

**JURNAL**

**URGENSI IMPLEMENTASI SIM DAN PENGEMBANGAN SDM BIRO UMRAH DALAM  
UPAYA MENGOPTIMALKAN PELAYANAN DI PT AR-RAHMAH TOUR KENDAL**

Disusun Untuk Ujian Munaqosah

Dosen Pembimbing: **Dr. H. Anasom, M. Hum.**



*ace*  
*Anasom*  
27/03/2024



Disusun Oleh:

**Ilham Akbar Zulfikar**  
2001056062

**MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG  
2024**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Jl. Prof. Dr. H. Hamka km. 2 Kampus III Ngaliyan, Semarang 50185  
Telepon (024) 7606405, Faksimili (024) 7601291, Website : [www.fakdakom.walisongo.ac.id](http://www.fakdakom.walisongo.ac.id)

**PENGESAHAN UJIAN MUNAQSAH  
JURNAL SINTA 3**

**“URGENSI IMPLEMENTASI SIM DAN PENGEMBANGAN SDM BIRO UMRAH DALAM  
UPAYA MENGOPTIMALKAN PELAYANAN DI PT AR-RAHMAH TOUR KENDAL”**

Disusun Oleh:

**Ilham Akbar Zulfikar**  
**2001056062**

Telah dipertahankan dan diujikan di depan Dewan Penguji  
Pada tanggal 22 Maret 2024 dan dinyatakan **LULUS MEMENUHI SYARAT**  
Guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Susunan Dewan Penguji

Ketua / Penguji I

**Dr. H. Abdul Sattar, M. Ag**

NIP. 197308141998031001

Sekretaris / Penguji III

**H. Abdul Rozaq, M.S.I**

NIP. 198010222009011009

Sekretaris / Penguji II

**Dr. H. Anasom, M. Hum**

NIP. 196612251994031004

Penguji IV

**Dr. Kurnia Muhajarah, M.S.I**

NIP. 198508292019032008

Mengetahui Dosen Pembimbing

**Dr. H. Anasom, M. Hum**

NIP. 196612251994031004

Disahkan Oleh

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi



**Prof. Dr. H. Ilyas Supena, M. Ag**

NIP. 19720410 2001 121 003

# JURNAL

## URGENSI IMPLEMENTASI SIM DAN PENGEMBANGAN SDM BIRO UMRAH DALAM UPAYA MENGOPTIMALKAN PELAYANAN DI PT AR-RAHMAH TOUR KENDAL

Disusun Untuk Ujian Munaqosah

Dosen Pembimbing: **Dr. H. Anasom, M. Hum.**



Disusun Oleh:

**Ilham Akbar Zulfikar**  
2001056062

**MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG  
2024**

## Urgensi Implementasi SIM dan Pengembangan SDM Biro Umrah dalam Upaya Mengoptimalkan Pelayanan di PT Ar-Rahmah Tour Kendal

Ilham Akbar Zulfikar,<sup>1</sup> Anasom<sup>2</sup>

Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang  
[ilham\\_akbar\\_zulfikar\\_2001056062@walisongo.ac.id](mailto:ilham_akbar_zulfikar_2001056062@walisongo.ac.id)

### ABSTRACT

*This research aims to discuss the importance of Implementing Management Information Systems and Human Resource Development at the Umrah Bureau. The research background is the researcher's interest in establishing an Umrah Bureau with the best service quality. Research uses Qualitative Methods. Data was obtained through Literature Studies, Observations and Interviews. Every company has employees as Human Resources who are tasked with running the company's operations. Today's technological era demands that company drivers become more creative and continue to learn to keep up with the times. The company, in this case the Umrah Bureau, needs to have the best MIS Technology and Human Resources to make a positive contribution to smooth operations. HR is an important company asset. Likewise, having a MIS in the company can help HR in carrying out their duties. MIS must be supported by competent Human Resources. Therefore, MIS and HR have an urgency to pay attention to. MIS implementation must be balanced with quality Human Resources. To improve the quality of Human Resources, companies can carry out Human Resource Development. Researchers conducted a Case Study at PT Ar-Rahmah Tour Kendal. Through this research, it is known that the Umrah Bureau has successfully implemented MIS and Human Resource Development. The research results show that MIS implementation and HR development are very important to implement because they can have a positive influence on optimizing the quality of Umrah Bureau services and the company's progress in the future.*

**Keywords:** *SIM implementation, HR development, Umrah bureau services.*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan membahas Pentingnya Implementasi Sistem Informasi Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia di Biro Umrah. Latar belakang penelitian ialah Ketertarikan peneliti mendirikan Biro Umrah dengan kualitas pelayanan terbaik. Penelitian menggunakan Metode Kualitatif. Data didapatkan melalui Studi Literatur, Observasi dan Wawancara. Setiap perusahaan memiliki karyawan sebagai SDM yang bertugasmengjalankan operasional perusahaan. Zaman yang serba teknologi dewasa ini, menuntut penggerak perusahaan semakin kreatif dan terus belajar mengikuti perkembangan zaman. Perusahaan dalam kasus ini Biro Umrah, perlu memiliki sebuah Teknologi SIM dan Sumber Daya Manusia terbaik untuk memberikan kontribusi positif dalam kelancaran operasional. SDM merupakan aset penting perusahaan. Demikian pula dengan adanya SIM di perusahaan dapat membantu SDM dalam melaksanakan tugasnya. SIM harus di dukung oleh SDM yang memiliki kompetensi. Oleh karenanya, SIM dan SDM memiliki urgensi untuk diperhatikan. Implementasi SIM harus diimbangi dengan SDM yang berkualitas. Untuk meningkatkan Kualitas SDM, perusahaan dapat melaksanakan Pengembangan SDM. Peneliti melakukan Studi Kasus di PT Ar-Rahmah Tour Kendal. Melalui penelitian ini, diketahui bahwa Biuro Umrah tersebut telah sukses mengimplementasikan SIM dan pengembangan SDM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi SIM dan Pengembangan SDM sangat penting untuk dilaksanakan karena dapat memberikan pengaruh positif terhadap optimalisasi kualitas pelayanan biro umrah serta kemajuan perusahaan di masa depan.

**Kata Kunci:** *Implementasi SIM, Pengembangan SDM, Pelayanan Biro Umrah.*



## 1. PENDAHULUAN

Dalam zaman yang serba digital seperti sekarang ini, penggunaan Sistem Informasi Manajemen di sebuah perusahaan menjadi kebutuhan yang harus direalisasikan. Sistem Informasi Manajemen pada perusahaan atau biasa di singkat SIM Perusahaan merupakan sebuah sistem yang dibuat secara khusus oleh suatu lembaga atau perusahaan untuk mengumpulkan, menyimpan dan menyebarkan data berupa informasi yang diperlukan dalam pelaksanaan kegiatan perusahaan termasuk juga pengambilan keputusan operasional. SIM Perusahaan dapat dikatakan sebagai sebuah teknologi informasi modern yang membantu dan mempermudah operasional perusahaan sebab seiring dengan berkembangnya zaman dan perusahaan itu sendiri, maka seluruh kegiatan, data dan informasi akan semakin kompleks sehingga mendorong manajemen perusahaan untuk segera mengimplementasikan SIM agar pekerjaan menjadi lebih mudah dan sederhana. Perusahaan seperti biro umrah misalnya, perlu menerapkan SIM yang menyediakan layanan untuk dapat dipakai sebagai dasar perencanaan, pengawasan, hingga pengarahan oleh pihak manajemen sehingga pelayanan yang diberikan kepada pelanggan atau *clien* (jemaah) dapat dirasakan secara nyata dan memberikan dampak kepuasan. Perkembangan zaman yang pesat, turut serta memberikan desakan terhadap perusahaan biro umrah untuk menerapkan SIM dalam kegiatan operasionalnya agar dapat berjalan dengan lebih baik dan maksimal sehingga nantinya mampu mengangkat nama perusahaan lebih tinggi dan dampaknya perusahaan akan lebih dikenal oleh masyarakat.

Dengan pengimplementasian SIM, Perusahaan akan memiliki kegiatan operasional yang terkoordinasi dengan lebih baik dan *database informasi* yang terpadu menjadikan perusahaan dapat mengalami perkembangan dan berjalan sesuai dengan jalurnya serta memiliki pelanggan tetap atau bahkan terus bertambah sebab iklan atau promosi daripada produk perusahaan mampu menjangkau pasar secara lebih luas. Pada umumnya, perusahaan menggunakan SIM dalam beberapa bidang manajemen, seperti Manajemen SDM, Administrasi, Keuangan, dan Pemasaran. Dari empat bidang tersebut, sangat erat kaitannya dengan kelancaran atau keberlangsungan operasional perusahaan. Kendati dapat memudahkan operasional perusahaan, SIM tidak serta merta dapat diimplementasikan begitu saja dengan mudah. Dalam hal penerapan dan pengaplikasiannya, SIM memerlukan Sumber Daya Manusia yang mumpuni dan kompetitif untuk menunjang keberhasilan penggunaannya. Oleh karenanya, Perusahaan tidak hanya perlu untuk menerapkan SIM, tetapi juga perlu untuk memperhatikan kualitas SDM yang dimiliki untuk nantinya akan bertugas menjalankan SIM agar berjalan dengan optimal. Perusahaan dapat melaksanakan program pengembangan SDM yang relevan atau sesuai dengan apa yang dibutuhkan. Maka, diperlukan program pengembangan SDM yang tepat dan efektif dan untuk menunjang penggunaan SIM Perusahaan. Penerapan SIM yang berkualitas dapat memberikan berbagai kemudahan bagi SDM perusahaan. Begitu pula sebaliknya, SDM Perusahaan yang berkualitas akan mampu untuk menjalankan SIM dengan baik bahkan dapat mengembangkannya menjadi semakin baik lagi seiring berjalannya waktu.

