

Analisis Pelayanan Dan Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia Pada Pelanggan Travel Haji Dan Umroh Arminareka Perdana Cabang Namlea Kab. Buru Tahun 2022

Sahla Ramli *)

M. Ridwan Basalamah **)

Rahmawati *)**

Email : sahlaramali@gmail.com

Universitas Islam Malang

Abstract

This research aims to describe human resource management strategies in Hajj and Umrah services at Arminareka Perdana travel. This research uses a quantitative approach using explanatory research methods. The population in this study was 123 Hajj and Umrah pilgrims from Travel Arminareka Perdana Branch, Namlea District. Buru in 2022. With calculations using the Slovin formula, a sample of 55 respondents was obtained. To solve the problems in this research, SPSS was used to analyze, normality test, classical assumption test, hypothesis test, multiple linear regression test and customized R^2 coefficient test. The results of this research simultaneously and partially service and HR strategy have a significant effect on customer satisfaction.

Keywords: Service, HR Strategy, Customer Satisfaction

Pendahuluan

Semakin bertambahnya lembaga yang bergelut di bidang penyelenggaraan haji dan umroh menimbulkan perusahaan jasa yang bergelut di bidang penyelenggaraan haji dan umroh tersebut saling bersaing untuk menarik simpati dan perhatian masyarakat, kesemuanya berlomba-lomba menawarkan pelayanan yang terbaik dengan berbagai kelebihan fasilitas dan keunggulan yang berbeda untuk menarik perhatian calon jamaah. Di dalam mewujudkan kesejahteraan rakyat diperlukannya pelayanan yang seoptimal mungkin kepada masyarakat.

Berkaitan dengan kualitas pelayanan ibadah haji dan umroh, masalah utama dialami oleh kementrian agama Indonesia sebagai sebuah instansi pelayanan haji dan umroh adalah banyaknya persaingan dari agen-agen travel. Travel Arminareka Perdana Cabang Namlea KAB. Buru merupakan salah satu agent travel penyediaan jasa Haji dan Umroh yang berada di kota Namlea KAB. Buru dan telah berkembang sejak tahun 2019. Travel Arminareka Perdana Cabang Namlea Kab. Buru telah diakui memberikan pelayanan dari mulai keberangkatan, ditanah suci, hingga kembali ke Indonesia dengan fasilitas yang dapat memberikan kenyamanan dan berusaha memberikan kepuasan dalam pelayanan guna meningkatkan kepercayaan jamaahnya.

Manajemen haji dan umroh merupakan suatu proses pengolahan kegiatan haji dan umroh dengan menggunakan fungsi manajemen sehingga ibadah haji dan umroh bisa terlaksana dengan efisien. Beberapa hal yang meliputi penyelenggaraan ibadah haji dan umroh yaitu pembinaan, pelayanan, perlindungan dan pelaksanaan haji dan umroh ini adalah upaya-upaya yang harus dilakukan pihak travel untuk menjamin keselamatan dan kenyamanan jamaah haji dan umroh selama berada di Arab Saudi dan menjaga barang-barang jamaah haji dan umroh ketika berada di pemondokan.

Strategi merupakan hal penting bagi perkembangan pihak travel karena strategi adalah sebuah rencana yang secara keseluruhan, akan berkaitan dengan usaha jasa untuk mengubah minat

calon konsumen potensial menjadi konsumen yang menikmati produk tersebut hal ini perlu dilakukan dalam mencapai sasaran atau tujuan yang efektif dan efisien. Perlu melakukan formulasi strategi dengan baik, dengan demikian sehingga dapat membantu penyusunan dan pengalokasian sumber daya yang dimiliki organisasi maupun pihak travel.

