

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Keberadaan PPIU. ABA *Tour* sebagai salah satu penyelenggara ibadah umrah di Indonesia menghadirkan fenomena menarik dalam pelaksanaan program unggulannya, yaitu umrah akbar. Program ini diselenggarakan setiap tahun bertepatan dengan milad perusahaan, dalam studi lapangan yang pernah saya lakukan jemaah yang terlibat mencapai 150 hingga 200 orang dalam satu kali keberangkatan. Skala pengelolaan yang jauh lebih kompleks ini berbeda signifikan dengan program umrah reguler yang umumnya hanya diikuti oleh 30 hingga 40 jemaah.

Kompleksitas penyelenggaraan umrah akbar menimbulkan berbagai tantangan operasional, khususnya dalam pengelolaan sumber daya manusia (SDM). Kegiatan berskala besar ini menuntut kemampuan perencanaan dan koordinasi yang matang antar bagian, mulai dari pembimbing ibadah, *tour leader*, *muthawif*, petugas logistik, hingga tim administrasi. Perbedaan latar belakang, pengalaman, dan kemampuan kerja antar anggota tim sering kali menimbulkan kendala dalam komunikasi, pembagian tugas, dan pelaksanaan tanggung jawab. Tingginya intensitas kerja, beban psikologis, serta kebutuhan pelayanan yang cepat dan akurat semakin memperbesar tantangan dalam pengelolaan SDM.

Jumlah tenaga kerja menjadi tantangan tersendiri yang dihadapi PT. ABA *Tour* dalam mengelola kegiatan berskala besar. Namun, perusahaan ini menghadapi keterbatasan tersebut dengan strategi pengelolaan SDM yang adaptif dan efisien. Setiap staf didorong untuk mengoptimalkan potensi dan kemampuannya melalui pembagian peran yang jelas, peningkatan keterampilan, serta pembinaan yang berkelanjutan. Praktik ini menunjukkan kesadaran bahwa keberhasilan organisasi tidak hanya ditentukan oleh jumlah tenaga kerja, tetapi oleh kemampuan setiap individu untuk berkontribusi secara maksimal sesuai kompetensinya.

Pengalaman konkret dalam penyelenggaraan umrah akbar di PT. ABA *Tour* memberikan gambaran nyata tentang bagaimana praktik manajemen SDM dijalankan dalam kondisi lapangan, ketika koordinasi, kepemimpinan, komunikasi, dan pelayanan harus berjalan serentak di bawah tekanan waktu dan jumlah jemaah yang besar. Fenomena ini memiliki keunikan karena tidak hanya menelaah aspek administratif, tetapi juga menggali penerapan manajemen SDM dalam konteks keagamaan yang melibatkan nilai-nilai pelayanan, tanggung jawab moral, dan spiritualitas Islam.

Kondisi di PT. ABA *Tour* tersebut menjadi cerminan dari fenomena yang lebih luas dalam industri penyelenggaraan ibadah umrah di Indonesia. Industri ini terus mengalami perkembangan pesat seiring meningkatnya minat masyarakat muslim untuk menunaikan ibadah ke Tanah Suci. Pertumbuhan ekonomi, kemudahan akses informasi, serta meningkatnya kesadaran spiritual menjadi pendorong utama meningkatnya jumlah jemaah setiap tahun (Asri Novitasari, 2025). Kondisi ini

menjadikan penyelenggaraan ibadah umrah sebagai sektor jasa keagamaan yang tidak hanya bersifat spiritual, tetapi juga menuntut profesionalisme tinggi dalam aspek manajemen dan pelayanan.

Penelitian ini juga dilakukan berdasarkan celah dalam penelitian sebelumnya, penelitian ini mengambil rujukan dari 7 penelitian yang sama-sama mengkaji tentang pengelolaan SDM di travel haji dan umrah. Dari beberapa penelitian yang ada temuan penelitian dari (maya dkk) yang sama-sama mengkaji tentang pengelolaan SDM dalam umrah akbar akan tetapi lebih berfokus pada sinergitas *tour guide & tour leader*, bukan pada pengelolaan SDM secara menyeluruh. Dari penelitian Aji masih sama menjelaskan tentang pengelolaan SDM tapi lebih berfokus pada kinerja staff dan hubungannya dengan kepuasan jemaah belum menyentuh aspek pengelolaan SDM dengan pengelolaan jemaah berskala besar. Oleh karena itu penelitian ini di gunakan untuk melengkapi kekurangan dan aspek yang belum di kaji dalam penelitian sebelumnya.

