

**MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KBIH
ASSALAMAH KOPENA PEKALONGAN**

SKRIPSI

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



Oleh :

NUR SHOLEKHATI
NIM. 3620059

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2024**

**MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KBIH
ASSALAMAH KOPENA PEKALONGAN**

SKRIPSI

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



Oleh :

NUR SHOLEKHATI
NIM. 3620059

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2024**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : NUR SHOLEKHATI

NIM : 3620059

Program Studi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi dengan judul **“MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KBIH ASSALAMAH KOPENA PEKALONGAN”** 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, 14 Juni 2024

Yang Menyatakan,



Nur Sholekhati

NIM. 3620059

NOTA PEMBIMBING

Hanif Ardiansyah, M.M

Perum Amaraty Residen B5 Bojong Minggir, Kec. Bojong, Kab. Pekalongan

Lamp : 4 (Empat) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdri. Nur Sholekhati

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 : NUR SHOLEKHATI

NIM : 3620059

Judul : **MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KBIH
ASSALAMAH KOPENA PEKALONGAN**

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

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 14 Juni 2024

Pembimbing,



Hanif Ardiansyah, M.M

NIP. 199106262019031010



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
Jl. Pahlawan KM 5 Rowolaku Kajen Kab. Pekalongan Kode Pos 51161
Website: fuad.uingusdur.ac.id | Email : fuad@uingusdur.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Universitas Islam Negeri
K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan skripsi saudara/i:

Nama : **NUR SHOLEKHATI**
NIM : **3620059**
Judul Skripsi : **MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KBIH
ASSALAMAH KOPENA PEKALONGAN**

yang telah diujikan pada Hari Jum'at, 05 Juli 2024 dan dinyatakan **LULUS** serta
diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
dalam Ilmu Manajemen Dakwah.

Dewan Penguji

Penguji I

Qomariyah, M.S.I
NIP. 198407232019032003

Penguji II

Kholid Noviyanto, MA.Hum.
NIP. 198810012019031008

Pekalongan, 12 Juli 2024

Disahkan Oleh

Dekan



Prof. Dr. H. Sam'ani, M.Ag.
NIP. 197305051999031002

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan buku ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut.

1. Konsonan

Fonem-fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sas	š	es (dengan titik di atas)

ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	ḏ	zet (dengan titik di bawah)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Sad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik dibawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik dibawah)
ع	'ain	ʿ	Koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi

ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	.	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal Tunggal	Vokal Rangkap	Vokal Panjang
أ = a		آ = ā
إ = i	أي = ai	إي = ī
أ = u	أو = au	أو = ū

3. Ta Marbutah

Ta Marbutah hidup dilambangkan dengan /t/

Contoh :

مراجعة جميلة ditulis *mar'atun jamilah*

البديع ditulis *al-badi'*

اجلال ditulis *al-jalāl*

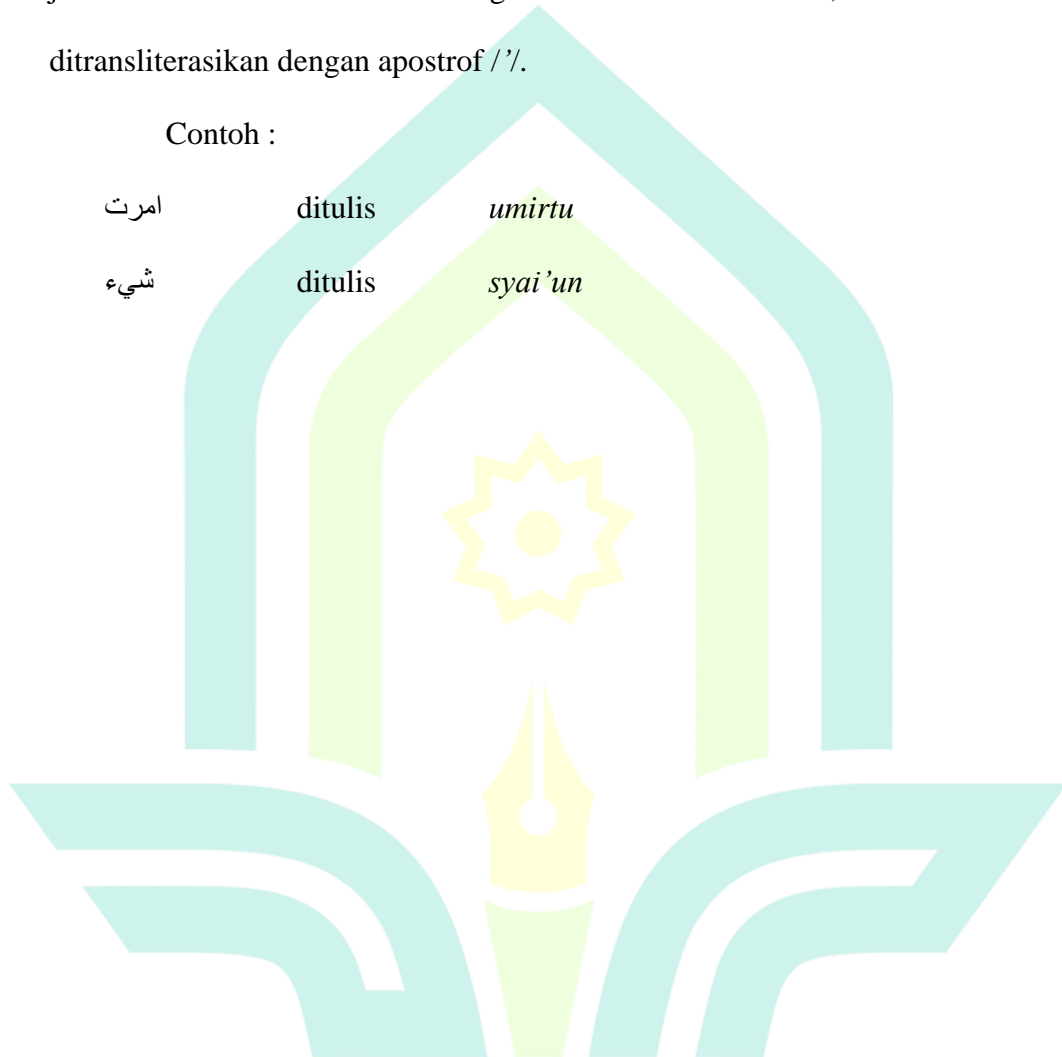
6. Huruf Hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apostrof /'/.

Contoh :

امرت ditulis *umirtu*

شيء ditulis *syai'un*

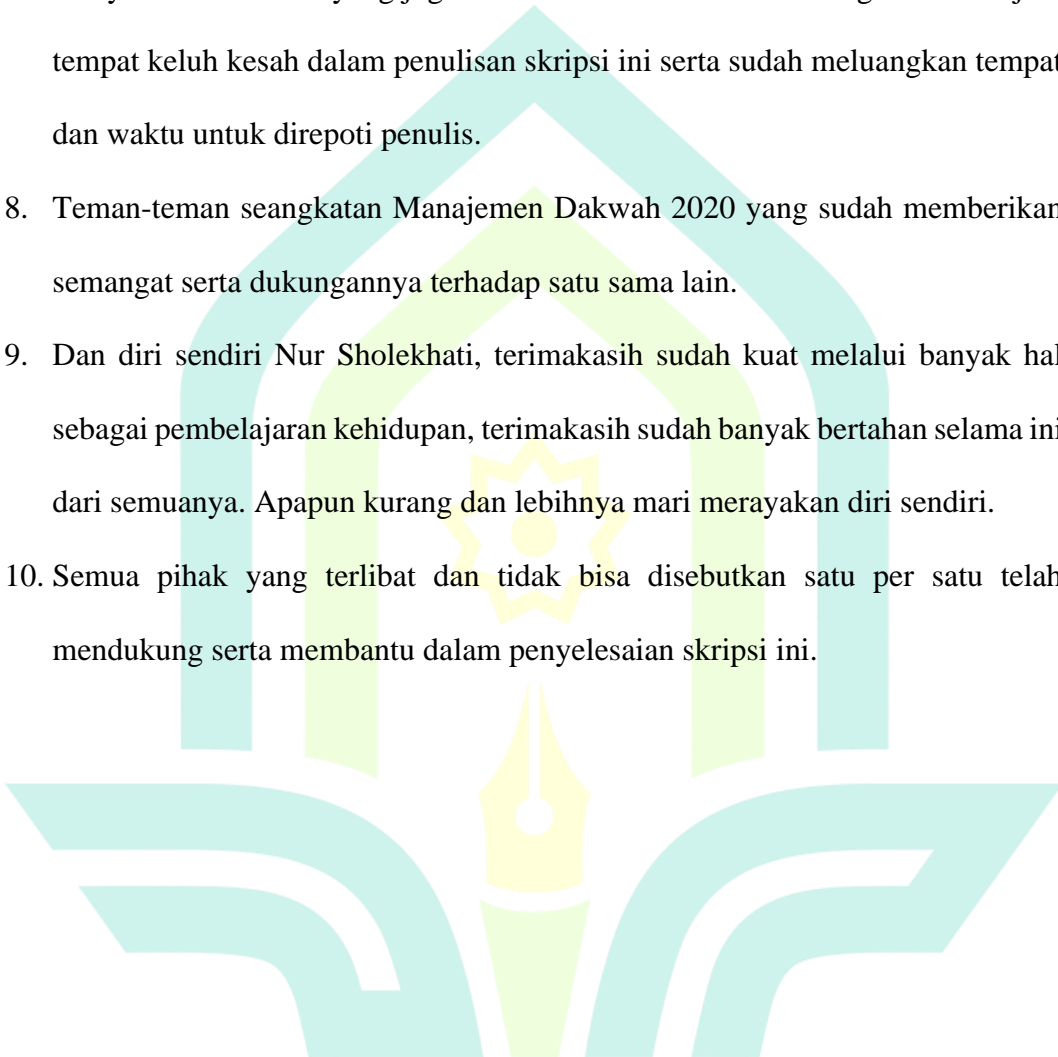


PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang yang telah melimpahkan Rahmat serta hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Tidak lupa sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada kekasih Allah yakni Baginda Nabi Agung Muhammad SAW sampai kepada keluarga, sahabat, serta pengikutnya dengan harapan semoga kita mendapat syafa'atnya di hari kiamat nanti amiin ya robbal alamin. Sebagai tanda terimakasih dengan cinta dan kasih penulis persembahkan skripsi ini kepada :

