



## Peran Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah

Lailani<sup>1</sup> Abizal Muhammad Yati<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Prodi Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Banda Aceh

<sup>2</sup>Prodi Manajemen Haji dan Umrah Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Banda Aceh

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran sumber daya manusia (SDM) dalam meningkatkan kualitas pelayanan jamaah haji dan umrah serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi optimalisasi kinerja SDM dalam penyelenggaraan ibadah tersebut. Metode yang digunakan adalah penelitian kepustakaan (*library research*) dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Data diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, jurnal ilmiah, dan dokumen resmi yang relevan, kemudian dianalisis menggunakan teknik *content analysis*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SDM memiliki peran strategis sebagai ujung tombak pelayanan yang secara langsung berinteraksi dengan jamaah. Kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kompetensi teknis, sosial, dan spiritual yang dimiliki oleh SDM. Penerapan konsep pelayanan prima (*service excellence*) menjadi pendekatan penting dalam meningkatkan kepuasan jamaah. Selain itu, pengembangan SDM melalui pelatihan, pembinaan, dan pemanfaatan teknologi merupakan strategi utama dalam meningkatkan kualitas layanan. Dengan demikian, optimalisasi pengelolaan SDM secara berkelanjutan menjadi kunci dalam menciptakan pelayanan haji dan umrah yang berkualitas, profesional, dan berorientasi pada kepuasan jamaah.

**Kata kunci:** Sumber Daya Manusia, Pelayanan, Haji dan Umrah, Kualitas, Prima

### Abstract

This study aims to analyze the role of human resources (HR) in improving the quality of services for Hajj and Umrah pilgrims and to identify factors influencing the optimization of HR performance in organizing these religious services. The research employs a library research method with a descriptive qualitative approach. Data were collected from books, scientific journals, and relevant official documents and analyzed using content analysis techniques. The findings indicate that human resources play a strategic role as the frontline service providers who directly interact with pilgrims. Service quality is highly influenced by the technical, social, and spiritual competencies of HR. The implementation of service excellence is a key approach to enhancing pilgrim satisfaction. Furthermore, HR development through training, supervision, and the utilization of technology is essential in improving service quality. Therefore, sustainable HR management optimization is crucial in delivering high-quality, professional, and pilgrim-oriented Hajj and Umrah services.

**Keywords:** Human Resources, Hajj and Umrah Services, Service Quality, Service Excellence

✉ Corresponding author :  
[abizal.yati@ar-raniry.ac.id](mailto:abizal.yati@ar-raniry.ac.id)

## PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara dengan jumlah penduduk mayoritas beragama Islam terbesar di dunia. Kondisi demografis ini menjadikan Indonesia sebagai salah satu negara penyumbang jamaah haji dan umrah terbesar setiap tahunnya. Antusiasme masyarakat untuk melaksanakan ibadah ke Tanah Suci tidak hanya mencerminkan tingginya kesadaran spiritual, tetapi juga menunjukkan adanya kebutuhan akan layanan keagamaan yang profesional, terstruktur, dan berkualitas. Ibadah haji sebagai rukun Islam kelima merupakan kewajiban bagi setiap Muslim yang mampu secara finansial, fisik, dan mental, sedangkan ibadah umrah menjadi alternatif yang dapat dilaksanakan sepanjang tahun. Dalam praktiknya, kedua ibadah ini tidak hanya memiliki dimensi spiritual, tetapi juga melibatkan aspek sosial, budaya, ekonomi, dan manajerial yang kompleks (Naad et al., 2024).

Peningkatan jumlah jamaah haji dan umrah dari tahun ke tahun berdampak pada berkembangnya industri jasa perjalanan religi di Indonesia. Hal ini ditandai dengan semakin banyaknya biro perjalanan haji dan umrah yang menawarkan berbagai paket layanan dengan beragam fasilitas. Kehadiran biro perjalanan tersebut berperan penting dalam membantu jamaah, mulai dari pengurusan administrasi, penyediaan transportasi, akomodasi, konsumsi, hingga pelaksanaan bimbingan manasik dan pendampingan selama ibadah berlangsung. Namun, kompleksitas layanan tersebut menuntut adanya sistem pengelolaan yang terintegrasi dan profesional agar seluruh proses berjalan efektif, efisien, serta mampu memberikan kenyamanan dan keamanan bagi jamaah.

Dalam konteks organisasi, keberhasilan penyelenggaraan layanan haji dan umrah sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia (SDM) yang terlibat di dalamnya. SDM merupakan aset utama yang berperan sebagai penggerak organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Huzain (2021) menegaskan bahwa SDM merupakan kekuatan strategis yang memiliki peran sentral dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi. Oleh karena itu, kualitas SDM menjadi faktor krusial dalam memastikan pelayanan yang optimal, khususnya dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang sarat dengan nilai-nilai pelayanan keagamaan.

Selain itu, dalam perspektif regulasi, pemerintah Indonesia memiliki tanggung jawab utama dalam penyelenggaraan ibadah haji sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. Pemerintah tidak hanya berperan sebagai regulator, tetapi juga sebagai fasilitator dan koordinator yang mengintegrasikan berbagai pihak terkait, baik di dalam negeri maupun dengan pemerintah Arab Saudi. Penyelenggaraan ibadah haji dan umrah mencakup berbagai aspek pelayanan, seperti bimbingan manasik, layanan kesehatan, transportasi, akomodasi, serta perlindungan jamaah. Kompleksitas tersebut menuntut adanya sistem manajemen yang profesional, transparan, akuntabel, dan berbasis pada prinsip pelayanan publik (Bakti, 2018).

Di era globalisasi dan modernisasi saat ini, industri jasa, termasuk layanan haji dan umrah, mengalami perkembangan yang sangat pesat. Persaingan antar penyelenggara layanan semakin ketat, sehingga menuntut adanya inovasi dan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Penyelenggaraan ibadah haji dan umrah tidak lagi dapat dilakukan secara konvensional, melainkan harus mengadopsi pendekatan manajemen modern yang berorientasi pada kepuasan jamaah. Keberhasilan pelayanan tidak hanya diukur dari keberangkatan dan kepulangan jamaah secara administratif, tetapi juga dari kualitas pengalaman ibadah yang dirasakan, seperti tingkat

kenyamanan, keamanan, kemudahan akses layanan, serta kekhusyukan dalam beribadah (Rosadi, 2011).

Dalam hal ini, SDM menjadi faktor kunci yang menentukan kualitas pelayanan tersebut. SDM merupakan ujung tombak organisasi karena berinteraksi langsung dengan jamaah dalam berbagai situasi pelayanan. Kompetensi teknis, kemampuan komunikasi interpersonal, profesionalitas kerja, serta sikap pelayanan yang ramah dan empatik sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan jamaah. Namun demikian, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai permasalahan yang berkaitan dengan kualitas SDM, seperti kurangnya kompetensi petugas, lemahnya koordinasi antar tim, pelayanan yang kurang responsif, serta terbatasnya program pelatihan dan pengembangan SDM (Yusica, 2017).

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan SDM dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah masih memerlukan perhatian serius. Pengembangan SDM tidak hanya sebatas peningkatan keterampilan teknis, tetapi juga mencakup pembinaan sikap, etika pelayanan, serta pemahaman nilai-nilai keagamaan yang menjadi dasar dalam memberikan layanan kepada jamaah. Dalam konteks ini, pelatihan, pendidikan, serta peningkatan motivasi kerja menjadi langkah strategis yang harus dilakukan secara berkelanjutan. Dahnil (2024) menegaskan bahwa investasi dalam pengembangan SDM merupakan salah satu kunci utama dalam meningkatkan kualitas layanan organisasi.

Di sisi lain, meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap kualitas layanan juga mendorong biro perjalanan haji dan umrah untuk lebih selektif dalam mengelola SDM. Jamaah tidak hanya mempertimbangkan biaya, tetapi juga kualitas layanan yang diberikan, sehingga lembaga penyelenggara dituntut untuk memiliki SDM yang profesional, kompeten, dan berintegritas. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat erat kaitannya dengan kualitas SDM yang dimiliki oleh suatu organisasi.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa peran SDM dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah sangatlah strategis dan menentukan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam peran SDM dalam meningkatkan kualitas pelayanan jamaah haji dan umrah, serta mengidentifikasi strategi pengembangan SDM yang efektif dan berkelanjutan dalam mendukung peningkatan kualitas layanan tersebut. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis dalam pengembangan manajemen pelayanan haji dan umrah di Indonesia.

## **METODOLOGI**

Penelitian ini menggunakan metode *library research* atau penelitian kepustakaan dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Metode ini memanfaatkan berbagai sumber tertulis seperti buku, jurnal, artikel ilmiah, dan dokumen resmi sebagai bahan utama dalam menganalisis permasalahan secara sistematis (Subagiya, 2023).

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari literatur utama yang membahas sumber daya manusia, manajemen pelayanan, serta penyelenggaraan haji dan umrah. Sementara itu, data sekunder berasal dari buku pendukung, jurnal ilmiah, artikel, dan dokumen lain yang relevan (Alfina, 2026).

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumentasi dengan cara membaca, mencatat, mengklasifikasikan, dan menelaah berbagai sumber pustaka secara sistematis. Data yang diperoleh kemudian dikelompokkan berdasarkan tema-tema utama, seperti kompetensi SDM, kualitas pelayanan, profesionalitas petugas, dan kepuasan jamaah.

Analisis data dilakukan menggunakan metode *content analysis*, yaitu dengan menginterpretasikan, membandingkan, dan mensintesis data untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai peran SDM dalam meningkatkan kualitas pelayanan jamaah haji dan umrah (Solikha, 2025).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Peran Strategis SDM dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah**

Sumber daya manusia (SDM) merupakan elemen kunci dalam menentukan keberhasilan pelayanan jamaah haji dan umrah. Dalam konteks penyelenggaraan ibadah ini, SDM tidak hanya berfungsi sebagai pelaksana teknis, tetapi juga sebagai aktor utama yang berinteraksi secara langsung dengan jamaah. Interaksi yang intens tersebut menjadikan kualitas pelayanan sangat bergantung pada sikap, kompetensi, integritas, serta profesionalisme SDM yang terlibat. Dengan demikian, SDM tidak hanya berperan sebagai pelayan administratif, tetapi juga sebagai representasi lembaga yang memberikan pengalaman ibadah yang bermakna bagi jamaah.

Penyelenggaraan ibadah haji dan umrah merupakan rangkaian kegiatan yang kompleks dan multidimensional. Kegiatan tersebut meliputi proses administrasi, bimbingan manasik, pengaturan transportasi dan akomodasi, pelayanan konsumsi, hingga pendampingan jamaah selama pelaksanaan ibadah di Tanah Suci (Tohari, M., Faqihudin, A., & Azzahra, A. S. N., 2024). Kompleksitas ini menuntut SDM yang tidak hanya memiliki kemampuan teknis, tetapi juga mampu beradaptasi dengan berbagai situasi dinamis di lapangan, termasuk menghadapi kondisi darurat, perbedaan budaya, serta karakteristik jamaah yang beragam. Dalam hal ini, SDM berperan sebagai ujung tombak yang menentukan apakah pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan jamaah atau justru menimbulkan ketidakpuasan.

Mewujudkan pelayanan yang berkualitas bukanlah hal yang sederhana. Diperlukan perencanaan yang matang, pengelolaan yang sistematis, serta komitmen organisasi dalam menjaga standar pelayanan. Upaya peningkatan kualitas layanan harus memperhatikan berbagai faktor penting, seperti identifikasi determinan utama kualitas jasa, pengelolaan ekspektasi jamaah, penyediaan bukti kualitas layanan, edukasi kepada jamaah, penguatan budaya kualitas dalam organisasi, pemanfaatan teknologi (*automating quality*), tindak lanjut terhadap layanan yang telah diberikan, serta pengembangan sistem informasi kualitas layanan (Wasi'an, 2023). Keseluruhan faktor tersebut pada akhirnya sangat bergantung pada kesiapan dan kemampuan SDM dalam mengimplementasikannya secara konsisten.

Secara teoritis, kualitas pelayanan dapat dianalisis menggunakan pendekatan SERVQUAL yang mencakup lima dimensi utama, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Kelima dimensi ini memiliki keterkaitan yang sangat erat dengan kualitas SDM. Keandalan tercermin dari kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara konsisten, tepat waktu, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Daya tanggap terlihat dari kecepatan dan ketepatan petugas dalam merespons kebutuhan dan keluhan jamaah. Jaminan berkaitan dengan kompetensi, kredibilitas, serta kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada jamaah. Empati mencerminkan kepedulian dan kemampuan SDM dalam memahami kondisi jamaah yang beragam, baik dari aspek usia, kesehatan, latar belakang pendidikan, maupun kondisi psikologis. Sementara itu, bukti fisik berkaitan dengan fasilitas dan sarana pendukung pelayanan yang meskipun bersifat non-human, tetap memerlukan pengelolaan yang optimal oleh SDM.

Dalam praktik penyelenggaraan haji dan umrah, masih ditemukan berbagai kendala yang menunjukkan bahwa kualitas SDM belum sepenuhnya optimal. Permasalahan seperti kurangnya kompetensi teknis petugas, lemahnya koordinasi antar tim, komunikasi yang kurang efektif, serta pelayanan yang belum responsif menjadi tantangan yang sering muncul di lapangan. Selain itu, keterbatasan pelatihan dan pengembangan SDM secara berkelanjutan juga menjadi faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan tidak hanya ditentukan oleh sistem yang baik, tetapi juga sangat bergantung pada kualitas individu yang menjalankan sistem tersebut.

Untuk perspektif manajemen modern, pengelolaan SDM tidak hanya berfokus pada aspek operasional, tetapi juga mencakup pengembangan kapasitas, peningkatan motivasi kerja, serta pembentukan budaya organisasi yang berorientasi pada pelayanan. SDM yang memiliki kompetensi tinggi namun tidak didukung oleh motivasi dan budaya kerja yang baik akan sulit menghasilkan pelayanan yang optimal. Oleh karena itu, diperlukan strategi pengelolaan SDM yang komprehensif, mulai dari proses rekrutmen yang selektif, pelatihan yang berkelanjutan, hingga evaluasi kinerja yang objektif dan berbasis indikator pelayanan. Di sisi lain, perkembangan teknologi informasi juga memberikan peluang bagi peningkatan kualitas pelayanan haji dan umrah. Pemanfaatan sistem digital dalam pengelolaan administrasi, komunikasi dengan jamaah, serta monitoring pelayanan dapat meningkatkan efisiensi dan transparansi. Namun demikian, keberhasilan implementasi teknologi tersebut tetap bergantung pada kesiapan SDM dalam mengoperasikan dan mengelolanya. Dengan kata lain, teknologi tidak dapat menggantikan peran SDM, melainkan hanya sebagai alat pendukung yang memperkuat kualitas pelayanan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa SDM memiliki peran strategis dalam menentukan kualitas pelayanan jamaah haji dan umrah. SDM tidak hanya menjadi pelaksana, tetapi juga menjadi faktor penentu keberhasilan layanan secara keseluruhan. Oleh karena itu, pengembangan SDM yang berkelanjutan, profesional, dan berbasis nilai-nilai pelayanan keagamaan menjadi suatu keharusan dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Pendekatan ini diharapkan mampu menciptakan pelayanan yang tidak hanya memenuhi standar administratif, tetapi juga memberikan pengalaman ibadah yang nyaman, aman, dan bermakna bagi jamaah.

### **Pelayanan Prima sebagai Pendekatan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan**

Upaya meningkatkan kualitas pelayanan jamaah haji dan umrah tidak dapat dilepaskan dari penerapan konsep pelayanan prima (*service excellence*). Pelayanan prima merupakan suatu pendekatan yang menempatkan kepuasan jamaah sebagai tujuan utama melalui penyediaan layanan yang tidak hanya memenuhi kebutuhan dasar, tetapi juga mampu melampaui harapan mereka. Dalam konteks ibadah haji dan umrah, pelayanan prima memiliki makna yang lebih luas dan mendalam, karena tidak hanya berkaitan dengan aspek administratif dan teknis, tetapi juga menyentuh dimensi spiritual jamaah. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan harus mampu menciptakan pengalaman ibadah yang nyaman, aman, serta mendukung kekhusyukan dalam menjalankan rangkaian ibadah di Tanah Suci.

Pelayanan yang berkualitas tidak semata-mata diukur dari kelengkapan fasilitas, ketepatan prosedur, atau efisiensi waktu, tetapi juga dari kualitas interaksi antara petugas dan jamaah. Aspek komunikasi interpersonal menjadi elemen penting dalam pelayanan, karena melalui komunikasi yang baik, petugas dapat memahami kebutuhan, harapan, serta kondisi jamaah yang beragam. Jamaah haji dan umrah memiliki latar belakang yang berbeda-beda, baik dari segi usia, tingkat

pendidikan, kondisi kesehatan, maupun pengalaman beribadah. Oleh karena itu, kemampuan petugas dalam berkomunikasi secara efektif, empatik, dan persuasif menjadi faktor yang sangat menentukan dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas.

Interaksi yang positif antara petugas dan jamaah akan menciptakan rasa aman, nyaman, dan kepercayaan. Rasa percaya ini sangat penting, mengingat jamaah berada dalam lingkungan yang berbeda secara budaya, bahasa, dan sistem pelayanan. Dalam situasi tersebut, petugas tidak hanya berperan sebagai penyedia layanan, tetapi juga sebagai pendamping yang memberikan arahan, solusi, serta dukungan emosional kepada jamaah. Dengan demikian, pelayanan prima dalam konteks haji dan umrah harus mampu mengintegrasikan aspek teknis dan aspek humanis secara seimbang.

Selain aspek teknis dan interpersonal, pelayanan dalam penyelenggaraan haji dan umrah juga harus didasarkan pada nilai-nilai keislaman. Nilai-nilai seperti amanah, ikhlas, tanggung jawab, sabar, dan profesionalitas menjadi landasan moral yang harus dimiliki oleh setiap petugas. Pelayanan yang dilandasi oleh nilai-nilai tersebut tidak hanya menghasilkan kepuasan secara fungsional, tetapi juga memberikan dampak spiritual bagi jamaah. Dalam hal ini, petugas tidak sekadar menjalankan tugas administratif, melainkan juga berperan sebagai fasilitator ibadah yang memiliki tanggung jawab moral untuk membantu jamaah menjalankan ibadah dengan baik dan benar. Sehingga konsep pelayanan prima juga menuntut adanya konsistensi dalam pemberian layanan. Pelayanan yang baik tidak hanya dilakukan pada tahap awal, tetapi harus dipertahankan hingga seluruh rangkaian ibadah selesai. Konsistensi ini mencerminkan profesionalitas organisasi serta komitmen terhadap kualitas layanan. Untuk mencapai hal tersebut, diperlukan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas, sistem pengawasan yang efektif, serta evaluasi berkala terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Namun untuk mewujudkan pelayanan prima bukanlah hal yang mudah. Diperlukan upaya yang terencana, sistematis, dan berkelanjutan. Peningkatan kompetensi SDM melalui pelatihan dan pendidikan menjadi langkah awal yang penting. Selain itu, organisasi juga perlu mengelola ekspektasi jamaah dengan memberikan informasi yang jelas dan transparan mengenai layanan yang akan diterima. Pengelolaan ekspektasi yang baik akan membantu mengurangi kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh jamaah. Kemudian juga pembentukan budaya organisasi yang berorientasi pada kualitas layanan juga menjadi faktor penentu keberhasilan pelayanan prima. Budaya organisasi yang menekankan pada nilai pelayanan, kerja sama tim, tanggung jawab, dan integritas akan mendorong setiap individu untuk memberikan kinerja terbaiknya. Tanpa adanya budaya organisasi yang kuat, pelayanan prima hanya akan menjadi konsep normatif yang sulit diimplementasikan secara nyata.

Jadi perkembangan teknologi informasi juga dapat dimanfaatkan sebagai bagian dari upaya mewujudkan pelayanan prima. Penggunaan sistem digital dalam pengelolaan data jamaah, komunikasi layanan, serta monitoring pelaksanaan ibadah dapat meningkatkan efisiensi dan transparansi. Namun demikian, teknologi hanya berfungsi sebagai alat pendukung, sementara kualitas pelayanan tetap ditentukan oleh SDM yang mengoperasikannya. Oleh karena itu pelayanan prima dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah merupakan suatu pendekatan yang holistik, yang mencakup aspek teknis, interpersonal, dan spiritual. Keberhasilan penerapannya sangat bergantung pada kualitas SDM, sistem manajemen yang baik, serta komitmen organisasi dalam menjaga standar pelayanan. Oleh karena itu, implementasi pelayanan prima harus dilakukan secara berkelanjutan agar mampu memberikan layanan yang tidak hanya

memuaskan secara administratif, tetapi juga memberikan pengalaman ibadah yang bermakna dan berkualitas bagi jamaah.

### **Pengembangan SDM sebagai Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan**

Pengembangan sumber daya manusia (SDM) merupakan langkah strategis yang harus dilakukan secara berkelanjutan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan jamaah haji dan umrah. Dalam konteks penyelenggaraan ibadah yang kompleks dan multidimensional, keberadaan SDM yang kompeten dan profesional menjadi faktor penentu keberhasilan layanan. Oleh karena itu, pengembangan SDM tidak hanya berfokus pada peningkatan keterampilan teknis semata, tetapi juga mencakup pembinaan sikap, nilai, etika, serta karakter yang mencerminkan profesionalitas dan integritas dalam pelayanan.

Dalam konteks pelayanan haji dan umrah, pengembangan SDM perlu diarahkan pada tiga aspek utama, yaitu kompetensi teknis, kompetensi sosial, dan kompetensi spiritual. Kompetensi teknis berkaitan dengan kemampuan operasional yang mencakup pemahaman terhadap prosedur administrasi, regulasi penyelenggaraan haji dan umrah, serta tata cara pelaksanaan ibadah sesuai dengan tuntunan syariat (Fikri, M. Z., Mutamakkin, N., & Nisa, E. K., 2025). Kompetensi ini sangat penting untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan serta meminimalisir kesalahan dalam pelaksanaan ibadah. Selanjutnya, kompetensi sosial berkaitan dengan kemampuan interpersonal yang dimiliki oleh SDM, seperti komunikasi efektif, empati, kemampuan membangun hubungan, serta kerja sama dalam tim. Dalam pelayanan haji dan umrah, petugas akan berhadapan dengan jamaah yang memiliki latar belakang yang beragam, baik dari segi usia, pendidikan, budaya, maupun kondisi kesehatan. Oleh karena itu, kemampuan untuk berinteraksi secara humanis dan adaptif menjadi hal yang sangat penting agar pelayanan dapat diterima dengan baik oleh jamaah.

Sementara itu, kompetensi spiritual merupakan aspek yang membedakan pelayanan haji dan umrah dengan pelayanan jasa lainnya. Kompetensi ini berkaitan dengan internalisasi nilai-nilai keislaman seperti amanah, keikhlasan, tanggung jawab, kesabaran, serta orientasi ibadah dalam setiap aktivitas pelayanan. SDM yang memiliki kompetensi spiritual yang baik tidak hanya bekerja secara profesional, tetapi juga memiliki kesadaran bahwa pelayanan yang diberikan merupakan bagian dari ibadah dan bentuk pengabdian kepada Allah SWT. Hal ini akan mendorong munculnya sikap pelayanan yang tulus, penuh dedikasi, dan berorientasi pada keberkahan.

Pengembangan SDM dapat dilakukan melalui berbagai strategi yang terencana dan berkelanjutan. Salah satu strategi utama adalah melalui pelatihan (*training*) yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan wawasan petugas. Pelatihan dapat dilakukan secara berkala dengan materi yang disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan, seperti pelatihan manasik, pelayanan prima, komunikasi efektif, serta penanganan situasi darurat. Selain pelatihan, pembinaan (*coaching*) juga menjadi aspek penting dalam pengembangan SDM. Pembinaan bertujuan untuk memastikan bahwa nilai-nilai pelayanan dapat diterapkan secara konsisten dalam praktik kerja sehari-hari.

Selain itu, supervisi dan evaluasi kinerja secara berkala juga diperlukan untuk mengukur tingkat efektivitas pelayanan yang diberikan. Evaluasi ini dapat dilakukan melalui penilaian kinerja individu, umpan balik dari jamaah, serta monitoring terhadap pelaksanaan tugas di lapangan. Hasil evaluasi tersebut dapat menjadi dasar dalam merumuskan kebijakan pengembangan SDM yang lebih tepat sasaran. Proses rekrutmen yang selektif juga merupakan bagian penting dalam strategi pengembangan SDM. Organisasi perlu memastikan bahwa SDM yang direkrut tidak

hanya memiliki kompetensi teknis yang memadai, tetapi juga memiliki integritas, komitmen, serta kesesuaian nilai dengan budaya organisasi. Rekrutmen yang tepat akan memudahkan proses pengembangan SDM di tahap selanjutnya.

Di era digital saat ini, pengembangan SDM juga perlu diarahkan pada peningkatan literasi teknologi. Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan haji dan umrah, seperti sistem pendaftaran online, manajemen data jamaah, serta komunikasi berbasis digital, dapat meningkatkan efisiensi, akurasi, dan transparansi layanan. Oleh karena itu, SDM dituntut untuk mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi serta memiliki kemampuan dalam mengoperasikan sistem digital yang digunakan dalam pelayanan. Selain faktor kompetensi, motivasi kerja juga menjadi aspek penting dalam meningkatkan kinerja SDM. Motivasi yang tinggi akan mendorong individu untuk bekerja secara optimal dan memberikan pelayanan terbaik kepada jamaah. Untuk itu, organisasi perlu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, kepemimpinan yang inspiratif, serta sistem penghargaan dan apresiasi yang adil. Dukungan organisasi terhadap kesejahteraan dan pengembangan karier SDM juga akan meningkatkan loyalitas dan komitmen dalam bekerja.

Dengan demikian, pengembangan SDM merupakan investasi jangka panjang yang memiliki dampak signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan jamaah haji dan umrah. SDM yang berkualitas tidak hanya mampu menjalankan tugas secara profesional, tetapi juga mampu memberikan pelayanan yang humanis, empatik, dan bermakna. Oleh karena itu, pengelolaan SDM yang sistematis, terencana, dan berkelanjutan menjadi kebutuhan yang tidak dapat diabaikan dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Pendekatan ini diharapkan mampu menghasilkan layanan yang tidak hanya berkualitas secara teknis, tetapi juga memberikan nilai tambah dalam pengalaman spiritual jamaah.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil kajian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia (SDM) memiliki peran yang sangat strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan jamaah haji dan umrah. SDM tidak hanya berfungsi sebagai pelaksana teknis, tetapi juga sebagai aktor utama yang berinteraksi langsung dengan jamaah, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan sangat dipengaruhi oleh kompetensi, profesionalisme, serta sikap pelayanan yang dimiliki oleh SDM.

Kualitas pelayanan jamaah haji dan umrah pada dasarnya merupakan refleksi dari kualitas SDM. Hal ini terlihat dari kemampuan SDM dalam memberikan pelayanan yang andal, responsif, serta mampu memberikan jaminan dan empati kepada jamaah. Selain itu, pelayanan yang berkualitas juga ditentukan oleh kemampuan SDM dalam membangun komunikasi yang efektif dan memahami kebutuhan jamaah yang beragam.

Penerapan konsep pelayanan prima (*service excellence*) menjadi pendekatan penting dalam meningkatkan kualitas layanan. Pelayanan tidak hanya dituntut untuk memenuhi kebutuhan jamaah, tetapi juga harus mampu melampaui harapan mereka. Dalam konteks ini, integrasi antara kualitas teknis pelayanan dan kualitas interaksi interpersonal menjadi kunci utama dalam menciptakan pengalaman ibadah yang nyaman dan bermakna. Lebih lanjut, pelayanan haji dan umrah juga harus dilandasi oleh nilai-nilai keislaman seperti amanah, ikhlas, dan tanggung jawab, sehingga pelayanan tidak hanya bersifat profesional, tetapi juga memiliki dimensi spiritual.

Pengembangan SDM menjadi faktor yang sangat menentukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Upaya pengembangan perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui pelatihan,

pembinaan, rekrutmen yang selektif, serta pemanfaatan teknologi. Penguatan kompetensi teknis, sosial, dan spiritual harus dilakukan secara terintegrasi agar SDM mampu menghadapi kompleksitas pelayanan yang terus berkembang.

Dengan demikian, optimalisasi peran SDM harus menjadi prioritas utama dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Pengelolaan SDM yang sistematis dan berkelanjutan diharapkan mampu menghasilkan pelayanan yang berkualitas, meningkatkan kepuasan jamaah, serta mendukung terciptanya pengalaman ibadah yang lebih khushyuk, aman, dan nyaman.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfina. (2026). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Armstrong, M. (2006). *Human Resource Management Practice*. London: Kogan Page.
- Bakti, A. (2018). Manajemen Pelayanan Publik dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(2), 120–135.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Dahnil, M. (2024). Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Industri Jasa Keagamaan. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 10(1), 45–60.
- Hasibuan, M. S. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Huzain. (2021). Peran Strategis SDM dalam Organisasi Modern. *Jurnal Manajemen*, 7(1), 15–25.
- Naad, et al. (2024). Kompleksitas Manajemen Haji dan Umrah di Era Modern. *Jurnal Studi Islam*, 12(2), 88–102.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Rosadi, A. (2011). Kualitas Pelayanan dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji. *Jurnal Ilmu Dakwah*, 4(1), 77–90.
- Solikha. (2025). *Analisis Konten dalam Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Deepublish.
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at Work: Models for Superior Performance*. New York: Wiley.
- Subagiya. (2023). Metode Penelitian Kepustakaan dalam Kajian Ilmiah. *Jurnal Pendidikan*, 9(1), 30–40.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.
- Yusica. (2017). Evaluasi Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 3(2), 101–115.