Dari perspektif akademik, fenomena ini memiliki relevansi yang kuat dengan bidang Manajemen Haji dan Umrah, karena menelaah proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pelayanan ibadah dari perspektif manajerial. Penelitian mengenai implementasi manajemen SDM dalam konteks keagamaan berskala besar dapat mengembangkan pemahaman baru tentang bagaimana manajemen dapat diterapkan dalam konteks yang melibatkan nilai-nilai pelayanan, tanggung jawab moral, dan spiritualitas Islam.

Oleh karena itu, penelitian mengenai implementasi manajemen sumber daya manusia dalam penyelenggaraan umrah akbar di PT. ABA *Tour* menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara konseptual maupun praktis bagi pengembangan penyelenggaraan ibadah umrah di Indonesia, dengan cara memperdalam pemahaman tentang praktik pengelolaan SDM dalam penyelenggaraan umrah akbar, serta mengaitkannya dengan kajian dan konsep yang telah dikembangkan dalam penelitian dan pemikiran sebelumnya, sehingga dapat menghasilkan analisis yang komprehensif, kontekstual, dan bermanfaat bagi pengembangan manajemen ibadah umrah di masa mendatang.

## **1.2 Fokus Penelitian**

Berdasarkan Latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka Fokus penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana proses perencanaan dan pengorganisasian SDM dilakukan untuk menghadapi kegiatan umrah akbar yang berskala besar?
2. Bagaimana strategi pengelolaan dan pemanfaatan kompetensi sumber daya manusia diterapkan untuk memastikan efektivitas pelaksanaan umrah akbar di PT. ABA *Tour*?
3. Bagaimana hasil evaluasi kinerja sumber daya manusia, dan sejauh mana pengelolaan tersebut berpengaruh terhadap keberhasilan serta kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan umrah akbar di PT. ABA *Tour*?

### 1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui proses perencanaan serta pengorganisasian sumber daya manusia yang dilakukan oleh PT. *ABA Tour* dalam menghadapi kegiatan umrah akbar yang berskala besar.
2. Untuk mengetahui dan memahami strategi pengelolaan serta pemanfaatan kompetensi sumber daya manusia yang diterapkan oleh PT. *ABA Tour* guna memastikan efektivitas pelaksanaan umrah akbar.
3. Untuk mengetahui bagaimana evaluasi kinerja sumber daya manusia dan sejauh mana pengelolaan tersebut berpengaruh terhadap keberhasilan serta kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan umrah akbar di PT. *ABA Tour*.

### 1.4 Kegunaan Penelitian

#### 1.4.1 Kegunaan Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang Manajemen Haji dan umrah. Melalui penelitian ini, penulis berupaya menambah pemahaman tentang bagaimana pengelolaan sumber daya manusia diterapkan dalam kegiatan keagamaan berskala besar seperti umrah akbar ini.

Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan rujukan bagi mahasiswa, dosen, dan peneliti lain yang ingin mengkaji lebih dalam tentang manajemen sumber daya manusia dalam industri pelayanan ibadah. Selain itu, penelitian ini dapat memperkaya teori dan konsep manajemen dengan contoh

penerapan nyata di lapangan, sehingga menjembatani antara teori akademik dan praktik di dunia kerja.

#### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat langsung bagi PT. ABA *Tour* sebagai penyelenggara umrah akbar. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan dalam memperbaiki sistem perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan sumber daya manusia agar kegiatan ibadah berjalan lebih efektif dan profesional. Bagi para pelaku industri *travel* umrah lainnya, penelitian ini juga dapat menjadi contoh atau acuan dalam mengelola tim kerja yang besar dan beragam saat melayani jemaah dalam jumlah banyak.

