun demikian, meskipun kualitas sumber daya manusia di KBIHU NU Hasyim Asy'ari telah menunjukkan peforma yang baik, penggunaan teknologi dalam mendukung kinerja haji masih tergolong minim. Banyak proses administrasi dan informasi yang masih dilakukan secara manual, sehingga memperlambat alur kerja dan menyulitkan koordinasi antar petugas, khususnya dalam mengakses data jamaah, jadwal kegiatan, dan pelaporan. Kurangnya pemanfaatan teknologi ini menjadi hambatan tersendiri yang memnghabat potensi optimal dari sumber daya manusia yang ada. Dengan kata lain, sumber daya manusia yang baik belum sepenuhnya didukung oleh sistem yang modern dan efisien.¹⁰

Dalam penelitian ini akan membahas mengenai sumber daya manusia yang berfokus pada kualitas kinerja petugas yang telah diberikan kepada para jamaah dengan melalui pemenuhan kebutuhan, pelayanan kinerja yang baik serta fasilitas yang memadai. Adapun judul peneliti yang diangkat yaitu **“MANAJAMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS KINERJA PETUGAS HAJI KBIHU NU HASIM ASY'ARI TARUB KAB. TEGAL”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana proses rekrutmen petugas haji & umrah yang dilakukan oleh KBIHU NU Hasyim Asy'ari Tarub Kab. Tegal?
2. Bagaimana proses pendidikan dan pelatihan petugas haji & umrah yang dilakukan oleh KBIHU NU Hasyim Asy'ari Tarub Kab. Tegal ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui proses rekrutmen sumber daya manusia petugas haji & umrah yang dilakukan KBIHU NU Hasyim Asy'ari Tarub Kab. Tegal.
2. Untuk menjadikan petugas haji memiliki kualitas serta memahami tugas dan fungsinya secara optimal.

¹⁰H. Agung Kurniawan. M.Rs, Sekertaris 1 KBIHU NU Hasyim Asy'ari Kab. Tegal, Wawancara Pribadi, Tegal, 2 Maret 2025.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan dari tujuan penelitian di atas, penulis berharap penelitian ini dapat berguna dan memberi manfaat secara teoritis maupun praktis. Adapun sebagai berikut:

1. Secara Teoretis

Observasi ini diharapkan dapat berkontribusi dalam memperkaya wawasan dan memperluas khazanah pengetahuan ilmiah. Yang berguna untuk mendapatkan informasi mengenai realitas manajemen sumber daya manusia dalam upaya meningkatkan kualitas kinerja petugas di Kelompok Bimbingan Haji dan Umroh. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan menjadi referensi untuk studi-studi perbandingan di masa yang akan datang.

2. Secara Praktis

- a. Pengkaji dapat memberikan informasi rinci mengenai praktik pengelolaan sumber daya manusia yang digunakan di KBIHUNU Hasyim Asy'ari untuk meningkatkan kualitas kinerja petugas haji.
- b. Menunjuk institusi terkait sebagai sumber pelaksanaan manajemen yang efisien, khususnya bagi pegawai.
- c. Agar masyarakat luas dapat mewujudkan pengelolaan sumber daya manusia yang tepat, berhasil, dan berdaya guna sesuai dengan keadaan lingkungan hidup.

E. Tinjauan Pustaka

1. Analisis Teoritis

a. Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia menjadi suatu alat manajerial yang berguna untuk merencanakan, mengelola dan mengendalikan perusahaan. Manajemen sumber daya manusia juga bisa dipahami sebagai suatu proses pada organisasi serta dapat pula diartikan menjadi suatu kebijakan (*policy*).¹¹ Manajemen sumber daya manusia mencakup fungsi-fungsi

¹¹Priyono Marnis, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cet. Ke-1 (Surabaya: Taman Sidoarjo, 2008), hlm.3.

utama seperti perencanaan tenaga kerja, rekrutmen dan seleksi, pelatihan dan pengembangan, evaluasi kinerja serta hubungan kerja.¹² Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan proses pemanfaatan tenaga kerja dalam suatu organisasi melalui berbagai fungsi utama.

Fungsi-fungsi tersebut meliputi perencanaan kebutuhan tenagakerja, proses rekrutmen dan seleksi calon karyawan, pengembangan kompetensi sumber daya manusia, perencanaan serta pengelolaan jalur karir, pemberian kompensasi dan fasilitas kesejahteraan, serta penerapan standar keselamatan dan kesehatan kerja. Selain itu, Manajemen sumber daya manusia juga mencakup pengelolaan hubungan kerja antara manajemen dan karyawan dalam konteks hubungan industrial yang harmonis.¹³

Pada definisi diatas rekrutmen dapat diartikan sebagai upaya untuk mencari, menarik, dan memperoleh tenaga kerja yang berkualitas agar dapat bergabung dan bekerja di dalam suatu organisasi atau perusahaan. Setelah proses rekrutmen, tahap penting berikutnya adalah pelatihan.¹⁴ Pelatihan sendiri merupakan suatu proses pendidikan jangka pendek yang diselenggarakan secara terencana dan sistematis, dengan tujuan agar karyawan mampu mempelajari pengetahuan serta keterampilan teknis yang relevan dan dibutuhkan untuk menjalankan tugas tertentu.

