

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Ibadah haji merupakan salah satu rukun Islam yang wajib dilaksanakan oleh umat muslim yang mampu, setidaknya sekali seumur hidup. Indonesia, sebagai salah satu negara dengan jumlah penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki tanggung jawab besar dalam memfasilitasi pelaksanaan ibadah haji bagi jemaah haji. Sebagai negara dengan populasi muslim terbesar, Indonesia memainkan peran penting dalam menyelenggarakan ibadah haji. Dalam konteks ini, pemerintah Indonesia memiliki tanggung jawab besar untuk menyediakan fasilitas dan infrastruktur yang mendukung pelaksanaan haji bagi jemaah haji. Dengan jumlah jemaah haji yang signifikan setiap tahunnya, perencanaan dan koordinasi yang efektif menjadi kunci untuk memastikan kelancaran dan keselamatan seluruh proses ibadah. (Muzakky, 2024).

Pelaksanaan ibadah haji merupakan salah satu kegiatan besar yang dilakukan setiap setahun sekali, yang melibatkan jutaan jemaah dari berbagai negara lainnya. Ibadah ini tidak hanya memiliki makna spiritual yang mendalam bagi umat Islam, tetapi juga memerlukan pengelolaan yang cermat dan koordinasi yang optimal untuk memastikan kelancaran setiap tahap pelaksanaan. Dengan berbagai ritual yang harus

dilaksanakan dalam waktu yang terbatas, tantangan dalam mengatur logistik, transportasi, akomodasi dan layanan lainnya menjadi semakin besar. Setiap tahun, jemaah haji harus menjalani serangkaian kegiatan yang terjadwal dengan ketat, mulai dari pemberangkatan, pelaksanaan ritual di tanah suci, hingga kembali ke negara asal. Oleh karena itu, setiap aspek pelaksanaan ibadah haji harus direncanakan dengan teliti untuk menghindari potensi masalah yang dapat mengganggu pengalaman jemaah.

Pelaksanaan ibadah haji juga memerlukan tenaga kerja yang optimal untuk memastikan setiap aspek kegiatan berjalan dengan lancar dan efisien. Tenaga kerja yang terlatih dan berpengalaman sangat penting dalam mendukung berbagai operasional yang terkait dengan ibadah ini, mulai dari pengaturan transportasi, penyediaan akomodasi, hingga pelayanan kesehatan dan keamanan bagi jemaah.

Dalam konteks ini, embarkasi memiliki peran penting dalam proses pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji. Sebagai titik awal perjalanan jemaah, embarkasi bertanggung jawab untuk mengelola semua aspek logistik yang diperlukan, termasuk pengaturan jadwal keberangkatan, penyediaan fasilitas yang memadai, dan koordinasi dengan berbagai pihak terkait. Berdasarkan peraturan perundang-undangan Republik Indonesia No.13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji, yakni pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan menyediakan layanan

administrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, dan hal-hal lain yang diperlukan oleh jemaah haji. (Usman, 2019). Di sinilah peran pemerintah untuk mempersiapkan segala sesuatu yang berhubungan dengan haji, dengan adanya asrama haji bagi jemaah sebelum berangkat ke tanah suci, guna untuk istirahat dan mempersiapkan segala keperluan untuk melaksanakan ibadah haji.

Asrama haji embarkasi/debarkasi merupakan tempat untuk karantina jemaah haji sementara sekaligus pusat pelayanan operasional bagi jemaah haji, mulai dari proses penerimaan dan keberangkatan hingga kepulangan dan persiapan jemaah untuk kembali ke daerah asal. Sebelum jemaah haji diberangkatkan ke Arab Saudi, jemaah akan dikarantina dalam waktu kurang lebih 24 jam. Asrama haji embarkasi telah disiapkan oleh pihak pengelola asrama dengan segala persiapan dan fasilitas dalam rangka pelayanan terhadap jemaah haji, yang meliputi : ruang sekretariat, Gedung pendaftaran masuk asrama haji, tempat pemeriksaan kesehatan/poliklinik, tempat penimbangan barang, ruangan proses dokumen/paspor, masjid, sarana pelatihan/tempat manasik, fasilitas penukaran uang, dan lain-lain. (Kartono, 2016)

