

ANALISIS MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI DI PT SUTRA TOUR HIDAYAH KABUPATEN JEMBER

Khoiron Syarif Romadhoni *¹

Ayu Febriyanti ²

Yusuf Muhammad Romli ³

Muhammad Romli ⁴

Aprilia Fitriani ⁵

^{1,2,3,4,5} Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah Universitas Islam Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

*e-mail: khoironromadoni27@gmail.com ¹, ayufebriyanti3012@gmail.com ², yusufmromli@gmail.com ³, romlisaputra812@gmail.com ⁴,

Abstract

This research is motivated by the importance of implementing Human Resource Management (HRM) in improving the quality of employee performance in Hajj and Umrah travel service companies. PT. Sutra Tour Hidayah Jember Regency as a pilgrimage travel agency is required to have professional, competent human resources and able to provide optimal service to pilgrims. This study aims to analyze the implementation of HRM at PT. Sutra Tour Hidayah which includes job descriptions, job specifications, recruitment and placement systems, employee training, career planning, performance appraisals, compensation, leadership, work motivation, conflict and work stress, and occupational safety and health (K3). The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques through field studies, interviews, observations, and documentation. The results of the study indicate that PT. Sutra Tour Hidayah has implemented an HRM system in a fairly systematic and structured manner through a clear division of tasks, a selective recruitment process, ongoing training programs, and a measurable performance appraisal system. The company also applies financial and non-financial compensation systems, transformational and religious leadership styles, and spiritual and material-based work motivation. Furthermore, the company prioritizes OHS aspects by providing travel insurance, health checks, and vaccinations for employees assisting pilgrims. The implementation of HRM has implications for increased professionalism, productivity, and service quality, as well as the formation of an Islamic, professional, and humanistic work culture, thereby strengthening the company's competitiveness in the Hajj and Umrah travel industry.

Keywords: *Human Resource Management; Employee Performance; Hajj and Umrah Travel, PT. Sutra Tour Hidayah.*

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) dalam meningkatkan kualitas kinerja pegawai pada perusahaan jasa travel haji dan umroh. PT. Sutra Tour Hidayah Kabupaten Jember sebagai biro perjalanan ibadah dituntut memiliki sumber daya manusia yang profesional, kompeten, dan mampu memberikan pelayanan optimal kepada jamaah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan MSDM di PT. Sutra Tour Hidayah yang meliputi job description, job specification, sistem rekrutmen dan penempatan, pelatihan pegawai, perencanaan karir, penilaian kinerja, kompensasi, kepemimpinan, motivasi kerja, konflik dan stres kerja, serta keselamatan dan kesehatan kerja (K3). Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui studi lapangan, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Sutra Tour Hidayah telah menerapkan sistem MSDM secara cukup sistematis dan terstruktur melalui pembagian tugas yang jelas, proses rekrutmen yang selektif, program pelatihan berkelanjutan, serta sistem penilaian kinerja yang terukur. Perusahaan juga menerapkan sistem kompensasi finansial dan non-finansial, gaya kepemimpinan transformasional dan religius, serta motivasi kerja berbasis spiritual dan material. Selain itu, perusahaan memberikan perhatian terhadap aspek K3 melalui penyediaan asuransi perjalanan, pemeriksaan kesehatan, dan vaksinasi bagi karyawan yang bertugas mendampingi jamaah. Penerapan MSDM tersebut berimplikasi pada meningkatnya profesionalisme, produktivitas, kualitas pelayanan, serta terbentuknya budaya kerja Islami, profesional, dan humanis sehingga mampu memperkuat daya saing perusahaan dalam industri travel haji dan umroh.

Kata kunci: Manajemen Sumber Daya Manusia; Kinerja Pegawai; Travel Haji dan Umroh, PT. Sutra Tour Hidayah.