1. Allah SWT, segala ridho dan petunjuk-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar dan penuh pembelajaran di setiap proses yang dihadapi.
2. Kedua orang tua tersayang, Bapak Supali dan Ibu Nur Atiyah yang senantiasa memberikan dukungan dengan sepenuh hati kepada penulis terutama dalam mendoakan serta juga penyemangat dalam penyusunan skripsi ini.
3. Keluarga besar saya terutama kakak dan adik saya yang telah memberikan support dan memberikan semangat dalam menyusun skripsi ini. Tidak lupa juga untuk keponakan tercinta yang membuat mood penulis kembali.
4. Bapak Hanif Ardiansyah, M.M selaku dosen pembimbing skripsi yang senantiasa membimbing dan mengarahkan skripsi ini kejalan yang benar dalam upaya menyelesaikan skripsi ini.
5. Fina Karhomatul Auliya yang senantiasa menjadi tempat keluh kesah sang penulis walaupun hal hal sepele yang tidak menyangkut skripsi, terimakasih telah bersedia menerima segala *moodyan* penulis.

6. Teman teman grup balckpink yaitu Fatikhatus Sania dan Varya Puspitasari yang menemani masa masa kuliah, yang sudah menjadi keluarga tidak sekandung yang tak akan terlupakan kisah perjalanan dan kenangan yang telah dibuat bersama tanpa sengaja, semoga kalian sehat dan sukses selalu.
7. Widya Gusti Prasasti yang juga senantiasa memberikan semangat dan menjadi tempat keluh kesah dalam penulisan skripsi ini serta sudah meluangkan tempat dan waktu untuk direpoti penulis.
8. Teman-teman seangkatan Manajemen Dakwah 2020 yang sudah memberikan semangat serta dukungannya terhadap satu sama lain.
9. Dan diri sendiri Nur Sholehhati, terimakasih sudah kuat melalui banyak hal sebagai pembelajaran kehidupan, terimakasih sudah banyak bertahan selama ini dari semuanya. Apapun kurang dan lebihnya mari merayakan diri sendiri.
10. Semua pihak yang terlibat dan tidak bisa disebutkan satu per satu telah mendukung serta membantu dalam penyelesaian skripsi ini.



MOTTO

“Allah tidak mengatakan hidup ini mudah. Tetapi Allah berjanji, bahwa
sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.”

(QS. Al-Insyirah : 5-6)



ABSTRAK

Nur Sholekhati. 2024. Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di KBIH Assalamah Kopena Pekalongan. Skripsi Program Studi Manajemen Dakwah. Universitas Islam Negeri Islam (UIN) K. H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Dosen Pembimbing: Hanif Ardiansyah, M.M.

Kata Kunci : Manajemen Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan, KBIH Assalamah Kopena Pekalongan

Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peran individu dengan mengatur, mengelola, mendayagunakan, pengembangan, dan pemeliharaan secara efektif dan efisien agar tercipta individu yang optimal dan kompeten sehingga dapat mencapai tujuan dari suatu organisasi atau perusahaan. manajemen sumber daya manusia yang maksimal akan meningkatkan kualitas pelayanan suatu perusahaan untuk mencapai tujuan perlu adanya pemenuhan dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati.

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh jawaban dari rumusan masalah mengenai strategi manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan di KBIH Assalamah Kopena Pekalongan serta yang menjadi faktor pendorong dan penghambat dalam mengimplementasikan manajemen sumber daya manusia di KBIH Assalamah Kopena Pekalongan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *field research* dengan pendekatan kualitatif, dimana dalam pendekatan kualitatif disajikan data deskriptif berupa kata kata atau tulisan. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder dengan metode pengumpulan datanya melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang menggunakan teknik analisis data menurut Noeng Muhadjir yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan strategi manajemen sumber daya manusia di KBIH Assalamah Kopena dengan menggunakan strategi perencanaan strategis tenaga kerja dan strategi desain sistem kerja yang meliputi perekrutan karyawan, sistem pelatihan, sistem kompensasi dan sistem manajemen kinerja sangat membantu dalam kualitas kinerja yang dihasilkan karyawan. Dalam kualitas pelayanan di KBIH Assalamah Kopena Pekalongan juga sudah memenuhi keseluruhan dimensi kualitas pelayanan, diantaranya bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Sedangkan yang menjadi faktor pendorongnya yaitu solidaritas karyawan tinggi dan adanya freelance marketing (pekerja pemasaran paruh waktu), faktor penghambatnya yaitu banyaknya kompetitor yang muncul dan minimnya kegiatan pengembangan karyawan.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kekuatan, kenikmatan hidup dan kemudahan kepada hamba-Nya. Sholawat serta salam senantiasa penulis haturkan kepada kekasih Allah Nabi Agung Muhammad SAW yang telah menuntun manusia menuju jalan kebahagiaan di dunia dan akhirat.

Selanjutnya penulis ingin menyampaikan kepada semua pihak yang terkait dan membantu kelancaran dalam penyelesaian skripsi yang berjudul “Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di KBIH Assalamah Kopena Pekalongan”, baik berupa dukungan, motivasi dan waktu yang telah diberikan.

Skripsi ini disusun sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Sosial di Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah UIN KH Abdurrahman Wahid Pekalongan. Skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik apabila tidak ada bimbingan dan bantuan serta dukungan. Maka dari itu, izinkan penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag., selaku Rektor UIN Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Bapak Prof. Dr. Sam’ani, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah UIN Abdurrahman Wahid Pekalongan.
3. Bapak Dr. H. Khoirul Basyar, M.S.I selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah UIN Abdurrahman Wahid Pekalongan.
4. Bapak Hanif Ardiansyah, M.M selaku Dosen Pembimbing yang selalu membimbing dan mengarahkan penulis dalam menulis skripsi.

5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah dan Program Studi Manajemen Dakwah yang telah mendidik dan memberikan banyak wawasan ilmu pengetahuan kepada penulis.
6. Seluruh staf Fakultas Ushuludin, Adab, dan Dakwah UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan.
7. Pejabat Perpustakaan UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan.
8. Segenap pihak dari KBIH Assalamah Kopena Pekalongan, yaitu Ketua Bapak KH Romadhon Abdul Djalil, karyawan khususnya Bapak Adib Ahkami, S.Pd yang telah bersedia menyampaikan data yang dibutuhkan penulis untuk kelengkapan skripsi serta tak lupa kepada para jamaah KBIH Assalamah Kopena Pekalongan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan masukan bagi pembaca.

