

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Penelitian ini mengkaji implementasi manajemen sumber daya manusia dalam penyelenggaraan umrah akbar di PT. ABA *Tour & Travel*, dengan menggunakan kerangka teori fungsi manajemen POAC George R. Terry (2019) dan konsep *Strategic Human Resource Management* (SHRM) Wright & McMahan (1992). Berdasarkan seluruh temuan dan analisis yang telah dipaparkan pada Bab III, penelitian ini menghasilkan tiga kesimpulan utama yang masing-masing menjawab fokus penelitian yang telah ditetapkan.

- a) Proses perencanaan dan pengorganisasian sumber daya manusia yang dilakukan PT. ABA *Tour* dalam menghadapi penyelenggaraan umrah akbar telah berjalan secara sistematis dan terstruktur. Perencanaan kebutuhan SDM dimulai sedini delapan hingga sembilan bulan sebelum hari pelaksanaan, mencakup identifikasi kebutuhan tenaga kerja, penyiapan akomodasi, transportasi, dan target 393 jemaah pada tahun 2026. Pengorganisasian dilakukan melalui pembagian bidang fungsional yang jelas, yakni bidang dokumen, keuangan, perlengkapan, *Customer Service*, bagian umum, serta Tim *Muthawif* dan *Tour Leader*.

Setiap bidang memiliki tanggung jawab yang terdefinisi dengan baik, namun tetap memiliki fleksibilitas untuk saling membantu lintas fungsi pada saat hari

pelaksanaan berlangsung. Temuan ini sejalan dengan fungsi *planning* dan *organizing* dalam teori POAC Terry & Rue (2019), serta mengindikasikan tercapainya *vertical fit* dalam kerangka SHRM, yaitu kesesuaian antara seluruh kebijakan SDM dengan tujuan strategis perusahaan dalam memberikan pelayanan ibadah terbaik kepada Jemaah.

- b) Strategi pengelolaan dan pemanfaatan kompetensi SDM yang diterapkan PT. ABA *Tour* mencerminkan implementasi fungsi *actuating* yang efektif sekaligus terwujudnya *horizontal fit* dalam pengelolaan SDM. Perusahaan secara konsisten menyelenggarakan program pembinaan SDM melalui *family gathering* dan seminar rutin yang menghadirkan pemateri berpengalaman, mencakup topik-topik pengelolaan SDM, *public speaking*, pengembangan *soft skill*, hingga pemasaran.

Penempatan SDM dilakukan berdasarkan pemetaan kompetensi yang terus disempurnakan dari pengalaman penyelenggaraan tahun ke tahun, sehingga setiap individu ditempatkan pada bidang yang paling sesuai dengan kemampuan dan rekam jejaknya. Koordinasi lapangan yang efektif diwujudkan melalui mekanisme *briefing* berlapis sebelum dan pada hari pelaksanaan, serta fleksibilitas peran yang memungkinkan staf beradaptasi terhadap dinamika lapangan yang tidak selalu dapat diprediksi. Berbagai praktik SDM ini berjalan secara harmonis dan saling menguatkan satu sama lain, membentuk ekosistem pengelolaan SDM yang terintegrasi sesuai dengan konsep *horizontal fit* Wright & McMahan (1992).

- c) Evaluasi kinerja SDM yang dilakukan secara konsisten pasca penyelenggaraan umrah akbar terbukti menjadi mekanisme pembelajaran organisasi yang efektif dan

berpengaruh langsung terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada jemaah. Evaluasi dilakukan dua hingga tiga minggu setelah pemberangkatan, melibatkan seluruh elemen pelaksana mulai dari *Muthawif*, *Tour Leader*, hingga seluruh bidang manajemen operasional. Setiap kendala yang ditemukan tidak diperlakukan sebagai kegagalan, melainkan sebagai bahan perbaikan bagi penyelenggaraan berikutnya, sesuai dengan filosofi organisasional yang berorientasi *forward looking*.

Hal ini tercermin dari pertumbuhan jumlah jemaah yang konsisten dari tahun ke tahun, mulai dari puluhan jemaah pada masa umrah milad hingga mencapai 393 jemaah pada tahun 2026, tanpa disertai penurunan kualitas pelayanan yang berarti. Kesaksian tiga jemaah dalam penelitian ini menguatkan bukti bahwa sistem pengelolaan SDM yang terintegrasi telah menghasilkan pelayanan yang hangat, personal, dan berkesan sehingga mendorong kepuasan dan loyalitas jemaah. Fungsi *controlling* yang berjalan secara efektif ini menutup siklus POAC sekaligus membuka perencanaan yang lebih baik untuk siklus berikutnya, mewujudkan kondisi *strategic fit* sebagaimana dimaksud oleh Wright & McMahan (1992).