Kualitas pelayanan serta strategi manajemen sumber daya manusia merupakan alat utama bagi perusahaan untuk dapat menguasai pasar yang diharapkan. Oleh karena itu sangat penting bagi suatu perusahaan atau organisasi memiliki kualitas pelayanan yang baik dan juga merumuskan strategi manajemen sumber daya manusia yang tepat dalam rangka mencapai sasaran penjualan yang di targetkan. Sehingga penulis melihat dari permasalahan yang terjadi membuat putusan untuk mengangkat topik ini kedalam sebuah penelitian yang berjudul “Analisis Pelayanan Dan Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia Pada Pelanggan Travel Haji Dan Umroh Arminareka Perdana”

Landasan Teori Dan Pengembangan Hipotesis Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler (2021) kualitas pelayanan merupakan kinerja dari seseorang kepada orang lain yang dapat berupa tindakan yang tidak berwujud dan tidak mengarah pada kepemilikan suatu barang atau kepada siapa pun. Indikator kepuasan pelanggan menurut Tjiptono (2019:92):

1. Kesesuaian harapan.
2. Minat berkunjung kembali (beli ulang).
3. Kesiediaan merekomendasikan.

Pelayanan

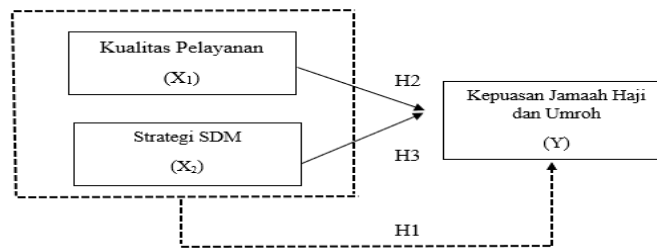
Definisi pelayanan menurut Gronroos (1990) adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Menurut Fitzsimmons (2015) lima indikator kualitas pelayanan yaitu:

1. *Reliability* yang ditandai dengan pemberian kualitas pelayanan yang tepat dan benar.
2. *Tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya.
3. *Responsiveness* ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
4. *Assurance* yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan kualitas pelayanan.
5. Empati yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia

Dalam konteks manajemen, strategi merujuk kepada rencana dan langkah-langkah yang diambil untuk mencapai tujuan yang ditetapkan oleh organisasi. Manajemen sumber daya manusia adalah pola penyebaran sumber daya manusia yang direncanakan dan kegiatan yang dimaksudkan untuk memungkinkan sebuah organisasi untuk mencapai tujuannya (Zehir 2016). Indikator manajemen sumber daya manusia menurut (Afandi, 2018:10):

1. Tugas kerja, yaitu rincian kegiatan yang harus dijalankan oleh karyawan.
2. Kualitas kerja, yaitu hasil kerja yang terstandar dan sesuai dengan yang diinginkan.
3. Kuantitas, yaitu jumlah hasil dari produksi kerja karyawan.
4. Ketepatan waktu, yaitu hasil produksi kerja karyawan.
5. Efektifitas biaya, yaitu menggunakan biaya yang tepat dan efisien.

**Gambar 1. Model Penelitian**

H1 : Pelayanan dan Strategi Manajemen Manusia berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan.

H2 : Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan.

H3 : Strategi Manajemen Manusia Sumber Daya Manusia berpengaruh parsial terhadap Kepuasan Pelanggan.

Metode Penelitian

Penelitian ini yaitu dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Dengan menggunakan metode penelitian explanatory research. Menurut Sugiyono (2017) explanatory research merupakan penelitian yang menjelaskan tentang sebab akibat antara variabel-variabel yang mempengaruhinya. Lokasi penelitian ini dilakukan pada Travel Haji dan Umroh Arminareka. Beralamat di Jl. BTN Bukit Permai Namlea, Indonesia, Maluku. Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan adalah data primer. Data primer adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti yang di dapat langsung dari responden dengan cara memberikan pertanyaan (kuesioner) observasi dan wawancara.

Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah 123 orang jamaah haji dan umroh Travel Arminareka Perdana Cabang Namlea KAB. Buru tahun 2022.

Sampel

Sampel yang digunakan dalam penelitian yakni teknik Simple Random Sampling. Rumus yang digunakan dalam penelitian ini adalah rumus Slovin dan ditemukan jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah sebanyak 55 responden.

