

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Berdasarkan studi pendahuluan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Subang, meneliti mengenai manajemen sumber daya manusia dalam pelayanan Siskohat secara spesifik dalam pembahasan ini pentingnya sumber daya manusia yang berkompeten untuk menerapkan pelayanan. Mengacu kepada terhadap jumlah jamaah haji pada setiap tahun mengalami peningkatan yang berkaitan dengan prosedur penyelenggara ibadah haji contohnya pendaftaran hingga pemberangkatan semuanya harus diinformasikan kepada calon jamaah haji secara jelas.

Berdasarkan penelitian manajemen sumber daya manusia di kementerian agama kabupaten Subang terkait pemahaman ilmu informasi dan komputerasi haji terpadu terdapat dikatakan kurang ahli. Hal ini disebabkan oleh faktor umur. Maka dari itu peneliti melakukan penelitian terkait SOP rekrutmen sumber daya manusia, pelatihan sumber daya manusia, perencanaan manajemen sumber daya manusia di Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Subang.

Manajemen sumber daya manusia dalam keberhasilan suatu organisasi baik itu besar atau kecilnya bukan semata-mata ditentukan oleh sumber daya alam yang tersedia, tetapi juga banyak yang menentukan oleh kualitas sumber

daya manusia yang berperan sebagai merencanakan, melaksanakan dan juga mengendalikan organisasi yang bersangkutan.

Menurut Desseler didalam jurnal Erliyanti dkk (2017:3) manajemen sumber daya manusia merupakan proses untuk memperoleh, melatih, menilai, dan mengompensasi karyawan dan untuk mengurus relasi tenaga kerja, kesehatan dan keselamatan, serta hal-hal yang berhubungan dengan keadilan.

Oleh karena itu sumber daya manusia harus selalu diperhatikan agar mengembangkan organisasi dapat melakukan inovasi-inovasi baru didalam sebuah organisasi manajemen sumber daya manusia adalah suatu hal yang berkaitanya dengan pendayagunaan manusia untuk melakukan suatu pekerjaan dalam mencapai tingkat maksimal efektif dan efisien didalam mewujudkan suatu tujuan yang akan dicapai dalam sebuah perusahaan, seorang karyawan dan juga masyarakat.

Pelatihan untuk sumber daya manusia adalah suatu metode yang digunakan untuk melakukan pengembangan sumber daya manusia yang berkaitaan dengan kemampuan atau keterampilan pegawai atau karyawan yang telah menduduki suatu jabatan atau pekerjaan tertentu didalam suatu perusahaan atau organisasi.

Menurut Zaenal didalam jurnal Shinta dkk, (2021:5) terdapat empat tahapan atau proses pelatihan guna untuk mewujudkan sumber daya manusia yang berkualitas yaitu : metode yang paling umum digunakan dalam penilaian kompetensi SDM, langkah-langkah penting yang harus diambil untuk memastikan manajemen akan memiliki produk pelatihan yang dirancang oleh

secara profesional yang bisa memenuhi kebutuhan organisasi, dilakukan untuk memberikan kemampuan penugasan materi kepada sumber daya manusia agar bisa memberikan pelatihan terhadap suatu objek. Tujuannya agar peserta pelatihan mampu melatih, suatu proses untuk menentukan kemajuan suatu program pelatihan dibandingkan dengan tujuan yang ingin dicapai.

Oleh karena itu, perlu adanya pelatihan sumber daya manusia tujuan diadakannya pelatihan untuk menghasilkan pelayanan yang baik kepada jemaah haji maka sumber daya manusia yang ada harus dikembangkan dari segi kapasitas, kompetensi, keilmuan, pengalaman, dan lain-lain

Menurut Billy Renaldo & dkk (2016:455) rekrutmen merupakan keputusan perencanaan manajemen sumber daya manusia mengenai jumlah karyawan yang dibutuhkan, kapan diperlukan, serta kriteria apa saja yang diperlukan dalam suatu organisasi. Penarikan rekrutmen pegawai merupakan suatu proses atau tindakan yang dilakukan oleh organisasi untuk mendapatkan tambahan pegawai melalui beberapa tahapan yang mencakup identifikasi dan evaluasi sumber-sumber penarikan tenaga kerja, menentukan kebutuhan tenaga kerja, proses seleksi, penempatan, dan orientasi tenaga kerja.

Oleh karena itu rekrutmen yang dilakukan oleh suatu organisasi atau perusahaan untuk menarik, memilih, dan menempatkan individu yang sesuai dengan kebutuhan dan persyaratan yang dibutuhkan oleh posisi atau pekerjaan tertentu dalam organisasi tersebut.

Menurut Badrudin didalam jurnal Rusniati & dkk (2014:3) perencanaan dapat meminimalkan resiko kegagalan dalam organisasi dan

ketidakpastian tindakan dengan mengasumsikan kondisi dimasa mendatang dan menganalisis konsekuensi dari setiap tindakan yang akan dilaksanakan. Perencanaan yang disusun dapat membantu manajer berpandangan masa mendatang dan menekankan setiap tindakan sesuai tujuan organisasi.

Oleh karena itu perencanaan untuk memilih langkah-langkah untuk mencapai tujuan tersebut, dan mengatur sumber daya yang tersedia secara efisien guna mencapai tujuan tersebut. Perencanaan melibatkan pemikiran strategis, analisis situasi, identifikasi sumber daya yang dibutuhkan, dan penentuan langkah langkah konkret yang harus diambil untuk mencapai hasil yang diinginkan.

Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) menerapkan suatu sistem yang bernama Sistem Informasi komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT), sistem ini untuk alat pendukung kerja seperti pendaftaran, pembatalan, pelunasan, dan terkait pelayanan dan juga percepatan dalam pengurusan visa. SISKOHAT adalah suatu sistem pelayanan secara digital dan juga *real time* antara Bank Penerima Setoran (BPS BIPIH) ibadah haji, antara Kantor Kementerian Agama dengan *Host* Pusat Komputer untuk menyimpan semua *database* calon jamaah haji.