Selain itu, bagi pemerintah maupun lembaga pembina penyelenggara umrah, hasil penelitian ini dapat memberikan masukan penting tentang perlunya peningkatan kualitas dan kompetensi tenaga kerja di bidang pelayanan ibadah. Pada akhirnya, manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah terciptanya pengelolaan sumber daya manusia yang lebih baik sehingga jemaah mendapatkan pelayanan yang maksimal dan pengalaman ibadah yang lebih nyaman serta berkesan.

### **1.5 Tinjauan Pustaka**

#### **1.5.1 Landasan Teoritis**

Penelitian mengenai implementasi manajemen sumber daya manusia dalam penyelenggaraan umrah akbar di PPIU ABA *Tour*, terdapat beberapa teori yang menjadi landasan konseptual utama. Teori-teori ini berfungsi sebagai dasar berpikir untuk menganalisis bagaimana manajemen sumber daya manusia (SDM) diterapkan

secara strategis dan efektif dalam kegiatan keagamaan berskala besar. Adapun teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu.

#### **1.5.1.1 Teori Fungsi Manajemen (George R Terry)**

POAC merupakan teori manajemen yang di kembangkan oleh George R. Terry (1953). Menurut Terry dalam Permata, dkk (2023) menggambarkan bahwa fungsi manajemen mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian. Menurut George R. Terry seorang teoretikus manajemen terkenal, mengidentifikasi empat fungsi utama dalam manajemen yang dikenal sebagai fungsi manajemen. Menurut Terry (1958) dalam bukunya *Principles of Management* (Syahputra & Aslami, 2023) menegaskan bahwa “manajemen adalah pencapaian tujuan yang ditetapkan terlebih dahulu dengan menggunakan kegiatan orang lain, yang terdiri dari tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan”.