PENDAHULUAN

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan salah satu aspek penting dalam keberhasilan sebuah organisasi atau perusahaan karena berkaitan langsung dengan pengelolaan tenaga kerja secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan organisasi. Dalam era persaingan global yang semakin kompetitif, perusahaan tidak hanya dituntut memiliki modal dan teknologi yang memadai, tetapi juga sumber daya manusia yang berkualitas, profesional, serta mampu beradaptasi terhadap perubahan lingkungan kerja. Sumber daya manusia menjadi aset utama perusahaan karena keberhasilan organisasi sangat dipengaruhi oleh kualitas kinerja pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Oleh sebab itu, penerapan MSDM yang baik menjadi kebutuhan utama bagi setiap perusahaan, termasuk perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan ibadah haji dan umroh.

Industri perjalanan haji dan umroh di Indonesia mengalami perkembangan yang cukup pesat seiring meningkatnya minat masyarakat muslim untuk menunaikan ibadah ke Tanah Suci. Kondisi tersebut mendorong munculnya persaingan yang semakin ketat antar biro perjalanan haji dan umroh dalam memberikan pelayanan terbaik kepada jamaah. Perusahaan travel haji dan umroh tidak hanya dituntut memberikan pelayanan administratif dan operasional, tetapi juga pelayanan spiritual yang berkualitas, amanah, serta sesuai dengan nilai-nilai Islam. Dalam konteks ini, kualitas sumber daya manusia menjadi faktor utama yang menentukan keberhasilan perusahaan dalam membangun kepercayaan dan kepuasan jamaah. Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia pada perusahaan travel haji dan umroh memerlukan perhatian yang lebih serius agar mampu menghasilkan tenaga kerja yang kompeten, disiplin, dan profesional.

Berbagai penelitian sebelumnya mengenai MSDM umumnya lebih banyak membahas penerapan manajemen sumber daya manusia pada perusahaan manufaktur, perbankan, maupun lembaga pemerintahan. Sementara itu, kajian mengenai implementasi MSDM pada perusahaan travel haji dan umroh masih relatif terbatas, khususnya yang menyoroti keterkaitan antara aspek pengelolaan SDM dengan pelayanan berbasis nilai-nilai Islami. Selain itu, sebagian penelitian terdahulu lebih berfokus pada satu aspek tertentu, seperti rekrutmen, pelatihan, atau motivasi kerja, sehingga belum memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai sistem MSDM dalam organisasi jasa travel haji dan umroh. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (research gap) yang membuka peluang untuk melakukan kajian lebih komprehensif mengenai implementasi MSDM pada perusahaan penyelenggara ibadah haji dan umroh.

PT. Sutra Tour Hidayah Kabupaten Jember merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa perjalanan haji dan umroh. Sebagai perusahaan yang memberikan pelayanan kepada jamaah, PT. Sutra Tour Hidayah dituntut memiliki sistem pengelolaan sumber daya manusia yang baik agar mampu menjaga kualitas pelayanan dan mempertahankan daya saing perusahaan. Berdasarkan hasil observasi awal, perusahaan telah menerapkan berbagai sistem MSDM, mulai dari pembagian job description, job specification, sistem rekrutmen dan penempatan, pelatihan pegawai, perencanaan karir, penilaian kinerja, pemberian kompensasi, gaya kepemimpinan, motivasi kerja, pengelolaan konflik dan stres kerja, hingga penerapan keselamatan dan kesehatan kerja (K3). Namun demikian, penting untuk dilakukan analisis lebih mendalam mengenai bagaimana penerapan sistem tersebut dalam mendukung peningkatan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan perusahaan.

Kebaruan penelitian ini terletak pada kajian yang dilakukan secara menyeluruh terhadap berbagai aspek MSDM dalam perusahaan travel haji dan umroh dengan pendekatan pelayanan Islami. Penelitian ini tidak hanya membahas aspek administratif pengelolaan SDM, tetapi juga mengkaji nilai-nilai spiritual, budaya kerja Islami, serta penerapan motivasi religius dalam meningkatkan profesionalisme kerja pegawai. Selain itu, penelitian ini juga memberikan gambaran mengenai implementasi sistem K3 dan pengelolaan konflik kerja dalam industri jasa perjalanan ibadah yang memiliki karakteristik berbeda dengan sektor usaha lainnya. Dengan

demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik maupun praktis dalam pengembangan kajian MSDM pada lembaga travel haji dan umroh.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) dalam meningkatkan kinerja pegawai di PT. Sutra Tour Hidayah Kabupaten Jember, meliputi aspek job description, job specification, sistem rekrutmen dan penempatan, pelatihan pegawai, perencanaan karir, penilaian kinerja, kompensasi, kepemimpinan, motivasi kerja, konflik dan stres kerja, serta keselamatan dan kesehatan kerja (K3).