Pekalongan, 14 Juni 2024

Yang Menyatakan,


Nur Sholekhati
NIM. 3620059

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN.....	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI	v
PERSEMBAHAN.....	x
MOTTO	xii
ABSTRAK	xiii
KATA PENGANTAR.....	xiv
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR BAGAN.....	xviii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Tinjauan Pustaka	9
F. Metode Penelitian.....	21
G. Sistematika Penulisan	26
BAB II	28
A. Manajemen Sumber Daya Manusia	28
1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	28
2. Fungsi Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	33
3. Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia	38
4. Tujuan dan Manfaat Manajemen Sumber Daya Manusia	44
5. Tantangan dalam Manajemen Sumber Daya Manusia.....	48
B. Kualitas Pelayanan	49

1. Pengertian Kualitas Pelayanan	49
2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	51
3. Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	55
BAB III.....	61
A. Gambaran Umum KBIH Assalamah Kopena Pekalongan.....	61
1. Sejarah Berdirinya KBIH Assalamah Kopena Pekalongan.....	61
2. Kontak Kantor KBIH Assalamah Kopena Pekalongan.....	63
3. Visi dan Misi KBIH Assalamah Kopena Pekalongan.....	65
4. Struktur Organisasi KBIH Assalamah Kopena Pekalongan	66
5. Program Pelayanan KBIH Assalamah Kopena Pekalongan	68
B. Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di KBIH Assalamah Kopena Pekalongan	71
C. Faktor Pendorong dan Penghambat dalam Mengimplementasikan Manajemen Sumber Daya Manusia di KBIH Assalamah Kopena Pekalongan	83
BAB IV	86
A. Analisis Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di KBIH Assalamah Kopena Pekalongan.....	86
B. Analisis Faktor Pendorong dan Penghambat dalam Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia di KBIH Assalamah Kopena Pekalongan	98
BAB V.....	101
A. Kesimpulan	101
B. Saran.....	102
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN.....	109

DAFTAR BAGAN

Bagan 1. Kerangka Berpikir.....	20
---------------------------------	----



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data jumlah jamaah haji dan umroh tahun 2020-2024.....	6
--	---



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Izin Penelitian

Lampiran 2: Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian

Lampiran 3: Pedoman Wawancara

Lampiran 4: Transkrip Wawancara

Lampiran 5: Dokumentasi Penelitian

Lampiran 6: Daftar Riwayat Hidup



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan ibadah haji dan umroh merupakan tugas yang penting bagi negara, karena dalam penyelenggaraannya berkaitan dengan tugas nasional lintas negara sehingga nama baik dan martabat Negara Indonesia harus dijaga dengan baik terutama pada saat berada di Arab Saudi. Ibadah haji merupakan rukun Islam yang terakhir serta ibadah tahunan tiap bulan Dzulhijjah untuk kalangan muslim yang mempunyai keahlian secara material, raga, mental ataupun spiritual dan sosial tujuannya berkunjung ke Baitullah yang tepatnya terletak di Makkah Arab Saudi yang dilaksanakan oleh umat muslim di seluruh penjuru dunia bukan cuma di Indonesia saja. Sedangkan ibadah umroh ialah ibadah yang sama semacam seperti ibadah haji tetapi terdapat sebagian rangkaian yang berbeda dari ibadah haji ataupun dari metode melaksanakannya maupun dari waktunya.¹

Undang Undang Nomor 13 Tahun 2008 Pasal 6 mengenai Penyelenggaraan Ibadah Haji berbunyi Pemerintah wajib untuk melaksanakan pelatihan, pelayanan serta melindungi dengan disediakannya pelayanan untuk administrasi, bimbingan haji, akomodasi, transportasi, keamanan, dan lain sebagainya terkait pelayanan kepada calon jamaah.

¹ Sari Rahmadini, "Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Penyelenggara Haji dan Umroh pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang", Repository Fisip Unsap, 2021, hlm. 4

Sedangkan pada Peraturan Kementerian Agama RI No 20 tahun 2016 mengenai Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler Pasal 1 ayat ke 2 yang berbunyi Suatu deretan aktivitas dalam pengelolaan pelaksanaan ibadah haji, diantaranya seperti pembinaan, pelayanan dan perlindungan bagi jamaah haji yang diselenggarakan oleh pemerintah dan merupakan tanggungjawab bagi pemerintah.²

Pelaksanaan dan penyelenggaraan ibadah haji maupun umroh bersifat melibatkan orang banyak dan dalam prosesnya memakan lama waktu terbatas, maka membutuhkan pengelolaan baik dari manajemennya maupun sistem yang baik dan optimal untuk dapat dilaksanakan secara lancar dengan tidak adanya kendala. Kemudian pemerintah memberikan izin usaha untuk membangun Kelompok Bimbingan Haji dan Umroh dalam setiap daerah dari Kota atau Kabupaten yang nantinya untuk bekerja sama dengan Kementerian Agama setempat tujuannya agar terorganisir terutama dalam hal menyangkut registrasi, pelayanan, manasik dan akomodasi yang akan diberikan kepada calon jamaah haji maupun umroh. Latar belakang adanya KBIH sendiri berawal dari majlis taklim atau pesantren yang tujuannya tak lain untuk memperdalam ilmu agama kepada para tokoh agama seperti halnya kyai atau ustadz, terutama mengenai syariat dalam ibadah haji sehingga para calon jamaah atau masyarakat yang merasa dirinya belum paham dapat mendatangi para tokoh agama secara langsung.³

² Desy Herman, dkk, "Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama," *As Siyash* Vol. 3, No, no. 1 (2018), hlm. 1

³ Akhmad Arifudin, "*Manajemen Sumber Daya Manusia Kelompok Bimbingan Ibadah Haji di Al- Arofah Kabupaten Banyumas,*" 2019, hlm. 3

Disamping itu, peran pemerintah di dalam pelayanan dan pembinaan haji masih lemah, dan pentingnya pembinaan pemahaman secara mendalam bagi masyarakat perlu dibahas.

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh tentu membutuhkan adanya suatu manajemen baik dalam pelayanan ataupun para SDM yang harus ada di perusahaan. Dalam aspek pelayanan KBIH harus piawai dalam memberikan pelayanan yang optimal dan baik sehingga para jamaah puas dan dapat memberikan *feedback* yang baik ke masyarakat lain. Kepuasan para jamaah dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan biro atau lembaga penyelenggara haji dan umroh itu sendiri. Apabila pelayanan yang diharapkan konsumen melebihi ekspektasi mereka maka dapat dikatakan kualitas pelayanannya baik, begitupun sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh biro atau lembaga penyelenggara kurang maksimal dan tidak sesuai dan tidak terpenuhi maka sudah dapat dipastikan para jamaah akan mengundang respon dengan pelayanan yang tidak baik kepada perusahaan. Apabila dalam pelayanan yang diberikan kepada para jamaah sesuai harapan bahkan melebihi sesuai ekspektasi maka akan menimbulkan kepuasan yang sangat tinggi bagi para jamaah haji dan kepercayaan yang penuh pada suatu perusahaan atau lembaga tersebut.⁴

Adanya KBIH sebagai tempat pelayanan jasa untuk bimbingan para jamaah haji dan umroh yang telah bekerjasama dengan Kemenag

⁴ Rahmadini, "Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Penyelenggara Haji dan Umroh pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang." hlm. 5

merupakan suatu hal yang sangat membantu karena mengingat petugas yang jumlahnya tidak seimbang dengan para jumlah jamaah haji. Permasalahannya apakah rasio antara petugas dengan jumlah jamaah memadai dan mampu memberikan pelayanannya secara efektif mengenai pemahaman jamaah dengan baik. Dengan melalui KBIH ini dinilai mampu memberikan pelayanan dengan baik mengenai bimbingan haji dan umroh. Rasio yang ada di KBIH akan seimbang karena pembimbing atau SDM yang ada dengan masing masing rombongan yang dipimpin 1 orang pembimbing yang mana dalam rombongan terdapat 25-30 jamaah. Untuk itu, perlu adanya pengoptimalan manajemen sumber daya manusia yang mumpuni agar sumber daya dimanfaatkan tanpa adanya sumber daya yang tidak efektif.⁵

Kualitas pelayanan yang baik untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan yang diharapkan calon jamaah menjadikan suatu penyelenggara ibadah haji dan umroh membutuhkan strategi manajemen dalam hal pelayanan. Selain itu, manajemen sumber daya manusia juga dibutuhkan karena untuk dapat mengaplikasikan secara langsung kepada calon jamaah. Manajemen sumber daya manusia sendiri yaitu suatu alat yang dapat dimanfaatkan untuk mencapai tujuan suatu lembaga atau perusahaan dengan diperhatikannya individual atau karyawan di dalam lembaga atau perusahaan tersebut.⁶ Adapun MSDM bertujuan agar dalam peran serta

⁵ Attika Savira Jasmine, "Manajemen Sumber Daya Manusia di Kepengurusan Komunitas Urup Project Purwokerto," 2023, hlm. 7

⁶ Siti Fatimah Dedi, dkk, "Efektivitas Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Peningkatan Mutu Pendidikan di SDN 3 Klagenan," Prosiding dan Web Seminar (Webinar)

individual perusahaan maupun lembaga semakin meningkat baik mengenai usaha maupun pekerjaan yang diemban. Bagi KBIH manajemen sumber daya manusia mencakup kegiatan kegiatan suatu perusahaan dalam mengelola SDM dan hal tersebut meliputi dari proses penerimaan karyawan, penempatan, pengelolaan, pelayanan, pembimbing, hingga hubungan eksternal. Dengan adanya pemilah tersebut maka menjadikan pengelolaan SDM itu semakin efektif dan lebih profesional.