Melalui pelatihan, karyawan yang telah direkrut dapat mengembangkan kemampuan mereka secara lebih maksimal sehingga mampu memberikan kontribusi yang lebih efektif terhadap organisasi. Namun, memiliki sumber daya manusia saja tidak cukup untuk menjadikan lembaga atau perusahaan

¹²Priyono marnis, “ *Manajemen Sumber Daya Manusia*”, Cet Ke-1(Surabaya: Taman Sidoarjo,2008), hlm.4.

¹³Priyono Marnis, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cet. Ke-1 (Surabaya: Taman Sidoarjo,2008),hlm.5.

¹⁴Priyono Marnis, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cet. Ke-1 (Surabaya: Taman Sidoarjo,2008),hlm.6.

unggul dalam persaingan. Kualitas kerja setiap karyawan menjadi faktor kunci, karena kualitas tersebut dapat diukur melalui tingkat efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan tugas mereka demi mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu, peningkatan kualitas sumber daya manusia merupakan langkah strategis yang perlu diambil.¹⁵ Upaya ini menjadi penting untuk memberikan nilai tambah bagi perusahaan agar mampu bersaing dan beradaptasi dalam menghadapi tantangan yang semakin kompetitif

Lima dimensi kualitas kinerja yang dikenal Servqual (Service Quality), yaitu :

- 1) Berwujud (*Tangibles*), yaitu meliputi kemampuan perusahaan untuk menunjukkan eksistensinya melalui aspek fisik yang dapat diamati oleh pihak luar.
- 2) Keandalan yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan kesepakatan awal secara konsisten dan tepat waktu sehingga menumbuhkan kepercayaan konsumen.
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemampuan perusahaan dalam menanggapi kebutuhan konsumen dengan memberikan informasi atau penjelasan yang jelas, sehingga mudah dipahami.
- 4) Jaminan (*Assurance*), mencakup kompetensi pegawai, kesopanan dan ketrampilan yang mampu membangun kepercayaan konsumen terhadap perusahaan.
- 5) Empati (*empathy*), yang ditunjukkan melalui perhatian tulus karyawan terhadap kebutuhan konsumen, dengan memahami kebutuhannya, memberikan pengertian, dan memenuhi kebutuhan tersebut melalui pelayanan yang nyaman dan tepat waktu.¹⁶

¹⁵Priyono Marnis, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cet. Ke-1 (Surabaya: Taman Sidoarjo, 2008), hlm. 8-9.

¹⁶Eko budiyanto, SE., M.M, "*Kinerja Karyawan Ditinjau Dari Aspek Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi Dan Motivasi Kerja*", Cet. Ke-1, (Serang: Banten, 2020), hlm 19-20.

Dengan memperhatikan kelima dimensi SERVQUAL, kualitas kinerja perusahaan berpotensi memberikan dampak positif terhadap tingkat kepercayaan konsumen. Kinerja yang berkualitas juga dapat meningkatkan loyalitas konsumen dengan menciptakan hubungan yang erat antara konsumen dan perusahaan. Hal ini membuka peluang terciptanya branding tidak langsung melalui pengalaman positif konsumen terhadap layanan perusahaan. Umpan balik yang baik dari konsumen dapat memperkuat citra perusahaan di masyarakat sehingga meningkatkan pengakuan perusahaan secara luas.¹⁷

2. Penelitian yang relevan

Penelitian ini hendaknya diawali dengan melakukan tinjauan terhadap penelitian terdahulu yang relevan. Hal ini bertujuan untuk memperluas wawasan dan pemahaman terhadap temuan-temuan yang telah dihasilkan oleh para peneliti sebelumnya. Penelitian ini juga memungkinkan untuk mengidentifikasi persamaan dan perbedaan yang signifikan antara penelitian ini dan penelitian sebelumnya. Berikut penjelasan mengenai hal tersebut.

- a. *Penelitian pertama*, yang menjadi acuan adalah skripsi dengan judul “Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Petugas Haji: Studi Deskriptif di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi” oleh Rizky Noor Amalia (2021). Penelitian ini membahas tentang implementasi manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas kinerja petugas haji di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi. Persamaan membahas tentang manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas kinerja atau pelayanan, serta kesamaan metode penelitian yang sama-sama

¹⁷ Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L., *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, New York: The Free Press, 1988, hlm. 25–28.

menggunakan metode kualitatif. Sedangkan Penelitian dilakukan di KBIH Hasyim Asy'ari¹⁸