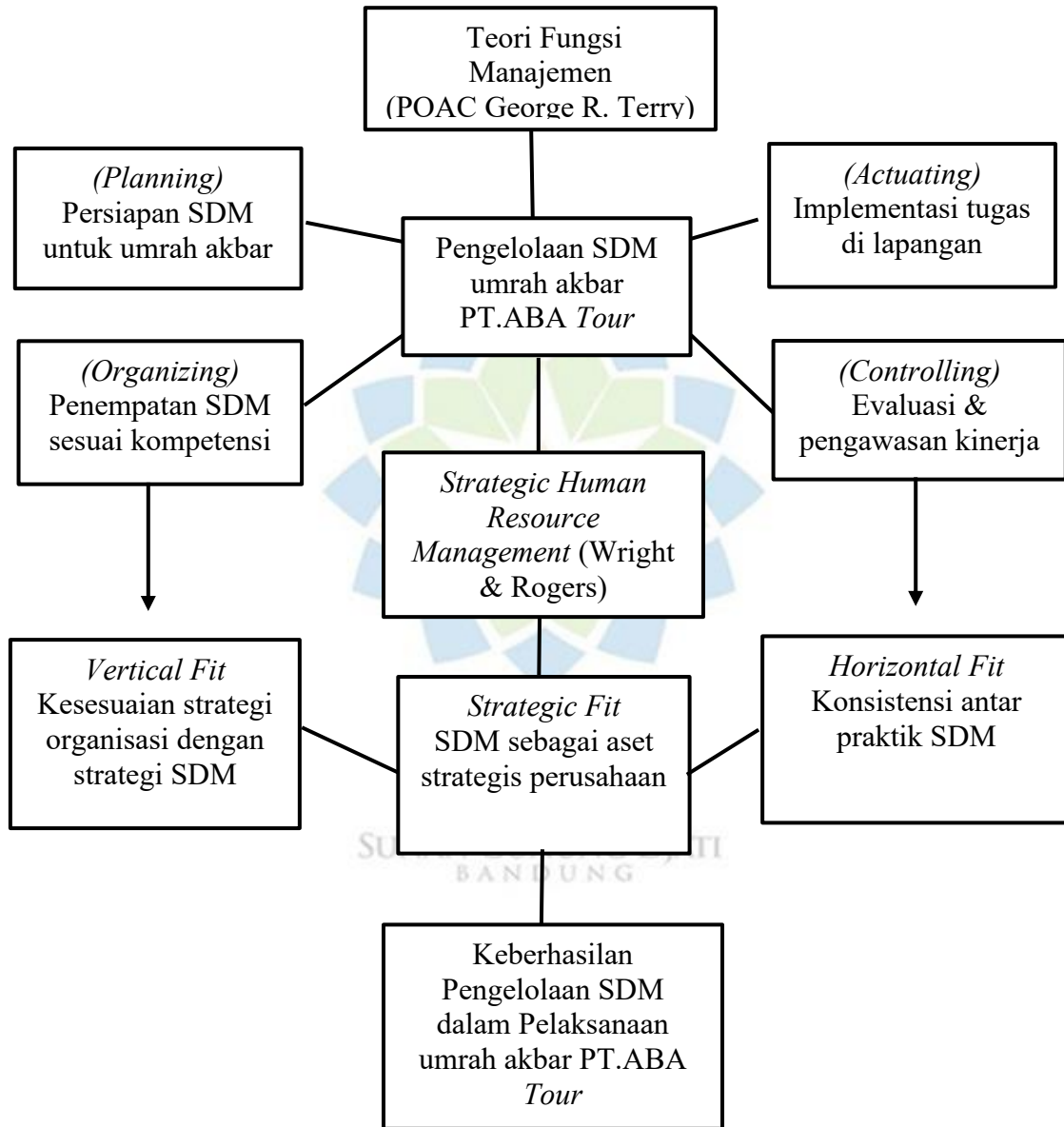
Dari yang sudah jelaskan oleh George R. Terry terkait manajemen, ini selaras dengan tujuan penelitian yang akan mengkaji terkait implementasi pengelolaan SDM dalam pelaksanaan umrah akbar di PT ABA *Tour*. Karna dalam teori yang di kemukakan Terry mencakup seluruh komponen yang ada dalam fokus penelitiannya, mulai dari perencanaan persiapan keberangkatan umrah akbar, pengorganisasian SDM untuk menentukan kecocokan kompetensi yang di miliki dengan tugas yang di berikan, dan juga dalam teori tersebut ada pengendalian yang di mana hal tersebut penting karna dalam pelaksanaan umrah akbar tersebut SDM yang terlibat harus bisa memastikan apa yang di rencanakan sejak awal apakah berjalan dengan baik. Oleh karna itu POAC di gunakan sebagai teori utama dalam penelitian ini.

### 1.5.1.2 *Strategic Human Resource Management* (Wright & McMahan)

Konsep *Strategic Human Resource Management* (SHRM) merupakan pengembangan dari teori manajemen sumber daya manusia yang menekankan pentingnya penyelarasan antara strategi organisasi dengan kebijakan dan praktik SDM. Tokoh penting seperti Patrick M. Wright dan Edward W. Rogers menjelaskan bahwa pola perencanaan sumber daya manusia “penyebaran sumber daya dan kegiatan yang bertujuan untuk memungkinkan perusahaan mencapai tujuannya” (Rogers & Wright, 1998).

Rogers & Wright (1998) juga, SHRM berperan dalam menciptakan *strategic fit*, yaitu kesesuaian antara strategi perusahaan dengan kebijakan SDM. Terdapat dua bentuk *fit* utama yang menjadi kunci keberhasilan SHRM. Pertama, *vertical fit* atau kesesuaian vertikal, yaitu keselarasan antara strategi organisasi secara keseluruhan dengan strategi dan praktik SDM, Kedua, *horizontal fit* atau kesesuaian horizontal, yaitu konsistensi dan saling mendukung antar praktik SDM itu sendiri. Dengan demikian, SDM tidak hanya dilihat sebagai pelaksana kebijakan, tetapi juga sebagai aset strategis yang menjadi sumber keunggulan kompetitif jangka Panjang (Rogers & Wright, 1998).

