ABSTRAK

Rahayu Zahrotal Azizah. Strategi Peningkatan Kompetensi Operator SISKOHAT Bagi Pengembangan Sumber Daya Manusia di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kabupaten Purwakarta.

Penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang efektif tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sarana prasarana, tetapi juga kualitas sumber daya manusia (SDM) yang mengelola pelayanan, khususnya para operator yang bertugas mengelola sistem informasi haji, yaitu SISKOHAT. Namun, implementasi SISKOHAT di PLHUT Kabupaten Purwakarta masih menghadapi tantangan berupa keterbatasan SDM, kurangnya pelatihan berkesinambungan, serta rendahnya pemanfaatan media pembelajaran berbasis digital. Oleh karena ini, peningkatan kompetensi operator SISKOHAT menjadi hal yang mendesak agar kualitas pelayanan publik dapat terus terjaga.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi peningkatan kompetensi operator SISKOHAT bagi pengembangan sumber daya manusia di PLHUT. Dalam konteks penelitian ini, peneliti ingin mendalami bagaimana strategi pelatihan yang efektif, strategi inovasi pendidikan, dan peran atasan atau pimpinan dalam mendorong pengembangan karir dan *job enrichment* diterapkan dalam meningkatkan kompetensi operator SISKOHAT bagi sumber daya manusia di PLHUT Kabupaten Purwakarta.

Penelitian ini menggunakan teori Novalien Carolina Lewaherilla (2022) yang menjelaskan Strategi untuk meningkatkan kompetensi karyawan yaitu dengan Pelatihan, Pendidikan, Pengembangan Karir dan *Job Enrichment*. Teori ini digunakan sebagai pijakan penelitian yang akan dilakukan di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kabupaten Purwakarta. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan paradigma konstruktivisme. Paradigma konstruktivisme merupakan paradigma yang menganggap bahwa kebenaran suatu realitas sosial dapat dilihat sebagai hasil konstruksi sosial, dan kebenaran suatu realitas sosial itu bersifat relatif.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi pelatihan yang paling efektif adalah metode *on – the- job training* berbasis praktik langsung yang dilakukan di lingkungan kerja dengan pembinaan dari operator senior, serta dilengkapi pelatihan formal dari Kementerian Agama. Strategi inovasi pendidikan masih bersifat konvensional karena terbatas pada metode tatap muka, sehingga pemanfaatan media digital seperti modul interaktif atau tutorial visual belum optimal. Meskipun demikian, operator mampu mengimbangi keterbatasan tersebut melalui pembelajaran mandiri dan kolaborasi internal. Selain itu, peran pimpinan terbukti sangat penting dalam mendorong pengembangan karir dan *job enrichment* melalui peningkatan kemampuan staf, pemberian motivasi, dan penyediaan fasilitas kerja yang memadai. Hal ini menunjukkan bahwa penguatan kompetensi operator SISKOHAT tidak hanya membutuhkan program pelatihan teknis, tetapi juga inovasi pembelajaran berbasis teknologi, dukungan pimpinan yang berorientasi pada pengembangan karir.

Kata Kunci : Strategi peningkatan, Operator SISKOHAT, pengembangan SDM.