- b. Penelitian kedua disiapkan oleh Ardi Pranata, lulusan tahun 2019 dari Jurusan Manajemen Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau. ini dengan topik “Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Dalam Melayani Jemaah Haji”. Program tersebut merupakan pengembangan sumber daya manusia melalui persiapan, inspirasi kerja dan pelatihan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada jamaah haji. Temuan penelitian ini mencakup orang-orang pengembangan sumberdaya yang berkinerja baik. Teori sumber daya manusia dalam melayani jemaah dan pendekatan kualitatif memiliki persamaan. Perbedaan dalam penelitian tersebut terletak pada fokus kajian yang membahas pengembangan sumber daya manusia di Kementerian Agama yang ditujukan khusus untuk jamaah haji. Sementara itu, penelitian yang akan dilakukan berfokus pada pengelolaan sumber daya manusia untuk meningkatkan standar kinerja petugas bagi jamaah haji dan umrah.
- c. Penelitian ketiga ,adalah skripsi berjudul“ Kompilasi Fajar Dyah Dwi Yuliasuti tentang "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Haji (Studi Kasus KBIH Mandiri 2016-2019)" IAIN Surakarta pada tahun 2020¹⁹Hasil eksplorasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan jabatan jemaah haji di KBIH Mandiri periode 2016-2019, dengan menggunakan pendekatan sistem kuantitatif. Kesamaan antara eksplorasi ini dan eksplorasi yang dilakukan adalah kepalsuan dalam penggunaan

¹⁸Akhmad Arifudin, “*Manajemen Sumber Daya Manusia Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Di Al-Arofah Kabupaten Banyumas*”, *Skripsi Sarjana Sosial* ,(Purwokerto : Perpustakaan IAIN Purwokerto,2019).hlm.30.

¹⁹Fajar Dyah Dwi Yuliasuti, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Haji (Studi Kasus KbiH Mandiri Tahun 2016-2019)*”, *Skripsi Sarjana Sosial* (Surakarta: 2020).hlm. 42.

proposisi kualitas layanan sebagai dasar pemberian layanan kepada jamaah. Tetap saja, terdapat perbedaan-perbedaan dalam gaya dan fokus studi. Eksplorasi terdahulu menggunakan pendekatan kuantitatif dengan penekanan pada pengujian anggapan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah haji. Sedangkan penajajaran yang akan dilakukan akan dikonsentrasikan pada pengoperasian sumber daya manusia dalam menyempurnakan kualitas kinerja petugas, baik dalam pelayanan kepada jemaah haji maupun umroh.

- d. Penelitian keempat, adalah skripsi berjudul “Analisis Sistem Penilaian Kinerja Petugas Haji Non-Kloter Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh” yang disusun oleh M. Husnul Fikri dari UIN Syarif Hidayatullah Jakarta pada tahun 2016, meneliti sistem evaluasi kinerja petugas haji non-kelompok Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem penilaian kinerja yang efektif dapat membuktikan implementasi asas profesionalitas dalam penyelenggaraan haji.²⁰ Penelitian ini berfokus pada unsur input dan output terkait kriteria sistem penilaian kinerja yang optimal. Kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada pembahasan mengenai teori kinerja petugas haji, termasuk evaluasi kinerja serta upaya meminimalkan bias subjektivitas dan interpretasi personal penilai. Selain itu, kedua penelitian menggunakan pendekatan kualitatif. Perbedaannya terletak pada fokus kajian, di mana penelitian terdahulu membahas sistem penilaian kinerja petugas haji non-kloter, sedangkan penelitian yang direncanakan akan lebih menekankan pada manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas kinerja petugas dalam memberikan pelayanan kepada jamaah haji dan umrah.
- e. Penelitian Kelima, Penelitian yang dipublikasikan dalam jurnal berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan

²⁰M. Husnul Fikri, “Analisis Sistem Penilaian Kinerja Petugas Haji Non-Kloter Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah”, *Skripsi Sarjana Sosial*, (Jakarta: Tahun 2016),.hlm. 36.