Pekalongan mempunyai salah satu KBIH yang termasuk sudah besar dan dikenal baik oleh para masyarakat Pekalongan sendiri yaitu KBIH Assalamah Kopena Pekalongan. KBIH Assalamah Kopena Pekalongan sendiri berdiri dibawah naungan Kopena (Koperasi Pemuda Buana) yang berkecimpung di layanan haji dan umroh serta termasuk KBIH terbaik yang masuk lima besar jika dibandingkan dengan KBIH lainnya. KBIH Assalamah Kopena Pekalongan berdiri selisih 4 tahun setelah berdirinya Kopena dan mempunyai kantor yang berbeda dengan Kopena yaitu di Jalan Hos Cokroaminoto No. 278, Kelurahan Yosorejo, Kecamatan Pekalongan Selatan, Kota Pekalongan.⁷ Selain itu, KBIH Assalamah Kopena Pekalongan dalam menerima sumber daya manusia dengan memperhatikan akademis, keprofesionalitas untuk dapat menjadi karyawan yang berkualitas. Terdapat pula evaluasi kinerja pegawai yang dilakukan yaitu

“Standarisasi Pendidikan Sekolah Dasar Menuju Era Human Society 5.0”, (Cirebon, 28 Juni 2021, 2021, hlm. 322

⁷ Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama RI, *Data & Profil KBIHU (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh)* (Jakarta: Kementerian Agama Republik Indonesia, 2021), hlm.81

pada saat sebelum keberangkatan jamaah haji maupun umroh dan setelah terselesaikannya ibadah haji dan umroh setelah pulang ke tanah air. KBIH Assalamah Kopena juga mempunyai program Umroh yang dijalankan setiap bulan selain bulan dzulhijjah atau bulan Haji.

KBIH Assalamah Kopena Pekalongan mempunyai sumber daya manusia untuk dapat dalam pelayanan mempunyai kualitas baik dari pendaftaran hingga pemberangkatan semua ditangani oleh para karyawan karyawan sesuai bidangnya. Dengan mempunyai keseluruhan pegawainya 12 orang, KBIH Assalamah Kopena berhasil menjalankan keberangkatan jamaah umroh setiap bulannya. Maka dari itu, KBIH Assalamah Kopena memiliki manajemen sumber daya manusia yang mampu menangani tanggung jawab masing masing karyawan.

Tahun	Data jumlah Jamaah Umroh	Data Jumlah Jamaah Haji
2020	Tidak ada pemberangkatan	Tidak ada pemberangkatan
2021	Tidak ada pemberangkatan	Tidak ada pemberangkatan
2022 akhir	150 Jamaah	131 Jamaah
2023	412 Jamaah	125 Jamaah
2024 awal	215 Jamaah	126 Jamaah

Tabel 1.1 Data jumlah jamaah dari tahun 2020-2024

Dari data di atas dapat dijelaskan bahwa keberhasilan KBIH Assalamah Kopena tercapai dengan dibuktikan eksistensinya di kalangan

masyarakat Pekalongan dengan adanya kestabilan para pengguna jasa atau para jamaah walaupun ada kendala covid-19 pada tahun 2020-2022 awal.⁸

Manajemen sumber daya manusia yang dilaksanakan oleh KBIH memiliki manajemen yang efektif dan mumpuni dilihat dari penerimaan karyawan dengan memenuhi syarat syarat yang berlatar belakang pendidikan dan keprofesionalannya melalui tahapan tahapan rekrutmen. Dalam penelitian ini akan membahas mengenai manajemen sumberdaya manusia yang berfokus pada kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada para jamaah dengan melalui pemenuhan kebutuhan, pelayanan yang baik serta fasilitas yang memadai. Adapun judul peneliti yang diangkat yaitu **“Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di KBIH Assalamah Kopena Pekalongan”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana strategi manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan di KBIH Assalamah Kopena Pekalongan?
2. Apa faktor pendorong dan penghambat dalam mengimplementasikan manajemen sumber daya manusia di KBIH Assalamah Kopena Pekalongan?

⁸ Adib Ahkami, S.Ps, Staff Bagian Umum dan Administrasi KBIH Assalamah Kopena Pekalongan, Wawancara Pribadi, Pekalongan, 18 Agustus 2023.

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui strategi manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan di KBIH Assalamah Kopena Pekalongan.
2. Untuk mengetahui faktor pendorong dan penghambat dalam mengimplementasikan manajemen sumber daya manusia di KBIH Assalamah Kopena Pekalongan.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, dapat disimpulkan bahwa manfaat penelitian sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan pengetahuan keilmuan dalam bidang manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kelompok Bimbingan Haji dan Umroh serta dapat menjadi referensi perbandingan studi-studi yang akan datang.

2. Secara Praktis

a. Bagi KBIH Assalamah Kopena Pekalongan

Bahan referensi atau bahan untuk evaluasi dalam menerapkan manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada para calon jamaah.

b. Bagi Akademik

Penelitian ini dapat dijadikan arsip yang tujuannya untuk informasi dan referensi keilmuan bagi para mahasiswa/i mengenai ilmu manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta dapat berkontribusi pemikiran untuk wawasan manajemen dakwah.

c. Bagi Pembaca

Peneliti berharap adanya penelitian ini agar dapat meningkatkan wawasan dan pengetahuan dalam bidang manajemen sumber daya manusia maupun dalam bidang kualitas pelayanan di KBIH untuk dijadikan referensi penelitian selanjutnya serta untuk evaluasi dan motivasi diri bekal dalam menjadi karyawan sesuai bidangnya.

E. Tinjauan Pustaka

1. Analisis Teoritis

a. Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen merupakan ilmu dan seni yang mempelajari segala sesuatu berjalannya pemanfaatan dari unsur-unsur sumber daya manusia dan sumber-sumber daya lainnya dengan efektif dan efisien agar tercapainya tujuan yang telah direncanakan. Dalam manajemen mempunyai unsur-unsur yaitu diantaranya: *man, money, methods, materials, machines, and market*. Salah satu unsur manajemen yaitu unsur *man* (manusia) memiliki perkembangannya

sendiri menjadi suatu bidang yang disebut dengan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) yang berasal dari arti *manpower management*.⁹

Manajemen sumber daya manusia merupakan ilmu yang tujuannya untuk mengatur dan mengelola suatu proses yang telah direncanakan atau diatur oleh petinggi di perusahaan untuk memperoleh, mempertahankan, dan mengembangkan sumber daya manusianya dengan menjadikan lebih membawa hasil dan daya guna maksimal untuk tujuan yang ada di lembaga maupun perusahaan. Dalam suatu perusahaan manajemen sumber daya manusia penting untuk dapat memaksimalkan sdm, adapun tugas penting dalam manajemen sumber daya manusia adalah dapat mengatur dan mengelola keadaan manusia seideal mungkin dengan harapan diperoleh hasil yang efektif dan efisien dengan jalan menyusun, mengembangkan, dan melaksanakan program perusahaan dengan memperhatikan kebutuhan para konsumen dan sesuai dengan kebutuhan perusahaan.¹⁰

Sumber daya manusia dalam suatu perusahaan dimaksudkan agar meningkatkan perkembangan yang baik dan lebih berkontribusi dengan optimal dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan dan kemajuan perusahaan. Apabila suatu perusahaan memiliki tenaga

⁹ Marbawi Adamy, *Buku Ajar Manajemen Sumber Daya Manusia Teori, Praktik dan Penelitian* (Aceh: Unimal Press, 2016), hlm. 3

¹⁰ Marbawi Adamy, *Buku Ajar Manajemen Sumber Daya Manusia Teori, Praktik dan Penelitian* (Aceh: Unimal Press, 2016), hlm. 4.

kerja atau karyawan yang dapat memberikan kepuasan pelayanan yang baik dan menghasilkan dampak manfaat terutama citra perusahaan akan dikenal baik di mata masyarakat. Maka tidak dihiraukan lagi untuk dapat menggunakan jasa yang pernah digunakan oleh para konsumen atau nasabah.¹¹

b. Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler kualitas layanan adalah sebuah pengukuran nilai terhadap konsumen akan pelayanan yang telah diterima (*perceived services*) terhadap kebutuhan yang telah terpenuhi serta pelayanan yang diharapkan.¹² Kualitas pelayanan dapat dilihat dan diketahui seberapa besar perkembangan yang ada dengan membandingkan feedback atau respon para konsumen apakah sudah sesuai yang diharapkan atau tidak. Jika konsumen merasa kurang puas akan pelayanan yang diterima maka kualitas pelayanan dapat dikatakan kurang baik. Sebaliknya jika konsumen merasakan pelayanan yang diterima sudah terpenuhi sesuai yang diharapkan atau bahkan melampaui maka kualitas pelayanannya baik dan berkualitas.

¹¹ Fania Mutiara Savitri, dkk, “Urgensi Pengimplementasian Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Rangka Mengoptimalkan Kualitas Pelayanan Biro Umroh PT Ar Rahmah Tour Kendal” 1, no. 2 (2023): 57–71, hlm. 58

¹² Buddy, Tabroni, dkk, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Pada Reputasi Perusahaan (Studi Empiris pada Perusahaan Travel Umroh dan Haji di Jakarta Timur),” (*Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Manajemen* 4, no. 2 (2019), hlm. 111

Ada lima dimensi dalam kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry yang dikenal dengan *SERVQUAL (Service Quality)*, diantaranya:

- 1) *Tangible* atau wujud adalah perusahaan mampu menunjukkan kehadiran dari pihak pihak luar.
- 2) *Reliability* atau handal adalah perusahaan mampu memberikan pelayanan jasa sesuai dengan kesepakatan awal dengan tepat sehingga muncul kepercayaan.
- 3) *Responsiveness* atau ketanggapan adalah mampu memberikan penjelasan informasi yang jelas kepada konsumen agar mudah dipahami.
- 4) *Assurance* atau jaminan adalah pengetahuan, sopan santun, dan kecakapan para karyawan agar mendapatkan kepercayaan konsumen kepada perusahaan.
- 5) *Empathy* atau empati adalah dengan memberikan kepedulian yang tulus dari karyawan kepada pelanggan dengan memahami kebutuhan konsumen dimana perusahaan mampu memberikan pengertian, memenuhi kebutuhan secara spesifik dan dibuktikan dengan waktu pengoperasian yang nyaman dan tepat.¹³

Lima dimensi yang disebutkan diatas jika diperhatikan maka kualitas pelayanan suatu perusahaan akan berpengaruh baik dengan

¹³ Herman dan Rahmita, “Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama.”, 2018, hlm. 3

adanya kepercayaan konsumen. Kualitas pelayanan juga menuai dorongan kepada konsumen agar dapat menjalin ikatan atau hubungan yang kuat dengan perusahaan yang telah memberikan jasa. Hal tersebut akan memungkinkan hadirnya branding secara tidak langsung yang berasal dari konsumen kepada para khalayak. Dengan melalui konsumen yang telah menggunakan jasa dari perusahaan dan memberikan umpan yang baik di masyarakat akan menjadikan citra perusahaan dikenal dengan baik di lingkungan masyarakat.

