

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Sebuah organisasi sudah dipastikan memiliki prosedur yang berkenaan tentang pengelolaan sumber daya manusia yang dinamakan manajemen sumber daya manusia. Melalui manajemen sumber daya manusia, manajer harus bisa mempertahankan pekerja agar tercapai kesempurnaan tujuan organisasi dan menjamin mereka bekerja pada tingkat terbaik.

Sumber daya manusia dalam organisasi akan bermanfaat sebab organisasi dibuat oleh manusia dan akan mampu bertahan karena adanya sumber daya tersebut. Sebuah produk dan jasa yang berkualitas mampu dihasilkan melalui usaha-usaha dan kreativitas sumber daya manusia yang dilakukan oleh organisasi. Dari sini dapat diketahui bahwa sumber daya manusia menjadi sebuah faktor penting organisasi itu mencapai keberhasilan. Jadi, sumber daya manusia harus dikelola dengan baik agar dapat benar-benar dimanfaatkan untuk kepentingan organisasi.<sup>1</sup> Menempatkan seseorang sesuai dengan keahliannya merupakan salah satu karakteristik profesionalisme Islam. Dan lebih menekankan kepada profesionalisme seorang pegawai.

Allah berfirman dalam Q.S. al Anfal/7: 27.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمْتِكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

---

<sup>1</sup>Rizki Afri Mulia, *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori Dan Aplikasi Dalam Peningkatan Kinerja)* (Jawa Tengah: Eureka Media Aksara, 2021).

Artinya:” Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui”

Ayat ini, menyebutkan tentang penempatan pegawai, bahwa seseorang tidak boleh berkhianat dalam menunaikan amanahnya padahal mereka adalah orang yang mengetahui. Dalam ajaran Islam, Allah menyeru kaum Muslimin agar mereka tidak mengkhianati Allah dan Rasul-Nya, yaitu mengabaikan kewajiban-kewajiban yang harus mereka laksanakan, melanggar larangan-larangan-Nya, yang telah ditentukan dengan perantara wahyu. Tidak mengkhianati amanat yang telah dipercayakan kepada mereka, yaitu mengkhianati segala macam urusan yang menyangkut ketertiban umat, seperti urusan pemerintahan, urusan perang, urusan perdata, urusan kemasyarakatan dan tata tertib hidup masyarakat.<sup>2</sup>

Di awal tahun 2020, kita dilanda oleh penyakit yang tengah mewabah di sebagian besar negara di dunia, wabah ini dinamakan dengan penyakit virus corona atau Covid 19. Covid 19 adalah penyakit yang tidak pernah diketahui orang sebelumnya, menyebabkan penyebaran penyakit Covid 19 sangat aktif serta tidak terkontrol, dengan sebab ini *World Health Organization* (WHO) menetapkan keadaan darurat Covid 19 sebagai wabah yang menyerang semua orang di berbagai negara.

Covid 19 tidak cuma mengusik zona kesehatan, tetapi mengganggu zona bisnis, keuangan serta yang lain. Karena sebab ini penetapan keputusan pemerintah merupakan cara yang strategi. Pemerintah Indonesia merespons

---

<sup>2</sup> Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an Dan Tafsirnya* (Jakarta: Ikrar Mandiriabadi, 2010).

Covid 19 dengan melaksanakan bermacam upaya guna mengurangi penyebaran virus tersebut. Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) ialah tindakan yang sudah berjalan kurang lebih 3 bulan. PSBB hanya dapat dilaksanakan di daerah yang sudah ditetapkan zona merah serta mendapat kesepakatan pemerintah pusat. Sehabis penerapan ini, PSBB ternyata berhasil di beberapa tempat. Sehabis masa PSBB berakhir, pemerintah Indonesia menyelenggarakan masa peralihan.

Masa peralihan adalah masa peralihan dari satu musim sampai musim lainnya. Masa peralihan semula disebut masa PSBB menjadi *New normal*. Pemerintah Indonesia menyebut *New normal* sebagai cara alternatif untuk menghidupkan kembali aktivitas perekonomian. Oleh karena itu, pemerintah dan seluruh pihak di era *New normal* harus bersinergi mempersiapkan dan melakukan peralihan menuju *New normal* yaitu adaptasi baru. Salah satu yang mengalami era *New normal* adalah ibadah haji.