Maka dapat peneliti simpulkan bahwa, terdapat keterkaitan antara keberadaan SIM dan SDM pada suatu perusahaan. Keduanya harus memiliki kualitas yang sama baiknya atau setara agar bisa saling mendukung dan melengkapi. Setiap perusahaan pasti memiliki kriteria tersendiri dalam menentukan jenis SIM dan SDM seperti apa yang dibutuhkan. Dengan adanya SIM dan SDM yang berkesinambungan, maka pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan atau *clien* akan menjadi lebih baik dan lebih optimal. Pemilihan judul penelitian ini berangkat dari keinginan peneliti untuk mendirikan sebuah perusahaan (biro umrah) mandiri di masa depan sehingga tertarik untuk mengangkat judul tersebut diatas agar dapat mengetahui

secara pasti tentang pentingnya Implementasi Sistem Informasi Manajemen dan pelaksanaan Pengembangan Sumber Daya Manusia di Perusahaan Biro Umrah dalam rangka Mengoptimalkan Pelayanan terhadap Jemaah sebagai pelanggan atau *clien* (tamu Allah) Penelitian ini diharapkan juga dapat menjadi sumber rujukan atau referensi bagi mahasiswa jurusan Manajemen Haji dan Umrah dalam mewujudkan cita-cita mendirikan Biro Umrah maupun perusahaan industri di bidang lainnya dimana Sistem Informasi Manajemen dan pengembangan Sumber Daya Manusia menjadi hal penting yang perlu diberi perhatian khusus apabila ingin mentransformasikan perusahaan yang dimiliki menjadi maju dan berdaya saing.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Implementasi Sistem Informasi Manajemen

Kata implementasi dapat ditemukan di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yang memiliki makna pelaksanaan dan penerapan. Pengertian implementasi menurut ahli yaitu, menurut Usman (2002), bahwa “implementasi itu mengacu pada suatu aktivitas, aksi, tindakan dengan adanya suatu mekanisme”. Implementasi adalah sebuah tahapan atau proses untuk melaksanakan ide, proses atau seperangkat aktivitas baru dengan berharap orang lain bersedia untuk menerima dan melakukan penyesuaian demi terciptanya suatu tujuan yang diinginkan. Oleh karena itu, implementasi bukan sekedar aktivitas, akan tetapi sebuah kegiatan yang tertata dan dilakukan dengan niat sungguh-sungguh berdasarkan dengan acuan norma tertentu untuk mencapai tujuan. Implementasi tidak berdiri sendiri, namun dipengaruhi oleh objek berikutnya (Ali Miftakhu Rosyad: 2019). Maka dari itu, dapat dikatakan bahwa implementasi merupakan keputusan untuk melakukan suatu tindakan yang diinisiasi oleh para pembuat kebijakan.

Teori dari *Stoner* (1996) berpendapat bahwa Sistem Informasi Manajemen merupakan suatu cara yang formal untuk memperoleh informasi akurat dan tepat waktu kepada manajemen yang dibutuhkan untuk mempermudah pengambilan keputusan dan menjadikan perusahaan mampu melakukan perencanaan, pengendalian dan operasional perusahaan yang bersangkutan dapat dilakukan secara lebih efektif. Menurut *Davis* (2010), Sistem Informasi Manajemen merupakan sebuah alat atau mesin terpadu (*integrated*) yang menyediakan informasi guna mendukung fungsi operasional, manajemen, dan pengambilan keputusan lembaga atau perusahaan.

Sistem Informasi Manajemen atau SIM merupakan sebuah teknologi modern yang dapat membantu suatu usaha atau bisnis perorangan, instansi swasta ataupun negeri, hingga perusahaan-perusahaan industri besar. SIM menjadi alat teknologi yang berguna untuk mendukung, menunjang dan membantu manajemen operasional di dalam suatu lembaga atau perusahaan sehingga proses operasional menjadi lebih mudah dan sederhana. Sistem yang berbasis pada teknologi komputer masa kini tersebut dapat dijumpai dalam bentuk *platform digital* maupun *aplikasi modern* yang bersifat kompleks. Artinya, SIM dapat dikatakan sebagai sebuah *software* yang mampu mengolah berbagai data dengan baik sehingga operasional lembaga atau perusahaan mampu berjalan dengan maksimal dan akan berdampak baik terhadap perusahaan dari berbagai aspek. Penggunaan Sistem Informasi Manajemen menjadi solusi bagi perusahaan dalam mengelola data atau informasi yang sebelumnya dilakukan masih secara manual. Dari penjelasan diatas, peneliti mengambil kesimpulan bahwa implementasi SIM adalah sebuah keputusan atau tindakan untuk menggunakan teknologi modern yang disepakati bersama untuk membantu proses manajerial suatu perusahaan tertentu untuk mencapai tujuan.

## 2.2 Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia atau seringkali dikenal dengan singkatan SDM adalah seorang individu produktif yang bekerja untuk menggerakkan suatu lembaga, baik yang berada di dalam sebuah organisasi kecil maupun perusahaan industri yang memiliki tugas pokok dan fungsi sesuai dengan ketentuan dan kesepakatan di awal. Huzain (2021) berpendapat, SDM merupakan sebuah kekuatan yang bekerja untuk mencapai tujuan. Sementara itu, Menurut Straub dan Attner (1985) dikutip dalam Gaol (2014: 44) mengatakan manusia sebagai sumber daya terpenting (*esensial*) dari suatu lembaga. Begitu pula di dalam perusahaan, baik profit maupun non profit, SDM merupakan elemen penting yang tidak bisa dianggap sebelah mata sehingga harus dipelihara, dikembangkan, dan diperhatikan secara intens. (Nun Tufa:2018).

Manusia sebagai sumber daya sudah seharusnya menampilkan bakat, keahlian, pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki untuk meraih tujuan di suatu lembaga atau perusahaan. Untuk meningkatkan kemampuan, keahlian atau skill, pengetahuan, pengalaman dan mengasah bakat tersebut, maka diperlukan Implementasi Pengembangan Sumber Daya Manusia oleh lembaga atau perusahaan agar SDM dapat mengalami perkembangan yang positif sehingga mampu memberikan kontribusi optimal dalam melakukan pekerjaan dan ikut berperan aktif untuk mencapai tujuan dan kemajuan. Mengutip dari sebuah buku yang ditulis oleh Sedarmayanti (2017: 3) di dalam karya buku yang bertema “*Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*”, memberikan penjelasan bahwa SDM merupakan kemampuan potensial yang dimiliki oleh seseorang diantaranya adalah kemampuan berpikir, berkomunikasi, bertindak, dan bermoral untuk melaksanakan suatu aktivitas yang bersifat teknis ataupun manajerial. Kemampuan yang dimiliki tersebut dapat mempengaruhi sikap dan perilaku dalam mencapai tujuan, baik secara individual maupun kelompok. SDM adalah potensi yang dimiliki oleh manusia yang disumbangkan kepada masyarakat (perusahaan) untuk menciptakan suatu produk maupun jasa yang memiliki nilai jual dan juga nilai manfaat bagi khalayak secara luas. Oleh karena itu, SDM di sebuah lembaga atau perusahaan harus mau dan mampu meningkatkan keterampilan yang dimilikinya untuk atau demi meraih sebuah keberhasilan bersama-sama.

SDM yang dimaksud pada penelitian ini adalah staff karyawan atau tenaga kerja perusahaan yang memiliki kewajiban untuk melaksanakan suatu pekerjaan yang diberikan oleh pimpinan perusahaan kepadanya. Sebuah tugas atau jenis pekerjaan biasanya telah disepakati atau ditentukan di awal yakni sebelum dinyatakan resmi menjadi staff karyawan sehingga mereka telah mengetahui apa saja yang harus dikerjakan selama beberapa waktu kedepan. Pemilihan pekerjaan menyesuaikan dengan kemampuan dan kapasitas yang dimiliki masing-masing staff karyawan, jadi sangat wajar apabila seringkali suatu lembaga atau perusahaan terlebih dahulu melakukan proses seleksi yang super ketat terhadap para pelamar kerja atau calon karyawan, hal itu dilakukan agar segala jenis pekerjaan yang ada dapat diselesaikan dengan baik, tepat waktu dan berkualitas oleh seseorang yang tepat. Dari pengertian dan penjelasan diatas, dapat peneliti simpulkan bahwa SDM merupakan aset berharga sebuah perusahaan sehingga SDM sangat perlu untuk mendapatkan perhatian khusus melalui program-program pengembangan yang dikelola dengan profesional agar mampu membentuk SDM unggul dan berkualitas yang bekerja menjalankan roda perusahaan agar efektivitas operasional perusahaan mampu diraih dan terus meningkat ditengah teknologi yang terus bertransformasi dengan sangat cepat. Semakin berkualitas SDM yang dimiliki, maka semakin besar peluang bagi perusahaan tersebut untuk mengalami perkembangan positif dalam berbagai macam lini dan aspek. SDM yang mempunyai kualitas baik, banyak membantu mengantarkan perusahaan untuk mencapai *goal* yang diharapkan. Citra positif juga akan perusahaan raih apabila SDM berkualitas alias memiliki kompetensi sesuai bidangnya. (Mukhlison Effendi dan Sulistyorini, hal 46 – 47).