Jemaah haji ditempatkan di asrama haji embarkasi, yang tentunya sudah ada pelepasan dari kantor kementerian agama dari masing-masing wilayah dengan memberitahukan untuk membawa surat panggilan masuk asrama (SPMA). Asrama embarkasi adalah pelayanan satu atap (*One stop service*), di mana semua perlengkapan jemaah haji dibagikan,

mulai dari buku kesehatan, cek kesehatan, dan obat-obatan, paspor, visa, gelang identitas, baik gelang besi maupun gelang *barcode*, kokarde dan uang *living cost* jemaah, dan foto biometrik. Pelayanan jemaah haji dilakukan oleh petugas yang ditunjuk oleh pemerintah pusat, yang terdiri petugas di tanah air, yaitu petugas yang termasuk ke dalam struktur PPIH dan direkrut pegawai negeri sipil di lingkungan Kementerian Agama, petugas haji yang menyertai jemaah, tim kesehatan, dokter dan pembimbing, sangat penting untuk memberikan dukungan dan informasi yang diperlukan oleh jemaah.

Untuk mendukung kelancaran pelayanan di embarkasi, tenaga musiman direkrut setiap tahunnya untuk membantu objek operasional di embarkasi. Tenaga musiman ini memiliki peran signifikan dalam memastikan bahwa semua aspek pelayanan dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Tenaga musiman memiliki *jobdesk* seperti mengantarkan dan mendampingi sesuai kebutuhan jemaah, contohnya pelayanan akomodasi berupa kamar dengan pengarahannya gedung dan nomor kamar, kemudian tenaga musiman langsung mengarahkan serta mendampingi jemaah tersebut dengan membantu membawakan barang jemaah. Tenaga musiman ini dibentuk agar memaksimalkan pelayanan di embarkasi. Karena, ciri pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan kepada jemaah adalah memiliki karyawan profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada setiap jemaah dari awal hingga selesai, mampu melayani

secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas, memiliki pengetahuan umum lainnya, dan mampu memberikan kepercayaan kepada jemaah. (Kasmir, 2005).

Salah satu faktor meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pengelolaan pelayanan yang dilakukan oleh pihak embarkasi adalah menyediakan sumber daya manusia yang mumpuni dalam melayani para jemaah, begitu juga hal nya dengan meningkatkan kualitas tenaga musiman agar pelayanan yang diberikan efektif dan profesional. Dalam hal ini MSDM menjadi kunci untuk peningkatan kualitas tenaga musiman di embarkasi.

MSDM merupakan salah satu elemen kunci dalam mencapai visi dan misi sebuah organisasi termasuk embarkasi, yang berfungsi sebagai titik awal bagi jemaah haji untuk melaksanakan ibadah. Hasibuan (2004) menyampaikan bahwa MSDM adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Dalam konteks embarkasi, SDM tidak hanya mencakup karyawan yang terlibat dalam proses administrasi dan logistik, tetapi juga mencakup petugas yang berinteraksi langsung dengan jemaah haji termasuk tenaga musiman.

Maka dari itu, sangat diperlukan MSDM yang baik untuk menentukan kepuasan jemaah haji di embarkasi. Kepuasan jemaah haji sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang mereka terima selama

di embarkasi. Jika pelayanan yang mereka terima baik maka jemaah akan lebih tenang dan lebih siap untuk melaksanakan ibadah. Sebaliknya, jika MSDM tidak dikelola dengan baik, hal ini dapat mengakibatkan pelayanan yang buruk, yang pada akhirnya dapat menurunkan kepuasan jemaah dan merusak reputasi embarkasi. Oleh karena itu, investasi dalam pengembangan MSDM yang berkualitas dan penerapan manajemen yang baik sangat penting untuk memastikan bahwa embarkasi dapat memenuhi harapan jemaah haji dan mendukung mereka dalam menjalankan ibadah dengan lancar dan khusyuk.

UPT Asrama Haji Embarkasi Medan merupakan institusi strategis yang memiliki peran penting dalam memberikan layanan kepada jemaah haji, mulai dari proses kedatangan, pembekalan, hingga pemberangkatan menuju tanah suci. Dalam penyelenggaraan pelayanan tersebut, keberadaan tenaga musiman menjadi faktor yang sangat krusial mengingat jumlah jemaah yang cukup besar serta tuntutan pelayanan yang cepat, akurat, dan penuh keramahan. Oleh karena itu, pengelolaan tenaga musiman melalui praktik manajemen sumber daya manusia yang terarah dan efektif menjadi sebuah kebutuhan mendesak guna memastikan kelancaran aktivitas operasional di asrama haji.