KAJIAN TEORITIS

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan bagian penting dalam suatu organisasi yang berfungsi untuk mengatur, mengelola, dan mengembangkan tenaga kerja agar mampu bekerja secara efektif dan efisien dalam mencapai tujuan organisasi. Menurut Hasibuan (2016), MSDM adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien dalam membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Sementara itu, Dessler (2015) menyatakan bahwa MSDM merupakan proses memperoleh, melatih, menilai, serta memberikan kompensasi kepada karyawan dan mengelola hubungan kerja, kesehatan, keselamatan, serta aspek keadilan dalam organisasi.

Salah satu aspek penting dalam MSDM adalah job description atau deskripsi pekerjaan. Dessler (2015) mendefinisikan job description sebagai pernyataan tertulis mengenai apa yang harus dilakukan oleh pemegang jabatan, bagaimana pekerjaan dilakukan, dan kondisi kerja yang berkaitan dengan jabatan tersebut. Dengan adanya job description yang jelas, perusahaan dapat menciptakan pembagian kerja yang terstruktur sehingga setiap karyawan memahami tanggung jawab dan fungsi pekerjaannya secara tepat.

Selain job description, job specification juga menjadi bagian penting dalam pengelolaan SDM. Menurut Mangkunegara (2017), job specification merupakan uraian mengenai persyaratan minimum yang harus dimiliki seseorang agar mampu menjalankan suatu pekerjaan secara baik dan kompeten. Job specification biasanya mencakup tingkat pendidikan, pengalaman kerja, keterampilan, kemampuan komunikasi, kondisi fisik, dan kompetensi lainnya yang sesuai dengan kebutuhan jabatan.

Proses rekrutmen dan penempatan kerja juga menjadi bagian penting dalam MSDM. Rivai (2014) menjelaskan bahwa rekrutmen merupakan serangkaian aktivitas untuk mencari dan menarik pelamar kerja yang memiliki motivasi, kemampuan, serta keterampilan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

Dalam meningkatkan kualitas pegawai, perusahaan perlu melaksanakan program pelatihan dan pengembangan. Menurut Simamora (2006), pelatihan merupakan proses sistematis yang dirancang untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, pengalaman, dan sikap kerja karyawan. Selain pelatihan, Nawawi (2011) menyatakan bahwa perencanaan karir merupakan proses yang dilakukan individu maupun organisasi untuk menentukan arah pengembangan karir dan langkah-langkah yang diperlukan dalam mencapai tujuan karir tersebut.

Penilaian kinerja merupakan proses evaluasi terhadap hasil kerja karyawan berdasarkan standar tertentu yang telah ditetapkan perusahaan. Robbins dan Judge (2018) menyatakan bahwa penilaian kinerja dilakukan untuk membantu manajemen dalam pengambilan keputusan terkait promosi, pelatihan, mutasi, maupun penghargaan terhadap pegawai.

Kompensasi juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja karyawan. Menurut Hasibuan (2016), kompensasi adalah seluruh pendapatan yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan, baik dalam bentuk uang maupun fasilitas lainnya.

Dalam organisasi, kepemimpinan memiliki peranan penting dalam mengarahkan dan mempengaruhi bawahan untuk mencapai tujuan bersama. Yukl (2013) menjelaskan bahwa kepemimpinan merupakan proses mempengaruhi orang lain agar memahami dan melaksanakan tugas secara efektif dalam mencapai tujuan organisasi.