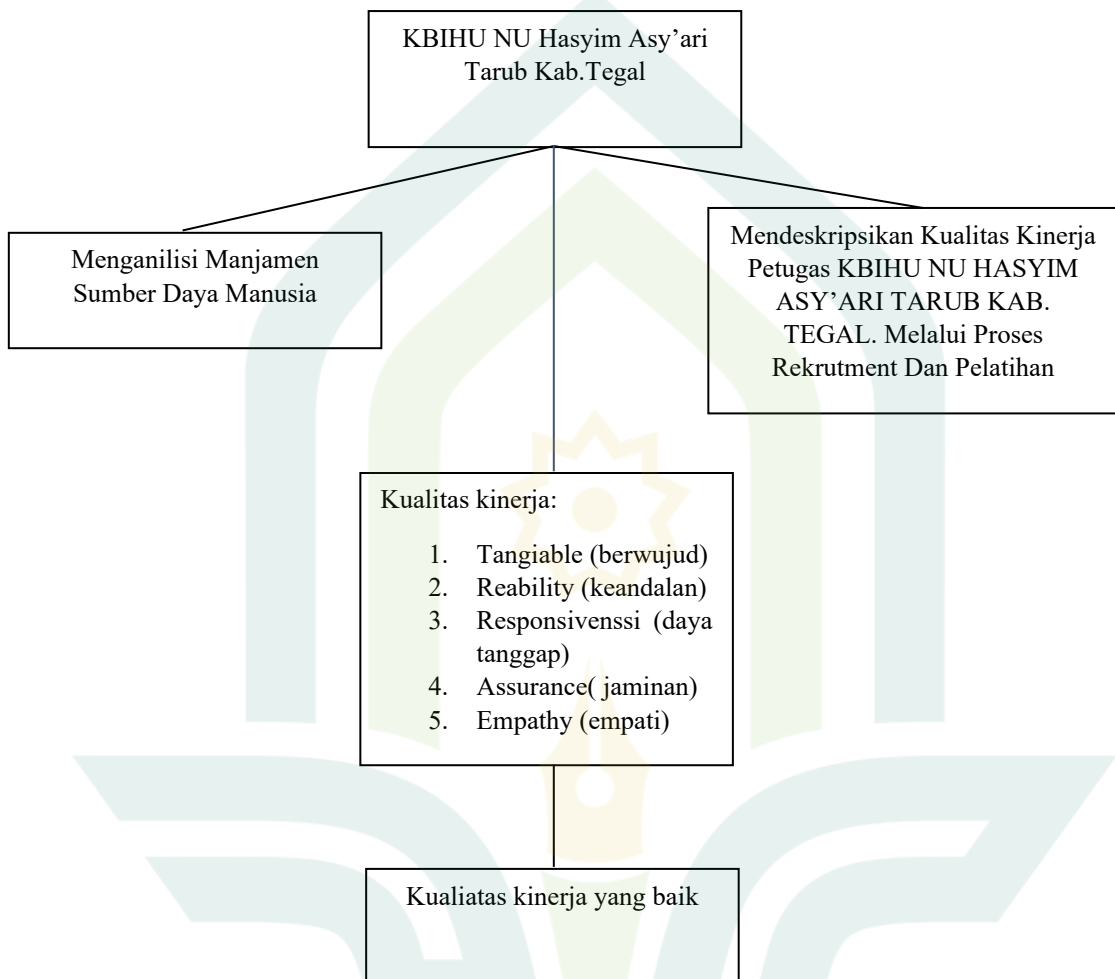
Pelanggan pada Makassar Jeans House Kota Palu” oleh Fachrul Alfajar, Mustainah, Muzakir Tawi, dan Jetty Jetje Polii dari Universitas Tadulako, Kota Palu, mengkaji impresi kualitas jasa hubungan antara kepuasan pelanggan dan kualitas layanan. Berdasarkan temuan penelitian, terdapat dampak besar terhadap kualitas layanan. kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh signifikan, di mana kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 41% terhadap kepuasan pelanggan berdasarkan analisis uji hipotesis.²¹ Persamaan antara penelitian ini dan penelitian yang akan dilakukan terletak pada penggunaan teori *service quality* yang dikemukakan oleh Zeithaml sebagai dasar analisis kualitas pelayanan. Namun, perbedaannya terletak pada pendekatan dan fokus kajian. Penelitian dalam jurnal ini menggunakan metode kuantitatif dan hanya membahas hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, tanpa mencakup aspek manajemen sumber daya manusia. Sebaliknya, penelitian yang direncanakan akan berfokus pada manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas kinerja petugas haji dan umrah.

3. Kerangka Berfikir

Kerangka berpikir dirancang untuk memberikan penjelasan yang sistematis dan jelas sehingga dapat dengan mudah dipahami dalam konteks penelitian ini. Judul penelitian mengangkat “Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Petugas Haji di KBIHU NU Hasyim Asy’ari Tarub Kab. Tegal.” KBIHU NU Hasyim Asy’ari Tarub Kab. Tegal merupakan salah satu biro haji dan umrah yang telah dikenal luas oleh masyarakat, khususnya di wilayah Tegal. Dalam menjalankan berbagai program, terutama yang berkaitan dengan pelayanan, dibutuhkan Pengelolaan sumber daya manusia yang efektif dan efisien bertujuan untuk meningkatkan kualitas kinerja petugas haji

²¹Fachrul Alfajar et al, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Makassar Jeans House Kota Palu”, (Jurnal Cenderawasih, No.1, Tahun, 2021). hlm.40.

di KBIHU NU Hasyim Asy'ari. Berdasarkan hal tersebut, kerangka berpikir ini dirancang untuk menggambarkan indikator-indikator yang relevan dalam penelitian ini, yang berfokus pada pengelolaan sumber daya manusia untuk peningkatan kinerja petugas dalam memberikan pelayanan kepada jamaah haji.