### 1.5.2 Kerangka Konseptual



Bagan 1.1

Kerangka konseptual di atas menggambarkan bahwa peningkatan jumlah jemaah dalam program umrah akbar menuntut PT. ABA Tour untuk memiliki pengelolaan

SDM yang lebih matang dan terstruktur. Fungsi manajemen POAC digunakan untuk melihat bagaimana perusahaan merencanakan kebutuhan SDM, mengatur pembagian peran, menjalankan tugas di lapangan, hingga melakukan evaluasi setelah kegiatan. Tahapan ini memberi gambaran operasional tentang bagaimana proses manajemen berjalan dalam konteks kegiatan berskala besar. Kemudian, SHRM melengkapi proses tersebut dengan menekankan perlunya keselarasan antara strategi SDM dan strategi perusahaan. Melalui *vertical fit*, *horizontal fit*, dan *strategic fit*, seluruh praktik SDM dipastikan berjalan konsisten dan mendukung tujuan utama penyelenggaraan umrah akbar. Dengan demikian, kedua teori ini saling menguatkan. POAC menjelaskan prosesnya, sedangkan SHRM memastikan arah strategisnya.

*Output* dari hubungan kedua teori ini adalah keberhasilan pengelolaan SDM dalam pelaksanaan umrah akbar yang terlihat dari optimalnya penempatan petugas, meningkatnya koordinasi dan kinerja, serta tercapainya pelayanan yang lebih baik kepada jemaah. Dengan kata lain, kerangka ini menunjukkan bahwa keberhasilan kegiatan umrah akbar sangat dipengaruhi oleh kemampuan perusahaan mengelola SDM secara efektif, terarah, dan selaras dengan strategi yang telah ditetapkan.

## **1.6 Langkah-Langkah Penelitian**

### **1.6.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini akan dilaksanakan di kantor pusat PT. *ABA Tour & Travel*, yang beralamat di Jl. Garuda No. 20B, Kelurahan Baros, Kecamatan Baros, Kota Sukabumi, Provinsi Jawa Barat. Alasan pemilihan lokasi ini adalah karena PT. *ABA Tour* secara aktif menyelenggarakan program umrah akbar dalam beberapa tahun terakhir, sebuah

keberangkatan ibadah umrah berskala besar yang melibatkan ratusan jemaah dalam satu kali keberangkatan. Kondisi operasional perusahaan mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi memungkinkan pengamatan langsung terhadap praktik manajemen sumber daya manusia (SDM) dalam konteks nyata.

Selain itu, lokasi di Sukabumi memberikan akses yang cukup representatif karena perusahaan memiliki struktur SDM dan tim yang lengkap (*tour leader*, pembimbing ibadah, logistik, administrasi) yang melayani kegiatan tersebut. Dengan demikian, lokasi ini dianggap sangat relevan dan strategis untuk menjawab fokus penelitian mengenai implementasi pengelolaan SDM dalam penyelenggaraan umrah akbar di PT ABA *Tour*.

### **1.6.2 Paradigma dan Pendekatan**

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme, yang memandang bahwa realitas sosial dibentuk melalui pengalaman, interaksi, dan pemaknaan individu terhadap lingkungan sekitarnya. Paradigma ini digunakan karena penelitian berfokus pada pemahaman mendalam tentang bagaimana pengelolaan sumber daya manusia dijalankan dalam penyelenggaraan umrah akbar di PT. ABA *Tour*. Sejalan dengan pandangan (Lincoln & Guba, 1985). penelitian konstruktivisme menekankan pentingnya memahami makna yang dibangun oleh partisipan terhadap fenomena yang mereka alami, bukan hanya melihatnya dari sudut pandang peneliti.

Untuk mendukung paradigma di atas, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah pendekatan penelitian ilmiah yang mengumpulkan dan menganalisis data berupa kata-kata (lisan maupun tulisan) serta

tindakan manusia untuk memahami fenomena alamiah secara mendalam (Sugiyono, 2013). Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada pemahaman mendalam terhadap proses, strategi, dan praktik pengelolaan sumber daya manusia (SDM) yang diterapkan dalam penyelenggaraan umrah akbar di PT. *ABA Tour*. Pendekatan kualitatif dianggap paling sesuai untuk menggali makna, nilai, dan dinamika yang terjadi di lapangan, terutama karena yang dikaji bersifat sosial dan kontekstual.

