

## ABSTRAK

**Rizky Noor Amalia:** Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Petugas Haji (Studi Deskriptif di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi)

Sumber daya manusia menjadi hal terpenting dalam sebuah organisasi. Tentunya Kementerian Agama Kabupaten Bekasi harus memiliki sumber daya manusia yang berkualitas, khususnya petugas haji untuk memberikan pelayanan yang baik kepada Jemaah haji. Dalam menjadikan sumber daya manusia yang berkualitas, perlu adanya proses dalam membentuk dan meningkatkan sumber daya manusia pada kinerja petugas haji. Bagaimana rekrutmen, pendidikan dan pelatihan, serta proses evaluasi yang dilakukan Kementerian Agama Kabupaten Bekasi terhadap petugas haji.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang proses rekrutmen sumber daya manusia petugas haji di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi, dan menjadikan petugas haji memahami tugas dan fungsinya dengan baik sehingga menghasilkan kualitas pelayanan yang optimal. Serta upaya melihat tolak ukur hasil kinerja petugas haji di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi.

Teori yang digunakan pada penelitian ini menggunakan teori Garry Dessler yang mengemukakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah proses memperoleh, melatih, menilai, dan memberikan kompensasi kepada karyawan, memerhatikan hubungan kerja mereka, kesehatan, keamanan, dan masalah keadilan. Dan teori Marwansyah yang mengemukakan bahwa MSDM adalah pendayagunaan sumber daya manusia yang dilakukan melalui fungsi-fungsi perencanaan sumber daya manusia, termasuk rekrutmen dan seleksi.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif, dengan memakai pendekatan kualitatif. Adapun pada pengumpulan data pada penelitian ini dengan menggunakan teknik observasi, wawancara dan studi dokumentasi.

Hasil penelitian yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa dalam implementasi manajemen sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitas petugas haji yaitu melalui penerapan MSDM yang dilakukan melalui fungsi perencanaan sumber daya manusia. Proses rekrutmen petugas haji dilakukan dengan beberapa tahap seleksi dan testing pada tingkat kabupaten dan provinsi. Sedangkan pendidikan dan pelatihan petugas haji dilakukan tingkat provinsi yang dinamakan Pembekalan Terintergasi selama 10 hari yang mencakup materi dan simulasi. Serta pengevaluasian petugas haji dilakukan langsung setelah sampai di tanah air dengan memberikan laporan kepada PPIH.

**Kata kunci:** *Sumber daya manusia, kualitas petugas haji.*