Faktor faktor dalam kualitas pelayanan yang memengaruhi suatu proses pelayanan tersebut baik atau tidak. Menurut The Liang Gie menyebutkan beberapa faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan, diantaranya:

- a) Motivasi kerja karyawan,
- b) Kemampuan kerja karyawan,
- c) Perlengkapan dan fasilitas
- d) Lingkungan eksternal, leadership
- e) Misi strategis
- f) Budaya perubahan
- g) Kinerja individu dalam organisasi
- h) Praktik manajemen
- i) Struktur

j) Iklim organisasi¹⁴

Pelayanan maksimal berasal dari para karyawan berkualitas yang diberikan kepada para konsumen atau nasabah yang menggunakan jasa di suatu perusahaan atau jasa. Karyawan yang berkualitas dalam pelayanannya maka akan memunculkan suatu kepercayaan bagi para jamaah atau konsumen.

2. Penelitian yang Relevan

Penelitian ini sudah semestinya untuk mengetahui terlebih dahulu akan penelitian penelitian sebelumnya yang tujuannya untuk menambah wawasan dan pengetahuan dari penelitian yang relevan yang telah dilakukan peneliti sebelumnya. Terdapat persamaan dan perbedaan yang signifikan dalam beberapa penelitian sebelumnya, berikut pemaparannya:

Pertama, penelitian skripsi dengan judul “Manajemen Sumber Daya Manusia Kelompok Bimbingan Ibadah Haji di Al - Arofah Kabupaten Banyumas” yang disusun oleh Akhmad Arifudin dari Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah IAIN Purwokerto pada tahun 2019.¹⁵ Hasil pada penelitian ini dijelaskan bahwa manajemen sumber daya manusia yang ada di KBIH Al-Arofah Kabupaten Banyumas yang sudah menerapkan manajemen sumber daya

¹⁴ Erna Suriyani, “Hubungan Koordinasi Dan Kemampuan Aparatur Dengan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan,” *Al-Kalam Jurnal Komunikasi, Bisnis, dan Manajemen* 4, no. 1 (2017): 113, hlm. 123-124

¹⁵ Arifudin, “*Manajemen Sumber Daya Manusia Kelompok Bimbingan Ibadah Haji di Al-Arofah Kabupaten Banyumas.*”, 2018.

manusianya dengan baik dibuktikan dengan adanya pelatihan pelatihan dasar untuk para pembimbing serta pelayanan dan kepedulian terhadap jamaah haji secara penuh tanggung jawab maksimal serta mengutamakan rasa profesional dalam menjalankan tugas. Adapun persamaan pada penelitian ini dengan penelitian yang akan dilaksanakan yaitu pada teori manajemen sumber daya manusia pada biro haji dan umroh dan dalam metode yang digunakan yaitu metode kualitatif. Disamping itu, adapun perbedaannya pada penelitian ini berfokus mengenai manajemen sumber daya manusia dan penelitian yang akan dilaksanakan memiliki variabel yang berbeda terletak dalam peningkatan kualitas pelayanan di Kelompok Bimbingan Haji Assalamah Kopena.

Kedua, penelitian skripsi dengan judul “Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Agama Kabupaten Indragiri dalam Melayani Jamaah Haji” yang disusun oleh Ardi Pranata dari Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau pada tahun 2019.¹⁶ Hasil dalam penelitian ini pengembangan sumber daya manusia telah dilakukan dengan baik, program nya adalah pengembangan SDM melalui mutasi, motivasi kerja, dan melalui pelatihan untuk dapat melayani para jamaah haji dengan sebaik mungkin. Adapun persamaannya terletak pada teori

¹⁶ Ardi Pranata, “Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu dalam Melayani Jamaah Haji,” 2019.

sumber daya manusia dalam hal melayani jamaah dan metode yang digunakan yaitu metode kualitatif. Perbedaannya dalam penelitian ini membahas akan pengembangan SDM yang ada di Kementerian Agama untuk para jamaah haji saja, sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan mengenai strategi manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada jamaah haji maupun umroh.

Ketiga, penelitian skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Jamaah Haji (Studi Kasus KBIH Mandiri Tahun 2016 – 2019)” yang disusun oleh Fajar Dyah Dwi Yuliasuti dari IAIN Surakarta pada tahun 2020.¹⁷ Hasil dalam penelitian ini pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah haji di KBIH Mandiri tahun 2016 – 2019 secara signifikan terdapat pengaruh serta dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Persamaan yang terdapat di penelitian ini dengan penelitian yang akan dilaksanakan terletak pada teori yang digunakan yaitu teori kualitas pelayanan dalam melayani jamaah. Adapun perbedaannya terletak pada metode yang digunakan serta berfokus pada uji hipotesis yang digunakan melalui teori kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah haji saja sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan membahas

¹⁷ Fajar Dyah Dwi Yuliasuti, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Jamaah Haji (Studi Kasus KBIH Mandiri Tahun 2016-2019),” 2020.

tentang manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan baik dalam melayani para jamaah haji maupun umroh.

Keempat, penelitian skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan pada Travel Umroh PT. Silver Silk di Kota Pekanbaru” disusun oleh Cici Arista Muchtar dari Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Riau Pekanbaru pada tahun 2021.¹⁸ Hasil dalam penelitian ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan pada travel Umroh PT. Silver Silk di Kota Pekanbaru sudah baik dan mampu menarik pelanggan dengan menyuguhkan pelayanan dan berpenampilan rapi oleh para karyawannya namun terdapat indikator yang belum memenuhi para jamaah yaitu harga paket umroh yang ditawarkan belum sesuai dengan fasilitas yang diberikan dari pihak PT Silver Silk Pekanbaru sendiri. Adapun persamaannya yaitu pada teori yang digunakan mengenai kualitas pelayanan terhadap para jamaah. Perbedaan dalam penelitian ini terletak pada metode yang digunakan yaitu menggunakan metode penelitian kuantitatif dimana teori kualitas pelayanan diujikan kepada para jamaah umroh dengan mengisikan kuesioner yang disebar dan dalam penelitian hanya memiliki satu variabel saja. Sedangkan pada penelitian yang akan dilaksanakan ada dua variabel yang digunakan dan menggunakan

¹⁸ Cici Arista Muchtar, “Analisis Kualitas Pelayanan pada Travel Umroh PT. Silver Silk di Kota Pekanbaru,” 2021.

metode penelitian kualitatif deskriptif serta juga mengacu pada pelayanan kualitas untuk para jamaah baik jamaah haji maupun umroh.

Kelima, penelitian jurnal yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Makassar Jeans House Kota Palu” oleh Fachrul Alfajar, Mustainah, Muzakir Tawi dan Jetty Jetje Polii dari Universitas Tadulako Kota Palu.¹⁹ Pada penelitian ini menghasilkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan menggunakan uji hipotesis terdapat 41% pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Persamaan pada penelitian ini dengan penelitian yang akan dilaksanakan terletak pada teori yang digunakan yaitu teori *service quality* yang dikemukakan oleh Zeithml mengenai kualitas pelayanan. Adapun perbedaan pada penelitian ini dengan penelitian yang akan dilaksanakan terletak pada metode yang digunakan pada jurnal menggunakan metode kuantitatif serta pada jurnal tidak meneliti mengenai manajemen sumber daya manusia hanya menjelaskan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