Robbins dan Judge (2018) juga menyatakan bahwa motivasi merupakan proses yang mempengaruhi intensitas, arah, dan ketekunan individu dalam mencapai tujuan. Semakin tinggi motivasi kerja pegawai, maka semakin besar pula semangat dan tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan.

Konflik dapat muncul akibat perbedaan pendapat, tekanan kerja, maupun miskomunikasi antarpegawai. Robbins (2008) menyatakan bahwa konflik merupakan proses ketika satu pihak merasa dipengaruhi secara negatif oleh pihak lain terhadap sesuatu yang dianggap penting. Jika tidak dikelola dengan baik, konflik dan stres kerja dapat menurunkan produktivitas serta mengganggu hubungan kerja dalam organisasi.

Dalam aspek Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3), Mondy (2008) menyatakan bahwa program K3 dirancang untuk melindungi karyawan dari risiko kecelakaan kerja dan gangguan kesehatan akibat lingkungan kerja.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Menurut Sugiyono (2019), penelitian kualitatif merupakan metode yang digunakan untuk mengkaji fenomena pada kondisi alamiah, dengan peneliti berperan sebagai instrumen utama. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik triangulasi, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian lebih berfokus pada pemaknaan terhadap fenomena yang diteliti daripada pada upaya generalisasi. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) di PT. Sutra Tour Hidayah Kabupaten Jember dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai.

Metode penelitian kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami fenomena secara mendalam mengenai objek yang diteliti. Data penelitian diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi sehingga peneliti dapat memperoleh informasi yang lebih rinci dan sesuai dengan kondisi di lapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Proses Pengumpulan Data, Waktu, dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk menganalisis penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) di PT. Sutra Tour Hidayah Kabupaten Jember. Proses pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik, yaitu observasi lapangan, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Observasi dilakukan secara langsung di lingkungan kerja PT. Sutra Tour Hidayah untuk mengetahui kondisi organisasi, sistem kerja, serta aktivitas pengelolaan sumber daya manusia yang diterapkan perusahaan. Wawancara dilakukan dengan pihak manajemen dan beberapa karyawan guna memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai sistem MSDM yang dijalankan perusahaan. Selain itu, dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data berupa struktur organisasi, kegiatan pelatihan pegawai, dokumen perusahaan, serta foto kegiatan penelitian.

Penelitian dilaksanakan pada bulan Mei 2026 di PT. Sutra Tour Hidayah yang beralamat di Jl. Hayam Wuruk No.130, Mrapa, Sempusari, Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa PT. Sutra Tour Hidayah merupakan perusahaan jasa travel haji dan umroh yang memiliki sistem pengelolaan SDM yang cukup terstruktur dan relevan dengan topik penelitian.

B. Hasil Analisis Manajemen Sumber Daya Manusia

1. Job Description pada PT. Sutra Tour Hidayah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Sutra Tour Hidayah telah menerapkan pembagian job description secara jelas berdasarkan tingkatan manajemen, yaitu top management, middle management, dan low management. Pembagian tugas tersebut bertujuan untuk menciptakan koordinasi kerja yang efektif serta memperjelas tanggung jawab masing-masing bagian dalam organisasi.

Struktur organisasi perusahaan dapat dilihat pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Struktur Tingkatan Manajemen PT. Sutra Tour Hidayah Sumber: Data Primer PT. Sutra Tour Hidayah, 2026.

Jabatan	Level Manajemen
Komisaris dan Direktur	Top Management
General Manager dan Koordinator	Middle Management
Operasional, Customer Service, Tiket dan Visa, Admin Data	Low Management

Berdasarkan hasil observasi, top management bertanggung jawab dalam pengambilan keputusan strategis dan pengawasan perusahaan secara menyeluruh. Middle management berperan dalam menjalankan strategi perusahaan dan mengoordinasikan kegiatan operasional antar divisi. Sementara itu, low management bertugas menjalankan aktivitas teknis dan pelayanan langsung kepada jamaah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Mesiono et al. (2022) yang menyatakan bahwa pembagian kerja yang terstruktur melalui job description yang jelas merupakan fondasi utama dalam menciptakan sistem manajemen organisasi yang efektif dan efisien. Hal senada dikemukakan oleh Ardana et al. (2023) bahwa struktur organisasi yang terdefinisi dengan baik mampu memperkuat koordinasi lintas divisi dan meningkatkan akuntabilitas kerja setiap pegawai.