Meski demikian, realitas di lapangan menunjukkan masih terdapat kendala berupa kurang optimalnya kinerja tenaga musiman. Salah satu penyebab utama permasalahan ini adalah keterbatasan pelatihan yang diberikan sebelum mereka menjalankan tugas. Kondisi tersebut

berdampak pada kurangnya pemahaman tenaga musiman terhadap fungsi fasilitas yang tersedia, terutama fasilitas kamar jemaah. Akibatnya, ketika jemaah membutuhkan informasi atau bantuan teknis mengenai penggunaan fasilitas, tidak semua tenaga musiman mampu memberikan penjelasan yang memadai. Selain itu, sebagian tenaga musiman juga kurang memiliki sensitivitas dalam merespons kebutuhan jemaah, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan cenderung tidak maksimal dan jauh dari harapan jemaah yang mengutamakan kenyamanan serta pendampingan selama berada di lingkungan asrama. (Hasil Observasi Peneliti)

Fenomena ini mencerminkan adanya ketidaksesuaian antara harapan terhadap pelayanan prima dengan keterbatasan kompetensi yang dimiliki tenaga musiman. Apabila persoalan tersebut tidak segera diatasi melalui penerapan manajemen sumber daya manusia yang sistematis, maka mutu pelayanan jemaah haji di embarkasi Medan berpotensi mengalami penurunan. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menelaah bagaimana “Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Peningkatan Kualitas Kinerja Tenaga Musiman di Embarkasi Medan Tahun 2024”. Dengan memberikan perhatian pada proses perekrutan, pola pelatihan, sistem penilaian kinerja, serta pemberian kompensasi.

A. Fokus Penelitian

1. Bagaimana implementasi MSDM dalam peningkatan kualitas kinerja tenaga musiman di Embarkasi Medan?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam proses implementasi MSDM dalam peningkatan kualitas kinerja tenaga musiman di Embarkasi Medan?

B. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui proses implementasi MSDM dalam peningkatan kualitas kinerja tenaga musiman di Embarkasi Medan?
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam proses implementasi MSDM dalam peningkatan kualitas kinerja di embarkasi Medan.

C. Kegunaan Penelitian

1. Manfaat Akademik

Hasil penelitian akademik ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan ilmu pengetahuan tentang pentingnya manajemen sumber daya manusia dalam sebuah organisasi dan menjadi literatur bagi Program Studi Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Dakwah dan Komunikasi.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai referensi, pengembangan wawasan ilmu pengetahuan, pedoman dan acuan

dalam pendekatan manajemen sumber daya manusia di asrama haji embarkasi Medan.

D. Tinjauan Pustaka

1. Implementasi

Implementasi merupakan suatu Tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci. Implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap sempurna. Menurut Usman (2002), implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, Tindakan atau adanya mekanisme suatu sistem, implementasi bukan sekedar aktivitas, tapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.

2. Manajemen sumber daya manusia

Menurut Dessler (dalam Calista, 2023) manajemen sumber daya manusia merupakan suatu kebijakan perusahaan dan cara-cara yang dipraktikkan dan berhubungan dengan pemberdayaan manusia atau aspek-aspek dari manajemen sumber daya manusia dari posisi manajemen termasuk adanya kebijakan perekrutan karyawan, seleksi dalam melakukan rekrut karyawan, mengadakan pelatihan agar lebih memahami lebih dalam mengenai tugas dan tanggung jawab atas posisi yang dibebankan, penghargaan atas pencapaian yang telah dicapai serta melakukan penilaian kinerja karyawan di suatu perusahaan.