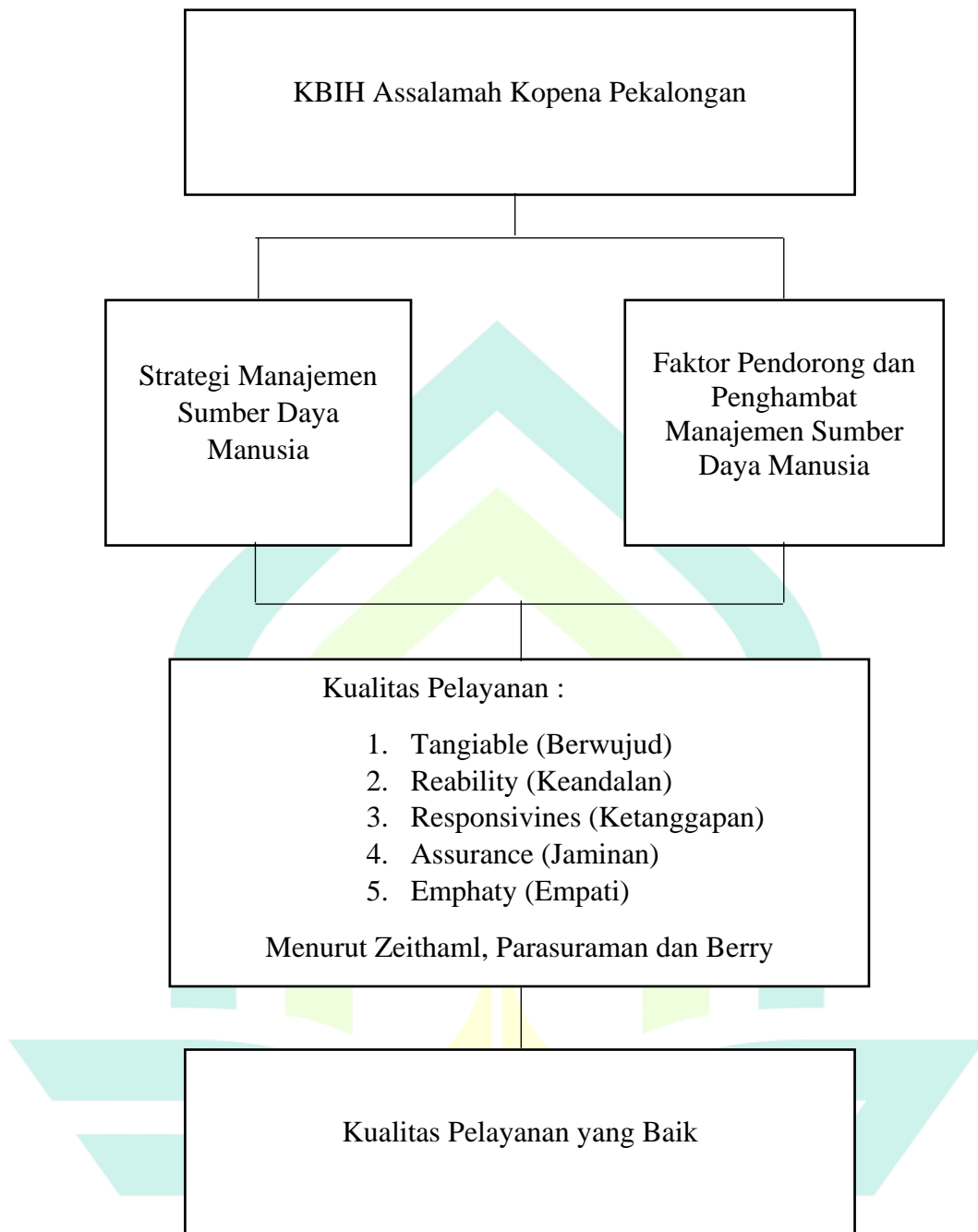
3. Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir disusun untuk menjelaskan secara sederhana dan jelas agar mudah dipahami pada penelitian ini. Pada penelitian ini judul yang diangkat oleh peneliti Manajemen Sumber

¹⁹ Fachrul Alfajar, dkk, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Makassar Jeans House Kota Palu”, (*Jurnal Cenderawasih*, Volume 1, no. 1, 2021).

Daya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di KBIH Assalamah Kopena. KBIH Assalamah Kopena merupakan biro haji dan umroh yang sudah banyak dikenal oleh para masyarakat terutama daerah Pekalongan. Dalam menjalankan program program terutama dalam melayani pastilah membutuhkan suatu manajemen sumber daya manusia yang efektif dan efisien guna meningkatkan kualitas pelayanan di KBIH Assalamah Kopena. Dengan demikian berikut kerangka berfikir untuk dapat menjelaskan indikator dalam penelitian ini:





Bagan 1.1 Kerangka Berpikir

F. Metode Penelitian

Metode yang akan digunakan pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, dimana metode ini sering digunakan dalam penelitian.²⁰ Pada penelitian kualitatif ini hasil pembahasan tidak terkait hipotesis seperti halnya pada penelitian kuantitatif, namun penelitian kualitatif tujuannya mengungkapkan kebenaran atau simpulan yang nantinya dapat digunakan sebagai dasar membentuk teori.

1. Jenis Penelitian

Berdasarkan obyek yang diteliti, jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan atau *field reseacrh* yaitu suatu penelitian yang digunakan untuk mengetahui suatu fakta di lapangan secara alami.²¹ Dengan menggunakan jenis penelitian ini nantinya akan menghasilkan fakta yang akurat yang terjadi di KBIH Assalamah Kopena Pekalongan terkait manajemen sumber daya manusia dalam peningkatan kualitas pelayanannya terhadap jamaah baik haji maupun umroh. Kemudian pendekatan yang akan dilaksanakan yaitu pendekatan kualitatif. Dimana pada pendekatan kualitatif disajikan dengan data deskriptif berupa kata kata atau tulisan.²²

²⁰ Siti Fatimah Dedi, dkk, “Efektivitas Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Peningkatan Mutu Pendidikan di SDN 3 Klungenan.”, hlm. 324

²¹ Akhmad Arifudin, “Manajemen Sumber Daya Manusia Kelompok Bimbingan Ibadah Haji di Al- Arofah Kabupaten Banyumas.”, hlm. 47

²² Gumilar Rusliwa Somantri, “Memahami Metode Kualitatif” 9, no. 2 (2005): 57–65, hlm.

2. Sumber Data Penelitian

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

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber bahan atau dokumen yang dikemukakan atau digambarkan sendiri oleh peneliti dan juga pihak terkait pada saat berkunjung ke lapangan sehingga pihak terkait dapat menjadi saksi.²³ Pada penelitian yang akan dilaksanakan data datanya diperoleh dari narasumber yang berkaitan dengan bahasan peneliti yaitu ketua, karyawan dan jamaah haji maupun umroh KBIH Assalamah Kopena Pekalongan.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder ialah sumber data yang diperoleh dari bahan kajian yang telah dipublikasi maupun tidak terpublikasi yang mana data tersebut tidak ikut serta hadir di lapangan.²⁴ Sumber data sekunder yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu buku buku atau dokumen yang terkait dengan teori pada penelitian, jurnal jurnal penelitian terdahulu yang sudah dipublikasikan atau disebar, serta dokumen dokumen yang menjadi pendukung data berasal dari KBIH Assalamah Kopena Pekalongan.

²³ Nur Hikmatul Auliya, dkk, *Metode Penelitian Kualitatif dan kuantitatif*, ed. oleh Husnu Abadi (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta, 2020), hlm. 103

²⁴ Nur Hikmatul Auliya, dkk, *Metode Penelitian Kualitatif dan kuantitatif*, ed. oleh Husnu Abadi (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta, 2020), hlm. 104

3. Metode Pengumpulan Data

Menurut Patton melalui triangulasi dapat membangun di atas kekuatan masing-masing jenis pengumpulan data seraya meminimalkan kelemahan dalam pendekatan apapun.²⁵ Triangulasi yang dimaksud diantaranya:

a. Wawancara

Menurut Nazir pengertian wawancara adalah bentuk kegiatan yang berguna untuk diperoleh data penelitian dengan melalui interaksi secara lisan antara peneliti dengan narasumber dan menggunakan panduan wawancara atau *interview guide*.²⁶ Dalam wawancara peneliti sebelumnya menyiapkan pertanyaan pertanyaan terkait tentang manajemen sumber daya manusia di KBIH Assalamah Kopena Pekalongan yang nantinya akan ditemukan data data melalui jawaban para narasumber sesuai dengan fakta yang terjadi.

b. Observasi

Observasi atau pengamatan merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung maupun secara tidak langsung pada objek yang akan dijadikan penelitian.²⁷ Peneliti dalam kegiatan ini menggunakan observasi secara langsung yaitu

²⁵ Nur Hikmatul Auliya, dkk, *Metode Penelitian Kualitatif dan kuantitatif*, ed. oleh Husnu Abadi (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta, 2020), hlm. 157

²⁶ Imami Nur Rachmawati, "Pengumpulan Data dalam Penelitian Kualitatif: Wawancara" 11, no. 1 (2007): 35–40, hlm. 37

²⁷ Nur Hikmatul Auliya, dkk, *Metode Penelitian Kualitatif dan kuantitatif*, ed. oleh Husnu Abadi (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta, 2020), hlm. 125.

pada saat melakukan wawancara ataupun pada saat pengamatan lapangan, serta juga melakukan observasi secara tidak langsung dengan mengamati KBIH Assalamah Kopena dengan melalui internet ataupun melalui masyarakat sekitar mengenai tema penelitian yang diangkat.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan melalui gambar baik foto atau video ketika terjun ke lapangan untuk wawancara maupun observasi dalam menunjang data dari permasalahan yang akan diteliti dan dipaparkan.²⁸ Dokumentasi ini diambil berupa foto atau video pada saat observasi ataupun wawancara dengan karyawan ataupun narasumber lain yang terkait di KBIH Assalamah Kopena Pekalongan mengenai hal terkait dengan penelitian yang akan dipaparkan.