### 2.3 Pengembangan Sumber Daya Manusia Perusahaan

Pengembangan SDM merupakan sebuah wujud nyata dari usaha untuk mengembangkan seorang staff karyawan sebagai tenaga kerja perusahaan melalui berbagai macam bentuk kegiatan atau program untuk karyawan sehingga akan terwujud budaya organisasi yang bagus dan mendukung masing-masing individu staff karyawan untuk terus berkembang serta lebih produktif di setiap harinya. Pelaksanaan pengembangan SDM tidak akan menjadi penyebab perusahaan merugi atau bangkrut. Sebuah teori oleh Armstrong (1997: 504), mengemukakan bahwa Pengembangan SDM berkaitan erat dengan tersedianya kesempatan untuk belajar, membuat program *training* atau pelatihan yang mencakup perencanaan, penyelenggaraan dan evaluasi secara menyeluruh atas pelaksanaan kegiatan pelatihan tersebut. Tubagus (2015: 83) berpendapat, Pengembangan (*development*) dimaknai sebagai bentuk persiapan individu agar mampu memikul tanggung jawab berbeda atau yang lebih besar dalam sebuah lembaga, perusahaan, maupun organisasi kecil. Menurut Sedarmayanti (2017: 119), Pengembangan SDM merupakan sebuah kesempatan belajar, yang didesain untuk membantu karyawan dan atau pegawai. Pengembangan SDM termasuk sebagai investasi yang bertujuan untuk memperbaiki aspek produktivitas dari seseorang agar mampu menghadapi tuntutan tugas masa kini dan untuk menjawab tantangan zaman di masa depan. Gouzali (2013), Pengembangan SDM merupakan kewajiban dan keniscayaan untuk dilaksanakan oleh sebuah perusahaan, agar pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan karyawan sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang ditetapkan dan akan dilakukan. Peneliti berpendapat, dengan pengembangan SDM yang terlaksana secara efektif, maka perusahaan akan lebih kompetitif dan lebih berdaya guna serta mampu bersaing secara sehat dalam percaturan industri nasional hingga global. Nilai plus paling penting daripada pengembangan SDM yang berhasil adalah mampu menghasilkan SDM yang unggul sehingga prestasi perusahaan tidak mudah untuk “dijiplak” perusahaan lain. Pengembangan SDM menjadi satu faktor kunci yang berpengaruh besar terhadap kesuksesan perusahaan. Dengan meningkatnya kemampuan SDM, maka perusahaan semakin berkualitas tinggi.

Dari pengertian dan penjelasan diatas, peneliti berkesimpulan bahwa Pengembangan SDM Perusahaan merupakan kegiatan yang terdiri dari berbagai macam aktivitas atau kegiatan yang dikerjakan dengan tujuan menyediakan fasilitas kepada staff karyawan di perusahaan agar memiliki tambahan pengetahuan, keahlian, pengalaman dan lebih memaksimalkan bakat yang telah dimiliki agar mampu melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaan saat ini ataupun menjawab tantangan zaman mendatang di masa depan (Melvin G. Lolowang, dkk. 2016: 185). Secara teori, dengan mengikuti program pengembangan SDM, maka setiap individu staff karyawan perusahaan akan mampu untuk lebih berkembang dan memiliki kualitas yang lebih baik sehingga dapat diandalkan untuk menjadi seorang *problem solver*. Singkatnya, pengembangan SDM Perusahaan adalah sebuah usaha yang diinisiasi oleh pimpinan perusahaan untuk meningkatkan kemampuan dan keahlian para staff karyawan sebagai sumber daya utama di dalam perusahaan agar memiliki kualitas dan kematangan yang bisa dilihat dari satu atau lebih banyak aspek yang dapat ditonjolkan dan memiliki prospek karier lebih baik sehingga berpeluang besar untuk mengantarkan perusahaan dalam mencapai tujuan bisnis yang direncanakan, serta mampu memperoleh berbagai keuntungan di masa yang akan datang. Pengembangan SDM yang baik, menghasilkan hasil atau prestasi kerja yang baik pula sehingga dapat memberi keuntungan perusahaan dan karyawan itu sendiri (Reza N. Ichsan: 2021).

## 2.4 Pelayanan Biro Umrah

Hakekat pelayanan adalah serangkaian kegiatan sehari-hari di suatu perusahaan seperti misalnya Biro Umrah. Karena itu, pelayanan merupakan suatu proses yang berlangsung secara rutin dan berkelanjutan. Menurut KBBI, pelayanan adalah usaha untuk melayani, sedangkan melayani itu sendiri memiliki makna membantu, menyiapkan, dan mengurus apa saja yang sedang diperlukan oleh seseorang. Sedangkan, Biro Umrah merupakan sebutan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan ibadah umrah. Landung Sudarmana (2017) dalam karya jurnal ilmiahnya menjelaskan bahwa biro umrah adalah bentuk perusahaan jasa yang bertujuan membantu calon jemaah dalam melaksanakan ibadah. Biro umrah memiliki tugas untuk melayani jemaah sebagai *clien*-nya. Oleh sebab itu, pelayanan yang disajikan harus memperhatikan standarisasi sesuai dengan ketentuan (N. Nazaruddin, dkk. 2020).

## 3. METODE

Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan Metode Penelitian Kualitatif Deskriptif dengan tujuan ingin mengetahui secara detail dan mendalam seputar bagaimana Implementasi Sistem Informasi Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia di Perusahaan Biro Umrah beserta Urgensinya dalam upaya Mewujudkan Pelayanan Yang Optimal sehingga mampu memberikan kepuasan terhadap jemaah sebagai pelanggan atau *clien* dan berpeluang besar mengantarkan biro umrah menjadi perusahaan favorit atau tempat rujukan bagi masyarakat luas untuk melaksanakan ibadah umrah. Pengumpulan Data menggunakan Teknik Studi Literatur, Observasi dan Wawancara langsung ke Kantor Pusat Perusahaan Biro Umrah PT Ar-Rahmah Tour Kendal. Hasil penelitian memberikan gambaran terhadap fokus permasalahan yang menjadi topik inti pembahasan sesuai dengan apa yang dialami oleh objek penelitian, dimana hal ini tidak dapat atau tidak menggunakan angka (numerik) sebagai tolok ukur. Melalui metode penelitian kualitatif deskriptif, dapat membuahkan sebuah hasil penelitian yang jelas, detail dan mendalam tentang judul yang telah peneliti angkat yaitu ***“Urgensi Implementasi Sistem Informasi Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Biro Umrah Dalam Upaya Mengoptimalkan Pelayanan di PT Ar- Rahmah Tour Kendal”***.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Implementasi SIM Biro Umrah PT Ar-Rahmah Tour Kendal

#### a. Implementasi Sistem Informasi Manajemen PT Ar-Rahmah Tour Kendal

Pada era yang “serba teknologi” dewasa ini, penerapan sebuah teknologi berupa Sistem Informasi Manajemen di dalam perusahaan merupakan langkah strategis dan sangat tepat. Adanya teknologi pada perusahaan memberikan dampak yang cukup signifikan untuk meningkatkan daya saing perusahaan karena SIM berperan penting dalam memberikan dan mengelola data informasi yang dibutuhkan untuk kepentingan operasional perusahaan. Dengan SIM, data perusahaan dari masa ke masa tersimpan secara permanen dan terekam dengan baik sehingga dapat dicari kembali kapan saja untuk berbagai jenis kebutuhan. PT Ar-Rahmah Tour Kendal mengimplementasikan SIM bekerjasama dengan PT Akselerasi Transformasi Digital yang memiliki *software* bernama “*Erahajj*”. Erahajj merupakan Sistem Informasi Manajemen Biro Umrah terbaik di dunia yang dibangun secara khusus untuk memaksimalkan performa biro umrah dalam menangani pendaftaran jemaah, promosi, transaksi pembayaran, HRD, hingga akuntansi keuangan dapat dilakukan menggunakan sistem Erahajj tersebut.

PT Ar-Rahmah Tour Kendal telah berhasil menerapkan sistem informasi dari Erahajj ini sejak tahun 2022 lalu dan telah melaksanakan pelatihan penggunaan sistem sebanyak 2 kali. SIM dari Erahajj dipilih karena dianggap memiliki banyak kelebihan diantaranya adalah biaya lebih murah, fitur yang mudah digunakan, dan mampu mengintegrasikan berbagai kebutuhan manajemen perusahaan dari awal sampai akhir. SIM dari Erahajj menawarkan cukup banyak fitur yang terangkum di dalam satu sistem informasi manajemen, diantaranya sebagai berikut:

- 1) Modul Transaksi Lengkap
- 2) Fleksibel dan Menyesuaikan Kebutuhan Perusahaan
- 3) Integrasi Sistem Akuntansi dan Keuangan
- 4) Integrasi Sistem Manajemen Persediaan
- 5) Integrasi Sistem *Human Resource Information System* (HRIS)
- 6) Pengelolaan Agen dan Sales beserta Komisi
- 7) Laporan Transaksi Sesuai Kebutuhan
- 8) Tampilan Website *Responsif & Customizable*
- 9) Dilengkapi Dengan *Mobile Apps*

Dengan bantuan SIM, PT Ar-Rahmah Tour Kendal menjadi lebih berkembang kearah yang lebih baik dengan bukti konkret yakni istiqomah memberangkatkan jemaah di setiap bulan dan berkomitmen untuk terus memberikan pelayanan terbaik (*wawancara dengan Direktur PT Ar-Rahmah Tour Kendal, Ghozwatul Fikri*). Informasi lengkap tentang biro umrah PT Ar-Rahmah Tour Kendal dapat dilihat melalui website [www.arrassmahtour.com](http://www.arrassmahtour.com) atau download aplikasi “Arrahmah Tour” yang tersedia di *PlayStore* dan *AppStore* dengan mudah, nyaman dan aman.