Bagan 1.1 Kerangka Berpikir

F. Metode Penelitian

Penelitian ini akan menggunakan metode kualitatif, yang sering diterapkan dalam berbagai jenis penelitian. Berbeda dengan metode kuantitatif yang berorientasi pada pengujian hipotesis, penelitian kualitatif bertujuan untuk mengungkap kebenaran atau menyusun simpulan yang dapat menjadi dasar bagi pengembangan teori.²²

1. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian lapangan karena hal yang diteliti. (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan dengan tujuan mengamati dan memahami fenomena secara langsung di lokasi penelitian. Pendekatan ini dirancang untuk memperoleh data yang valid dan akurat. Mengenai Manajemen Sumber Daya Manusia di KBIH NU Hasyim Asy'ari Tarub Kab. Tegal dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap jamaah haji dan umrah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang disajikan dalam bentuk data deskriptif, berupa narasi atau tulisan, guna memberikan pemahaman yang mendalam terhadap konteks yang diteliti.²³

2. Sumber Data Penelitian

Penelitian ini menggunakan beberapa sumber data dalam mencari data penelitian, diantaranya sebagai berikut:

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah bahan dan dokumen yang diperoleh langsung oleh peneliti melalui observasi atau interaksi langsung di lapangan. Data ini berasal dari pihak-pihak yang terlibat secara langsung dalam kejadian atau peristiwa yang diteliti, sehingga mereka dapat berperan sebagai saksi dalam memberikan informasi. Pada penelitian ini, data akan diperoleh dari narasumber yang memiliki keterkaitan langsung dengan topik penelitian, yaitu Ketua, karyawan, serta

²²Hardani, S.Pd.,M.Si., dkk., "*Metode kualitatif & kuantitatif*", Cv. Pustaka Ilmu, Cet Ke-1(1 Maret 2020),hlm. 120.

²³Hardani, S.Pd.,M.Si., dkk., "*Metode kualitatif & kuantitatif*", Cv. Pustaka Ilmu, Cet Ke-1(1 Maret 2020),hlm. 121

jamaah haji dan umrah yang terlibat di KBIHU NU Hasyim Asy'ari Tarub Kab. Tegal.²⁴

b. Sumber Data Sekunder

Data yang dikumpulkan dari bahan referensi baik yang dipublikasikan maupun tidak bukan langsung dari lapangan disebut sebagai sumber data sekunder. Sumber data sekunder yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah buku atau publikasi yang berkaitan dengan teori yang mendasari penelitian, jurnal ilmiah hasil penelitian terdahulu, dan dokumentasi pendukung lebih lanjut dari KBIHU NU Hasyim Asy'ari Tarub Kab. Tegal.

3. Metode Pengumpulan Data

Teknik analisis data adalah proses untuk mengidentifikasi dan mengorganisir informasi sistematis yang dikumpulkan berdasarkan topik yang diteliti atau diselidiki, baik melalui observasi, wawancara, atau dokumentasi. Langkah selanjutnya dalam proses analisis ini adalah mencari makna yang terkandung dalam data tersebut. Oleh karena itu, peneliti melakukan analisis dengan mengikuti tahapan-tahapan tertentu dalam proses ini.²⁵

a. Wawancara

Menurut Nazir, wawancara merupakan suatu metode pengumpulan data penelitian yang dilakukan Melalui interaksi langsung secara verbal antara peneliti dan narasumber, dengan memanfaatkan panduan wawancara atau *interview guide*. Dalam pelaksanaannya, peneliti. Terlebih dahulu menyusun daftar pertanyaan yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia di KBIHU NU Hasyim Asy'ari. Melalui proses ini, data akan diperoleh dari jawaban narasumber yang mencerminkan fakta-fakta yang ada di lapangan.²⁶

²⁴Hardani, S.Pd.,M.Si., dkk., “*Metode kualitatif & kuantitatif*”, Cv. Pustaka Ilmu, Cet Ke-1(1 Maret 2020),hlm. 121-122

²⁵Hardani, S.Pd.,M.Si., dkk., “*Metode kualitatif & kuantitatif*”, Cv. Pustaka Ilmu, Cet Ke-1(1 Maret 2020),hlm. 124.

²⁶ Nazir, M. (2013). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia, hlm. 234

b. Observarsi

Observasi atau pengamatan adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati objek penelitian, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan observasi langsung, yang dilakukan selama wawancara atau pengamatan di lapangan. Selain itu, peneliti juga menerapkan observasi tidak langsung dengan memanfaatkan sumber informasi melalui internet atau mengumpulkan data dari masyarakat sekitar yang berkaitan dengan topik penelitian yang sedang dibahas.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan hasil yang berbentuk visual, yang sangat diperlukan dalam penelitian sebagai bukti data pendukung yang nyata. Menurut Tung Palan, dokumentasi adalah catatan data asli yang menjadi bukti sah menurut hukum dan dapat dipertanggung jawabkan berdasarkan peraturan yang berlaku. Dokumentasi dapat berupa foto, dokumen tertulis, rekaman audio, maupun dalam bentuk audiovisual lainnya..

4. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif. Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. Analisis data dilakukan setelah seluruh data terkumpul, dengan menggunakan pendekatan kualitatif untuk menjawab pertanyaan penelitian melalui pemikiran dan argumentasi formal, serta menganalisis dinamika hubungan antarfenomena yang diamati.²⁷

Adapun langkah-langkah analisis data adalah sebagai berikut:

- a. Mengumpulkan data dari sumber yang didapat, baik dari sumber primer maupun skunder. Data tersebut dikumpulkan dari hasil

²⁷ Miles, Matthew B. & Huberman, A. Michael, Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru, Jakarta: UI Press, 2014, hlm. 16.

observasi, wawancara, dan dokumentasi secara sistematis yang berkaitan dengan proses dan kebutuhan penelitian.