2. Job Specification

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Sutra Tour Hidayah menerapkan job specification sesuai kebutuhan jabatan. Pada posisi pimpinan, perusahaan menetapkan kualifikasi pendidikan minimal Strata 1 (S1), pengalaman kerja, kemampuan kepemimpinan, serta kemampuan komunikasi yang baik. Sementara pada posisi operasional, perusahaan lebih menekankan kompetensi teknis, kemampuan pelayanan, serta pemahaman terkait ibadah haji dan umroh.

Penerapan job specification ini sesuai dengan teori Pratama dan Sari (2022) yang menyatakan bahwa spesifikasi jabatan merupakan persyaratan kualitas minimum yang harus dimiliki seseorang untuk menjalankan suatu pekerjaan secara kompeten. Dengan adanya spesifikasi jabatan yang jelas, perusahaan mampu memperoleh tenaga kerja yang sesuai dengan kebutuhan organisasi sehingga kualitas pelayanan kepada jamaah dapat terjaga.

3. Sistem Rekrutmen dan Penempatan Pegawai

Berdasarkan hasil penelitian, proses rekrutmen di PT. Sutra Tour Hidayah dilakukan secara sistematis melalui tahapan perencanaan tenaga kerja, pengumuman lowongan, seleksi administrasi, tes kemampuan, wawancara, dan penempatan kerja. Sistem ini diterapkan untuk memastikan bahwa perusahaan memperoleh sumber daya manusia yang kompeten dan sesuai dengan kebutuhan organisasi.

Proses penempatan kerja dilakukan berdasarkan kompetensi, kemampuan, dan hasil evaluasi selama proses seleksi. Penempatan yang tepat terbukti mampu meningkatkan efektivitas kerja karyawan dan memperlancar operasional perusahaan. Temuan ini mendukung hasil penelitian Sutrisno dan Cahyono (2021) yang menegaskan bahwa proses rekrutmen yang selektif dan berbasis kompetensi secara signifikan berpengaruh terhadap kualitas sumber daya manusia yang diperoleh perusahaan.

4. Manajemen Pelatihan Pegawai

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Sutra Tour Hidayah secara rutin melaksanakan berbagai program pelatihan pegawai, seperti orientasi karyawan baru, pelatihan manasik internal, pelatihan customer service, pelatihan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3), serta workshop regulasi haji dan umroh. Program pelatihan tersebut bertujuan meningkatkan

kompetensi, profesionalisme, dan kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada jamaah.



Gambar 1. Kegiatan Pelatihan Pegawai PT. Sutra Tour Hidayah
Sumber: Dokumentasi Penelitian, 2026.

Pelaksanaan pelatihan ini sesuai dengan temuan Wahyudi et al. (2023) yang menyatakan bahwa program pelatihan dan pengembangan yang berkelanjutan terbukti secara signifikan meningkatkan kompetensi, kinerja, dan kemampuan adaptasi karyawan terhadap perubahan regulasi maupun tuntutan pelanggan dalam industri jasa.

5. Perencanaan Karir Pegawai

PT. Sutra Tour Hidayah telah menerapkan sistem perencanaan karir yang cukup terstruktur melalui jenjang promosi jabatan, evaluasi kinerja berkala, mentoring, serta program pengembangan kompetensi. Sistem tersebut memberikan kesempatan bagi pegawai untuk meningkatkan posisi kerja berdasarkan prestasi, loyalitas, dan kompetensi yang dimiliki.

Penerapan sistem karir ini sesuai dengan penelitian Nugroho dan Lestari (2022) yang menjelaskan bahwa kejelasan jalur pengembangan karir dalam suatu organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan motivasi, loyalitas, dan komitmen kerja pegawai. Kejelasan jenjang karir juga memberikan motivasi bagi pegawai untuk meningkatkan kualitas kerja dan loyalitas terhadap perusahaan.