#### **b. Tujuan dan Manfaat Implementasi SIM di PT Ar-Rahmah Tour Kendal**

Istilah Sistem Informasi Manajemen seringkali dianggap sebagai sebuah teknologi yang hanya terdapat pada perusahaan teknologi saja. Padahal tidak demikian, sebab implementasi SIM ini cukup luas. SIM dapat diartikan sebagai langkah manajerial di sebuah perusahaan agar dapat menjalankan operasional dengan lebih efisien, profesional dan produktif. Secara garis besar, SIM merupakan sistem yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan dan pengendalian secara internal perusahaan yang berfungsi untuk memperoleh informasi, mengolah, menganalisis data dan lain sebagainya sesuai jenis SIM yang digunakan. Tujuan utama daripada penerapan SIM di perusahaan adalah mengumpulkan dan mengatur data secara keseluruhan. Imam Hambali (2021: 126), Dalam dunia pendidikan, pengelolaan Sistem Informasi Manajemen merupakan sebuah upaya meningkatkan proses pembelajaran yang bermutu sehingga tujuan pendidikan mampu tercapai yaitu mencetak mutu lulusan.

Berdasarkan hasil pengamatan atau observasi yang telah peneliti lakukan, Perusahaan yang mengimplementasikan SIM, cenderung terlihat lebih maju sebab berbagai informasi tentang perusahaan terangkum secara jelas dan detail serta bisa diakses oleh siapa, kapan dan dimana saja ia berada. SIM merupakan investasi jangka panjang perusahaan, sebab dengan penerapan SIM, peluang perusahaan untuk mencapai tujuan bisnis akan jauh lebih mudah dan cepat untuk dicapai. Terlebih pada era digitalisasi seperti sekarang ini yang hampir semua selalu berkaitan erat dengan teknologi yang terus berkembang pesat. Banyak manfaat yang akan perusahaan terima setelah menerapkan Sistem Informasi Manajemen (Bryan J. Kaleb, dkk.: 2019) ;

- 1) Akurasi Data Meningkatkan
- 2) Koordinasi Menjadi Lebih Mudah
- 3) Kualitas SDM Menjadi Lebih Baik
- 4) Menghemat Biaya Operasional
- 5) Dapat Melihat Perbandingan Hasil Kinerja
- 6) Investasi Jangka Panjang Milik Perusahaan
- 7) Pelacakan informasi data lebih cepat

Dapat peneliti identifikasi bahwa implementasi Sistem Informasi Manajemen adalah sebuah langkah yang tepat bagi perusahaan yang menginginkan manifestasi bisnis jangka panjang. Dengan menerapkan SIM, PT Ar-Rahmah Tour Kendal menjadi dikenal secara lebih luas khususnya oleh masyarakat Kabupaten Kendal sebab, dengan adanya SIM mempermudah perusahaan dalam melakukan pemasaran produk dan jasa dengan menjangkau wilayah yang sebelumnya tidak atau belum mampu terjangkau. Ita Fionita (2015: 105) menyebutkan bahwa, penerapan SIM dalam pengelolaan Usaha Kecil Menengah (UKM) terbukti berpengaruh sangat baik terhadap Keunggulan Kompetitif UKM yang berujung pada optimalnya kesejahteraan para pelaku usaha. Implementasi SIM sangat membantu dan berperan penting dalam upaya lembaga atau instansi (perusahaan) memberikan pelayanan yang optimal (Firman Alandri: 2013).

### c. Kendala Penggunaan SIM di PT Ar-Rahmah Tour Kendal

Penerapan Sistem Informasi Manajemen pada suatu perusahaan seringkali menemui kendala atau hambatan yang datang dari faktor internal maupun eksternal. Terlebih, apabila penerapan SIM merupakan kali pertama yang dilakukan setelah sebelumnya tidak pernah atau belum menggunakan sistem dalam kegiatan operasional perusahaan. Seperti diketahui bahwa, PT Ar-Rahmah Tour Kendal baru mulai menerapkan SIM pada tahun 2022. Penerapan SIM tersebut tidak menemui kendala yang berarti. Strategi dalam penerapan SIM untuk kepentingan operasional perusahaan berjalan dengan sangat baik. Strategi yang dilakukan adalah dengan mengikuti pelatihan penggunaan sistem terlebih dahulu sebelum pengimplementasian SIM. Hal ini dilakukan PT Ar-Rahmah Tour Kendal sebagai langkah antisipatif agar implementasi SIM dapat berjalan dengan lancar. Dengan mengikuti pelatihan penggunaan sistem, para staff karyawan telah mampu menggunakan atau mengimplementasikan SIM dengan sangat baik. Peneliti mewawancarai karyawati PT Ar-Rahmah Tour Kendal, Nafissatun Nisa, mengatakan, “Tidak ada kendala berarti dalam proses penerapan SIM di PT Ar-Rahmah Tour Kendal, hal tersebut dikarenakan kami sudah mengikuti pelatihan terlebih dahulu dan di dalam sistem yang kami gunakan sudah terdapat panduan penggunaan sehingga kami dapat melakukan pelatihan secara *autodidak* selain mengikuti pelatihan resmi yang bekerja sama dengan pihak Erahajj”.

Namun, kendala tetap saja sangat mungkin terjadi sebab SIM merupakan sebuah sistem yang dibuat manusia dan dipakai oleh manusia pula. Kendala yang seringkali muncul ketika akan menerapkan SIM untuk keperluan operasional perusahaan adalah sebagai berikut:

▪ Kendala Manajerial	▪ Kendala Sumber Daya Manusia
▪ Kendala Budaya Perusahaan	▪ Kendala Perencanaan Pihak Eksternal

Dengan demikian, dapat peneliti simpulkan bahwa, penerapan SIM di PT Ar-Rahmah Tour Kendal berjalan dengan sukses dan hanya menemui satu kendala yaitu adanya Pandemi *Covid-19* sehingga durasi pertemuan pelatihan secara tatap muka cukup terbatas namun tetap berjalan optimal dan memberikan manfaat bagi karyawan untuk dapat menggunakan sistem. Apabila melihat ke belakang, cukup banyak kasus yang dialami oleh jemaah yang mendaftarkan diri di suatu biro umrah akan tetapi tidak lekas berangkat. Untuk itu, masyarakat diimbau untuk ekstra waspada dan pintar dalam memilih jasa biro umrah yang akan digunakan. Ketika memilih jasa biro umrah, masyarakat perlu memastikan lima hal sebelum mendaftarkan diri yaitu :

▪ Pastikan Travel Berizin Resmi	▪ Pastikan Pelayanannya
▪ Pastikan Jadwalnya	▪ Pastikan Visanya
▪ Pastikan Hotelnya	

PT Ar-Rahmah Tour Kendal berkomitmen bahwa pelayanan yang optimal terhadap jemaah merupakan prioritas utama. Manajer Pemasaran PT Ar-Rahmah Tour Kendal, Imam Abdul Majid, mewanti-wanti masyarakat agar cerdas dalam memilih biro umrah. Beliau mengatakan, “Silahkan pilih Arrahmahtour, karena sudah memenuhi kriteria **5 Pasti**, yakni pasti travelnya, pasti pelayanannya, pasti hotelnya, pasti visanya dan pasti jadwalnya”. Kepastian tersebut dapat dilihat melalui website atau aplikasi resmi PT Ar-Rahmah Tour. SIM tersebut telah berdampak sangat positif dalam meningkatkan efektivitas kerja karyawan (Rizan Machmud: 2013).

## 4.2 Implementasi Pengembangan SDM Biro Umrah PT Ar-Rahmah Tour Kendal

### a. Implementasi Pengembangan SDM PT Ar-Rahmah Tour Kendal

Pemilihan program pengembangan SDM harus dilakukan secara cermat dengan mempertimbangkan dan melihat kebutuhan karyawan maupun perusahaan terkini ataupun nanti di masa depan. PT Ar-Rahmah Tour Kendal merupakan biro umrah yang telah menggunakan SIM dari *Erahajj* untuk mempermudah kegiatan operasional. Untuk itu, perlu kiranya para karyawan dibekali keilmuan dan pengalaman dengan mengikuti program pengembangan SDM. Setiap perusahaan yang ingin melaksanakan pengembangan SDM perlu memperhatikan setidaknya enam hal yaitu; kebutuhan karyawan dan perusahaan, efektivitas biaya, kelayakan fasilitas, kemauan & kemampuan peserta (karyawan), adanya instruktur, serta prinsip belajar. Seluruhnya perlu diperhatikan dahulu supaya program pengembangan SDM bisa berjalan dengan maksimal. Menurut observasi dan wawancara yang peneliti lakukan, PT Ar-Rahmah Tour Kendal telah melaksanakan program Pengembangan SDM sebagai berikut ini;

#### ➤ Seminar Motivasi

Kegiatan seminar menjadi kegiatan yang penting dan rutin untuk diselenggarakan. Dunia kerja seringkali membuat karyawan merasa lelah dan bosan atau jenuh. Hal inilah yang menjadi dasar atau alasan perlunya menyeleggarakan atau mengikuti seminar motivasi. Seminar motivasi adalah suatu bentuk kegiatan yang dirancang secara khusus untuk meningkatkan motivasi, semangat, dan kinerja seseorang. Bagi karyawan, seminar motivasi sangat berguna untuk mendongkrak semangat dan motivasi kerja sehingga hasil kinerja akan lebih optimal. Tujuan dari seminar motivasi adalah untuk membantu para karyawan dalam meningkatkan produktivitas kerja. Artinya adalah, meningkatnya motivasi seorang karyawan memberikan keuntungan untuk kedua belah pihak yakni karyawan itu sendiri dan juga pihak perusahaan. Adanya seminar motivasi membangkitkan “*gairah*” para karyawan

untuk bekerja dengan lebih giat dan niat serta tidak terdapat unsur keterpaksaan sehingga dapat menghasilkan kinerja yang optimal dan memiliki kualitas.