- b. Mengklasifikasikan data yang telah dikumpulkan dengan mengkategorikan sesuai dengan rumusan masalah yang diteliti. Sehingga data yang telah terkumpul merupakan data yang sesuai dengan fokus penelitian.
- c. Menjabarkan data yang telah diklasifikasikan dengan menghubungkan teori yang diperoleh di kerangka pemikiran.
- d. Melakukan penarikan kesimpulan dari hasil data dan informasi yang telah diperoleh dan disesuaikan dengan rumusan masalah yang diteliti.

G. Lokasi Penelitian

Penelitian akan dilakukan di KBIHU NU Hasyim Asy'ari Tarub Kab.Tegal alamat tepatnya KarangJati, Karangjati, Kec. Tarub, Kabupaten Tegal, Jawa Tengah 5247

H. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam penyusunan skripsi, penulis memaparkan sistematika penulisan secara runtut sebagai berikut:

Bab I: Pendahuluan Bab ini mencakup elemen-elemen utama dalam penelitian, yaitu: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, tinjauan pustaka, serta sistematika penulisan.

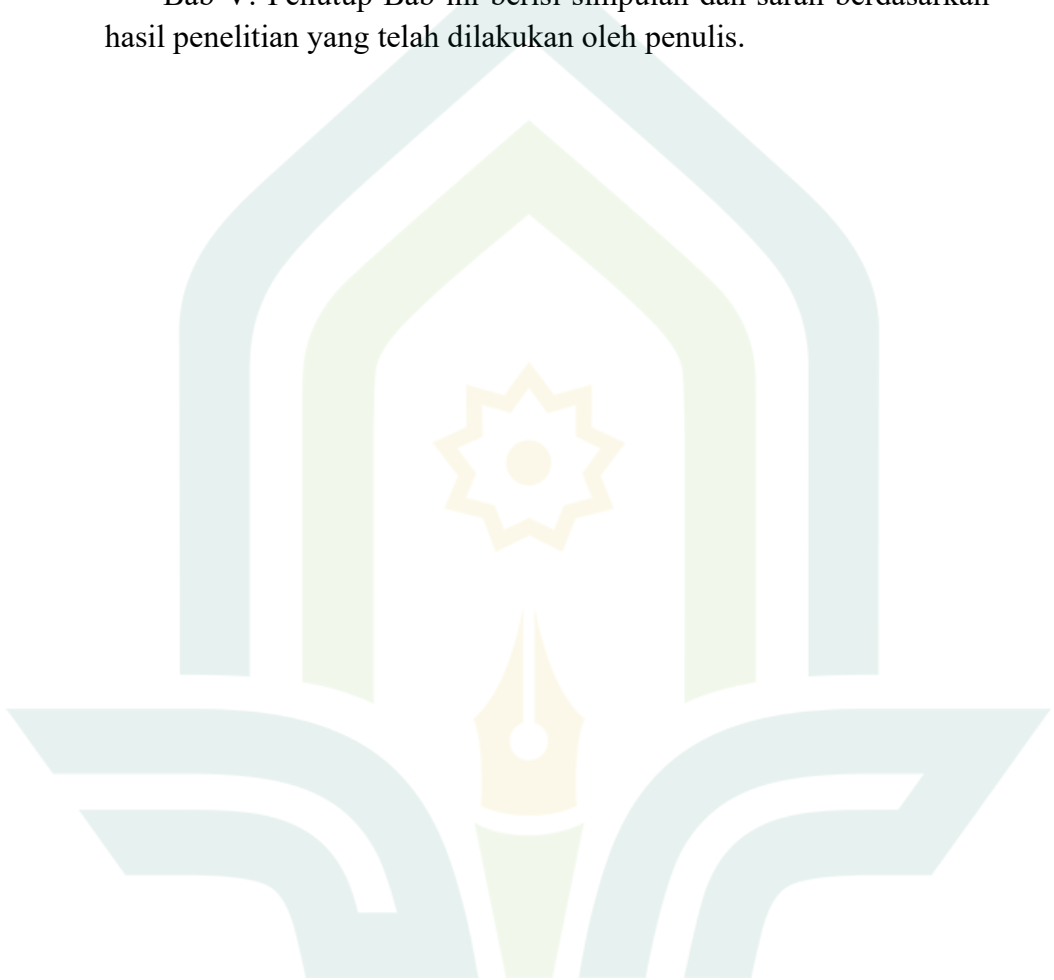
Bab II: Landasan Teori Bab ini membahas teori-teori yang relevan dengan penelitian, meliputi: definisi manajemen sumber daya manusia, peran dan fungsi dalam manajemen sumber daya manusia, tujuan serta keuntungan dari manajemen sumber daya manusia, pengertian service quality, pengertian haji dan umrah, serta pengertian KBIHU.