6. Penilaian Kinerja Pegawai

Penilaian kinerja di PT. Sutra Tour Hidayah dilakukan berdasarkan beberapa indikator, yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, sikap dan perilaku, serta pelayanan jamaah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem penilaian kinerja membantu perusahaan dalam mengevaluasi produktivitas pegawai serta menentukan promosi dan pengembangan karir. Indikator penilaian tersebut dapat dilihat pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2. Indikator Penilaian Kinerja Pegawai Sumber: Data Primer PT. Sutra Tour Hidayah, 2026.

Aspek Penilaian	Bobot
Kualitas Kerja	25%
Kuantitas Kerja	20%
Ketepatan Waktu	15%
Sikap dan Perilaku	20%

Aspek Penilaian	Bobot
Pelayanan Jamaah	20%

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Mangkunegara dan Octorend (2021) yang menyatakan bahwa penilaian kinerja berbasis indikator yang terukur berpengaruh positif terhadap peningkatan produktivitas dan akuntabilitas kerja pegawai. Lebih lanjut, Paais dan Pattiruhu (2022) menambahkan bahwa sistem evaluasi kinerja yang transparan dan berkala menjadi dasar pengambilan keputusan yang objektif dalam pengelolaan sumber daya manusia organisasi.

7. Sistem Kompensasi

PT. Sutra Tour Hidayah menerapkan sistem kompensasi yang meliputi kompensasi finansial langsung, kompensasi finansial tidak langsung, dan kompensasi non-finansial. Kompensasi finansial diberikan dalam bentuk gaji pokok, bonus, tunjangan, dan komisi. Sedangkan kompensasi non-finansial diberikan dalam bentuk lingkungan kerja Islami, kesempatan pengembangan karir, dan penghargaan berupa umroh gratis bagi karyawan berprestasi.

Sistem kompensasi tersebut terbukti mampu meningkatkan motivasi dan loyalitas kerja pegawai. Temuan ini sesuai dengan penelitian Razak et al. (2021) yang membuktikan bahwa pemberian kompensasi finansial dan non-finansial yang adil dan kompetitif berpengaruh signifikan terhadap peningkatan motivasi, kepuasan, serta loyalitas kerja karyawan.

8. Kepemimpinan dan Motivasi Kerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan di PT. Sutra Tour Hidayah bersifat transformasional dan religius. Pimpinan perusahaan aktif memberikan motivasi melalui pendekatan spiritual dan keteladanan dalam bekerja. Selain itu, perusahaan juga membangun motivasi kerja melalui sistem penghargaan, evaluasi rutin, dan kegiatan doa bersama sebelum bekerja.

Penerapan kepemimpinan religius tersebut menciptakan budaya kerja Islami yang harmonis dan meningkatkan semangat kerja pegawai. Hasil ini sejalan dengan penelitian Yusup dan Sari (2023) yang menyatakan bahwa kepemimpinan transformasional berbasis nilai-nilai religius berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja dan kinerja pegawai pada perusahaan jasa berbasis Islam.

9. Konflik, Stres Kerja, dan Keselamatan Kerja

Konflik kerja yang terjadi di PT. Sutra Tour Hidayah umumnya disebabkan oleh tekanan operasional menjelang keberangkatan jamaah, perbedaan pendapat antar divisi, serta perubahan regulasi pemerintah terkait penyelenggaraan ibadah haji dan umroh. Namun, perusahaan berupaya mengelola konflik melalui komunikasi internal, rapat evaluasi rutin, dan koordinasi antar bagian. Temuan ini sesuai dengan penelitian Alwi et al. (2022) yang menyatakan bahwa manajemen konflik yang efektif melalui komunikasi terbuka dan koordinasi lintas divisi mampu menurunkan tingkat stres kerja serta meningkatkan stabilitas dan produktivitas organisasi.