#### ➤ **Pelatihan Kerja**

Pelatihan kerja merupakan sebuah kegiatan pengembangan yang ditujukan kepada karyawan. Pelatihan kerja bertujuan untuk memberikan wawasan baru atau memperkuat pengetahuan yang sebelumnya telah dimiliki oleh staff karyawan. Pelatihan kerja di PT Ar-Rahmah Tour Kendal salah satunya ialah “*Pelatihan Penggunaan Sistem Erahajj*”. Dimana setiap karyawan diharuskan untuk mengikuti pelatihan kerja tersebut. Pelatihan telah dilaksanakan sebanyak dua kali dengan mendatangi kantor pusat *Erahajj* (oleh perwakilan biro) dan secara *daring* atau *online* dikarenakan masih dalam suasana pandemi *covid-19* yang masih belum mereda pada saat itu. Penyelenggaraan pelatihan kerja bekerjasama dengan pengelola SIM *Erahajj*, masing-masing pelatihan berlangsung selama satu pekan. Pihak pengelola sistem *Erahajj* meng-*klaim* bahwa pelatihan penggunaan sistem *Erahajj* perlu dilakukan untuk mempelajari cara penggunaan sistem yang benar. Walaupun berlangsung dengan penuh keterbatasan karena pandemi, pelatihan tetap terlaksana dengan baik dan terstruktur dengan adanya jadwal yang jelas setiap harinya. Dengan pelatihan penggunaan sistem *Erahajj*, seluruh karyawan PT Ar-Rahmah Tour Kendal dapat mempelajari dan memahami penggunaan sistem *Erahajj* dengan baik, sehingga setiap karyawan mampu mengoperasikan sistem *Erahajj* dengan maksimal sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam upaya mencapai tujuan bisnis perusahaan. Pelatihan kerja untuk karyawan sangat penting untuk dilaksanakan dalam perusahaan. Adanya pelatihan kerja, diharapkan para karyawan mampu bekerja dengan lebih efektif terutama untuk menghadapi perubahan yang mungkin terjadi seperti perubahan teknologi (Yosep S. Wicaksono: 2016).

#### ➤ **Sertifikasi Kompetensi**

Sertifikasi merupakan pengakuan terhadap seorang karyawan yang dianggap telah memiliki keterampilan, pengetahuan dan sikap kerja sesuai standar kompetensi kerja yang ditetapkan sebagai syarat yang harus dipenuhi. Sertifikasi kompetensi dilakukan secara objektif dan sistematis. Hal inilah yang diimplementasikan oleh PT Ar-Rahmah Tour Kendal sehingga seluruh karyawan telah memiliki sertifikat kompetensi yang diakui secara *legal*. Hasil wawancara peneliti terhadap salah satu staff keuangan, Nafissatun Nisa, mengatakan bahwa “*setiap karyawan disini sudah memiliki sertifikat kompetensi khusus, seperti sertifikat kompetensi tour guide, sertifikat pengelolaan keuangan hingga sertifikat kompetensi pembimbing manasik*”. Sertifikat kompetensi kerja yang dimiliki karyawan berkaitan erat dengan keahlian yang dimilikinya. Tujuan dari program sertifikasi kompetensi adalah untuk memberikan kepastian bahwa seorang karyawan telah diakui keahlian dan kredibilitasnya. Bagi seorang karyawan, sertifikat kompetensi sangat berguna untuk meningkatkan jenjang karier, menambah rasa percaya diri dan motivasi untuk memberikan kinerja terbaik. Bagi perusahaan, memiliki karyawan yang telah memiliki sertifikat kompetensi merupakan sebuah keuntungan, karena setiap pekerjaan akan dikerjakan oleh seseorang yang berkompoten di bidangnya.

### ➤ **Kenaikan Jabatan**

Kenaikan jabatan diberlakukan PT Ar-Rahmah Tour Kendal bagi setiap karyawan yang memiliki kinerja terbaik dan telah menempuh masa kerja yang dianggap cukup lama pada divisi tertentu sehingga kemudian dapat naik jabatan. Program kenaikan jabatan berlaku untuk seluruh karyawan. Kenaikan jabatan memberikan suatu manfaat baik bagi perusahaan dan karyawan yakni; Perusahaan mampu mengetahui sejauh mana keseriusan dan kemampuan seorang karyawan serta andil apa saja yang telah disumbangkan untuk membantu perusahaan sehingga layak memperoleh kesempatan naik jabatan. Dengan demikian, karyawan merasa terdorong untuk memberikan kinerja terbaiknya. Adanya program ini, suasana kantor menjadi lebih kompetitif dan setiap karyawan termotivasi untuk memberikan yang terbaik bagi perusahaan. Kondisi ini tentu berdampak sangat baik dan sangat positif bagi perusahaan dalam upaya mencapai profit, tujuan serta kemajuan.

Oleh karena beberapa hal diatas, tidak salah apabila hingga saat ini PT Ar-Rahmah Tour Kendal terus mengalami perkembangan yang cukup pesat dan terus konsisten untuk memberangkatkan jamaah umrah setiap bulan ke Tanah Suci. Adanya karyawan yang memiliki kompetensi, optimalisasi pelayanan oleh perusahaan akan terwujud sehingga pelanggan atau *clien* (jamaah) akan merasa nyaman dan puas sehingga tidak ada keraguan apabila suatu hari nanti akan kembali menggunakan jasa PT Ar-Rahmah Tour Kendal untuk beribadah umrah. Peneliti berkesimpulan bahwa optimalnya pelayanan oleh karyawan tersebut sebagai buah daripada Implementasi SIM dan Pengembangan SDM yang sukses. Hal tersebut tentunya akan berdampak pada motivasi, semangat, kinerja dan produktivitas para karyawan sebagai SDM yang merupakan elemen penting di sebuah perusahaan. Berkualitasnya SDM adalah keuntungan bagi perusahaan untuk mencapai tujuan bisnis dengan lebih efektif dan lebih terjamin keberhasilannya. Dari pernyataan-pernyataan diatas, dapat diidentifikasi bahwa Pengembangan SDM pada perusahaan *sangat penting* agar para karyawan memiliki etos kerja tinggi, kualitas kinerja semakin baik dan terus meningkat setiap harinya. Sebagai dampak atau manfaat dari meningkatnya kualitas kinerja karyawan, maka citra perusahaan akan terangkat sehingga perusahaan akan lebih dikenal oleh khalayak luas sebagai perusahaan yang profesional dan memiliki nilai *plus* yang menarik minat dan hati masyarakat untuk meminang jasa. Demikianlah, PT Ar-Rahmah Tour Kendal selalu berupaya memberikan pelayanan optimal dengan sepenuh hati, islami dan berorientasi terhadap kepuasan *customer*. Sesuai dengan slogannya yaitu **“Melayani Sepenuh Hati & Berprinsip Islami”**. Terbukti, hingga saat ini PT Ar-Rahmah Tour Kendal masih terus aktif dan eksis dalam memberangkatkan puluhan jamaah setiap bulan dengan rata-rata jamaah sekali berangkat adalah 40 orang. PT Ar-Rahmah Tour Kendal menjadi sebuah biro umrah pusat terbaik di Kabupaten Kendal yang memiliki izin operasional resmi dengan pelayanan yang optimal, nyaman, aman, fasilitas lengkap dan memadai, harga terjangkau, pemesanan kursi mudah, pembimbing ibadah yang berkompeten sehingga memberikan kepuasan bagi *clien* atau jamaah. Semuanya tentu berdampak positif bagi perusahaan karena masyarakat semakin percaya, yakin dan mantap untuk menggunakan produk atau jasa PT Ar-Rahmah Tour Kendal dan merekomendasikannya secara luas

## b. Tujuan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perusahaan

Biro Umrah PT Ar-Rahmah Tour Kendal berkeinginan untuk selalu memberikan pelayanan terbaik bagi clien-nya, terlebih lagi mereka adalah calon tamu Allah SWT. sehingga sangat layak untuk memperoleh pelayanan terbaik mulai dari proses pendaftaran hingga resmi menjadi seorang jemaah. Dengan upaya pelayanan yang baik dan optimal, maka akan berdampak positif terhadap mutu pelayanan dan kepuasan jemaah (Siti Norfathiyah: 2022). Agar mampu untuk memberikan pelayanan terbaik terhadap para jemaah tersebut, PT Ar-Rahmah Tour Kendal telah memiliki sebuah teknologi masa kini yang memberikan manfaat di dalam pelaksanaan kegiatan manajerial perusahaan seperti yang telah disebut dan dijelaskan sebelumnya diatas. Adanya teknologi tersebut dalam rangka membantu proses pelaksanaan manajerial perusahaan khususnya pada aspek pelayanan terhadap *clien*. Adanya teknologi tersebut mampu memberikan manfaat yang lebih luas diantaranya setiap orang dari berbagai daerah dapat mengakses apa saja yang menjadi bagian dari promosi produk atau jasa yang ditawarkan, mengetahui sejarah, struktural, harga dan fasilitas apa saja yang akan diperoleh dari PT Ar-Rahmah Tour Kendal.

Inilah tujuan dari diadakannya pengembangan SDM pada Biro Umrah, yakni agar mampu untuk terus bersaing salah satunya dengan mengoptimalkan pelayanan terhadap *clien* oleh para karyawan dengan memanfaatkan bantuan sistem informasi manajemen. Oleh sebab itu, pengembangan SDM menjadi sangat penting untuk dilakukan agar para staff karyawan sebagai SDM perusahaan semakin melek dan matang serta mumpuni untuk menggerakkan, menjamin dan memberikan kontribusi dengan optimal untuk kelancaran operasional perusahaan khususnya dalam konteks penggunaan sistem dan pelayanan terhadap para *clien*. Sederhananya, tujuan dari pengembangan SDM adalah untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam berbagai macam aspek seperti afektif (sikap), kognitif (pengetahuan), dan psikomotorik (perilaku) serta mendidik karyawan agar siap menghadapi segala tantangan dan mampu mengatasi hambatan-hambatan yang ada sehingga membuat perusahaan menjadi semakin kompetitif baik secara internal maupun eksternal dan juga memiliki kemampuan (kualitas) untuk bersaing secara sehat dengan perusahaan lain sebagai pihak kompetitor di sektor yang sama yaitu penyelenggara ibadah umrah. Pengembangan SDM di perusahaan dapat berupa pelatihan dan lain sebagainya.