Ibadah haji adalah rukun Islam yang kelima, yang harus dilakukan bagi setiap muslim yang menunaikan syarat *istitha'ah* satu kali seumur hidupnya. Rukun Islam kelima ini memiliki karakteristik yang spesial, karena tidak terdapat di rukun Islam yang lain (syahadat, shalat, puasa, dan zakat), sebab biasanya dilakukan secara individu dan tidak memerlukan dukungan spesial. Haji harus dilaksanakan pada waktu serta tempat khusus, seperti pada bulan Dzulhijjah yaitu di Kota Makkah di Arab Saudi. Terdapat perbedaan waktu dan tempat ibadah haji menjadikan timbulnya berbagai persoalan yang wajib diperhatikan mereka saat ingin menunaikan ibadah haji. Oleh sebab itu, pada

saat menunaikan ibadah haji, tersedia kapasitas material yang lumayan (khususnya untuk umat muslim yang berdomisili di luar kota Makkah) bagi transportasi, akomodasi serta kebutuhan sehari-hari semasa melaksanakan ibadah haji.

Manajemen Sumber Daya Manusia menjadi tanggung jawab yang penting bagi pengelola UPT Asrama Haji, pengelola mengikuti kerjasama yang baik dengan pegawai UPT Asrama Haji. Dengan kerja sama ini, ibadah haji diselenggarakan setiap bulan Dzulhijjah. Penyelenggaraan haji disahkan oleh Undang-undang No. 8 Tahun 2019 mengenai Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Sesuai peraturan perundang-undangan penyelenggaraan ibadah haji diatur oleh Menteri Agama RI serta menjadi tanggung jawab pemerintah. Tujuan pemerintah menyelenggarakan ibadah haji berupa memberikan bimbingan, layanan serta perlindungan dengan sebaik mungkin kepada jamaah haji agar mereka bisa melaksanakan ibadah sesuai syariat Islam.

Pada hakikatnya Penyelenggaraan ibadah haji adalah bagian dari pelayanan publik. Kepuasan masyarakat wajib diperhatikan dalam setiap pelayanan publik. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan haji perlu terus ditingkatkan karena mempengaruhi kepuasan jamaah yang menunaikan ibadah haji.<sup>3</sup> Pelayanan UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin terhadap jamaah haji yang diberikan berupa pelayanan akomodasi, pelayanan katering dan penempatan untuk jamaah dan petugas PPIH serta daerah.

---

<sup>3</sup> Imam Syaukani, *Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1430H/2009M* (Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2011).

Memberikan pelayanan jamaah haji saat di Tanah Air harus dilaksanakan secara efektif dan efisien, melalui penerapan pengelolaan manajemen sumber daya manusia oleh UPT Asrama Haji sehingga memberikan kepuasan kepada jamaah haji. Setiap UPT Asrama Haji berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada jamaah hajinya. Selain itu, UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin juga melakukan pelayanan maksimal sebelum keberangkatan hingga kepulangan jamaah haji. UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin berlokasi di Jalan Ahmad Yani KM. 28 Landasan Ulin Banjarbaru. UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin memiliki misi utama adalah pelayanan haji. Dilihat dari pelaksanaan pelayanan UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dijalankan dengan maksimal dan terbaik kepada para tamu Allah yang menunaikan ibadah haji.

Maka berdasarkan pemaparan diatas, penulis berniat untuk melakukan penelitian tentang pelayanan jamaah haji di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin. Dengan demikian penulis menggunakan sebagai topik penelitian skripsi yang berjudul **“Manajemen Sumber Daya Manusia UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Dalam Memberikan Pelayanan Jamaah Haji Pasca Covid 19 (studi kasus pada pemberangkatan haji tahun 2022 M)”**.

## B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelayanan UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dalam memberikan sumber daya manusia pada jamaah haji pasca covid 19 (studi kasus pada pemberangkatan haji tahun 2022 M)?
2. Apa saja faktor penghambat dalam pelayanan haji di UPTpasca covid 19 (studi kasus pada pemberangkatan haji tahun 2022 M)?

## C. Tujuan Penelitian

Bersumber pada latar belakang masalah yang sudah digambarkan tersebut bahwa penelitian ini dilakukan agar dapat diketahui pelayanan apa saja yang diberikan UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dalam memberikan sumber daya manusia pada jamaah haji pasca covid 19 (studi kasus pada pemberangkatan haji tahun 2022 M), serta mengetahui faktor penghambat dalam pelayanan haji di Asrama Haji Embarkasi pasca covid 19 (studi kasus pada pemberangkatan haji tahun 2022 M).

## D. Signifikan Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa menambah ilmu pengetahuan agar bisa sebagai bahan masukan untuk penulis meningkatkan pengetahuan dan wawasan serta pemahaman mahasiswa. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu pengetahuan khususnya yang berkaitan dengan

manajemen sumber daya manusia UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dalam memberikan pelayanan jamaah haji pasca covid 19 (studi kasus pada pemberangkatan haji tahun 2022 M).

## 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan peran adil melalui penelitian, dalam manajemen sumber daya manusia UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dalam memberikan pelayanan jamaah haji pasca covid 19 (studi kasus pada pemberangkatan haji tahun 2022 M).