4. Teknik Analisis Data

Menurut Noeng Muhadjir pengertian teknik analisis data merupakan kegiatan dalam mencari serta menyusun data secara sistematis melalui wawancara, observasi, maupun dokumentasi sesuai dengan fenomena yang akan dibahas atau diteliti serta analisis perlu dilanjutkan dengan berupaya mencari makna.²⁹ Dengan demikian peneliti menganalisis dengan menggunakan proses berikut:

²⁸ Nur Hikmatul Auliya, dkk, *Metode Penelitian Kualitatif dan kuantitatif*, ed. oleh Husnu Abadi (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta, 2020), hlm.. 149-150

²⁹ Ahmad Rijali, Analisis Data Kualitatif, (*Jurnal Alhadharah*, Vol 17, No 33, Januari - Juni 2018). hlm.84

a. Reduksi Data

Reduksi data yaitu proses dalam memilih untuk dapat memusatkan fokus menjadi sederhana, abstrak, dan transformasi dari data data atau catatan yang didapat di lapangan. Dalam reduksi data di penelitian dengan merangkum data, menelusuri tema terkait, mengkategorikan, dan mengkonsep agar data yang diperoleh dapat dikembangkan ke dalam pola pikir yang lebih luas.³⁰ Pada penelitian ini peneliti berusaha mengumpulkan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi di lokasi penelitian, kemudian disederhanakan lagi agar menjadi data yang sesuai dengan manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan di KBIH Assalamah Kopena Pekalongan.

b. Penyajian Data

Penyajian data ialah suatu proses atau kegiatan dari hasil data yang diperoleh di lapangan dengan melalui wawancara maupun observasi yang berguna untuk disusun ke dalam penelitian secara sistematis berdasarkan pada ukuran tertentu seperti adanya kesimpulan.³¹ Dalam proses ini peneliti menyajikan dengan teks secara deskripsi berupa teks, bagan, grafik ataupun matrik. Maka dari itu, peneliti akan melaksanakan penyajian data terkait

³⁰ Ahmad Rijali, Analisis Data Kualitatif, (*Jurnal Alhadharah*, Vol 17, No 33, Januari - Juni 2018), hlm. 91

³¹ Ahmad Rijali, Analisis Data Kualitatif, (*Jurnal Alhadharah*, Vol 17, No 33, Januari - Juni 2018), hlm. 94.

manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan di KBIH Assalamah Kopena Pekalongan.

c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan yaitu suatu proses yang dilakukan oleh peneliti setelah melakukan penelitian secara terus menerus di lapangan dan setelah menyusun data data tersebut kemudian ditarik kesimpulan dan memunculkan teori atau penemuan baru atau dapat juga menghasilkan gagasan yang mulanya belum jelas menjadi jelas dan terpecahkan secara terperinci.³² Sehingga pada hasil penelitian MSDM dalam meningkatkan kualitas pelayanan nantinya sebelum ditarik kesimpulan akan dianalisis dengan menggunakan teori yang akan dibahas kemudian ditarik kesimpulan untuk dijadikan hasil akhir dari penelitian.

5. Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian yang akan dilaksanakan di KBIH Assalamah Kopena alamat tepatnya Jalan Hos Cokroaminoto No. 278, Kelurahan Yosorejo, Kecamatan Pekalongan Selatan, Kota Pekalongan Jawa Tengah 51136.

G. Sistematika Penulisan

Gambaran penelitian yang akan dipaparkan, penulis menggambarkan sistematika penulisan diantaranya sebagai berikut:

³² Ahmad Rijali, "Analisis Data Kualitatif.", Rijali, Analisis Data Kualitatif, (*Jurnal Alhadharah*, Vol 17, No 33, Januari - Juni 2018), hlm. 94

Bab I Pendahuluan. Pada Bab ini terdiri dari kumpulan pokok penelitian yaitu latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, tinjauan pustaka dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori. Membahas mengenai pengertian manajemen sumber daya manusia, strategi manajemen sumber daya manusia, pengertian kualitas pelayanan, indikator kualitas pelayanan, dan faktor faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan.

Bab III Gambaran Umum dan Hasil Penelitian dari perusahaan yang dan membahas mengenai sejarah berdirinya, bentuk organisasi, visi misi dan program kerja dari KBIH Assalamah Kopena Pekalongan.

Bab IV Analisis Hasil Penelitian. Pada bab ini akan membahas meliputi temuan analisis dari rumusan masalah yang telah tertera yaitu strategi manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk para jamaah haji dan umroh serta faktor pendukung dan penghambat dalam mengimplementasikan manajemen sumber daya manusia di KBIH Assalamah Kopena Pekalongan.

Bab V Penutup. Pada bab ini adalah pembahasan akhir analisis yang dilakukan. Bab ini terdiri dari beberapa bagian yaitu kesimpulan dan saran.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah melakukan pengamatan dan penelitian di KBIH Assalamah Kopena Pekalongan mengenai manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan, peneliti menyimpulkan bahwa :

1. Strategi manajemen sumber daya manusia di KBIH Assalamah Kopena Pekalongan dalam penerapannya melalui beberapa strategi yaitu perencanaan tenaga kerja yang di dalamnya memuat tahapan dalam merekrut karyawan dengan melalui seleksi dan tahapan serta penempatan karyawan yang sudah sesuai dengan kompetensi yang dimiliki. Kemudian strategi penyesuaian desain sistem kerja terdapat beberapa desain sistem kerja diantaranya sistem pelatihan terpadu dengan mengikuti pelatihan sumber daya manusia yang diselenggarakan oleh Kemenag atau pemerintah, sistem kompensasi yang sesuai dengan UMR di Kota Pekalongan, dan sistem manajemen kinerja di KBIH menerapkan sistem reward dan punishment untuk para karyawannya. Sedangkan dalam dimensi kualitas pelayanan di KBIH Assalamah Kopena Pekalongan sudah memenuhi keseluruhan dimensi yang ada yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Walaupun sudah memenuhi semuanya perlu adanya penambahan jaminan atau asuransi yang disediakan dari KBIH tersendiri untuk jamaah.

2. Faktor pendorong dan penghambat manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan di KBIH Assalamah Kopena Pekalongan sebagai berikut :
 - a. Faktor pendorongnya yaitu adanya solidaritas karyawan tinggi dan adanya freelance marketing (tim pemasaran paruh waktu).
 - b. Faktor penghambatnya yaitu banyaknya pesaing yang muncul (kompetitor) dan minimnya kegiatan pengembangan karyawan.

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. Kepada KBIH Assalamah Kopena Pekalongan agar dapat memaksimalkan manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan khususnya untuk sosialisasi pelatihan karyawan. Karena adanya pelatihan memunculkan motivasi karyawan membentuk kinerja individu dari dalam diri seseorang dan memaksimalkan dengan efektif dan efisien. Kemudian untuk memperbaiki lagi terhadap pelayanan pada asuransi atau jaminan serta perhatian yang dibutuhkan bagi para jamaah. Oleh karena itu, perlu diadakannya motivasi kerja untuk para karyawan agar tidak mengganggu pada proses operasional perusahaan. penambahan untuk

lebih memenuhi keinginan dan kebutuhan jamaah agar mendapat respon yang baik di masyarakat.

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



DAFTAR PUSTAKA

- Adamy, Marbawi. *Buku Ajar Manajemen Sumber Daya Manusia Teori, Praktik dan Penelitian*. Aceh: Unimal Press, 2016.
- Aditama, Roni Angger. *Pengantar Manajemen Teori dan Aplikasi*. Malang: AE Publishing, 2020.
- Ahkami, S.Pd Adib. *Staff Bagian Umum dan Administrasi KBIH Assalamah Kopena Pekalongan, Wawancara Pribadi, Pekalongan, 18 Agustus 2023*, n.d.
- Ahkami S.Pd, Adib Staff Bagian Umum dan Administrasi KBIH Assalamah Kopena Pekalongan, Wawancara Pribadi, Pekalongan, 20 April 2024.
- Arifudin, Akhmad. “Manajemen Sumber Daya Manusia Kelompok Bimbingan Ibadah Haji di Al- Arofah Kabupaten Banyumas,” 2019.
- Auliya, Nur Hikmatul, Helmina Andriani, Roushandy Asri Fardani, Jumari Ustiawaty, Evi Fatmi Utami, Dhika Juliana Sukmana, dan Ria Rahmatul Istiqomah. *Metode Penelitian Kualitatif dan kuantitatif*. Diedit oleh Husnu Abadi. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta, 2020.
- Brosur KBIH Assalamah Kopena Pekalongan
- Buddy, Tabroni, dan Fahrudin Salim. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Pada Reputasi Perusahaan (Studi Empiris pada Perusahaan Travel Umroh dan Haji di Jakarta Timur).” *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Manajemen* 4, no. 2 (2019): 110–25.
- Cuandra, Fendy, Angelina, Caroline Marninda, Lian Andrianus, Septriana, dan Titan Martinus. “Praktik Manajemen Operasional di Perusahaan Manufaktur Elektronik Zuanbao.” *Jurnal Kreasi Rakyat* 1, no. 2 (2023): 83–100.
- Dedi, Siti Fatimah, Herawati, Saroni, dan Susilawati. “Efektivitas Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Peningkatan Mutu Pendidikan di SDN 3 Klenganan.” *Prosiding dan Web Seminar (Webinar) “Standarisasi Pendidikan Sekolah Dasar Menuju Era Human Society 5.0”*, Cirebon, 28 Juni 2021, 2021, 1–7.