Seiring dengan fenomena perkembangan dan kemajuan di bidang teknologi informasi dan komunikasi di tanah air yang semakin pesat dan telah merambat memasuki pola kehidupan masyarakat dalam berinteraksi dan berinteralasi, terutama hubungan antara pemerintahan dituntun agar

melakukann revitalisasi sistem pelayanannya, yang mana harus dapat memberikan akses informasi secara terbuka bagi setiap orang.

Pentingnya peranan informasi dan teknologi dalam pengelolaan suatu pelayanan penyelenggara ibadah haji merupakan hal yang mutlak dibutuhkan. Faktor pemicunya karena kesulitan pemerintahan dalam mendata dan menginformasikan jamaah haji yang wafat, semakin maju masyarakat Indonesia karena berbagai faktor seperti pendidikan, demokrasi politik, pembangunan ekonomi serta berbagai macam permasalahan yang bentuk, jenis dan intensitasnya berbeda dari masa-masa sebelumnya.

Jumlah pelayanan pendaftaran, pembatalan, pelimpahan dan sebagainya yang begitu banyak tidak mungkin dikelola dengan cara manual mengandalkan tumpukan dokumen atau memanfaatkan penyimpanan komputer yang tidak terhubung ke jaringan. Hal tersebut hanya akan memperlambat kinerja lembaga pelayanan haji di Kementerian Agama. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan layanan dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk memudahkan kinerja lembaga menjadi lebih efisien. .

Merupakan langkah yang tetap ketika Kementerian Agama dalam upayanya meningkatkan pelayanan pendaftaran haji dengan membentuk sebuah sistem informasi yakni Sistem Informasi dan Komunikasi Haji Terpadu (Siskohat) yang dapat terhubung dengan kantor wilayah Kementerian Agama di seluruh Provinsi dan Kabupaten/Kota yang berpusat di Jakarta.

Adanya siskohat tentu dapat mengefisiensi kerja layanann ibadah haji dan memudahkan para jamaah untuk mengecek jadwal pemberangkatan yang

sewaktu-waktu dapat berubah hanya dengan menggunakan nomor porsi yang telah diberikan. Hal tersebut dapat diakses melalui aplikasi Haji Pintar yang terdapat pada smartphone. Hal ini membuat siskohat menjadi suatu Sistem Informasi yang terintegritas dalam mendukung dan meningkatkan pelayanan penyelenggara haji terutama dalam segi pengelolaan informasi.

Siskohat merupakan suatu sistem informasi yang dikembangkan untuk memudahkan staff pelayanan penyelenggara haji dalam mengolah data, siskohat dapat menyajikan informasi berupa pengaturan informasi jamaah haji seperti pendaftaran, debarkasi, operasional selama di Tanah Suci sampai embarkasi, informasi yang berkaitan dengan profil jamaah haji, *database* jamaah haji dan masih banyak lagi informasi atau kemudahan yang terdapat pada fitur siskohat.

Salah satu lembaga pemerintahan yang mempunyai perencanaan pelayanan Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) mengenai data dan informasi jamaah haji adalah di Kementerian Agama Kabupaten Subang di bawah Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah. Untuk meningkatkan layanan Kepada para jamaah haji maka dibentuklah Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT). Pelayanan terbaik merupakan hal yang sangat diperhatikan oleh Kemenag Kabupaten Subang.

Kementerian Agama Kabupaten Subang mengembangkan SISKOHAT tidak hanya dirancang untuk pelayanan pendaftaran haji secara digital dan *real time*, dan juga lebih mencakupun dalam prosesi seluruh terhadap penyelenggara haji dari mulai pendaftaran calon haji, dokumen haji, dan juga

persiapan pemberangkatan (embarkasi), monitoring operasional dari tanah suci sampai pulang lagi ke tanah air (debarkasi). Siskohat merupakan salah satu sistem informasi manajemen sebagai bentuk dari pemanfaatan perkembangan teknologi informasi, sistem informasi sendiri merupakan sebuah sistem yang di dalamnya mengkombinasi teknologi informasi dan komputer.

Sistem yang didukung oleh teknologi informasi dapat memberikan nilai tambah untuk lembaga jika sistem informasi menjadi efektif dan juga efisien. Untuk mengukur sistem informasi yang digunakan sudah efektif dan jua efisien, dilihat dari sukses sistem informasi dioperasikan.

Perjalanan ibadah haji adalah ritual penting yang menjadi bagian dari kesempurnaan keislamaan seseorang. Haji pada hakikatnya adalah suatu kegiatan suci yang diwajibkan oleh Allah SWT. Karena setiap rangkaianannya merupakan suatu ibadah.. Setiap tahun, begitu bulan haji tiba, jutaan umat islam dari seluruh dunia ikut serta dalam ritual ini. Amalan ibadah haji adalah rukun islam yang penting dan harus dilakukan oleh mereka yang memiliki persyaratan dan kemampuan untuk menunaikan ibadah haji.

Ibadah haji mempunyai makna tersendiri tidak hanya memberikan makna batin bagi yang menunaikan ibadah haji, namun juga gambaran sosial yang menjadi dambaan bagi yang melaksanakan ibadah haji untuk semua muslim. Haji wajib hanya sekali seumur hidup, artinya jika seseorang telah menunaikan haji yang pertama maka kewajiban menunaikan rukun islam yang ke lima telah terpenuhi, lalu haji yang berikutnya, kedua dan ketiga dan seterusnya adalah ibadah haji yang sunnah

Oleh karena itu, perencanaan harus dilakukan secara manajemen yang baik dan didukung oleh sumber daya manusia yang berkompeten. Pelayanan SISKOHAT sangat berperan penting untuk menyampaikan informasi dengan jelas dan akurat. Sampai dengan menarik apabila penulis mengupas permasalahan dilapangan dan mencari tahu solusi yang dibuat oleh Seksi PHU mengenai beberapa kendala tersebut dengan mengkaji lebih dalam.

B. Fokus Penelitian

1. Bagaimana perencanaan sumber daya manusia di seksi Penyelenggara Haji dan Umrah?
2. Bagaimana rekrutmen sumber daya manusia (*staff*) dalam Pelayanan SISKOHAT di seksi penyelenggara Haji dan Umrah?
3. Bagaimana pelatihan sumber daya manusia dalam pelayanan SISKOHAT di Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah?