Pengembangan SDM memiliki tujuan dan manfaat yang positif. Sedarmayanti (2017: 129), memiliki pandangan bahwa tujuan pengembangan SDM ialah untuk memperbaiki efektivitas kerja para karyawan dalam rangka mencapai target yang ditentukan. Perbaikan efektivitas kerja dapat dilakukan dengan meng-*upgrade* pengetahuan, keterampilan, dan sikap karyawan terhadap pekerjaannya. Menurut peneliti, pengembangan SDM sangat perlu untuk dilakukan oleh perusahaan, organisasi atau instansi apapun sebab dengan adanya pengembangan SDM, pengetahuan, keterampilan dan sikap para staff karyawan akan banyak memberikan pengaruh terhadap berhasil atau tidaknya suatu tugas atau pekerjaan. Artinya, apabila staff karyawan sebagai SDM perusahaan masih kurang atau bahkan tidak memiliki pengetahuan, kemampuan, keterampilan dan sikap yang baik tentang bidang kerjanya maka pekerjaannya akan menemui banyak hambatan. Mengutip dari berbagai sumber, peneliti berkesimpulan bahwa tujuan pengembangan SDM adalah Produktivitas kerja karyawan, Efisiensi operasional di dalam perusahaan, Meminimalisir tingkat kerusakan barang untuk produksi dan kecelakaan kerja, Penanaman moral dan keterampilan, Perencanaan jenjang karier, Melatih kepemimpinan, serta yang terpenting dan menjadi pokok pembahasan pada penelitian ini adalah untuk Mengoptimalkan pelayanan dari para staff karyawan kepada clien perusahaan agar kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan oleh perusahaan dapat tercapai dan berkelanjutan.

## c. Manfaat Pengembangan Sumber Daya Manusia Bagi PT Ar-Rahmah Tour

### 1. Meningkatkan Semangat Kerja Staff Karyawan

Setiap perusahaan memiliki cara atau metode masing-masing untuk melakukan pengembangan SDM. Namun, pada dasarnya tujuan pengembangan SDM di dalam perusahaan tetap sama yakni agar para staff karyawan memiliki kesempatan untuk dapat berkembang dan kemudian dapat memberikan kontribusi positif secara optimal bagi perusahaan. Dalam rangka pengembangan SDM, salah satu cara yang dapat dipakai perusahaan adalah mengikuti atau menyelenggarakan seminar motivasi agar dapat meningkatkan semangat kerja, karena motivasi sangat dibutuhkan untuk membuat pribadi seseorang menjadi lebih bersemangat untuk meraih prestasi. Bagi staff karyawan, motivasi dibutuhkan agar lebih semangat dalam melaksanakan berbagai macam tuntutan pekerjaan. Apabila seluruh staff karyawan memiliki tingkat semangat kerja yang besar, maka perusahaan juga akan memperoleh dan merasakan hasilnya (keuntungan) karena perusahaan yang maju tidak terlepas dari adanya dukungan dan peran karyawan yang berkualitas. Setiap tugas-tugas dapat dilaksanakan dengan maksimal sehingga terjadi sebuah peningkatan yang signifikan di segala aspek operasional perusahaan khususnya pelayanan terhadap klien, termasuk *omzet income* perusahaan. Kualitas SDM yang baik juga menjadi pondasi utama dalam membangun sebuah bisnis. Banyak perusahaan yang mampu berkembang baik karena didukung oleh mutu karyawan yang bekerja di dalamnya. Meski demikian, pimpinan perusahaan tidak boleh hanya fokus dalam memikirkan bagaimana merekrut tenaga kerja yang handal, tetapi perlu juga untuk “membentuk” dengan memberikan pendidikan agar kemampuan staff karyawan dapat terus mengalami perkembangan.

Peneliti berpendapat, motivasi memang dapat tumbuh sendiri yang disebabkan oleh faktor internal seseorang seperti adanya ambisi, rasa kepercayaan diri, impian besar dan keinginan pembuktian diri. Akan tetapi, tidak semua orang memiliki seluruh faktor tersebut, sehingga membutuhkan *support eksternal* agar motivasi bisa tumbuh. Itulah alasan mengapa perusahaan perlu memilih mengikuti atau menyelenggarakan seminar motivasi atau *training motivation* yang menurut peneliti memiliki cukup banyak manfaat bagi karyawan sebagai berikut:

- 1) Memberikan keberanian positif yang ada pada diri seorang staff karyawan, seperti berani bersaing, berpendapat, dan mengurangi tabiat buruk di dirinya.
- 2) Memperoleh sebuah cara untuk menciptakan hal baru di lingkungan kerja sehingga dapat menghilangkan rasa lelah dan bosan selama masa kerja.
- 3) Membantu menciptakan suasana kerja yang semangat dan energik.
- 4) Memberikan tips untuk mengatasi sebuah kegagalan, sehingga karyawan menjadi lebih siap dan tidak mudah putus asa apabila menghadapi sebuah kegagalan.
- 5) Membangkitkan profesionalitas dalam melaksanakan pekerjaan.

Satu orang staff karyawan merupakan SDM dan elemen penting bagi perusahaan yang seringkali membutuhkan motivasi kerja sebagai pendukung dan penyemangat untuk melakukan dan menyelesaikan sebuah pekerjaan dengan optimal. Oleh karena itu, pimpinan perusahaan sebagai pembuat kebijakan harus bijak dan jeli dalam memilih jenis kegiatan yang akan diselenggarakan yakni sesuai dengan apa yang dibutuhkan. Pada intinya adalah, pengembangan SDM Perusahaan seperti adanya seminar motivasi, akan berdampak baik bagi perusahaan salah satunya ialah

meningkatkan semangat kerja para karyawan. Semangat kerja tersebut berupa sikap karyawan untuk berkomitmen bekerja lebih keras dan disiplin, maka perusahaan akan mendapatkan banyak keuntungan diantaranya pekerjaan akan lebih maksimal dan lebih cepat terselesaikan, kerusakan barang atau kecelakaan kerja berkurang, tingkat keterlambatan kerja menjadi minim, meningkatkan penghasilan perusahaan serta mutu pelayanan terhadap *clien* mengalami grafik peningkatan (Barus: 2017).

## **2. Kinerja Staff Karyawan Meningkatkan**

Selain meningkatkan semangat kerja, Pengembangan SDM secara umum juga dapat meningkatkan kinerja karyawan di perusahaan. Ahmad Rivai (2020), memberikan penjelasan bahwa kinerja merupakan perilaku yang ditunjukkan pegawai sebagai prestasi kerja sesuai perannya dalam perusahaan. Pengembangan SDM sebagai satucara efektif meningkatkan kinerja karyawan. Ludfia Dipang (2013) dalam penelitiannya berkesimpulan bahwa kinerja karyawan mengalami peningkatan signifikan sebab adanya Pengembangan SDM. Apabila program pengembangan SDM dapat terlaksana dengan baik, maka kualitas karyawan perusahaan akan meningkat, dengan meningkatnya kualitas karyawan maka kinerja karyawan akan meningkat juga, dengan meningkatnya kinerja karyawan, kegiatan operasional perusahaan dapat berjalan dengan semakin baik. Untuk itu, pengembangan SDM sangat perlu untuk dilaksanakan secara terstruktur dan jelas (Armstrong, 2010: 504) agar para karyawan dapat memahami teknologi atau hal-hal lain yang dibutuhkan oleh perusahaan.

Sedarmayanti (2017) mengemukakan, pengembangan SDM dimaksudkan sebagai aktivitas yang perlu dilakukan oleh perusahaan agar pengetahuan, kemampuan dan keahlian karyawan sesuai dengan tuntutan pekerjaan dengan tujuan agar mampu mencapai kinerja yang diharapkan oleh perusahaan. Oleh karena itu, melaksanakan pengembangan SDM seperti seminar motivasi maupun pelatihan kerja bagi karyawan sangat diperlukan agar para staff karyawan tersebut dapat mengasah keterampilan, kemampuan dan keahlian atau skill sesuai dengan bidang kerja yang ditekuni agar mampu menciptakan hasil kerja yang optimal. Pengembangan SDM mejadi secercah harapan bagi karyawan untuk meningkatkan jenjang karier.

## **3. Mendukung Produktivitas Staff Karyawan**

Schermerharn dalam Busro (2018), menyatakan, Produktivitas diartikan sebagai hasil pengukuran suatu kinerja dengan memperhitungkan sumber daya yang digunakan, termasuk didalamnya adalah Sumber Daya Manusia. Secara umum, produktivitas bisa diartikan membandingkan hasil yang dicapai (*output*) dengan total sumber daya yang digunakan (*input*), sehingga visi dan misi yang ditetapkan suatu perusahaan dapat diimplementasikan dengan sebaik-baiknya oleh para karyawan. Oleh sebab itulah, setiap karyawan perlu memiliki tingkat pengetahuan, keterampilan, dan keahlian kerja yang baik dalam satu atau bahkan beberapa bidang, diantaranya kemampuan yang baik untuk bekerja dibawah tekanan, sikap dan perilaku yang baik dalam melakukan pekerjaan untuk menarik minat pelanggan sehingga karyawan mampu bekerja dengan tingkat produktivitas yang tinggi.

Pengembangan SDM yang terencana, akan membentuk seorang karyawan yang bermutu (Tita Meirina Djuwita: 2011). Untuk itu, pimpinan perusahaan perlu menyelenggarakan pengembangan SDM yang sesuai dengan kebutuhan karyawan dan perusahaan. Produktivitas karyawan merupakan salah satu faktor kunci dalam perkembangan dan kemajuan perusahaan. Produktivitas mengacu pada hasil akhir,

yaitu seberapa besar hasil akhir yang diperoleh dalam proses produksi. Dalam hal ini tidak terlepas dari faktor efisiensi dan efektivitas pekerjaan. Berbicara tentang produktivitas, tidak dapat dipisahkan dari dua hal tersebut. Produktivitas kerja karyawan sangat penting bagi perusahaan. Apabila perusahaan tidak cepat dan tanggap dalam mendukung produktivitas karyawan, maka sangat memungkinkan akan tertinggal oleh perusahaan kompetitor. Dengan produktivitas yang baik, maka dapat memperbaiki tingkat pertumbuhan perusahaan menjadi semakin baik dan tetap berada di jalur positif sehingga perusahaan mampu bersaing dengan perusahaan lain khususnya dengan perusahaan yang menekuni atau bergerak di bidang yang sama.

#### 4. Membangun Citra Perusahaan

Pengembangan Sumber Daya Manusia berperan cukup besar dalam membangun citra perusahaan. Dengan pengembangan SDM yang tepat, berdampak sangat positif bagi perusahaan. Perusahaan akan memiliki sumber daya yang berkualitas, *omzet income* dan keuangan yang bagus (stabil), para karyawan yang ada dalam perusahaan semakin loyal dan merasa bangga, serta hubungan antara perusahaan dengan pemerintah dan media sosial semakin harmonis. Semua itu menjadi modal berharga bagi perusahaan untuk memenangkan persaingan bisnis sebagai dampak dari citra positif yang diperoleh sebagai keunggulan dan nilai jual dari perusahaan untuk memikat hati masyarakat luas untuk menjadi pelanggan atau *clien* tetap. *Stakeholder* perusahaan memiliki peran dan tanggungjawab membangun citra atau *image positif* lembaga yang dinaunginya (Mukhlison Effendi: 2021).

Di dalam KBBI, citra diartikan sebagai kata benda: gambar, rupa, gambaran. Gambaran yang dipikirkan oleh orang banyak mengenai pribadi seseorang, organisasi atau produk dan jasa dari suatu usaha milik perusahaan. Sedangkan, menurut Kotler dan Keller (2016), citra merupakan persepsi konsumen terhadap suatu jenis merek sebagai refleksi pikiran. Citra positif dari perusahaan merupakan hal penting dimana tidak semua perusahaan memilikinya karena citra mempunyai dampak besar terhadap persepsi publik. Sebagai satu contoh dari terbentuknya citra positif pada sebuah perusahaan adalah masyarakat telah mengenal dengan baik informasi tentang perusahaan mulai dari Produk, Jasa, Kualitas SDM, Lokasi, dan Pelayanan yang diberikan. Adapun, masyarakat Kabupaten Kendal telah mengenal PT Ar-Rahmah Tour dengan cukup baik sebagai sebuah Biro Travel Umrah dengan kualitas SDM yang tidak lagi diragukan yang telah membina dan memberangkatkan ratusan bahkan ribuan jemaah dengan sukses. Pelayanan dan fasilitas yang diberikan selalu memberikan kepuasan kepada para jemaah. Alhasil, perusahaan tersebut memiliki citra positif di hati masyarakat luas sebab adanya SDM, Fasilitas dan Pelayanan yang sangat baik dan memberikan rasa puas. Dengan begitu, persepsi publik terhadap perusahaan tersebut secara keseluruhan sangat positif. Terbukti, bahwa dari tahun ke tahun jumlah jemaah di PT Ar-Rahmah Tour Kendal tersebut *stagnan* bahkan cenderung mengalami peningkatan. Hal tersebut sebagai salah satu bukti dampak positif atau manfaat daripada suksesnya manajemen operasional yang dilaksanakan. Darari Bariqi (2018) menyatakan bahwa, Pengembangan SDM sangat dibutuhkan karena memiliki aspek yang penting bagi semangat kerja dan produktivitas karyawan, serta dapat meningkatkan kinerja para SDM Perusahaan.

#### d. Tantangan Pengembangan SDM di PT Ar-Rahmah Tour Kendal

Tujuan utama dari pengembangan SDM adalah untuk meningkatkan kinerja karyawan agar tugas dan tuntutan pekerjaan dapat dikerjakan dengan maksimal sehingga dapat memberikan kontribusi terbaik dan membantu perusahaan dalam menggapai tujuan bisnis dan kemajuan. Dengan mengikuti program pengembangan, seorang karyawan juga turut memperoleh manfaat yang berdampak positif untuk jenjang karier ke depan. Dalam penyelenggaraan program pengembangan SDM, terdapat kemungkinan akan adanya permasalahan sehingga program tidak dapat berjalan sebagaimana mestinya. Hal tersebut merupakan sebuah tantangan bagi perusahaan yang harus dicegah atau diminimalisir. Tantangan pengembangan SDM telah dijawab dengan baik oleh PT Ar-Rahmah Tour Kendal yakni dengan menerapkan strategi yang cukup sederhana namun sangat efektif. Strategi yang dimaksud adalah sebagai berikut:

- Mengajak karyawan untuk mengikuti program pengembangan SDM
- Memotivasi dan menghimbau agar tidak menganggap remeh program pengembangan
- Memilih lembaga pelatih atau *trainer* yang tepat
- Memberikan program pengembangan sesuai kebutuhan karyawan dan perusahaan
- Mencanangkan target kinerja karyawan pasca pengembangan yang realistis
- Program pengembangan dilaksanakan dengan cara yang menggembarakan

Berdasarkan data yang telah peneliti dapatkan dari hasil observasi dan wawancara di lapangan, PT Ar-Rahmah Tour Kendal sudah berhasil melaksanakan program pengembangan SDM dengan baik sehingga dapat dilihat hasilnya sekarang bahwa PT Ar-Rahmah Tour Kendal memiliki SDM berkualitas yang artinya, seluruh divisi kerja dipegang oleh seorang karyawan yang memiliki kompetensi yang diakui dibuktikan dengan sertifikat kompetensi dan kerja nyata. Sebagai respon daripada maraknya kasus penipuan yang dilakukan oleh oknum Biro Umrah, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang bertekad kuat untuk mencetak SDM yang unggul agar mampu menjadi pelopor di dalam proses penyelenggaraan ibadah haji dan umrah (Abdul Jamil, dkk. 2020). Setelah melalui proses panjang dan tidak sederhana, maka berdirilah Program Studi Manajemen Haji dan Umrah UIN Walisongo Semarang pada tanggal 21 Oktober 2016, mulai aktif dan berjalan efektif saat Penerimaan Mahasiswa Baru Tahun Ajaran 2017/2018 (Abdul Sattar, dkk. 2021). Dengan adanya MHU yang telah berdiri sendiri sebagai satu jurusan baru di UIN Walisongo Semarang, besar harapan mampu untuk membantu memperbaiki citra dan kualitas penyelenggaraan ibadah haji maupun umrah di masa depan agar menjadi lebih baik dan jauh dari kasus penipuan oleh oknum Biro Umrah maupun oknum masyarakat yang sungguh sangat merugikan para jemaah yang ingin melaksanakan ibadah.

Melaksanakan ibadah ke Tanah Suci merupakan satu dari rukun Islam yang mana harus ditanamkan niat terlebih dahulu sebelum melaksanakannya. Niat tidak hanya di dalam hati, namun perlu untuk diwujudkan dengan cara mendaftarkan diri baik sebagai jemaah haji ataupun jemaah umrah sesuai dengan persyaratan yang berlaku, maka seseorang tersebut telah masuk ke dalam kategori jemaah yang berhak mendapatkan pelayanan terbaik. Pelayanan yang optimal terhadap para jemaah sangat membantu dalam persiapan menjelang keberangkatan. Persiapan dengan baik sangat dianjurkan agar jemaah mampu meraih keutamaan yang sangat banyak, antara lain adalah memperoleh ganjaran terbaik yaitu surga-Nya. Sebagai persiapan, jemaah perlu mengikuti atau melaksanakan manasik yang merupakan “latihan” dengan membaca berulang-ulang terutama yang berkaitan dengan rukun, wajib, dan sunnah-sunnah, dengan memakai pakaian ihram lengkap kemudian mempraktekkan thawaf, sa’i dan lainnya. Manasik perlu dilakukan untuk melatih, memantapkan dan membiasakan diri melaksanakan ibadah di Tanah Suci agar kekuatan fisik terbentuk dan mampu melantunkan doa sehingga kemabruran dapat tercapai serta hambatan dapat diminimalisir (Haryanto Tri, dkk. 2021).

## 5. KESIMPULAN

Implementasi SIM pada perusahaan khususnya biro umrah adalah sebuah keharusan dan keniscayaan yang sulit dibantah, terlebih pada era digitalisasi saat ini. SIM merupakan suatu alat modern yang berguna untuk mengumpulkan, menyimpan, menyebarluaskan data dan informasi yang dibutuhkan dan membantu kegiatan operasional perusahaan agar menjadi lebih sederhana serta meningkatkan daya saing perusahaan sehingga perusahaan memiliki daya saing tinggi dan mampu mencapai tujuan bisnis dan kemajuan. Sumber Daya Manusia adalah elemen penting sebagai penggerak perusahaan yang memiliki peran penting di dalamnya. SDM dalam hal ini adalah seorang karyawan yang berkat peran sentralnya bagi perusahaan menjadikannya sebagai aspek penting yang harus diberikan perhatian. Bentuk perhatian terhadap karyawan dapat berupa program pengembangan SDM yang diinisiasi oleh pimpinan perusahaan.

Pengembangan SDM memiliki tujuan utama untuk memberikan kesempatan dan fasilitas karyawan untuk *fight* berkembang menjadi lebih baik. Pengembangan SDM perlu dikelola dengan baik agar jelas dan dapat dijalankan dengan maksimal. Pengembangan SDM diimplementasikan sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Artinya, pengembangan SDM di sebuah perusahaan tidak dapat dilakukan secara asal-asalan, akan tetapi memiliki semacam prosedur atau standar. PT Ar Rahmah Tour Kendal adalah sebuah Biro Umrah yang berada di Pusat Kota Kendal, Jawa Tengah. Berlokasi strategis, Sumber Daya Manusia yang sudah baik, dan Penawaran produk atau jasa yang menarik serta dilengkapi dengan pelayanan yang berkualitas menjadikan PT Ar-Rahmah Tour Kendal sebagai Biro Umrah yang dikenal baik oleh masyarakat luas dan semakin berkembang pesat dengan rutin memberangkatkan jamaah umrah setiap satu bulan sekali dengan rata-rata sebanyak 40 jamaah setiap kali berangkat.

Dengan harga yang relatif normal, pelayanan dan fasilitas yang sangat baik menjadi alasan utama masyarakat Kabupaten Kendal khususnya, untuk memilih Biro Umrah ini. Segala informasi tentang PT Ar-Rahmah Tour Kendal dapat diakses dengan mudah melalui website resmi perusahaan atau download aplikasi “Arrahmah Tour” melalui *PlayStore* atau *AppStore*. SIM dan SDM yang berkualitas memberikan dampak positif terhadap Optimalnya Pelayanan, Meningkatnya semangat kerja dan Kinerja karyawan, dan Citra positif juga dapat di peroleh. PT Ar-Rahmah Tour Kendal telah memberikan kesempatan bagi para staff karyawan untuk mengikuti program pengembangan seperti Seminar motivasi, Pelatihan kerja, Sertifikasi, hingga Kenaikan pangkat jabatan. Melalui program pengembangan SDM tersebut, para karyawan memperoleh ilmu dan pengetahuan baru, pengalaman bertambah, semangat kerja meningkat, kinerja lebih baik, dan lebih produktif, serta mampu membantu perusahaan untuk meraih citra positif dan kemajuan sehingga berdampak positif terhadap peningkatan minat masyarakat untuk menggunakan produk atau jasa dari PT Ar-Rahmah Tour Kendal. Dapat diambil sebuah kesimpulan utama bahwa Implementasi Sistem Informasi Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia di PT Ar-Rahmah Tour Kendal telah berjalan dengan baik dan berdampak sangat positif terhadap optimalisasi pelayanan biro umrah kepada jemaah.

## 6. SARAN DAN UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian ini memberikan saran untuk mahasiswa Manajemen Haji dan Umrah bahwa SIM dan Pengembangan SDM sangat penting untuk diimplementasikan sehingga biro umrah mampu memberikan pelayanan optimal dan bertransformasi menjadi perusahaan berkembang. Dampak positif secara nyata telah dirasakan oleh PT Ar-Rahmah Tour Kendal dengan memiliki operasional perusahaan yang sangat baik dan segera membuka cabang baru di Tingkat Provinsi. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah berperan dalam proses penelitian ini, terutama Kedua Orang Tua (Bapak Muhammad Nasir dan Ibu Muslikhah) yang selalu memberikan dukungan moril maupun materil, Ihda Puteri Nabila dan Jundy Ihsani Akmal beserta segenap keluarga besar, teman, dan sahabat yang senantiasa memberikan doa untuk kelancaran tugas akhir ini. Kepada Dosen Pembimbing, Bapak Dr. H. Anasom, M. Hum. yang telah bersedia memberikan bimbingan dan arahan. Kepada Ketua Program Studi Manajemen Haji dan Umrah, Bapak Dr. H. Abdul Sattar, M.Ag. yang telah memberikan support sehingga dapat terbit artikel ini di Jurnal Sinta 3. Kepada seluruh dosen MHU UIN Walisongo Semarang yang telah mengajarkan mata kuliah dengan penuh kesabaran selama masa perkuliahan. Ucapan terima kasih juga peneliti haturkan kepada Pimpinan Biro Umrah PT Ar-Rahmah Tour Kendal beserta seluruh jajaran staff yang telah berkenan menerima dan membantu jalannya proses penelitian. Tidak lupa, kepada saudari Nailul Faridah yang tidak pernah lelah memberikan semangat demi terselesaikannya penelitian ini. Terakhir, kepada seluruh pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah terlibat dalam proses penelitian sehingga sangat membantu selesainya penelitian sesuai dengan target waktu.

### DAFTAR PUSTAKA

- Alandri, F. (2013). Peran Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Lingkungan Kantor Bupati Kabupaten Berau. *e-Journal Ilmu Pemerintahan*, 1(1).
- Bariqi, M. D. (2018). Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. *Jurnal Studi Manajemen dan Bisnis*, 5(2).
- Barus, N. R. (2017). Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Terhadap Nasabah Pada PT Bank BNI Syariah Kc. Medan (Doctoral Dissertation, UIN Sumatera Utara Medan).
- Busro, M. (2018). *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Prenada Media.
- Darodjat, T. A. (2015). *Konsep-Konsep Dasar Manajemen Personalia Masa Kini*. Bandung: Refika Aditama.
- Dipang, L. (2013). Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Kinerja Karyawan pada PT. Hasjrat Abadi Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3).
- Djuwita, T. M. (2011). Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja Pegawai. *Manajerial: Jurnal Manajemen Dan Sistem Informasi*, 10(2).
- Effendi, M. (2021). Pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan citra lembaga di lembaga pendidikan islam. *Southeast Asian Journal of Islamic Education Management*, 2(1).
- Fionita, I., & Magdalena, B. (2015). Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pada Usaha Kecil Menengah Di Provinsi Lampung. *Jurnal Bisnis Darmajaya*, 1(2).
- Hambali, I. (2021). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Mutu Proses Pembelajaran. *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*, 5(1).

- Haryanto., Tri, J., Anasom., Syakur, M., Fadhilah, I., & Mustaghfirin. (2021). Panduan Perjalanan Jamaah Haji -Yogyakarta: DIVA Press ISBN 978-623-293-519-8.
- Huzain, H. (2021). Pengelolaan Sumber Daya Manusia. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, Perbankan Syariah*. OSF Preprints.
- Ichsan, R. N., & Nasution, L. (2021). Sosialisasi Pelatihan Untuk Meningkatkan Prestasi Kerja Karyawan Di Pdam Tirtanadi Cabang Padang Bulan Medan. *Amaliah: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(1).
- Jamil, A., Sulthon, M., Murtadho, Ali., & Sattar, A. (2020). Pengembangan Kurikulum Program Studi Haji & Umroh. — Semarang: Fatawa Publishing ISBN 978-602-0887-86-9.
- Kaleb, B. J., Lengkong, V. P., & Taroreh, R. N. (2019). Penerapan Sistem Informasi Manajemen dan Pengawasannya Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 7(1).
- Lolowang, M. G., Adolfina, A., & Lumintang, G. (2016). Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Berlian Kharisma Pasifik Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 4(2).
- Machmud, R. (2014). Peranan Penerapan Sistem Informasi Manajemen Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Lembaga Pemasarakatan Narkotika (Lapastika) Bollangi Kabupaten Gowa. *ARTIKEL*, 1(233).
- Nazaruddin, N., Hidayat, R., & Andreas, R. (2020). Analisis Strategi Pemasaran dan Pelayanan Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Daya Saing Biro Perjalanan Haji Dan Umroh Prospektif Ekonomi Syari'ah (Studi Pada PT. Makkah Multazam Safir Dan Al Madinah). *Nizham: Jurnal Studi Keislaman*, 8(01).
- Norfathiyah, S. (2022). Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Perjalanan Haji dan Umroh (Studi Kasus Pada PT. Albis Nusa Wisata Cabang Kelua).
- Rivai, A. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2).
- Rosyad, A. M. (2019). Implementasi pendidikan karakter melalui manajemen sekolah. *Tarbawi: Jurnal Keilmuan Manajemen Pendidikan*, 5(02).
- Sattar, A., D, Murtadho, A., Hasanah, H., & Darissurayya, V. (2021). Implementasi Desain Manasik Haji Alternatif Pembelajaran Manasik Calon Jemaah Haji Kota Semarang. Fatawa Publishing ISBN 978-602-0887-85-2, 2021.
- Sedarmayanti, S. (2017). Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja dan Produktivitas Kerja (Cetakan Kesatu). Bandung: PT. Rafika Aditama.
- Sudarmana, L., & Putra, W. S. A. K. (2017). Membangun Sistem Pendukung Keputusan Biro Perjalanan Haji dan Umrah di Yogyakarta Menggunakan Metode Simple Additive Weighting. *Simetris: Jurnal Teknik Mesin, Elektro dan Ilmu Komputer*, 8(1).
- Tufa, N. (2018). Pentingnya Pengembangan SDM. *Iqtishodiyah: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 4(2).
- Usman, N. (2002). *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. PT Raja Grafindo Persada.
- Wicaksono, Y. S. (2016). Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Rangka Meningkatkan Semangat Kerja dan Kinerja Karyawan (Studi di SKM Unit V PT. Gudang Garam, Tbk Kediri). *Jurnal Bisnis dan Manajemen*.