Melalui pendekatan ini, peneliti berupaya menggambarkan secara rinci bagaimana perencanaan, pengembangan, dan evaluasi SDM dilaksanakan dalam kegiatan umrah akbar, serta bagaimana interaksi antar pelaksana dan kebijakan perusahaan berpengaruh terhadap keberhasilan kegiatan tersebut. Data dikumpulkan melalui observasi langsung, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi, sehingga menghasilkan pemahaman yang komprehensif terhadap situasi nyata yang terjadi.

### **1.6.3 Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian studi kasus. Studi kasus adalah penyelidikan empiris yang menginvestigasi fenomena kontemporer secara mendalam dan dalam konteks kehidupan nyata, terutama ketika batasan antara fenomena dan konteks tidak tampak dengan jelas (Yin, 2018). Metode ini dipilih karena penelitian berfokus pada pemahaman mendalam terhadap proses, strategi, dan praktik pengelolaan sumber daya manusia (SDM) yang diterapkan dalam penyelenggaraan umrah akbar di PT. *ABA Tour*. Metode studi kasus dianggap paling sesuai untuk menggali makna, nilai, dan dinamika yang terjadi di lapangan, terutama karena fenomena yang dikaji bersifat sosial dan kontekstual.

Melalui metode studi kasus, peneliti dapat memahami pola kerja, bentuk koordinasi, serta cara manajemen memanfaatkan potensi SDM yang ada untuk mencapai hasil optimal. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih luas mengenai praktik pengelolaan SDM yang efektif dalam mendukung keberhasilan penyelenggaraan umrah akbar, sekaligus menjadi contoh penerapan manajemen yang adaptif dan efisien di tengah keterbatasan sumber daya.

#### **1.6.4 Jenis Data dan Sumber Data**

##### **1.6.4.1 Jenis Data**

Penelitian ini menggunakan data kualitatif, yaitu data berupa deskripsi, pandangan, dan pengalaman para pelaku yang terlibat langsung dalam penyelenggaraan umrah akbar di PT. ABA *Tour*. Data ini diperoleh melalui hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang menggambarkan proses perencanaan, pengembangan, serta evaluasi sumber daya manusia (SDM) di lapangan. Jenis data ini dipilih karena penelitian tidak berfokus pada angka atau ukuran statistik, melainkan pada pemahaman mendalam tentang praktik, strategi, dan dinamika pengelolaan SDM yang terjadi secara nyata selama pelaksanaan umrah akbar.

##### **1.6.4.2 Sumber Data**

###### **1) Sumber Data Primer**

Sumber data primer diperoleh langsung dari hasil wawancara mendalam dan observasi lapangan di lingkungan PT. ABA *Tour*. Informan utama dalam penelitian ini meliputi pihak-pihak yang terlibat langsung dalam penyelenggaraan

umrah akbar, seperti komisaris utama, *tour leader*, pembimbing ibadah (*muthawif*), tim logistik dan administrasi, serta jemaah yang mengikuti program umrah akbar. Melalui wawancara dengan para informan tersebut, peneliti berupaya menggali informasi tentang perencanaan tenaga kerja, sistem pembinaan, pembagian tugas, serta cara perusahaan melakukan evaluasi kinerja setelah pelaksanaan kegiatan.

## 2) Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder diperoleh dari berbagai dokumen dan bahan tertulis yang berkaitan dengan kegiatan umrah akbar dan sistem pengelolaan SDM di PT. ABA *Tour*. Data ini mencakup arsip perusahaan, laporan kegiatan, pedoman kerja petugas, data struktur organisasi, serta dokumen kebijakan manajemen. Selain itu, data sekunder juga diperoleh dari literatur ilmiah seperti buku, jurnal, laporan penelitian terdahulu, dan artikel akademik yang relevan dengan teori manajemen SDM dan penyelenggaraan ibadah haji maupun umrah.

### 1.6.4.3 Informan dan Unit Analisis

Informan dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan peran dan keterlibatannya. Teknik penentuan informan dilakukan dengan menggunakan purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan kriteria tertentu yang dianggap paling memahami dan terlibat langsung dalam kegiatan penelitian (Creswell, 2014).