C. Tujuan Penelitian

Dengan adanya penelitian yang telah diajukan, maka tujuan dari peneliti ini sebagai berikut:

1. Mengetahui perencanaan sumber daya manusia di Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah
2. Mengetahui rekrutmen sumber daya manusia (*staff*) di Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah
3. Mengetahui pelatihan sumber daya manusia dalam pelayanan SISKOHAT di Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Akademis

Penelitian ini dilakukan karena dengan adanya fakta-fakta yang menarik. Peneliti untuk meneliti di lembaga tersebut, peneliti di lembaga Kementrian Agama Kabupaten Subang belum pernah ada yang meneliti. Dari bertolaknya dengan pertanyaan, peneliti menarik dalam melaksanakan penelitian lebih jauh tentang manajemen sumber daya manusia optimalisasi pelayanan SISKOHAT yang akan digunakan untuk lembaga tersebut dalam melaksanakan pelayanan SISKOHAT berikut dengan fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia. Diharapkan dapat masukan positif bagi pengembangan ilmu tentang Manajemen Sumber daya manusia pelayanan SISKOHAT dan sejenis lainnya.

2. Secara Praktis

a. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan acuan beberapa pihak dalam mengembangkan sumber daya manusia yang ada guna meningkatkan suatu keterampilan atau mengatasi suatu permasalahan

b. Bagi Lembaga / Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan informasi dalam memperbaiki segala aspek terkait sumber daya manusia optimalisasi pelayanan SISKOHAT serta diharapkan

penelitian ini dapat memberikan evaluasi pengembangan sumber daya manusia dibidang lainnya.

E. Hasil Penelitian Yang Relevan

Tabel 1. 1
Penelitian yang relevan

No	Nama Penulis & Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Skripsi : Manajemen Pelayanan Ibadah Haji dalam upaya meningkatkan kualitas jamaah oleh Ai Marni 2021	Menggunakan topik sama yaitu membahas mengenai manajemen pelayanan	Pada penelitian ini penulis membahas mengenai bagaimana manajemen sumber daya manusia pelayanan sistem informasi komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT)
2,	Skripsi : manajemen sumber daya manusia dalam pelayanan berbasis digital di seksi penyelenggara haji dan umrah kementerian agama	Menggunakan penelitian yang sama dan juga topik yang sama yaitu menggunakan aplikasi sistem informasi dan komputerisasi haji	Pada penelitian ini penulis menggunakan paradigma fenomenologi Membahas pelayanan digital yang diterapkan oleh seksi PHU diantaranya

	<p>kota yogyakarta oleh : M.Mahfud Sakroni 2020</p>	<p>terpadu (SISKOHAT)</p>	<p>menggunakan aplikasi umroh cerdas, haji pintar, JJS (Jogja Smart Service), Whatsapp, survei kepuasan menunggunakan barcode dan Siskohat</p>
3.	<p>Efektivitas sistem informasi haji terpadu (SISKOHAT) dalam pelayanan pendaftran jamaah haji regular di kantor kementerian Agama Kabupaten Kuantansingingi Oleh : Putri Miftahul Jannah</p>	<p>Menggunakan topik yang sama penelitian yang sama, dan menggukan aplikasi sistem informasi komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT)</p>	<p>Pada penelitian ini penulis mengenai pendaftaran secara online dan <i>realtime</i>, pentimpanan <i>database</i> jamaah, peroses dokumen paspor dan pemvisaan, pelayanan pendaftran di Kantor Kementerian Agama kabupaten kuenta singingi.</p>
4.	<p>Jurnal : Optimalisasi Pelayanan Haji dalam</p>	<p>Menggunakan topik optimalisasi pelayanan di bidang penyelenggara haji</p>	<p>Pada peniliti ini membahas mengenai ketanggapan dan jaminan dalam</p>

	<p>Meningkatkan Kepuasan Jamaah</p> <p>Oleh : Resti Wildayati DKK</p>	<p>dan umrah dalam memberikan pelayanan menggunakan teknologi yang sudah canggih yaitu Siskkohat.</p>	<p>meningkatkan kepuasan yang diberikan oleh penyelenggara haji dan umrah dan wujud fasilitas pelayanan, ketanggapan dalam membantu dan jaminan dalam meningkatkan kepuasan jamaah haji.</p> <p>Kementerian Agama Kabupaten Karawang</p>
5.	<p>Jurnal: Aktivitas Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia dalam Pengelolaan Pelayanan Ibadah Haji.</p> <p>Oleh: Tena Nissa Yusica & Syamsuddin RS</p>	<p>Peneliti menggunakan topik yang sama menggunakan topik tentang sumber daya manusia kerja karyawan metode manajemen, kapasitas dan kompetensi yang baik dalam hal manajemen sehingga</p>	<p>Pada penelitian penulis membahas mengenai menganalisis aktivitas kompetensi pelatihan dan pendidikan karyawan dalam pelayanan ibadah haji dan aktivitas karir karyawan</p>

		sumber daya manusia yang meningkat.	
--	--	-------------------------------------	--

F. Landasan Pemikiran

1. Landasan Teoritis

a. Manajemen

Menurut Lucey didalam jurnal Wawan Wahyudin (2020:3) menyatakan manajemen merupakan proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, menggerakan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia serta sumber-sumber lain.

Oleh karena itu, manajemen mencakup aspek-aspek seperti pemahaman kebutuhan pelanggan, pengukuran kepuasan pelanggan, pengelolaan interaksi dengan pelanggan, serta pengembangan strategi untuk meningkatkan kualitas dan efisien layanan. Manajemen sangat penting karena layanan yang baik dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, menciptakan keunggulan kompetitif, dan memperkuat citra merek perusahaan.

Manajemen adalah agar tercapainya tujuan organisasi, dalam mengatur manajemen sumber daya manusia di Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Subang dengan cara pelatihan sumber daya manusia agar mengatahui pada saat pelayanan SISKOHAT.