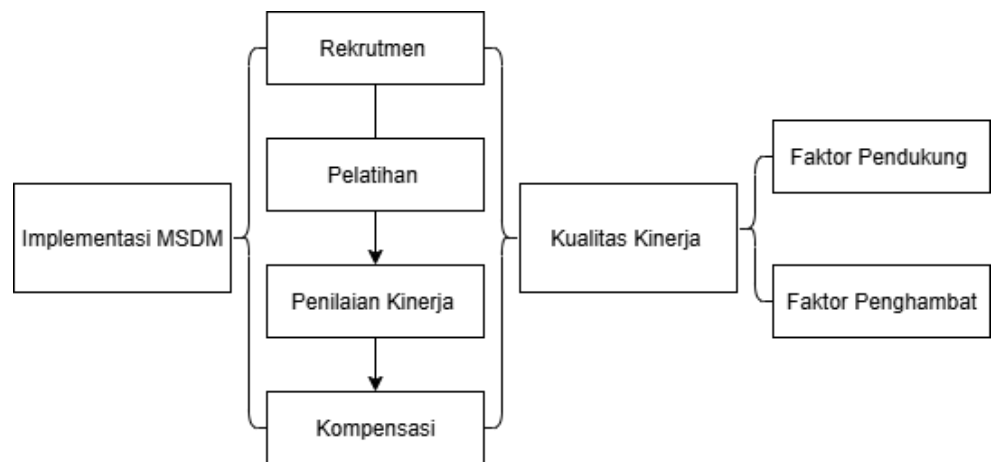


Figure 1 Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran

3. Kualitas Kinerja

Kualitas kinerja merupakan suatu hasil yang dapat diukur dengan efektivitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna. Hal inilah yang menyebabkan antara perusahaan yang satu dengan perusahaan yang lain akan bersaing dalam hal meningkatkan kualitas, baik itu kualitas peningkatan sumber daya manusia maupun kualitas produk. Peningkatan sumber daya manusia merupakan suatu kegiatan yang dilaksanakan bersama-sama pegawai dan manajer dengan tujuan mencari nilai tambah agar perusahaan tersebut dapat menghadapi tantangan kompetitif. (Nasution, 2018). Begitu juga di embarkasi kualitas kinerja tenaga musiman dilihat dari pelayanan yang diberikan kepada jemaah haji.

E. Langkah- Langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di UPT Asrama Haji Embarkasi Medan, yang bertempat di Jl. Jenderal Besar A.H Nasution, Pangkalan Masyhur, kec. Medan Johor, Kota Medan, Sumatera Utara.

2. Paradigma dan Pendekatan

Paradigma yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah konstruktivisme, yang berfokus pada pemahaman bahwa pengetahuan dan makna dibangun melalui interaksi dan pengalaman individu. Dalam konteks ini, penelitian berusaha untuk memahami bagaimana tenaga musiman di Embarkasi Medan membentuk pemahaman mereka tentang kinerja dan praktik manajemen sumber daya manusia (MSDM), melalui pengalaman mereka. Dengan ini, diharapkan dapat diungkap bagaimana konteks sosial budaya mempengaruhi persepsi dan tindakan tenaga musiman dalam menjalankan tugas mereka.

Sedangkan, pendekatan yang diterapkan untuk menggali secara mendalam bagaimana implementasi MSDM dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas kinerja tenaga musiman di Embarkasi Medan. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini bertujuan untuk memahami perspektif dan pengalaman tenaga musiman serta manajer dalam proses

implementasi MSDM, sehingga dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja mereka.

3. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menerima Gambaran penelitian secara sistematis, fakta dan akurat mengenai implementasi MSDM di Embarkasi Medan.

4. Jenis Data Dan Sumber Data

1) Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian yang dilakukan adalah data kualitatif, merujuk pada informasi yang dikumpulkan untuk fenomena sosial, perilaku, atau pengalaman individu dalam konteks tertentu. Data kualitatif biasanya berupa teks, narasi, transkrip wawancara, catatan maupun dokumen penunjang lainnya dan tidak berbentuk angka.

2) Sumber Data

a. Sumber Data Primer

Data primer merupakan data yang telah dikumpulkan dari pengalaman langsung peneliti. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan kepada orang yang mengumpulkan data. Sumber data primer didapatkan melalui

kegiatan wawancara dengan kepala UPT Asrama Haji Embarkasi Medan, Kasubbag Embarkasi Medan, Kepala bagian Pelayanan, Kepala Akomodasi dan tenaga musiman embarkasi Medan.

b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh peneliti selain dari sumber asli tersebut. Data sekunder juga dapat diperoleh dari sebuah penyajian pihak lain. Data sekunder merupakan data yang sudah dikelola sedemikian rupa untuk dapat dipakai atau lazimnya disebut dengan data tersedia. (Wahidmurni, 2017) Data sekunder bisa berupa buku, jurnal atau dokumen-dokumen terdahulu sebagai penunjang penelitian ini.