Peneliti juga menggunakan *snowball* sampling untuk memperluas jaringan informan. Dimana informan kunci akan menunjuk orang lain yang memiliki informasi relevan untuk dijadikan informan berikutnya. Informan awal yang diwawancarai dapat

merekomendasikan pihak lain yang memiliki pengalaman serupa atau informasi yang lebih mendalam dalam penelitian (Neuman, 2014).

Dalam proses penyelenggaraan umrah akbar di PT. ABA *Tour*. Unit analisis dalam penelitian ini adalah individu dan dokumen yang memiliki relevansi langsung dengan proses pengelolaan sumber daya manusia (SDM). Kriteria pemilihan informan ditetapkan secara spesifik, yaitu mereka yang pernah terlibat minimal satu kali dalam kegiatan umrah akbar PT. ABA *Tour* dalam dua tahun terakhir, memahami proses kerja internal, serta bersedia memberikan informasi secara terbuka. Hal ini sesuai dengan prinsip yang dikemukakan oleh Patton (2002).

Informan utama meliputi komisaris utama dan *supervisor*, yang memiliki wewenang dalam penyusunan kebijakan dan strategi pengelolaan tenaga kerja. Selain itu, informan juga mencakup *tour leader*, *mutawif* atau pembimbing ibadah, serta staf logistik dan administrasi, yang terlibat langsung dalam pelaksanaan kegiatan di lapangan. Untuk melengkapi sudut pandang, penelitian ini juga melibatkan beberapa jemaah peserta umrah akbar sebagai informan pengguna layanan guna memberikan penilaian terhadap efektivitas dan kualitas pelayanan untuk memberikan data yang lebih akurat.

#### **1.6.5 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga cara utama, yaitu wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi:

#### **1.6.5.1 Wawancara**

Dilakukan kepada informan yang dipilih secara *purposive*, seperti Komisaris utama, *tour leader*, pembimbing ibadah (*muthawif*), staf, serta jemaah umrah akbar. Wawancara ini bertujuan untuk memperoleh informasi secara langsung mengenai perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pengelolaan sumber daya manusia (SDM) dalam penyelenggaraan umrah akbar di PT. ABA Tour. Pertanyaan disusun secara terbuka agar informan dapat memberikan penjelasan sesuai pengalaman dan pandangannya agar dapat memberikan data yang

#### **1.6.5.2 Observasi**

Dilakukan dengan mengamati aktivitas kerja dan interaksi antar petugas selama proses persiapan dan pelaksanaan umrah akbar. Melalui observasi ini, peneliti dapat memahami situasi nyata di lapangan, seperti pola koordinasi, pembagian tugas, serta cara tim beradaptasi dalam kegiatan berskala besar.

#### **1.6.5.3 Dokumentasi**

Digunakan untuk melengkapi data hasil wawancara dan observasi. Dokumen yang dikaji meliputi pedoman kerja, laporan kegiatan, struktur organisasi, serta arsip internal perusahaan yang berhubungan dengan manajemen SDM dan pelaksanaan umrah akbar.

#### **1.6.6 Teknik Keabsahan Data**

Ada empat kriteria utama untuk menjamin keabsahan data dalam penelitian ini yaitu kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas (Lincoln & Guba, 1985). Keempat kriteria ini menjadi dasar dalam penelitian kualitatif untuk memastikan

bahwa data yang diperoleh benar-benar dapat dipercaya, akurat, dan menggambarkan realitas yang.

Aspek kredibilitas (*credibility*) dilakukan dengan menerapkan teknik triangulasi sumber dan metode, yakni dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan seperti komisar, *tour leader*, pembimbing ibadah, staf, dan jemaah umrah akbar. Data dari wawancara tersebut kemudian dibandingkan dengan hasil observasi dan dokumentasi agar saling menguatkan. Selain itu, peneliti juga melakukan *member check*, yaitu mengonfirmasi kembali hasil sementara kepada informan untuk memastikan kesesuaian antara interpretasi peneliti dan pengalaman sebenarnya yang mereka alami. Langkah ini dilakukan agar data yang diperoleh tetap objektif dan dapat dipertanggungjawabkan.