Dari pengertian-pengertian diatas bahwa manajemen yang efektif adalah kunci untuk menciptakan struktur organisasi yang sesuai dengan tujuan dan strategi perusahaan. Melibatkan dalam penentuan tugas, pembagian kerja, delegasi wewenang, serta pembentukan hubungan yang baik antara berbagai bagian atau unit dalam organisasi.

Oleh sebab itu manajemen menjadi landasan esensial karena dalam penelitian memberikan kerangka kerja yang tertuju secara akademis dan praktis. Dengan memanfaatkan teori-teori ini. Penelitian dapat mengidentifikasi pola, menjelaskan fenomena, dan merumuskan solusi yang relevan dalam konteks manajemen. Penelitian ini untuk prinsip-prinsip fundamental yang mendasari praktik manajemen, serta memberikan yang kuat untuk pengembangan konsep baru dan inovasi di bidang manajemen.

b. Sumber Daya Manusia

Menurut Sonny Sumarsono didalam Jurnal Ahmad Subhan M, dkk, (2018:3), sumber daya manusia merupakan jasa atau usaha kerja yang bisa diberikan dalam proses produksi. Dalam hal ini, sumber daya manusia (SDM) menggambarkan kualitas usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam waktu tertentu untuk menghasilkan suatu barang dan jasa.

Oleh karena itu, sumber daya manusia sangatlah penting karena karyawan merupakan aset berharga bagi sebuah organisasi. Dengan mengelola sumber daya manusia dengan baik, perusahaan dapat meningkatkan produktivitas, memotivasi karyawan, mengurangi pergantian pegawai pada sebuah perusahaan atas inisiatif pribadi maupun keputusan

dari manajemen internal, dan menciptakan lingkungan kerja yang positif. sumber daya manusia dalam segi layanan siskohat di Penyelenggaraan Haji dan Umrah sangatlah penting bahkan tidak dapat bisa dilepaskan dari salah satu organisasi karna sumber daya manusia juga kunci untuk menentukan perkembangan perusahaan.

Dari pengertian diatas sumber daya manusia penting karena kemampuannya untuk membentuk hubungan interpersonal yang baik. Hubungan yang kuat antar anggota tim dan antar atasan dan bawahan dapat meningkatkan kerjasama dan kinerja tim secara keseluruhan. Pentingnya sumber daya manusia dalam organisasi tidak dapat diremehkan. Dengan memperhatikan pengertian-pengertian diatas, organisasi dapat memaksimalkan potensi SDM untuk mencapai tujuan organisasi dan meningkatkan kinerja keseluruhan.

Teori sumber daya manusia dalam penelitian ini karena wawasan yang mendalam tentang bagaimana manusia diorganisasikan, dimotivasi, dan dikembangkan dalam konteks organisasi. Dengan berdasarkan penelitian pada teori ini, memahami secara lebih baik dinamika antara individu, organisasi, dan lingkungan. Teori sumber daya manusia memberikan kerangka kerja untuk menganalisis kebijakan, praktik, dan intervensi yang dapat meningkatkan kinerja dan kesejahteraan manusia ditempat kerja.

c. Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia menurut Edwin B, dalam Jurnal Erin Susan (2019:05) merupakan suatu proses yang terdiri atas, perencanaan, pengorganisasian, pemimpin dan pengendalian dalam kegiatan-kegiatan yang berkaitan untuk analisi pekerjaan, evaluasi pekerjaan, pengadaan, pengembangan, kompensasi, promosi, dan pemutusan hubungan kerja guna untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Maka dari itu manajemen sumber daya manusia adalah pendekatan strategis dalam mengelola orang sebuah organisasi untuk mencapai tujuan. Fokus pada menciptakan lingkungan kerja yang mendukung produktivitas, kesejahteraan karyawan, dan pengembangan karir. Dengan pengaruh yang semakin besar dalam strategi bisnis, sering juga terlibat dalam perencanaan jangka panjang dan kebijakan organisasi secara keseluruhan. Manajemen sumber daya manusia sebagai pengelola atau faktor penggerak utama untuk pelaksanaan seluruh kegiatan seperti pelayanan di Penyelenggara haji dan umroh Kementerian Agama Kabupaten subang.

Pengertian diatas manajemen sumber daya manusia untuk membantu organisasi memastikan bahwa mereka memiliki jumlah dan jenis karyawan yang tepat untuk memenuhi kebutuhan saat ini dan masa depan organisasi. Dengan memperhatikan semua ini, manajemen sumber daya manusia menjadi kunci untuk memastikan bahwa organisasi dapat

mengoptimalkan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi dengan efektif dan efisien.

Manajemen sumber daya manusia menjadi penelitian karena peran kunci manusia dalam keseluruhan sistem manajemen organisasi atau lembaga. Dengan mengintegrasika aspek-aspek manajemen yang lebih holistik tentang bagaimana sumber daya manusia dapat diatur, dimotivasi, dan dikembangkan untuk mencapai tujuan organisasi atau lembaga.

Teori manajemen sumber daya manusia ini tidak hanya memberikan landasan yang kokoh bagi penelitian, tetapi juga memungkinkan pengembangan solusi-solusi inovatif untuk tantangan-tantangan yang dihadapi oleh organisasi modern dalam mengelola sumber daya manusia.

d. Optimalisasi

Menurut Mohummad Nurul Huda didalam Jurnal Ibnu Aswat dkk (2023:3) Optimalisasi berasal dari kata optimal artinya terbaik atau tertinggi. Mengoptimalkan berarti menjadikan paling baik atau paling tinggi. Sedangkan optimalisasi adalah proses mengoptimalkan sesuatu, dengan kata lain proses menjadikan sesuatu menjadi paling baik atau paling tinggi. Jadi optimalisasi disini mempunyai arti berusaha secara optimal untuk hasil yang terbaik untuk mencapai dalam penerapan manajemen sarana dan prasarana pendidikan yang sesuai dengan harapan dan tujuan yang telah direncanakan.

Optimalisasi merujuk pada proses meningkatkan atau memaksimalkan efisiensi, kinerja, atau hasil dari suatu sistem, proses, atau

entitas tertentu. Tujuan dari optimalisasi adalah untuk mencapai hasil terbaik atau yang paling diinginkan dalam konteks yang diberikan, dan mempertimbangkan berbagai keterbatasan dan faktor yang mempengaruhi.