Bab III: Gambaran Umum Lokasi Penelitian dan Hasil Penelitian Awal

Bab ini menyajikan gambaran umum mengenai KBIHU NU Hasyim Asy'ari Tarub, Kabupaten Tegal, yang meliputi: letak geografis, sejarah singkat, tujuan, visi dan misi, struktur organisasi, serta kegiatan-kegiatan KBIHU NU Hasyim Asy'ari dalam konteks manajemen kualitas kinerja petugas haji.

Bab IV: Analisis Hasil Penelitian Bab ini menyajikan hasil temuan penelitian berdasarkan rumusan masalah. Fokus utama terletak manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas kinerja petugas haji. Selain itu, bab ini juga menguraikan tentang proses rekrutmen dan pelatihan pendidikan petugas haji di KBIHU NU Hasyim Asy'ari Tarub, Kabupaten Tegal.

Bab V: Penutup Bab ini berisi simpulan dan saran berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Petugas Haji & Umrah Di KBIHU NU Hasyim Asy'ari Tarub Kabupaten Tegal, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Proses Rekrutmen Petugas Haji dan Umrah

Proses rekrutmen petugas haji dan umrah di KBIHU NU Hasyim Asy'ari dilaksanakan secara internal dan bersifat kontekstual, dengan mempertimbangkan nilai-nilai keislaman, tradisi ke-NU-an, serta kedekatan sosial-kultural calon petugas dengan lingkungan kelembagaan. Proses ini tidak dilakukan secara formal melalui perekrutan terbuka atau seleksi administratif yang ketat, melainkan melalui mekanisme penilaian moral dan kompetensi yang berbasis pengalaman dan kepercayaan tokoh pengasuh maupun pengurus lembaga. Rekrutmen didasarkan pada prinsip *kafa'ah* (kemampuan dan kecakapan menjalankan tugas secara profesional) dan amanah (kejujuran serta integritas pribadi). Calon petugas dipilih karena telah menunjukkan loyalitas, kedisiplinan, kemampuan komunikasi yang baik, serta pemahaman mendalam terhadap tata cara ibadah haji.

2. Proses Pendidikan dan Pelatihan Petugas Haji

Pendidikan dan pelatihan yang diberikan kepada petugas haji oleh KBIHU NU Hasyim Asy'ari dilaksanakan dalam bentuk pembekalan intensif menjelang musim haji. Materi pelatihan mencakup aspek teknis ibadah seperti rukun dan tata cara manasik, pendampingan jamaah dalam berbagai situasi lapangan (misalnya jamaah tersesat, kelelahan, atau sakit), hingga pendekatan psikologis dan spiritual terhadap jamaah lanjut usia. Metode yang digunakan meliputi ceramah, tanya jawab, praktik simulasi, serta sharing pengalaman dari petugas senior. Namun demikian, pelatihan ini masih dilakukan secara konvensional dan belum didukung oleh sistem evaluasi terstruktur, seperti pre-test dan post-

test, atau pemanfaatan teknologi pembelajaran daring yang kini umum digunakan dalam pelatihan sumber daya manusia. Ketidadaan modul tertulis, kurikulum baku, dan sistem monitoring membuat pelatihan ini berpotensi sulit direplikasi secara konsisten dari tahun ke tahun. Secara keseluruhan, meskipun pelatihan yang dilakukan belum memenuhi standar modernisasi sumber daya manusia berbasis teknologi dan sistemik, pendekatan yang dilakukan KBIHU tetap berhasil mencetak petugas yang responsif, komunikatif, dan memiliki daya adaptasi tinggi terhadap dinamika pelayanan jamaah di Tanah Suci.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian diatas peneliti mengamati bahwa adanya suatu yang dapat diperbaiki agar memaksimalkan hasil yang nantinya diperoleh. Beberapa saran ini dimaksudkan untuk menjadi bahan pertimbangan bagi pihak yang berkaitan. Adapun saran-saran tersebut yaitu sebagai berikut :

1. Proses rekrutmen petugas haji yang selama ini dilakukan secara informal melalui pengamatan langsung sebaiknya mulai dilengkapi dengan sistem yang lebih terstruktur. Misalnya, dengan membuat catatan penilaian atau kriteria khusus agar pemilihan petugas lebih objektif dan bisa dipertanggungjawabkan. KBIHU disarankan menyusun standar kompetensi internal yang jelas. Standar ini bisa mencakup sikap, kemampuan komunikasi, tanggung jawab, dan kesiapan dalam mendampingi jamaah, sehingga kualitas petugas lebih merata dan terukur.
2. Program pelatihan dan pembinaan petugas perlu terus dikembangkan. Selain pelatihan formal dari Kementerian Agama, pembinaan internal seperti diskusi rutin, simulasi manasik, dan evaluasi pasca haji penting untuk dilakukan secara berkelanjutan. KBIHU juga bisa menjalin kerja sama dengan lembaga pendidikan atau pelatihan untuk menambah wawasan dan keterampilan petugas, terutama dalam hal pelayanan dan penggunaan teknologi.