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Uji Instrumen

Uji Validitas

Tabel 1 Uji Validitas

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Kepuasan Pelanggan	Y1.1	0,928	0,265	Valid
	Y1.2	0,936	0,265	Valid
	Y1.3	0,879	0,265	Valid
Pelayanan	X1.1	0,776	0,265	Valid
	X1.2	0,742	0,265	Valid
	X1.3	0,789	0,265	Valid
	X1.4	0,710	0,265	Valid
	X1.5	0,417	0,265	Valid
Strategi SDM	X2.1	0,717	0,265	Valid
	X2.2	0,796	0,265	Valid
	X2.3	0,711	0,265	Valid
	X2.4	0,777	0,265	Valid
	X2.5	0,668	0,265	Valid

Sumber: Pengolahan Data 2023

Berdasarkan pada uji validitas di tabel 1 menunjukkan bahwa nilai R hitung dari masing-masing pernyataan pada seluruh variabel memiliki nilai R hitung dari yang terendah 0.417 dan tertinggi 0.936 lebih besar dari nilai R tabel 0,265 yang berarti dapat dikatakan bahwa item pernyataan yang terdapat pada seluruh variabel dikatakan valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 2 Uji Reliabilitas

Variabel	Koefisien Reliabilitas	Cronbach's alpha	Keterangan
Kepuasan Pelanggan	0,902	0,6	Reliabel
Pelayanan	0,728	0,6	Reliabel
Strategi SDM	0,784	0,6	Reliabel

Sumber: Pengolahan Data 2023

Melihat dari hasil uji pada tabel 2 dapat diketahui bahwa nilai masing-masing variabel menunjukkan nilai koefisien reliabilitas > cronbach's alpha kepuasan pelanggan sebesar 0.902 pelayanan sebesar 0.728 dan strategi SDM sebesar 0.784 lebih besar dari 0,60. Hal tersebut mengindikasikan bahwa setiap item pernyataan pada seluruh variabel dikatakan reliabel untuk digunakan uji yang berulang.

Uji Normalitas

Tabel 3 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		55
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	1,27234509
Most Extreme Differences	Absolute	0,100
	Positive	0,100
	Negative	-0,090
Test Statistic		0,100
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: Pengolahan Data 2023

Melihat dari hasil uji pada tabel 3 bahwa nilai signifikan yang dapat dilihat dari Asymp. Sig.(2-tailed) sebesar 0,200 lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat dikatakan data di atas normal.

Uji Asumsi Klasik

Uji Multikolinieritas

Tabel 4 Uji Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Pelayanan	0,449	2,225	Tidak terjadi multikolinearitas
Strategi SDM	0,449	2,225	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber: Pengolahan Data 2023

Melihat dari hasil Uji pada tabel 4 bahwa variabel pelayanan dan strategi SDM memiliki nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 dan VIF memiliki nilai lebih kecil dari 10, maka dapat dikatakan data pada penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 5 Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig.	Keterangan
Pelayanan	0,471	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Strategi SDM	0,791	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber: Pengolahan Data 2023

Melihat hasil uji pada tabel 5 bahwa nilai signifikansi variabel pelayanan sebesar 0,471 dan nilai signifikansi variabel strategi SDM sebesar 0,791. Berdasarkan nilai signifikansi dari 2 variabel tersebut lebih dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa model regresi ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Hipotesis Simultan Uji F

Tabel 6 Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	160,109	2	80,054	47,619	.000 ^b
	Residual	87,419	52	1,681		
	Total	247,527	54			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), X2, X1						

Sumber: Pengolahan Data 2023

Melihat dari uji tabel 6 bisa diketahui F hitung sebesar 47.619 dengan nilai signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi (sig.) pada uji F kurang dari 0,05 sehingga H1 diterima. Maka hal ini menunjukkan bahwa secara simultan ada pengaruh antara pelayanan dan strategi SDM terhadap kepuasan pelanggan.

Parsial Uji t

Tabel 7 Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1,452	1,475		-0,984	0,330
	Pelayanan	0,414	0,102	0,498	4,052	0,000
	Strategi SDM	0,286	0,097	0,362	2,945	0,005
a. Dependent Variable: Y						

Sumber: Pengolahan Data 2023

Melihat dari hasil uji pada tabel 7 bahwasanya variabel pelayanan didapatkan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, variabel strategi SDM didapatkan nilai signifikan $0,005 < 0,05$, dimana hal ini menunjukkan bahwa pelayanan dan strategi SDM berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Analisis regresi linier berganda

Tabel 8 Analisis regresi linier berganda

Model		Coefficients ^a			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1,452	1,475		-0,984	0,330
	Pelayanan	0,414	0,102	0,498	4,052	0,000
	Strategi SDM	0,286	0,097	0,362	2,945	0,005

a. Dependent Variable: Y
Sumber: Pengolahan Data 2023

Persamaan di atas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Konstanta (α) sebesar -1.452 (negatif) menunjukkan bahwa jika pelayanan dan strategi SDM adalah 0, maka kepuasan pelanggan nilainya adalah negatif
2. Koefisien regresi variabel pelayanan sebesar 0,414 (positif) artinya jika variabel pelayanan mengalami kenaikan, maka kepuasan pelanggan akan mengalami kenaikan secara positif.
3. Koefisien regresi variabel strategi SDM sebesar 0,286 (positif) artinya jika variabel strategi SDM mengalami kenaikan, maka kepuasan pelanggan akan mengalami kenaikan secara positif.

Koefisien determinasi adjusted R²

Tabel 9 Koefisien determinasi adjusted R²

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.804 ^a	0,647	0,633	1,29658

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Pengolahan Data 2023

Berdasarkan pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai dari *Adjusted R Square* sebesar 0.633 hal tersebut dapat menunjukkan bahwa variabel independen pelayanan dan strategi SDM dapat menjelaskan terhadap kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen dalam penelitian ini sebesar 63%, sedangkan sisanya sebesar 37% dijelaskan oleh variabel lainnya di luar variabel pada penelitian ini.

Implikasi Hasil Penelitian

Pengaruh Pelayanan dan Strategi SDM Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil uji hipotesis secara simultan atau Bersama-sama menunjukkan ada pengaruh antara pelayanan dan strategi SDM terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menandakan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan oleh travel Arminareka Perdana Cabang Namlea KAB. Buru baik dalam hal memberi bantuan maupun pemenuhan kebutuhan jamaah serta strategi sumber daya manusianya yang diterapkan sesuai dengan kebutuhan maka akan timbul rasa kepuasan pada pelanggan travel Arminareka Perdana Cabang Namlea KAB. Buru. Peningkatan pelayanan dan strategi SDM secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Travel Arminareka Perdana Cabang Namlea KAB. Buru namun faktor peningkatan pelayanan merupakan hal utama yang mendorong tingkat kepuasan pelanggan Travel Arminareka Perdana.

Hasil ini sesuai dengan penelitian Intansari (2019) yang memperlihatkan, sumber daya manusia dan peningkatan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan anggota koperasi di KSPPS Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek.

Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan analisis pada uji t dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian yang menunjukkan distribusi frekuensi jawaban tertinggi didapat oleh item pernyataan bahwa kondisi

ruangan Travel Arminareka Perdana Cabang Namlea KAB. Buru tertata rapi, berarti dapat kita lihat bahwa kepuasan pelanggan pada Travel An-Nhal Cabang Namlea KAB. Buru dipengaruhi oleh tangibles. Hal ini juga menjelaskan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan maka akan membuat kepuasan pelanggan semakin tinggi.

Travel Arminareka Perdana Cabang Namlea KAB. Buru telah melakukan penyediaan pelayanan secara fisik atau tangibles, adapun yang dimaksud yaitu terjadi interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan secara tatap muka dan melibatkan penggunaan fasilitas fisik dan sumber daya lainnya yang berada di lokasi tempat layanan diberikan. Sehingga hal ini yang menyebabkan terdapat pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Travel Arminareka Perdana Cabang Namlea KAB. Buru. Penelitian ini akhirnya sejalan dengan Apriyanti (2017).

Pengaruh Strategi SDM Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan analisis pada uji t dalam penelitian ini menunjukkan bahwa strategi sumber daya manusia memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian yang menunjukkan distribusi frekuensi jawaban tertinggi didapat oleh item pernyataan bahwa pegawai Travel Arminareka Perdana Cabang Namlea KAB. Buru mengerjakan tugas kerja dengan baik, berarti dapat kita lihat bahwa kepuasan pelanggan pada Travel Arminareka Perdana Cabang Namlea KAB. Buru dipengaruhi oleh kualitas kerja. Hal ini juga menjelaskan bahwa semakin baik strategi sumber daya manusia yang diberikan maka akan membuat kepuasan pelanggan semakin tinggi.

Travel Arminareka Perdana Cabang Namlea KAB. Buru dalam menjalankan tugasnya sudah memenuhi standar dan sesuai dengan kebutuhan konsumen, adapun yang dimaksud yaitu pegawai melakukan tugasnya sesuai dengan SOP yang sudah ditentukan, seperti ketepatan waktu dan ketertiban dalam mengarahkan pelanggan Travel Arminareka Perdana Cabang Namlea KAB. Buru. Sehingga hal ini yang menyebabkan terdapat pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Travel Arminareka Perdana Cabang Namlea KAB. Buru. Hasil ini sesuai dengan penelitian (Asis 2021).

Kesimpulan, Keterbatasan Dan Saran

Kesimpulan :

1. Secara simultan pelayanan dan strategi SDM berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Didapat hasil bahwa pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
3. Selanjutnya pada strategi SDM juga memberikan hasil yang sama berupa pengaruh secara positif dan signifikan antara strategi SDM terhadap kepuasan pelanggan.

Keterbatasan :

1. Penelitian ini hanya mengandalkan data dari pernyataan dalam kuesioner yang dibatasi oleh indikator, sehingga data yang diperoleh kurang menggambarkan kondisi yang lebih luas.
2. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner sehingga data yang didapat dikelola berdasarkan hasil jawaban responden yang dikumpulkan melalui kuesioner saja.

Saran

1. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk mengambil sampel yang lebih besar untuk meningkatkan keakuratan data survey.

2. Penggunaan variabel yang ada dan penggunaan variabel yang berbeda atau penambahan jumlah variabel yang ada dan penggunaan alat analisis yang berbeda diharapkan sebagai peneliti.
3. Diharapkan peneliti selanjutnya untuk menggunakan metode pengumpulan data tidak hanya penyebaran kuesioner, peneliti dapat menambahkan metode wawancara mendalam terhadap responden.

Referensi

- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi 4, ANDI, Yogyakarta.
- Francis, A.U.(2014). Human Resource Management Practices and Employee retention in Nigeria's Manufacturing industries. *International Journal of Scientific & Engineering Research*, 5(2), 1741-1754. <https://doi.org/10.16/j.toxicon.2011.09.012>
- Fitzsimmons (2015) lima indikator kualitas pelayanan <http://portal.uqb.ac.id:808/167/4/BAB%20II.pdf>
- Glueck dan Jauch. (2000) *Manajemen Strategi dan Kebijakan Perusahaan*. Jakarta: Erlangga
- G.R Terry (dalam Hasibuan, 2014:2) <http://repository.unpas.ac.id/32845/5/BAB%20II.pdf>
- Gronroos, 1990, *Perceived Service Quality Model*. Published Ohio University Press, California
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hariandja, Marihat Tua Efendi, 2002, "Manajemen Sumber Daya Manusia", Grasindo, Jakarta.
- Herman, M., Normajatun, N., & Rahmita, D. (2019). Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *ASSIYAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 3 (1), 1-8.
- Mainardes, Ferreira and Raposo (2014). Strategy and Strategic Management Concepts: Are They Recognised By Management Students. *Journal of Business Administration and Management*, Vol. 1, XVII. http://www.fucape.br/_public/producao_cientifica/2/Strategy%20And%20Strategic.pdf. Diunduh pada 19 April 2018.
- Manajemen Sumber Daya Manusia Zehir 2016 https://www.researchgate.net/publication/311357703_Strategic_Human_Resource_Management_and_Firm_Performance_The_Mediating_Role_of_Entrepreneurial_Orientation
- Ouchi Oden, H (1981), *Transforming the Organization: A sociotechnical approach*, Greenwood Publishing: Westport, CT, USA.
- Tjiptono Fandy, 2008. *Service Management, Mewujudkan Layanan Prima*, Andy, Yogyakarta.
- Zabalza, K., & J. (n.d.). *Privatization and Changes In Human Resource*
- Zulkifli, Muhammad Arif dan Zulfadli Hamza (2022). *Analisis Pelayanan Ibadah Umroh Pada Perusahaan Jasa*

Sahla Ramli *) Adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unisma

M. Ridwan Basalamah **) Adalah Dosen Tetap Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unisma

Rahmawati *)** Adalah Dosen Tetap Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unisma