Secara keseluruhan, implementasi manajemen sumber daya manusia dalam penyelenggaraan umrah akbar di PT. ABA *Tour & Travel* telah menunjukkan kematangan tata kelola yang tidak hanya bersifat operasional, tetapi juga mengandung dimensi strategis yang kuat. Keempat fungsi POAC berjalan secara terintegrasi, *vertical fit* dan *horizontal fit* tercapai secara bersamaan, sehingga SDM berfungsi bukan sekadar sebagai pelaksana, melainkan sebagai aset strategis yang secara aktif

berkontribusi pada keunggulan dan keberlanjutan perusahaan dalam industri penyelenggaraan umrah yang semakin kompetitif.

4.2 Saran

Berdasarkan temuan dan kesimpulan penelitian, peneliti merumuskan beberapa saran yang ditujukan kepada tiga pihak utama, yaitu PT. ABA *Tour & Travel* selaku objek penelitian, para pelaku industri penyelenggaraan umrah secara umum, dan peneliti selanjutnya yang tertarik mengkaji tema serupa.

a) Saran bagi PT. ABA *Tour & Travel*

PT. ABA *Tour & Travel* disarankan untuk mendokumentasikan dan membakukan seluruh standar operasional pengelolaan SDM yang selama ini berjalan secara informal, mencakup kriteria rekrutmen per posisi, mekanisme penempatan berbasis kompetensi, serta prosedur evaluasi pascapelaksanaan. Pembakuan standar ini penting untuk menjaga konsistensi pengelolaan SDM apabila terjadi pergantian kepemimpinan atau perubahan personel kunci di masa mendatang.

Peningkatan kapasitas bahasa Arab dan pemahaman prosedur teknis di Tanah Suci bagi Tim *Muthawif* dan *Tour Leader* juga perlu dipertimbangkan sebagai bagian dari program pelatihan rutin, mengingat interaksi langsung dengan pihak-pihak di Arab Saudi merupakan salah satu aspek yang paling menentukan kualitas pengalaman ibadah jemaah.

b) Saran bagi Para Pelaku Industri Penyelenggaraan Umrah

Bagi penyelenggara perjalanan ibadah umrah (PPIU) lainnya, pengalaman PT. ABA *Tour* dalam mengelola SDM untuk umrah akbar dapat menjadi referensi praktis mengenai pentingnya perencanaan SDM jangka panjang, pengorganisasian berbasis kompetensi, pembinaan berkelanjutan, serta evaluasi yang berorientasi pada perbaikan.

Setiap PPIU yang berambisi menyelenggarakan program umrah berskala besar hendaknya memastikan bahwa sistem pengelolaan SDM-nya telah cukup matang sebelum menaikkan kapasitas keberangkatan, karena pertumbuhan skala tanpa diimbangi kesiapan manajerial berpotensi mengikis kualitas pelayanan yang menjadi kepercayaan jemaah. Kolaborasi antarperusahaan dalam berbagi praktik terbaik pengelolaan SDM juga sangat dianjurkan guna meningkatkan standar industri penyelenggaraan umrah secara keseluruhan, demi memberikan pengalaman ibadah terbaik bagi jemaah Indonesia.

c) Saran bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, studi komparatif antara dua atau lebih PPIU dengan karakteristik dan skala penyelenggaraan umrah akbar yang berbeda akan sangat memperkaya pemahaman mengenai variasi praktik manajemen SDM dalam industri ini. Pengkajian yang lebih mendalam terhadap perspektif jemaah sebagai pengguna layanan akhir, misalnya melalui pengukuran tingkat kepuasan secara kuantitatif, juga akan memperkuat validitas penilaian efektivitas pengelolaan SDM secara lebih terukur dan komprehensif.

Selain itu, peneliti selanjutnya disarankan untuk mengkaji aspek manajemen SDM dalam fase pelaksanaan ibadah di Tanah Suci secara lebih mendalam, mengingat penelitian ini lebih berfokus pada fase persiapan dan pemberangkatan di Indonesia. Dengan demikian, gambaran utuh tentang implementasi manajemen SDM dalam siklus penyelenggaraan umrah akbar dapat tersaji secara menyeluruh dan memberikan kontribusi yang lebih besar bagi pengembangan ilmu Manajemen Haji dan Umrah di Indonesia.





uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG