

**ANALISIS PELAYANAN DAN STRATEGI MANAJEMEN SUMBER DAYA
MANUSIA PADA PELANGGAN TRAVEL HAJI DAN UMROH
ARMINAREKA PERDANA CABANG NAMLEA KAB. BURU TAHUN 2022**

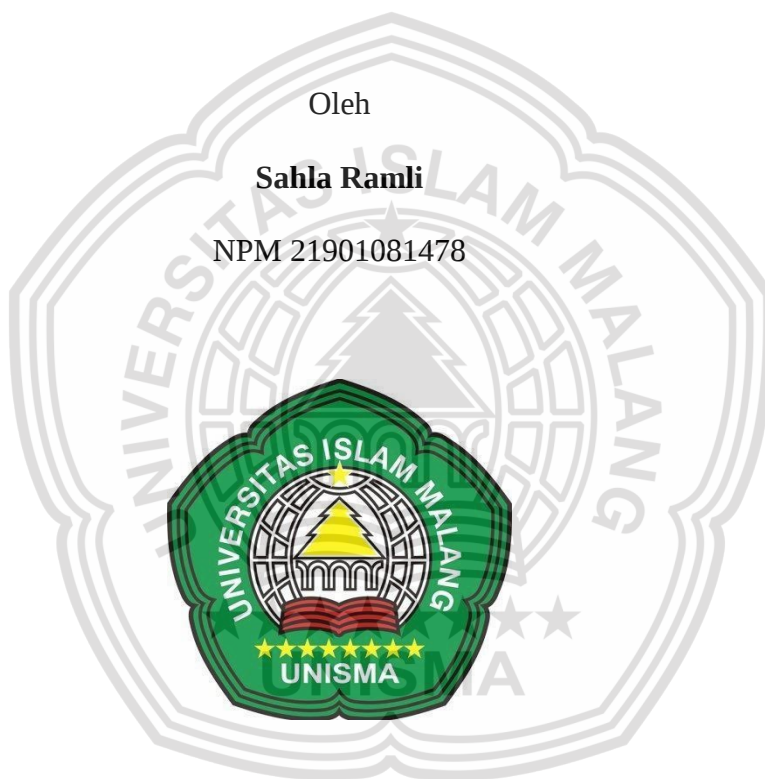
SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Oleh

Sahla Ramli

NPM 21901081478



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
2023**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan strategi manajemen sumber daya manusia dalam pelayanan haji dan umroh di travel Arminareka Perdana. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode penelitian eksplanatori. Populasi dalam penelitian ini adalah jamaah haji dan umrah Travel Cabang Arminareka Perdana Kecamatan Namlea yang berjumlah 123 orang. Buru tahun 2022. Dengan perhitungan menggunakan rumus Slovin diperoleh sampel sebanyak 55 responden. Untuk menyelesaikan permasalahan dalam penelitian ini digunakan SPSS untuk melakukan analisis, uji normalitas, uji asumsi klasik, uji hipotesis, uji regresi linier berganda dan uji koefisien customized R^2 . Hasil penelitian ini secara simultan dan parsial pelayanan dan strategi SDM berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Pelayanan, Strategi SDM, Kepuasan Pelanggan



ABSTRACT

This research aims to describe human resource management strategies in Hajj and Umrah services at Arminareka Perdana travel. This research uses a quantitative approach using explanatory research methods. The population in this study was 123 Haji and Umrah pilgrims from Travel Arminareka Perdana Branch, Namlea District. Buru in 2022. With calculations using the Slovin formula, a sample of 55 respondents was obtained. To solve the problems in this research, SPSS was used to analyze, normality test, classical assumption test, hypothesis test, multiple linear regression test and customized R^2 coefficient test. The results of this research simultaneously and partially service and HR strategy have a significant effect on customer satisfaction.

Keywords: Service, HR Strategy, Customer Satisfaction



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Semakin bertambahnya lembaga yang bergelut di bidang penyelenggaraan haji dan umroh menimbulkan perusahaan jasa yang bergelut di bidang penyelenggaraan haji dan umroh tersebut saling bersaing untuk menarik simpati dan perhatian masyarakat, kesemuanya berlomba-lomba menawarkan pelayanan yang terbaik dengan berbagai kelebihan fasilitas dan keunggulan yang berbeda untuk menarik perhatian calon jamaah. Di dalam mewujudkan kesejahteraan rakyat diperlukannya pelayanan yang seoptimal mungkin kepada masyarakat.

Maka pemerintah harus lebih mampu dan tanggap dalam memberikan pelayanan diberbagai bidang dan sektor. Kemampuan dan tanggap ini dapat diperoleh dengan cara menyederhanakan prosedur dan tata cara pelayanan. Sehingga masyarakat yang membutuhkan pelayanan merasakan adanya kemudahan, kelancaran, dan kepastian. Dengan adanya pelayanan yang baik dan seoptimal mungkin diharapkan dapat mencapai tujuan pembangunan nasional.

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan karena itu merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Pelayanan berhubungan antara penerima dengan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan. Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan

untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain (Hardiyansah, 2011:11).

Berkaitan dengan kualitas pelayanan ibadah haji dan umroh, masalah utama dialami oleh kementerian agama Indonesia sebagai sebuah instansi pelayanan haji dan umroh adalah banyaknya persaingan dari agen-agen travel. Travel Arminareka Perdana Cabang Namlea KAB. Buru merupakan salah satu agent travel penyediaan jasa Haji dan Umroh yang berada di kota Namlea KAB. Buru dan telah berkembang sejak tahun 2019. Travel Arminareka Perdana Cabang Namlea KAB. Buru telah diakui memberikan pelayanan dari mulai keberangkatan, ditanah suci, hingga kembali ke Indonesia dengan fasilitas yang dapat memberikan kenyamanan dan berusaha memberikan kepuasan dalam pelayanan guna meningkatkan kepercayaan jamaahnya. Terbukti dengan telah banyaknya memberangkatkan jamaah haji dan umroh ini merupakan dampak positif yang dimiliki oleh travel Arminareka Perdana Cabang Namlea KAB. Buru. Meskipun terbukti dengan banyaknya jamaah yang mempercayai atas pelayanan yang diberikan travel Arminareka Perdana Cabang Namlea KAB. Buru sebagai penyelenggara haji dan umroh, travel Arminareka Perdana Cabang Namlea KAB. Buru terkadang mengalami hambatan dalam memberikan pelayanan kepada jamaah. Kualitas pelayanan dapat mempengaruhi suatu organisasi atau perusahaan secara signifikan. Kualitas pelayanan merupakan isu krusial bagi setiap perusahaan, apapun bentuk produk yang dihasilkan. Kualitas layanan secara sederhana bisa diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan

mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan, (Lewis and Booms, 2008:85).

Manajemen haji dan umroh merupakan suatu proses pengolahan kegiatan haji dan umroh dengan menggunakan fungsi manajemen sehingga ibadah haji dan umroh bisa terlaksana dengan efisien. Beberapa hal yang meliputi penyelenggaraan ibadah haji dan umroh yaitu pembinaan, pelayanan, perlindungan dan pelaksanaan haji dan umroh ini adalah upaya-upaya yang harus dilakukan pihak travel untuk menjamin keselamatan dan kenyamanan jamaah haji dan umroh selama berada di Arab Saudi dan menjaga barang-barang jamaah haji dan umroh ketika berada di pemondokan. Manajemen merupakan hal yang penting bagi suatu organisasi atau instansi untuk mencapai tujuan dari organisasi atau instansi tersebut. Manajemen sendiri bertujuan untuk mengatur dan mengelola sumber daya yang tersedia dalam organisasi atau instansi. Manajemen adalah suatu proses khusus yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksana, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan lainnya (G.R Terry 2014:2).

Menghadapi era persaingan yang semakin ketat dengan sendirinya para pemimpin pihak travel melakukan penyesuaian dengan penuh kebijakan. Semakin ketat hal ini menuntut para pemilik usaha untuk bisa bertahan dalam kondisi persaingan. Persaingan ketat ini melibatkan pelaku usaha untuk mampu berpartisipasi dengan perkembangan bisnis. Maka dari itu, sebuah usaha harus memiliki strategi yang bisa meningkatkan dan

mengembangkan keunggulan daya saing pasar secara berkesinambungan. Strategi adalah rencana yang disatukan, menyeluruh dan terpadu yang mengaitkan keunggulan perusahaan dengan tantangan lingkungan dan dirancang untuk memastikan bahwa tujuan utama perusahaan dapat dicapai melalui pelaksanaan yang tepat oleh perusahaan (Jauch dan Glueck, 2000).