Djalil, KH Romadhon Abdul. Pimpinan KBIH Assalamah Kopena Pekalongan, Wawancara Pribadi, 17 Mei 2024

Dokumen KBIH Assalamah Kopena Pekalongan.

Fadhli, Rahmat. *Metode Rafli di Masa Pandemi Strategi Layanan Pendidikan Ideal dan Praktis*. Diedit oleh Irvan Tasnur. Bandung: Indonesia Emas Group, 2019

Fahlevi, Reza, Yane Puspito Sari, Arief Yanto Rukmana, Fandra Dikhi Januardani, Lulu Ulfa Sholihannisa, Winda Amelia, Arifuddin, Sutopo, dan Sefrizawati. *Manajemen kinerja*. Sumatera Barat: GET Press Indonesia, 2023.

Farchan, Fauzi. "Strategi MSDM Sebuah Cara Menciptakan Kinerja Organisasi dalam Mencapai Keunggulan Bersaing." *Risalah, Jurnal Pendidikan dan Studi Islam* 4, no. 1 (2018): 42–52.

Fikri, Sabarijal Lul, dan Nova Begawati. "Pengaruh Kemampuan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Tri Sapta Jaya Cabang Padang." *Jurnal Matua* 2, no. 4 (2020): 279–94.

Herman, Murdiansyah Normajatun, dan Desy Rahmita. "Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama." *As Siyasah* Vol. 3, No, no. 1 (2018): 8.

Huzain, Hasriany. "Pengelolaan Sumber Daya Manusia," 2021.

Jasmine, Attika Savira. "Manajemen Sumber Daya Manusia di Kepengurusan Komunitas Urup Project Purwokerto," 2023.

Johanes, Vincen, dan Nora Pitri Nainggolan. "Pengaruh Iklim Organisasi dan Sikap Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Bestama Logistics Indonesia," 2017.

Muchtar, Cici Arista. "Analisis Kualitas Pelayanan pada Travel Umroh PT. Silver Silk di Kota Pekanbaru," 2021.

Muspiha. *Platform Digital: Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan*. Malang: Penerbit Rena Cipta Mandiri, 2023.

Mutchtar, Cici Arista. "Analisis Kualitas Pelayanan pada Travel Umroh PT. Silver

Silk di Kota Pekanbaru,” 2021.

Nadeak, Bernadetha. *Manajemen Pelatihan dan Pengembangan*. Jakarta: UKI Press, 2019.

Nasional, Departemen Pendidikan. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pusat Bahasa, 2008.

Nurlia. “Pengaruh Struktur Organisasi terhadap Pengukuran Kualitas Pelayanan (Perbandingan antara Ekspektasi/harapan dengan Hasil Kerja).” *Jurnal Meraja* 2, no. 2 (2019): 51–66.

P Qodri, Muhammad. “Hubungan antara Lingkungan Kerja Fisik dengan Kualitas Pelayanan pada Cafe Makyung,” 2018, 1–12.

Pranata, Ardi. “Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu dalam Melayani Jamaah Haji,” 2019.

Priatna, Deden Komar, Asmirin Noor, Abdul Rokhmat, Sandi Noorzaman, Zein Ghozali, Ridwan, Suparmi, et al. *Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) untuk Kemajuan Organisasi (Strategi, Praktik, dan Inovasi)*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024.

Rachmawati, Imami Nur. “Pengumpulan Data dalam Penelitian Kualitatif: Wawancara” 11, no. 1 (2007): 35–40.

Rahmadini, Sari. “Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Penyelenggara Haji dan Umroh pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang.” *Repository Fisip Unsap*, 2021.

RI, Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama. *Data & Profil KBIHU (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh)*. Jakarta: Kementerian Agama Republik Indonesia, 2021.

Rijali, Ahmad. “Analisis Data Kualitatif” 17, no. 33 (2018): 81–95.

Riniwati, Harsuko. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Aktivitas Utama dan Pengembangan SDM)*. Diedit oleh Tim UB Press. Malang: UB Press, 2016.

Rojuaniah. “Perubahan Budaya Organisasi.” *Jurnal Forum Ilmiah* 9, no. 2 (2012):

121–32.

Sari, Indah Kartika Jamaah Bimbingan Haji, Pekalongan, Wawancara Pribadi, 26 Mei 2024.

Sarwani, Denok Sunarsi, dan Moh. Sutoro. *Manajemen Budaya Organisasi Pelaku UMKM*. Diedit oleh Musliman. Surabaya: Cipta Media Nusantara, 2022.

Savitri, Fania Mutiara, M. Sahab, Syifa Varah Lila, Kharom Hija Tuhu, dan Ilham Akbar Zulfikar. “Urgensi Pengimplementasian Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Rangka Mengoptimalkan Kualitas Pelayanan Biro Umroh PT Ar Rahmah Tour Kendal” 1, no. 2 (2023): 57–71.

Setyowati, Novita Wahyu. “Pengaruh Lingkungan Eksternal dan Lingkungan Internal terhadap Keunggulan Bersaing pada Industri Kecil dan Menengah di Bandung, Jawa Barat.” *Jurnal Bisnis dan Manajemen* 5, no. 1 (2015): 9–26.

Sinollah, dan Masruro. “Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual-Parasuraman) dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kapanjen).” *Jurnal Dialektika* 4, no. 1 (2019): 45–64.

Siswanto, Dedi. “Perencanaan Strategi Sumber Daya Manusia dan Prestasi Kerja Karyawan,”.

Sofie, Fabiani, dan Sisca Eka Fitria. “Identifikasi Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia pada Usaha Menengah (Studi pada CV. Kota Agung).” *Jurnal Wacana Ekonomi* 18, no. 01 (2018). www.onlinedoctranslator.com.

Somantri, Gumilar Rusliwa. “Memahami Metode Kualitatif” 9, no. 2 (2005): 57–65.

Subyantoro, Arief, dan FX Suwanto. *Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia*. Diedit oleh Dian Arum. Yogyakarta: Andi, 2020.

Suriyani, Erna. “Hubungan Koordinasi Dan Kemampuan Aparatur Dengan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan.” *Al-Kalam Jurnal Komunikasi, Bisnis, dan Manajemen* 4, no. 1 (2017): 113.

- Suryani, Ni Kadek, dan John FoEh. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Tinjauan Praktis Aplikatif*. Bali: Nilacakra Publishing House, 2019.
- Tiong, Piter. *Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Deepublish Publisher, 2023.
- Tisnawati, Ernie, dan Kurniawan Saefullah. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005.
- Utomo, Hedi. *Jamaah Bimbingan Haji, Wawancara Pribadi*, Pekalongan, 20 Mei 2024.
- Widianingtya, Alviera Mayasista, dan Wahdiyat Moko. “Pengaruh Reward dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada CV. Barokah Maju Jaya Makmur, Kota Sidoarjo),” n.d.
- Yuliastuti, Fajar Dyah Dwi. “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Jamaah Haji (Studi Kasus KBIH Mandiri Tahun 2016-2019),” 2020.
- Yusuf, Burhanuddin. *Manajemen Sumber Daya Manusia di Lembaga Keuangan Syari'ah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, n.d.
- Zainal, dan Roy Bryan Sidabutar. “Pengaruh Perencanaan Strategis Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Hari Ayu Perkasa.” *JIME (Journal of Industrial and Manufacture Engineering)* 4, no. November (2020): 114–24.
- Zunaidah, Didik Susetyo, dan Muhammad Ichsan Hadjri. *Kompensasi*. Palembang: Universitas Sriwijaya Press, 2020.

Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Pribadi

Nama : Nur Sholekhati
Tempat, Tanggal Lahir : Pekalongan, 29 Oktober 2002
Agama : Islam
Alamat : Dk. Pegandon Tengah, RT 003 RW
002, Desa Pegandon, Kecamatan
Karangdadap, Kabupaten
Pekalongan, Jawa Tengah
Email : nursholekhati2@gmail.com

B. Pendidikan

MI Bustanul Iman Pegandon : Tahun 2008 – 2014
SMP Takhassus Al-Qur'an Wonosobo : Tahun 2014 – 2017
SMA Takhassus Al-Qur'an Wonosobo : Tahun 2017 – 2020

C. Latar Belakang Keluarga

Bapak : Supali
Ibu : Nur Atiyah
Kakak : Moh. Rifqiawan
Kakak Ipar : Sri Milawati

Adek : Nur Kasyifatun Naja

Keponakan : Sifna Azka Nabila

Pekalongan, 14 Juni 2024

Yang Menyatakan,


Nur Sholekhati
NIM. 3620059