## E. Definisi Operasional

Untuk menghindari kemungkinan kesalahpahaman dan kesalahan yang mungkin terjadi dalam pemahaman penelitian ini. Oleh karena itu, peneliti membuat definisi operasional sebagai berikut:

### 1. Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia bisa diartikan seperti pengetahuan serta keterampilan sehingga bisa merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, serta mengevaluasi sumber daya manusia dalam memperoleh, mengembangkan, memberi kompensasi, mengintegrasikan, mempertahankan dan memutuskan kontrak pekerjaan agar bisa tercapai tujuan organisasi, kebutuhan pegawai serta keinginan masyarakat.

Manajemen dalam penelitian ini meliputi beberapa fungsi manajemen sumber daya manusia antara lain:

- a. Perencanaan, adalah rencana kegiatan manajemen sumber daya manusia di UPT Asrama Haji.
- b. Pengorganisasian, yaitu pengelompokkan kegiatan dan penugasan semua pegawai UPT Asrama Haji.
- c. Pelaksanaan, yaitu kegiatan mengarahkan semua pegawai UPT Asrama Haji sesuai tugasnya masing-masing dalam pelayanan jamaah haji.
- d. Pengawasan, yaitu mengawasi setiap kegiatan yang dilakukan dan memastikan pelaksanaan manajemen sumber daya manusia UPT Asrama Haji berjalan dengan semestinya sesuai dengan hasil rapat yang dilakukan oleh kepala UPT.

## 2. Pelayanan Haji

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu mempersiapkan atau mengurus keperluan orang lain. Menurut Moenir pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan faktor materi melalui suatu sistem, prosedur dan cara untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Pelayanan adalah memberikan suatu pada pihak lainnya dalam bentuk informasi atau pemberian lain agar bisa melakukan suatu tindakan. UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin menawarkan pelayanan ibadah haji dengan memberikan pelayanan yang secara khusus mencakup pelayanan satu atap, pelayanan pengasramaan dan kesehatan, pelayanan



makan/katering untuk jamaah, pembinaan manasik haji, pelayanan keamanan dan pelayanan keimigrasian.

#### F. Penelitian Terdahulu

1. (*Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Pelayanan Berbasis Digital Di Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta*) Oleh M. Mahfud Sakroni Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan 2020. Persamaan yang peneliti lakukan dalam penelitian ini yakni yang dibahas mengenai manajemen sumber daya manusia. Sedangkan perbedaan saudara Mahfud penelitiannya tentang pelayanan berbasis digital sedangkan peneliti membahas tentang memberikan pelayanan jamaah haji.
2. (*Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) dalam upaya meningkatkan pelayanan Nasabah (Studi Kasus di Baitul Mal wa Tamwil (BMT) Sahara Tulungagung*) Oleh Ridwan Fauzi, Jurusan Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung 2017. Persamaan yang peneliti lakukan dalam penelitian ini yakni yang dibahas tentang manajemen sumber daya manusia. Sedangkan perbedaan saudara Ridwan penelitiannya mengenai upaya peningkatan pelayanan Nasabah sedangkan peneliti membahas tentang memberikan pelayanan jamaah haji.
3. (*Manajemen Sumber Daya Manusia Kelompok Bimbingan Ibadah Haji di Al-Arofah Kabupaten Banyumas*) oleh Akhmad Arifudin, Fakultas Dakwah IAIN Purwokerto 2019. Persamaan yang peneliti lakukan dalam penelitian

ini yakni yang dibahas tentang manajemen sumber daya manusia dan objek yang diteliti adalah sama-sama ibadah haji. Perbedaannya saudara Akhmad meneliti tentang kelompok bimbingan ibadah haji sedangkan peneliti membahas tentang memberikan pelayanan jamaah haji.

#### G. Sistematika Penulisan

Sistematika yang akan disajikan oleh penulisan dalam beberapa bab, mengenai sistematika penulisan ini antara lain:

##### BAB I Pendahuluan

Bab pertama berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu, serta sistematika penulisan.

##### BAB II Kajian Teori dan Kerangka Pikir

Bab kedua terkait kajian-kajian teori yang akan dilaksanakan, berisikan manajemen sumber daya manusia, pelayanan haji, kebijakan pemerintah tentang penyelenggaraan ibadah haji pasca covid 19, Pedoman Covid 19 Pada Jamaah Haji, faktor penghambat dalam pelayanan, Asrama Haji dan kerangka pikir.

##### BAB III Metode Penelitian

Bab ketiga berisikan mengenai pendekatan serta jenis penelitian, lokasi, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, metode dan teknik pengumpulan data, teknik analisis dan keabsahan data.

##### BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab empat berisikan tentang gambaran umum lokasi penelitian, hasil penelitian dan pembahasan.

#### BAB V Penutup

Bab kelima berisikan akhir dari penelitian yaitu tentang kesimpulan dan rekomendasi.