Oleh sebab itu optimalisasi dapat merujuk pada berbagai hal, seperti optimalisasi proses bisnis, optimalisasi kinerja sistem, atau optimalisasi penggunaan sumber daya. Tujuannya adalah untuk meningkatkan efisiensi, kualitas, atau kinerja suatu sistem, proses, atau entitas dalam lingkungan yang diberikan. Dalam optimalisasi manajemen sumber daya manusia pelayanan harus meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan melalui perbaikan dan penataan sistem pelayanan secara menyeluruh dan terintegrasi.

Maka dari itu teori optimalisasi menjadikan didalam penelitian karena memberikan kerangka kerja yang sistematis untuk mencapai hasil terbaik dalam situasi yang kompleks dan terbatas. Penulis dapat mengidentifikasi strategi optimal untuk mengalokasikan sumber daya. Merencanakan kegiatan, dan mengambil keputusan yang tepat dalam berbagai konteks. Penerapan teori optimalisasi dalam penelitian dapat menghasilkan wawasan yang bernilai tentang bagaimana meningkatkan kinerja, mengoptimalkan hasil, dan mengelola resiko secara lebih baik dalam berbagai bidang.

e. Pelayanan

Menurut Munir di dalam jurnal Iyam L DKK (2023:3) pelayanan adalah proses perubahan melalui aktivitas orang yang langsung dinamakan

pelayanan, kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak, melekat pada setiap orang baik secara pribadi maupun kelompok (organisasi) dan dilakukan secara universal.

Oleh karena itu pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau tindakan yang dilakukan oleh seseorang atau suatu organisasi untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, atau harapan pelanggan atau masyarakat secara umum. Tujuan utama dari pelayanan adalah memberikan pengalaman positif kepada pelanggan serta memastikan kepuasan dan loyalitas mereka. Dalam pelayanan penyelenggara haji dan umrah harus memberikan pelayanan kepada jamaah haji yang terdiri atas pelayanan pendaftaran, pendaftaran pelunasan, pelayanan manasik haji dan lain-lain.

Berdasarkan penjelasan di atas pelayanan yang baik untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Dalam melibatkan pemahaman mendalam tentang kebutuhan pelanggan, komunikasi efektif, responsif terhadap perubahan, penyelesaian yang baik, pelatihan karyawan, dan upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas. Pelayanan yang berkualitas tinggi membantu membangun loyalitas pelanggan, meningkatkan reputasi lembaga, dan menciptakan keunggulan kompetitif. Oleh karena itu, organisasi perlu memprioritaskan pelayanan yang unggul sebagai bagian integral demi mencapai tujuan.

Teori pelayanan menjadi penelitian untuk mengarahkan pemahaman tentang bagaimana pelayanan dapat diperbaiki, dikelola, dan disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan dan pengguna. Menggunakan teori

pelayanan ini memberikan wawasan yang mendalam tentang bagaimana meningkatkan kualitas layanan, memahami harapan pelanggan, dan mengidentifikasi peluang untuk inovasi dalam penyediaan layanan.

f. Sistem Informasi komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat)

Sistem informasi komputerisasi haji terpadu (siskohat) adalah pengelolaan dari berbagai data yang berkaitan dengan ibadah haji, dan juga menyimpan data dengan rapih dan aman agar memudahkan dalam pencarian data akan terjaga dari kehilangannya berbagai data yang penting. Menurut Ardi Suzami DKK(2021:3) siskohat adalah sistem untuk mengelola seluruh perhajian di Indonesia yang mudah berbasis teknologi informasi, yang bertugas mengatur pendaftaran, *database* transportasi haji, database pemondokan jamaah, informasi publik, sistem informasi kesehatan haji, dan *database* petugas haji.

Oleh sebab itu pemerintah selalu mengupayakan pelayanan terbaik dan berkualitas setiap tahunnya. Dalam meningkatkan pelayanan penyelenggara ibadah haji, Kementerian Agama terus menerus mengembangkan sistem pendataan pelayanan haji melalui pemanfaatan pelayanan teknologi informasi dan komunikasi yang dilakukan di Tanah Air dan Arab Saudia yang disebut sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (siskohat)

Sistem komputerisasi haji terpadu bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan dalam penyelenggara ibadah haji. Dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, sistem ini

dapat membantu pemerintahan dan penyelenggara haji dalam mengelola proses haji secara lebih baik dan lebih terkoordinasi.

Menurut kasmir memiliki tujuan yang ingin dicapai. Oleh karna itu peneliti tertarik mengenai rekrutmen, pelatihan, perencanaan, Manajemen sumber daya mausia yang bertujuan untuk :

a. Rekrutmen

Rekrutmen menurut Edy Sutrisno didalam Jurnal Ariadna (2009 :5) mengatakan bahwa rekrutmen proses mencari, menemukan, dan menarik para pelamar untuk dipekerjakan dalam suatu organisasi. Rekrutmen pada hakikatnya merupakan proses menentukan dan menarik pelamar yang mampu untuk bekerja dalam suatu perusahaan. Selain itu rekrutmen juga dikatakan sebagai proses untuk mendapatkan sejumlah SDM (karyawan) yang berkualitas untuk menduduki suatu jabatan atau pekerjaan dalam suatu perusahaan.

Oleh karena itu Rekrutmen adalah proses prekrutan atau pengadaan sumber daya manusia baru untuk mengisi posisi-posisi tertetu dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Dari rekrutmen ini untuk mendapatkan calon karyawan yang kompeten dan berkualitas untuk memenuhi kebutuhan organisasi serta membantu mencapai tujuan organisasi. Proses rekrutmen ini bertujuan untuk memastikan bahwa organisasi mendapatkan karyawan yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Dengan demikian, perencanaan dan pelaksanaan rekrutmen yang baik sangat penting untuk kesuksesan jangka panjang suatu organisasi.

b. Pelatihan

Menurut Riska Gustiana dkk (2022:2) pelatihan bertujuan untuk memperbaiki kinerja karyawan dari tugas terakhir, pelatihan merupakan suatu proses yang sudah terencana dalam mengubah sikap, pengetahuan ataupun tingkah laku yang menghasilkan keahlian dengan pengalaman agar mencapai kinerja yang efektif, pelatihan bermanfaat dan mengembangkan kemampuan individu dan organisasi yang dimasa yang akan datang.