5. Informan dan Unit Analisis

1) Informan

Informan penelitian yaitu subjek penelitian yang dapat memberikan informasi-informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang masalah yang akan diteliti. Dalam penelitian ini informan penulis yaitu kepala UPT Asrama Haji Embarkasi Medan, Kasubbag Embarkasi Medan,

Kepala bagian Pelayanan, Kepala Akomodasi dan tenaga musiman Embarkasi Medan.

2) Unit Analisis

Unit analisis adalah satuan yang diteliti yang bisa berupa individu, kelompok, benda, atau suatu latar peristiwa sosial seperti aktivitas individual tau kelompok sebagai subjek penelitian. Dalam penelitian ini terdapat unit yang diperlukan untuk menunjang selama penelitian. Unit analisis dalam penelitian ini adalah implementasi MSDM dan kualitas kinerja tenaga musiman (temus) di Embarkasi Medan.

6. Teknik Pengumpulan Data

1) Wawancara

Wawancara adalah sebuah proses interaksi komunikasi yang dilakukan oleh setidaknya dua orang atas dasar ketersediaan dan dalam setting alamiah, di mana arah pembicaraan memacu kepada tujuan yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini wawancara yang dilakukan oleh peneliti yaitu wawancara bebas terpimpin, karena wawancara dilakukan secara bebas tetapi sudah dibatasi oleh struktur pernyataan yang telah disampaikan sebelumnya.

2) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan sumber data yang digunakan untuk melengkapi penelitian, baik berupa sumber tertulis, film, gambar (foto), dan karya-karya monumental, yang semua itu memberikan informasi bagi proses penelitian. Adapun dokumentasi yang akan digunakan dalam penelitian ini berupa rekaman suara video, foto saat dilaksanakannya kegiatan wawancara dan observasi.

3) Observasi

Observasi adalah proses penelitian dalam melihat situasi penelitian atau secara langsung. Dari observasi ini peneliti akan mendapatkan informasi mulai dari ruang (tempat), pelaku, kegiatan, objek, perbuatan, kejadian atau peristiwa, waktu, perasaan. Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian yaitu tentang implementasi MSDM dalam peningkatan kualitas kinerja tenaga musiman di Embarkasi Medan, dengan maksud memperoleh Gambaran yang lebih jelas.

7. Teknik Penentuan Keabsahan Data

Sugiyono (2005) menyatakan Teknik keabsahan data dalam penelitian yaitu data yang diperoleh dan bisa dipertanggungjawabkan kebenarannya. Untuk pemeriksaan

keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan uji kredibilitas, peneliti menggunakan triangulasi sebagai pembandingan data yang menggabungkan dari berbagai Teknik pengumpulan data dan sumber data yang ada dengan cara membandingkan data hasil observasi dengan data hasil wawancara, dan dokumentasi yang ditunjang berupa foto atau penelitian terdahulu yang relevan dengan tujuan penelitian.

8. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian kualitatif adalah mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberikan kode, dan mengategorikannya. (Hartono, 2018). Ada tiga tahapan yang harus dilakukan dalam menganalisis data penelitian kualitatif yaitu:

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah memilih data yang paling penting dari data yang tidak terlalu penting. Dalam proses pengumpulan data tentu peneliti akan mengumpulkan seluruh data yang berkaitan dengan subjek penelitiannya tersebut. Setelah semua data terkumpul peneliti harus memilih lagi data mana yang paling relevan dengan subjek penelitiannya. Reduksi data dapat dilakukan sejak permulaan pengumpulan data. semua data pada tiap harinya dapat di reduksi sehingga didapatkan data yang sesuai dengan masalah penelitian. Penelitian menyaring Kembali

seluruh data dan mereduksinya sehingga didapatkan insitasi dari penemuan-penemuan di lapangan.

2. Penyajian Data

Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajian data kualitatif dapat berupa teks naratif berbentuk catatan lapangan, matriks, grafik, jaringan, dan bagan.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan Kesimpulan adalah analisis terakhir yang dilakukan oleh peneliti. Kesimpulan baru bisa diperoleh ketika seluruh data telah terkumpul dan semua proses analisis data baik reduksi maupun penyajian data yang sudah dilakukan. Penarikan Kesimpulan dilakukan dengan cara mereview Kembali seluruh data dan mereview hasil analisis lainnya.