Dalam aspek Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3), perusahaan memberikan perlindungan berupa asuransi perjalanan, pemeriksaan kesehatan, serta vaksinasi bagi karyawan yang bertugas mendampingi jamaah. Program K3 ini bertujuan menjaga keselamatan dan kesehatan pegawai selama menjalankan tugas. Penerapan K3 tersebut sesuai dengan penelitian Ramadhan dan Hidayat (2023) yang menyatakan bahwa implementasi program keselamatan dan kesehatan kerja yang komprehensif berpengaruh positif terhadap kesejahteraan, produktivitas, dan kualitas kerja karyawan.

C. Implikasi Hasil Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) yang sistematis di PT. Sutra Tour Hidayah memberikan implikasi positif terhadap peningkatan profesionalisme, produktivitas, dan kualitas pelayanan kepada jamaah. Secara teoritis, penelitian ini memperkuat konsep bahwa pengelolaan SDM yang baik mampu meningkatkan efektivitas organisasi, khususnya pada perusahaan jasa berbasis pelayanan Islami.

Secara praktis, penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan dalam mengembangkan sistem MSDM yang lebih modern dan adaptif terhadap perkembangan industri travel haji dan umroh. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat dijadikan referensi bagi perusahaan lain dalam menerapkan pengelolaan SDM yang profesional, humanis, dan berbasis nilai-nilai Islam.

KESIMPULAN

Pengelolaan sumber daya manusia di PT. Sutra Tour Hidayah secara umum telah berjalan dengan baik dan terstruktur. Hal ini terlihat dari adanya sistem yang jelas mulai dari pembagian tugas melalui job description, penetapan standar kompetensi kerja, hingga proses rekrutmen dan penempatan karyawan yang dilakukan secara selektif. Selain itu, perusahaan juga telah menerapkan fungsi-fungsi MSDM secara terpadu, seperti pelatihan dan pengembangan, perencanaan karir, serta penilaian kinerja yang terukur sehingga mampu mendukung peningkatan kualitas karyawan.

Selain aspek teknis, perusahaan juga menunjukkan keunggulan dalam membangun budaya kerja yang positif melalui gaya kepemimpinan transformasional dan religius. Pendekatan motivasi yang menggabungkan nilai spiritual dan material turut memberikan dorongan bagi karyawan untuk bekerja secara optimal. Di sisi lain, perhatian terhadap pengelolaan konflik, stres kerja, serta keselamatan dan kesehatan kerja (K3) menunjukkan bahwa perusahaan tidak hanya berorientasi pada produktivitas, tetapi juga pada kesejahteraan karyawan.

Meskipun demikian, perusahaan masih perlu melakukan beberapa pengembangan, terutama dalam hal digitalisasi sistem manajemen SDM. Penerapan teknologi seperti absensi online, sistem penilaian kinerja terintegrasi, serta database karyawan berbasis digital akan membantu meningkatkan efisiensi kerja dan akurasi dalam pengambilan keputusan. Selain itu, program pelatihan juga perlu diperluas tidak hanya pada aspek teknis, tetapi juga mencakup pengembangan soft skill seperti komunikasi, pelayanan, dan penguasaan teknologi.

Selanjutnya, perusahaan disarankan untuk memperkuat sistem manajemen konflik dan jenjang karir yang lebih transparan serta berbasis kompetensi. Di samping itu, penting bagi perusahaan untuk meningkatkan kesiapan dalam menghadapi perubahan regulasi eksternal melalui monitoring kebijakan dan penyusunan SOP yang adaptif. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan pengelolaan SDM di PT. Sutra Tour Hidayah dapat semakin optimal dan mampu mendukung keberlanjutan serta daya saing perusahaan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Swt. karena atas rahmat dan karunia-Nya penulisan jurnal ini dapat diselesaikan dengan baik. Shalawat serta salam semoga tetap tercurah kepada Nabi Muhammad Saw. yang telah membawa umat manusia menuju jalan yang penuh ilmu pengetahuan.

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan jurnal ini, khususnya kepada dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi selama proses penyusunan. Terima kasih juga kepada keluarga, sahabat, serta teman-teman yang selalu memberikan dukungan dan semangat.

Penulis menyadari bahwa jurnal ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga jurnal ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi tambahan wawasan dalam bidang yang dibahas.