3. Harapan untuk penelitian setelahnya, agar menggunakan hasil penelitian ini sebagai refrensi tambahan untuk mengembangkan penelitian berikutnya yang lebih baik. Penelitian selanjutnya juga diharapkan untuk dapat memperluas dan mengembangkan objek penelitian yang belum pernah diteliti



DAFTAR PUSTAKA

- Alfajar, Fachrul, Mustainah, Muzakir Tawi, dan Jetty Jetje Polii. (2021). "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Makassar Jeans House Kota Palu." *Jurnal Cenderawasih*, No. 1.
- Annisa, Meriza Zahwa. (2023). *Strategi Rekrutmen Petugas Haji dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Jamaah Haji pada Kementerian Agama Kota Jakarta Pusat Tahun 2023*. Skripsi S1. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.
- Arifudin, Akhmad. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia Kelompok Bimbingan Ibadah Haji di Al-Arofah Kabupaten Banyumas*. Skripsi S1. Purwokerto: IAIN Purwokerto.
- Asmike, Metik dan Putri Oktovita Sari. (2022). *Manajemen Kinerja: Meningkatkan Keunggulan Bersaing*. Yogyakarta: Deepublish.
- Astuti, Yuli. (2020). *Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Pelayanan Bimbingan Ibadah Haji di KBIH Al-Mubarak*. Skripsi S1. Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga.
- Budiyanto, Eko. (2020). *Kinerja Karyawan Ditinjau dari Aspek Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi dan Motivasi Kerja*. Serang: Banten.
- Bungaran Saing. (2022). *Buku Ajar Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cet. 1. Februari.
- Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah. (2009). *SK Dirjen PHU No. D/151 Tahun 2009 tentang Perpanjangan Izin Operasional KBIH*. Jakarta: Kementerian Agama RI.
- Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah. (2013). *SK Dirjen PHU No. D/799 Tahun 2013 tentang Pedoman Operasional KBIH*. Jakarta: Kementerian Agama RI.
- Echdar, Saban. (2017). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis*. Bogor: Ghalia Indonesia.

- Fikri, M. Husnul. (2016). *Analisis Sistem Penilaian Kinerja Petugas Haji Non-Kloter Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah*. Skripsi S1. Jakarta.
- Hardani, S.Pd., M.Si., dkk. (2020). *Metode Kualitatif dan Kuantitatif*. Cet. 1. Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2017). *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kartono, Ahmad. (2016). *Solusi Hukum Manasik dalam Permasalahan Haji menurut Empat Mazhab*. Jakarta: Pustaka Cendikia Muda.
- KBIHU NU Hasyim Asy'ari Kabupaten Tegal. (2023). *Profil dan Struktur Organisasi Internal*. Tegal: Dokumentasi Lembaga.
- Kementerian Agama RI. (2012). *Buku Pintar Penyelenggaraan Ibadah Haji*. Jakarta: Kementerian Agama RI.
- Kementerian Agama RI. (2019). *Panduan Bimbingan Manasik Haji untuk KBIH*. Jakarta: Dirjen PHU.
- Kementerian Agama RI. (2019). *Tuntunan Manasik Haji dan Umroh*. Jakarta: Kementerian Agama RI.
- Kementerian Agama RI. (2021). *Pedoman Akreditasi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)*. Jakarta: Dirjen PHU.
- Lestari, Indah. (2021). *Pelatihan dan Sertifikasi Petugas Haji dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di KBIH Nurul Huda Semarang*. Skripsi S1. Semarang: UIN Walisongo.
- Miles, Matthew B. dan A. Michael Huberman. (2014). *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: UI Press.
- Nazir, M. (2013). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Notoatmodjo, Soekidjo. (2003). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., dan Berry, L.L. (1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., dan Berry, L.L. (1988). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.

Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia. (2021). *Nomor 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler*.

Priyono, Marnis. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cet. 1. Surabaya: Taman Sidoarjo.

Rahmawati, Fitria. (2021). *Strategi Pengembangan Kompetensi Petugas Pembimbing Haji dalam Menghadapi Era Digital di KBIH Al-Hikmah Surabaya*. Skripsi S1. Surabaya: UIN Sunan Ampel.

Rofiqoh. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji di KBIH Al-Falah Banyumas*. Skripsi S1. Purwokerto: UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri.

Silaen, Novia Ruth, dkk. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Perspektif, Pengembangan dan Perencanaan*.

Susilawati, Iseu. (2016). "Implementasi Fungsi Manajemen dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji." *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah*, Vol. 1, No. 2.

Tisnawati, Ernie dan Kurniawan Saefullah. (2005). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Prenada Media Grup.

Tjiptono, Fandy. (2012). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

Yuliasuti, Fajar Dyah Dwi. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Jamaah Haji (Studi Kasus KBIH Mandiri Tahun 2016–2019)*. Skripsi S1. Surakarta: Universitas Surakarta.

Yusica, Tena Nissa. (2017). “Aktivitas Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia dalam Pengelolaan Pelayanan Ibadah Haji.” *Jurnal Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah*, Vol. 17, No. 2.