Strategi merupakan hal penting bagi perkembangan pihak travel karena strategi adalah sebuah rencana yang secara keseluruhan, akan berkaitan dengan usaha jasa untuk mengubah minat calon konsumen potensial menjadi konsumen yang menikmati produk tersebut hal ini perlu dilakukan dalam mencapai sasaran atau tujuan yang efektif dan efisien. Perlu melakukan formulasi strategi dengan baik, dengan demikian sehingga dapat membantu penyusunan dan pengalokasian sumber daya yang dimiliki organisasi maupun pihak travel. Pengelolaan sumber daya yang baik, dapat menjadikan suatu organisasi maupun pihak travel melakukan pencapaian. Dalam pengelolaan sumber daya manusia yang mengacu pada teori Francis bahwa praktek sumber daya manusia melibatkan kompensasi, penilaian kinerja, pelatihan dan pengembangan, yang semuanya dianggap sebagai strategi dasar untuk memastikan bahwa organisasi memiliki sumber daya manusia berbakat yang meningkatkan produktivitas organisasi dan inovasi (Francis, 2014).

Kualitas pelayanan serta strategi manajemen sumber daya manusia merupakan alat utama bagi perusahaan untuk dapat menguasai pasar yang diharapkan. Oleh karena itu sangat penting bagi suatu perusahaan atau

organisasi memiliki kualitas pelayanan yang baik dan juga merumuskan strategi manajemen sumber daya manusia yang tepat dalam rangka mencapai sasaran penjualan yang di targetkan. Sehingga penulis melihat dari permasalahan yang terjadi membuat putusan untuk mengangkat topik ini kedalam sebuah penelitian yang berjudul “Analisis Pelayanan Dan Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia Pada Pelanggan Travel Haji Dan Umroh Arminareka Perdana”

1.2 Rumusan masalah

1. Bagaimana Pelayanan dan Strategi Manajemen Manusia berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan Arminareka Perdana Cabang Namlea KAB. Buru?
2. Bagaimana Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Travel Arminareka Perdana Cabang Namlea KAB. Buru?
3. Bagaimana Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Travel Arminareka Perdana Cabang Namlea KAB. Buru?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan strategi manajemen sumber daya manusia dalam pelayanan haji dan umroh pada travel Arminareka Perdana. Tujuan penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Menganalisis Pelayanan dan Strategi Manajemen Manusia berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan Travel Arminareka Perdana Cabang Namlea KAB. Buru.

2. Menganalisis Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Travel Arminareka Perdana Cabang Namlea KAB. Buru.
3. Menganalisis Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Travel Arminareka Perdana Cabang Namlea KAB. Buru.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan manfaat, diantaranya:

1. Secara teoritis, agar mampu menambah wawasan dan pengetahuan terhadap penulis dan pembaca tentang konsep Pelayanan dan Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia.
2. Secara praktis dari penelitian ini diharapkan agar bisa dijadikan bahan interpretasi dan penambahan masukan atau kontribusi yang berharga, guna dipakai sebagai bahan perbandingan atas kegiatan yang telah dilaksanakan.
3. Sebagai bahan masukan bagi penelitian lainnya untuk melakukan kegiatan penelitian yang relevan dengan acuan teori yang telah dibuktikan secara ilmiah melalui prosedur penelitian ini.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Penelitian ini pada dasarnya memiliki tujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan dan strategi SDM terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan serta pembahasan yang dilakukan pada bab-bab sebelumnya, maka terdapat kesimpulan sebagai berikut:

- a. Secara simultan pelayanan dan strategi SDM berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
- b. Didapat hasil bahwa pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
- c. Selanjutnya pada strategi SDM juga memberikan hasil yang sama berupa pengaruh secara positif dan signifikan antara strategi SDM terhadap kepuasan pelanggan.

5.2 Keterbatasan

Penelitian ini memiliki keterbatasan, sehingga hasil penelitian yang dicapai masih belum memberikan hasil yang diharapkan. Adapun beberapa keterbatasan untuk penelitian selanjutnya yaitu:

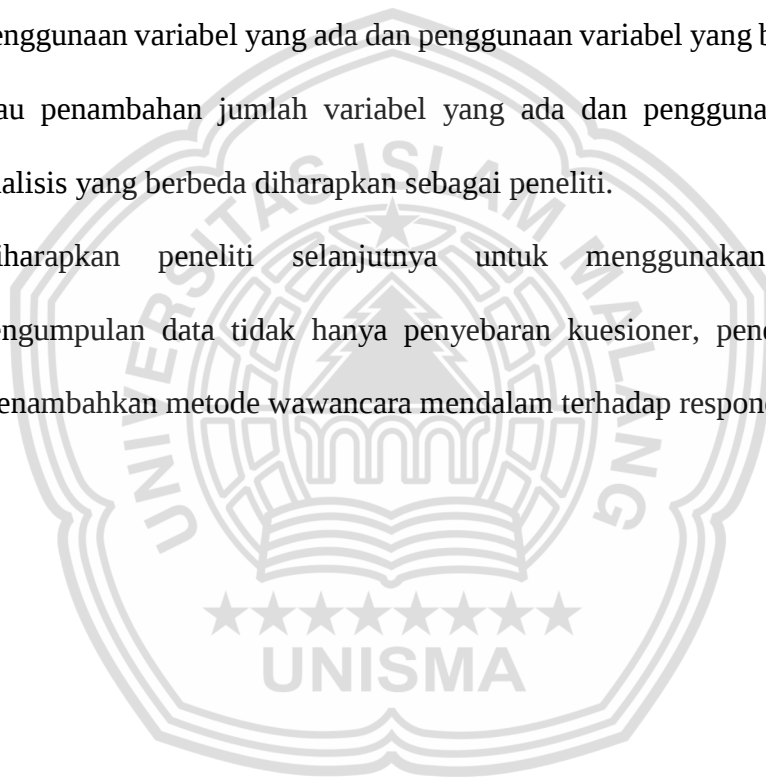
1. Penelitian ini hanya mengandalkan data dari pernyataan dalam kuesioner yang dibatasi oleh indikator, sehingga data yang diperoleh kurang menggambarkan kondisi yang lebih luas.
2. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner sehingga data yang didapat dikelola

berdasarkan hasil jawaban responden yang dikumpulkan melalui kuesioner saja.

5.3 Saran

Sebagai tindak lanjut dari beberapa temuan penelitian ini maka peneliti merekomendasikan saran sebagai berikut:

- a. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk mengambil sampel yang lebih besar untuk meningkatkan keakuratan data survey.
- b. Penggunaan variabel yang ada dan penggunaan variabel yang berbeda atau penambahan jumlah variabel yang ada dan penggunaan alat analisis yang berbeda diharapkan sebagai peneliti.
- c. Diharapkan peneliti selanjutnya untuk menggunakan metode pengumpulan data tidak hanya penyebaran kuesioner, peneliti dapat menambahkan metode wawancara mendalam terhadap responden.



DAFTAR PUSTAKA

- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2016. Service, Quality & Satisfaction, Edisi 4, ANDI, Yogyakarta.
- Francis, A.U.(2014). Human Resource Management Practices and Employee retention in Nigeria's Manufacturing industries. International Journal of Scientific & Engineering Research, 5(2), 1741-1754. <https://doi.org/10.16/j.toxicon.2011.09.012>
- Fitzsimmons (2015) lima indikator kualitas pelayanan <http://portaluqb.ac.id:808/167/4/BAB%20II.pdf>
- Glueck dan Jauch. (2000) Manajemen Strategi dan Kebijakan Perusahaan. Jakarta:Erlangga
- G.R Terry (dalam Hasibuan, 2014:2) <http://repository.unpas.ac.id/32845/5/BAB%20II.pdf>
- Gronroos, 1990, Perceived Service Quality Model. Published Ohio University Press, California
- Hardiyansyah, 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Hariandja, Marihat Tua Efendi, 2002, "Manajemen Sumber Daya Manusia", Grasindo, Jakarta.
- Herman, M., Normajatun, N., & Rahmita, D. (2019). Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *ASSIYAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 3 (1), 1-8.
- Mainardes, Ferreira and Raposo (2014). Strategy and Strategic Management Concepts: Are They Recognised By Management Students. Journal of Bussiness Administration and Management, Vol. 1, XVII. http://www.fucape.br/_public/producao_cientifica/2/Strategy%20And%20Strategic.pdf. Diunduh pada 19 April 2018.
- Manajemen Sumber Daya Manusia Zehir 2016 https://www.researchgate.net/publication/311357703_Strategic_Hu

man_Resource_Management_and_Firm_Performance_The_Mediating_Role_of_Entrepreneurial_Orientation

Ouchi Oden, H (1981), Transforming the Organization: A sociotechnical approach, Greenwood Publishing: Westport, CT, USA.

Tjiptono Fandy, 2008. Service Management, Mewujudkan Layanan Prima, Andy, Yogyakarta.

Zabalza, K., & J. (n.d.). Privatization and Changes In Human Resource

Zulkifli, Muhammad Arif dan Zulfadli Hamza (2022). Analisis Pelayanan Ibadah Umroh Pada Perusahaan Jasa