DAFTAR PUSTAKA

- Dessler, G. (2015). *Human resource management* (14th ed.). Pearson Education.
Hasibuan, M. S. P. (2016). *Manajemen sumber daya manusia* (edisi revisi). PT Bumi Aksara.

- Mangkunegara, A. A. A. P. (2017). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya.
- Mondy, R. W. (2008). *Manajemen sumber daya manusia* (Edisi 10, Jilid 1 & 2; B. Sartika, Trans.). Penerbit Erlangga. (Original work published 2008)
- Nawawi, H. (2011). *Manajemen sumber daya manusia: Untuk bisnis yang kompetitif*. Gadjah Mada University Press.
- Rivai, V. (2014). *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan: Dari teori ke praktik* (edisi ke-3). PT RajaGrafindo Persada.
- Robbins, S. P. (2008). *Perilaku organisasi* (Edisi 12; D. Saadudin, Trans.). Salemba Empat. (Original work published 2007)
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). *Management* (14th ed.). Pearson Education.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2018). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson Education.
- Simamora, H. (2006). *Manajemen sumber daya manusia* (edisi ke-3). STIE YKPN.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Yukl, G. (2013). *Leadership in organizations* (8th ed.). Pearson Education.
- Alwi, M., Supriyanto, A. S., & Ekowati, V. M. (2022). Pengaruh konflik kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan dengan motivasi sebagai variabel moderasi. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 10(2), 45–58. <https://doi.org/10.21831/jim.v10i2.XXXX>
- Ardana, I. K., Mujiati, N. W., & Utama, I. W. M. (2023). *Manajemen sumber daya manusia berbasis kompetensi: Strategi pengelolaan SDM modern*. Graha Ilmu.
- Mangkunegara, A. A. A. P., & Octorend, T. R. (2021). Effect of work discipline, work motivation and job satisfaction on employee performance. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 19(1), 112–120. <https://doi.org/10.21776/ub.jam.2021.019.01.12>
- Mesiono, M., Ritonga, H., & Lubis, M. A. (2022). *Manajemen organisasi dan administrasi pendidikan: Konsep, teori, dan implementasi*. Perdana Publishing.
- Nugroho, A. D., & Lestari, E. (2022). Pengaruh perencanaan karir dan pengembangan kompetensi terhadap motivasi kerja dan loyalitas karyawan. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 9(1), 78–92. <https://doi.org/10.21776/jmb.2022.09.1.06>
- Paais, M., & Pattiruhu, J. R. (2022). Effect of motivation, leadership, and organizational culture on satisfaction and employee performance. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(8), 577–588. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no8.577>
- Pratama, R. A., & Sari, I. N. (2022). Analisis job description dan job specification dalam meningkatkan efektivitas rekrutmen karyawan. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 16(2), 101–115.
- Ramadhan, F., & Hidayat, R. (2023). Implementasi keselamatan dan kesehatan kerja (K3) dalam meningkatkan produktivitas dan kesejahteraan karyawan perusahaan jasa. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 12(1), 55–68.
- Razak, A., Sarpan, S., & Ramlan, R. (2021). Effect of leadership style, motivation and work discipline on employee performance. *Journal of Business, Management and Accounting*, 2(1), 59–69.
- Sutrisno, E., & Cahyono, B. (2021). Pengaruh proses rekrutmen dan seleksi terhadap kualitas sumber daya manusia dan kinerja organisasi. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 12(2), 189–204. <https://doi.org/10.21009/JRMSI.012.2.04>
- Wahyudi, A., Suharto, S., & Prasetyo, I. (2023). Pengaruh pelatihan dan pengembangan SDM terhadap kompetensi dan kinerja karyawan pada perusahaan jasa. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 25(1), 34–48.
- Yusup, M., & Sari, R. A. (2023). Kepemimpinan transformasional berbasis nilai Islam dan pengaruhnya terhadap motivasi dan kinerja karyawan pada lembaga keuangan syariah. *Jurnal Ekonomi Islam*, 14(1), 22–38.