Oleh karena itu pelatihan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan seseorang dalam suatu bidang tertentu. Tujuan utamanya adalah untuk memberikan peserta dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk berhasil dalam pekerjaan, karier, atau kehidupan sehari-hari. Dari penjelasan diatas dengan menjalankan program pelatihan yang efektif dan berkelanjutan, organisasi dapat memastikan bahwa sumber daya manusia mereka tetap relevan, kompeten, dan siap menghadapi tantangan yang akan.

c. Perencanaan

Menurut Siagian (2002:36) mengemukakan fungsi perencanaan dapat didefinisikan sebagai Pengambilan keputusan pada masa sekarang tentang hal-hal yang akan dilakukan dalam saat kurun waktu tertentu diwaktu dimasa yang datang.

Perencanaan proses atau mempersiapkan langkah-langkah yang akan diambil untuk mencapai tujuan tertentu. Melibatkan identifikasi tujuan, analisis situasi atau masalah yang ada, pengembangan strategi atau rencana

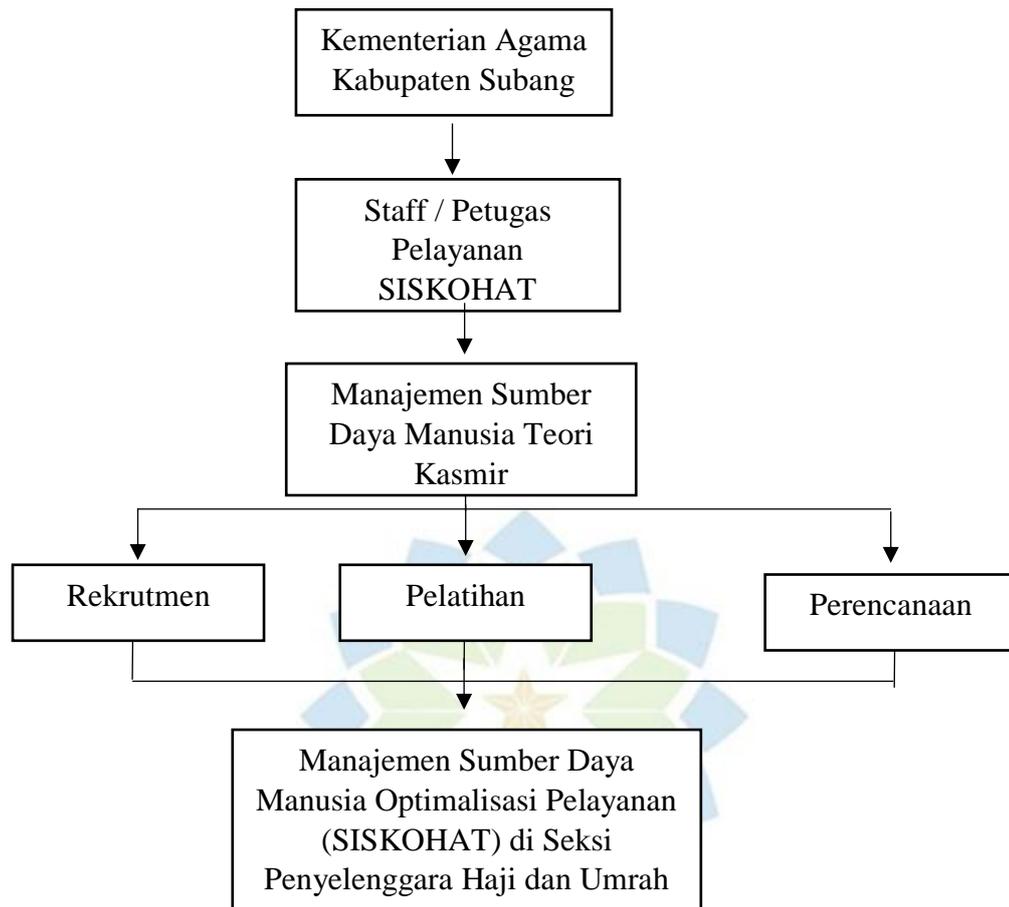
tindakan, serta alokasi sumber daya yang diperlukan. Perencanaan memungkinkan untuk mengidentifikasi sumber daya yang diperlukan (seperti waktu, uang, tenaga kerja, dan lain-lain). Dan cara terbaik untuk mengalokasikannya agar dapat digunakan dengan efisien.

Dari penjelasan diatas mengenai perencanaan ialah alat yang kuat untuk mencapai kesuksesan dalam berbagai aspek kehidupan, baik itu dalam mencapai tujuan pribadi, atau merancang strategi dalam organisasi.

2. kerangka Konseptual

Menurut Camp, 2001 kerangka konseptual adalah suatu struktur yang menurut para peneliti dapat memberikan gambaran dan penjelasan mengenai perkembangan alami untuk salah satu fenomena untuk dipelajari dan diteleti. Kerangka konseptual dibuat untuk menggambarkan asumsi penelitian, dalam penelitian ini

Oleh sebab itu, kerangka konseptual adalah seperti struktur konseptual yang digunakan untuk mengorganisasi ide, gagasan, atau teori dalam bidang pengetahuan tertentu dan juga refleksi dari pemahaman yang diperoleh dari proses pengembangan kerangka tersebut dan menyoroti implikasi penelitian dan praktis yang terkait. Kerangka konseptualnya yaitu sebagai berikut :



Sumber : Penulis

Gambar 1. 1
Kerangka Konseptual

SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

G. Langkah-Langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Subang. Pada saat memilih lokasi penelitian yang didasarkan pada beberapa pertimbangan yang terkait dengan permasalahan dan fokus penelitian. Pada saat memilih lokasi ini memiliki alasan terdapat karena Manajemen Sumber Daya

Manusia Optimalisasi pelayanan SISKOHAT yang diterapkan di Seksi PHU.