Selanjutnya, aspek transferabilitas (*transferability*) dijaga dengan memberikan uraian kontekstual penelitian secara lengkap, mulai dari profil PT. ABA Tour, struktur organisasi, hingga karakteristik pelaksanaan umrah akbar. Deskripsi yang jelas memungkinkan hasil penelitian ini dapat dipahami dan dijadikan rujukan untuk konteks serupa pada lembaga penyelenggara ibadah umrah lainnya.

Kemudian, aspek dependabilitas (*dependability*) dilakukan dengan memastikan seluruh tahapan penelitian berlangsung secara sistematis dan terdokumentasi dengan baik. Peneliti mencatat setiap proses mulai dari perencanaan, pengumpulan data, hingga analisis hasil penelitian agar dapat ditelusuri kembali apabila dilakukan audit atau verifikasi ilmiah di kemudian hari.

Terakhir, konfirmabilitas (*confirmability*) dijaga dengan memastikan bahwa hasil penelitian tidak dipengaruhi oleh pandangan pribadi peneliti. Peneliti berupaya menjaga objektivitas melalui refleksi diri, perbandingan antar data, dan pengujian antar temuan agar hasil penelitian benar-benar didasarkan pada data yang sah, bukan pada asumsi pribadi.

Dengan menerapkan keempat kriteria keabsahan data tersebut, penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan temuan yang valid, objektif, dan dapat dipercaya, sehingga mampu memberikan kontribusi ilmiah yang kuat dalam memahami implementasi pengelolaan sumber daya manusia pada penyelenggaraan umrah akbar di PT. ABA *Tour* secara menyeluruh.

#### **1.6.7 Teknik Analisis Data**

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif, yaitu proses mengolah dan menafsirkan data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memahami secara mendalam makna dari fenomena yang diteliti. Analisis dilakukan secara terus-menerus sejak awal pengumpulan data hingga tahap akhir penelitian. Pendekatan ini mengikuti pandangan Miles dan Huberman yang menyatakan bahwa analisis data kualitatif melibatkan tiga tahapan utama, yaitu reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (*conclusion drawing/verification*) (Miles et al., 2014).

##### **1.6.7.1 Reduksi Data**

Peneliti menyeleksi dan memfokuskan data yang relevan dengan tujuan penelitian, seperti informasi mengenai perencanaan, pengembangan, dan evaluasi SDM dalam

penyelenggaraan umrah akbar. Data yang tidak relevan atau bersifat umum disisihkan, sementara data yang berkaitan langsung dengan proses manajerial dan praktik pengelolaan sumber daya manusia dicatat dan dikategorikan secara sistematis.

#### **1.6.7.2 Penyajian Data**

Data yang telah direduksi disusun dalam bentuk narasi deskriptif untuk memudahkan pemahaman. Penyajian dilakukan dengan mengelompokkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi sesuai tema utama, seperti perencanaan SDM, strategi pelaksanaan, koordinasi kerja, serta sistem evaluasi yang diterapkan oleh PT. ABA *Tour*. Penyajian ini bertujuan untuk menampilkan pola hubungan antar konsep sehingga makna dari setiap temuan dapat terlihat secara jelas dan kontekstual.

#### **1.6.7.3 Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi**

Pada tahap ini, peneliti menafsirkan makna dari data yang telah dianalisis dan menarik kesimpulan mengenai bagaimana implementasi manajemen SDM dijalankan dalam penyelenggaraan umrah akbar. Proses verifikasi dilakukan secara berulang untuk memastikan bahwa kesimpulan yang diperoleh benar-benar berdasarkan data yang sah dan dapat dipertanggungjawabkan.

Dengan mengikuti langkah-langkah tersebut, analisis data dalam penelitian ini tidak hanya menghasilkan deskripsi faktual, tapi pemahaman yang mendalam mengenai hubungan antara kebijakan, praktik, dan nilai-nilai yang mendasari pengelolaan SDM di PT. ABA *Tour*. Hasil analisis ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang utuh tentang efektivitas implementasi manajemen sumber daya manusia dalam mendukung keberhasilan penyelenggaraan umrah akbar.