Alamat: Jl. Mayjen Sutoyo, Cigadung, Kecamatan Subang, Kabupaten Subang, Jawa Barat 41211.

2. Paradigma

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. Paradigma konstruktivisme ini berada dalam perspektif interpretivisme (penafsiran) yang terbagi dalam tiga jenis, yaitu interaksi simbolik, fenomenologis dan hermeneutik. Paradigma konstruktivisme dalam ilmu sosial merupakan kritik, terhadap paradigma positivis.

Oleh karena itu, pada saat petugas atau staff dalam proses pelayanan banyak hal yang menjadi peneliti ini bisa mengetahui secara umum. Paradigma konstruktivisme ini peneliti mengikitu secara langsung proses keseharian yang dilakukan oleh petugas atau staff sehingga diketahui bagaimana sehari-sehari Manajemen sumber daya manusia pada saat pelayanan SISKOHAT seperti apa, pengembangan dirinya untuk siapa.

3. Pendekatan

Pendekatan kualitatif yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif ini sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data data deskriptif berbentuk kata-kata tertulis dan lisan dari perilaku orang-orang yang bisa diamati. Pendekatan kualitatif ini digunakan

beberapa pertimbangan karena pendekatan kualitatif ini lebih bisa dan mudah untuk melakukan apabila berhadapan dengan kenyataan ganda, metode ini menyajikan hakekatnya antara hubungan dengan peneliti dan responden secara langsung. Hal ini dimaksudkan untuk menggambar, memaparkan dan menjelaskan data-data informasi tentang Manajemen Sumber Daya manusia dalam Optimalisasi Pelayanan SISKOHAT.

4. Metode Penelitian

Metode Penelitian adalah deskriptif menurut Suharsimi Ariakunto (2013:3) metode deskriptif ini merupakan penelitian menyelidiki keadaan, kondisi dan hal lain-lain yang sudah disebutkan, hasilnya yang telah dipaparkan dalam bentuk penelitian. Untuk penelitian deskriptif fenomena yang berupa bentuk, aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan dan perbedaan antara fenomena yang satu dengan lainnya.

Oleh karena itu, metode deskriptif yaitu suatu penelitian yang menjadikan sebagai panduan penelitian mengeksplorasi memotret situasi yang akan diteliti secara menyeluruh dan mendalam karena penelitian ini menggambarkan fenomena yang diteliti, berdasarkan hubungan antara teori dengan kenyataan dilapangan. Karena penelitian akan melihat secara langsung pelayanan yang akan diberikan oleh petugas melalui pengalaman dari petugasnya

5. Jenis Data dan Sumber Data

a. Jenis Data

Data adalah catatan atas kumpulan fakta. Dalam penggunaan sehari-hari, data berarti suatu pernyataan yang diterima secara apa adanya. Pernyataan ini adalah hasil pengukuran atau pengamatan suatu variable yang bentuknya dapat berupa angka, kata-kata, atau citra. Dalam penelitian ini penulis menyajikan data berupa kata-kata atau narasi.

Oleh sebab itu peneliti mengumpulkan jenis data dalam bentuk kata-kata atau narasi. tentang manajemen sumber daya manusia di Penyelenggara Haji Kabupaten Subang, yang dikumpulkan kedalam data kualitatif yaitu kata dan kalimat. Dilihat dari pengumpulannya, data kualitatif di peroleh dengan menggunakan sejumlah pedoman wawancara yang ditunjukan kepada beberapa responden di Penyelenggara Haji dan Umrah kementerian Agama Kabupaten Subang dan hasil observasi terhadap fungsi manajemen hasil wawancara dan observasi kemudian dicatat dan dikumpulkan dalam bentuk deskriptif (menjelaskan suatu masalah yang bersifat kasuistik / ilmu dan moral).

b. Sumber Data

1) Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan data yang didapat langsung dari subjek penelitian menggunakan alat pengukur atau alat

pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari. Sumber data ini diperoleh dari hasil wawancara kepada kasi Penyelenggara Haji dan Umrah, staff pengoprasian sistem informasi dari komputerisasi Haji terpadu, staff pelayanan Penyelenggara Haji dan Umrah.

2) Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang disajikan, ditafsirkan sebagai data yang tidak berasal dari sumber aslinya. Dalam hal ini, penulis tidak mengumpulkan data terlebih dahulu. Ini berarti menggunakan data yang dikumpulkan oleh pihak lain. Untuk melengkapi data primer yang diperoleh dari data berita, jurnal, dan buku dan sebagainya Martino (15:66).

Data sekunder penelitian ini berupa data standar operasional prosedur (SOP) rekrutmen staff, buku laporan perencanaan staff, laporan bulanan mengenai pelatihan para staff di penyelenggara haji dan umrah.

6. Informan atau Unit Analisis

a. Informan

Menurut Ade Heryana (2020:4) informan adalah kunci yang memiliki informasi secara menyeluruh tentang permasalahan yang diangkat oleh peneliti. Informan kunci bukan hanya mengetahui tentang kondisi atau fenomena secara garis besar, juga memahami

informasi tentang informan utama. Dalam pemilihan informan kunci tergantung dari unit analisis yang akan diteliti.

Oleh karena itu, peneliti percaya bahwa narasumber atau informan ialah orang yang paling berkompeten untuk membagikan suatu informasi terkait penelitian, orang yang berperan besar sebagai Sumber daya manusia di Kementerian Agama Kabupaten Subang. Adapaun informan yang menjadi sumber informasi dari penelitian ini merupakan: kasih PHU Kementerian Agama Kabupaten Subang, *Staff* dibagian Sistem informasi komputerisasi haji terpadu, dan seluruh *Staff* di bagian Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementrian Agama Kabupaten Subang.

Tabel 1. 2 Struktur Organisasi

No	Nama	Jabatan
1	Rojak	Kasi PHU
2	Maman	<i>Staff</i> ahli bidang siskohat
3	Neneng	<i>Staff</i> ahli pelayanan
4	Sadiyah	<i>Staff</i> ahli bidang Siskohat

b. Teknik Penentuan Informan

Menurut Robinso di dalam jurnal Ade Heryana (2020:8) teknik penentuan informan didasarkan pada dua aspek yaitu teori dan praduga, yang keduanya berlandaskan pada kedalaman pemahaman atau

pengalaman dari responden/informan. Penentuan informan berdasarkan teori atau sampling cocok dilakukan jika tujuan utama pengumpulan data adalah untuk mengembangkan teori substansi.

Oleh sebab itu kriteria informannya sesuai dengan yang dikehendaki peneliti, yang dimaksud dengan kriteria penentuan informan ialah informan yang memahami tentang pelayanan, informan yang memahami SISKOHAT.

7. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Menurut Pudji Mulyono (2008:16) observasi untuk mengumpulkan bahan-bahan keterangan yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena-fenomena yang dijadikan objek pengamatan.

Oleh sebab itu observasi ini dilakukan Dikementerian Agama Kabupaten Subang dengan cara peneliti mengamati setiap kegiatan sumber daya manusia dalam Pelayanan SISKOHAT yang dilakukan oleh para staff Penyelenggara Haji dan Umrah.

b. Wawancara

Menurut Singh didalam jurnal Lukman (2013:3) wawancara adalah situasi berhadap-hadapan antara pewawancara dan responden yang diimaksudkan untuk menggali informasi yang diharapkan, dan bertujuan mendapatkan data tentang responden dengan minimum bias dan maksimum efisiensi.

Oleh karena itu wawancara ini dipergunakan untuk mendapatkan data mengumpulkan data tentang sesuatu yang berkaitan bagaimana perencanaan, rekrutmen, dan pelatihan sumber daya manusia Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Subang. Dalam wawancara ini penulis menggunakan wawancara terstruktur yaitu wawancara yang dilakukan dengan terlebih dahulu pewawancara menyiapkan pedoman (guide) tertulis tentang apa yang hendak ditanyakan kepada responden.

Indikator pertanyaan pada saat wawancara yaitu bagaimana pelatihan & perencanaan sumber daya manusia atau *staff* dalam pelayanan SISKOHAT. Sasaran informan dalam penelitian ini yaitu Kasih Bidang PHU, *Staff* tenaga ahli sistem informasi dan Komputerisasi Haji terpadu (SISKOHAT), dan seluruh staff di Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah di Kementrian Agama Kabupaten Subang.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda, dan sebagainya (Arikunto, 2010 : 274).

Oleh sebab itu penelitian melakukan penelaahan pada dokumen-dokumen yang relevan dan proses dokumentasi berupa foto kegiatan dan dokumen data, catatan, surat kabar yang dibutuhkan oleh peneliti seperti arsip-arsip rekrutmen, pelatihan, dan perencanaan. Dan

lain-lain yang dianggap memiliki relevansi dengan penelitian yang penulis lakukan.

8. Teknik Penentuan Keabsahan Data

Menurut Moleong (2010:330) teknik keabsahan data untuk memeriksa dan memanfaatkan sesuatu yang lain dan keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data. Peneliti menggunakan teknik ini untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan konstruksi kenyataan yang ada dalam konteks suatu studi sewaktu mengumpulkan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan.

Oleh sebab itu merupakan langkah penting dalam melakukan analisis data untuk memastikan bahwa informasi yang digunakan adalah dapat dipercaya dan valid. Analisis data untuk proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan.

9. Teknik Alisis Data

Teknik analisis data adalah proses kategori urutan data, mengorganisasikannya kedalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar. Membedakannya dengan penafsiran yaitu memberikan arti yang signifikan terhadap analisis, menjelaskan pola uraian dan mencari hubungan diantara dimensi-dimensi uraian.

a. Reduksi Data

Reduksi data adalah meringkas, memilih hal yang pokok, memfokuskan pada hal yang penting, mencari tema dan pola agar data yang telah direduksi memberikan gambaran yang lebih jelas dan

mempermudahkannya peneliti untuk mengumpulkan data. Selanjutnya dan mencarinya saat dibutuhkan. Memilih informasi yang dianggap sesuai dengan masalah inti penelitian di lapangan.

Oleh sebab itu reduksi data adalah bagian dari analisis data dengan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang data yang tidak diperlukan, dan mengorganisasi data sehingga kesimpulan final dapat diambil dan diverifikasi.

b. Penyajian Data

Penyajian adalah untuk mempermudah dan memahami apa yang terjadi, dan membuat rencana lebih lanjut berdasarkan apa yang dipahami. Peneliti menyusun dan membatasi data yang sudah direduksi, data-data hasil wawancara lalu disusun

Oleh sebab itu penyajian data untuk dapat melihat gambaran keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari gambaran keseluruhan. Pada tahap ini dilakukan pemilihan tentang relevansi dan tidaknya antara data dengan tujuan data. Informasi di lapangan sebagai bahan mentah diringkas, disusun lebih sistematis, serta ditonjolkan pokok-pokok yang penting sehingga lebih mudah dikendalikan.

c. Verifikasi Data

Menurut Lukman (2019:153) verifikasi data adalah pembentukan kebenaran suatu teori, atau fakta atas data yang dikumpulkan. Pada verifikasi data biasanya data yang dikumpulkan

akan diolah dan kemudian dianalisis agar dapat diuji secara hipotesis. Hipotesis kemudian diuji menggunakan fakta empirik agar mendapatkan jawaban yang benar secara ilmiah.

Oleh sebab itu verifikasi data dimaksudkan agar penilaian tentang kesesuaian data dengan maksud yang terkandung dalam konsep-konsep dasar dalam penelitian tersebut lebih tepat dan objektif

d. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Kesimpulan atau pola penjelasan, alur sebab akibat, dan makna proposisi. Penarikan kesimpulan dilakukan secara cermat dengan melakukan verifikasi berupa tinjauan ulang pada catatan-catatan di lapangan sehingga data-data di uji validasinya. Dari hasil wawancara dengan informan, ditarik kesimpulan sesuai dengan permasalahan dan tujuan penelitian

Oleh sebab itu penulis berusaha menyimpulkan data tersebut, sehingga diharapkan penelitian menuju pokok permasalahan, yaitu permasalahan, yaitu sebagaimana yang telah tertera dalam kerangka pemikiran dan latar belakang masalah, yaitu untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian.