

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Naluri manusia yang senantiasa ingin tahu akan sesuatu yang baru, menarik, menantang dan mengagumkan membuat manusia selalu bergerak dan berpindah dari satu tempat ke tempat yang lain. Ciri itu selalu tampak pada pola kehidupan manusia baik sebagai bangsa primitif maupun modern. Pada hakikatnya moralitas manusia merupakan salah satu sifat utama kehidupan manusia itu sendiri yang tidak bisa puas dan terpaksa pada suatu tempat untuk memenuhi kelangsungan hidupnya.¹

Motivasi atau dorongan orang untuk melakukan perjalanan akan menimbulkan permintaan-permintaan berupa jasa pariwisata yang disediakan oleh masyarakat, sehingga permintaan akan jasa pariwisata tersebut juga akan meningkatkan apabila terjadi peningkatan jumlah orang yang melakukan perjalanan.

Provinsi Riau dengan penduduk muslimnya berjumlah 5.652.344 atau dapat dipersentasi mencapai 88,96%.² Dengan besaran persentasi tersebut maka permintaan akan jasa perjalanan haji dan umroh pun sangatlah besar.

Ditambah dengan adanya motivasi yang kuat dalam agama Islam untuk pemeluknya menunaikan ibadah haji dan umroh membuat antusias untuk melaksanakan perjalanan haji dan umroh pun sangatlah tinggi.

Untuk memenuhi permintaan akan tingginya jasa perjalanan haji dan umroh di Provinsi Riau, maka berdirilah beberapa perusahaan jasa perjalanan haji dan umroh di Provinsi Riau. Salah satu perusahaan yang bergerak pada perjalanan haji dan umroh adalah PT. Penjuru Wisata Negeri yang berkantor di Jl. Soekarno Hatta (Arengka), Pekanbaru, Riau.

¹ Muljadi A.J, *Kepariwisata dan Perjalanan*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada,2012),5.

² Kanwil Kementerian Agama Provinsi Riau,” *Jumlah Pemeluk Agama*”, Dalam <http://riau.bps.go.id/statictable>, (diakses 17 Januari 2019).

Banyaknya perusahaan serupa yang bergerak pada jasa perjalanan haji dan umroh di Provinsi Riau membuat PT. Penjuru Wisata Negeri dituntut untuk selalu memberikan pelayanan terbaik kepada konsumennya. Salah satu cara agar sistem pelayanan dapat bekerja optimal maka dibutuhkan manajemen sumber daya manusia yang baik. PT. Penjuru Wisata Negeri Kota Pekanbaru setiap bulannya memberangkatkan tidak kurang dari dua ratus delapan puluh jamaah untuk perjalanan umroh.³ Hal ini membuat PT. Penjuru Wisata Negeri Kota Pekanbaru mempunyai konsumen yang lebih banyak jika dibandingkan dengan PT. Muhibbah Mulia Wisata yang telah berdiri sejak tahun dua ribu di kota Pekanbaru dengan memberangkatkan jamaah umroh rata-rata seratus sepuluh jamaah setiap bulannya.⁴

Manusia sebagai makhluk yang memiliki kecerdasan intelektual, emosional dan spiritual pada setiap individunya mempunyai kelebihan dan kekurangan yang berbeda satu sama lainnya. Dalam sebuah organisasi dengan struktur yang kompleks dan memiliki tujuan jangka panjang haruslah memiliki individu-individu yang saling melengkapi satu sama lainnya. Hal ini karena organisasi yang baik membutuhkan kerjasama tim yang solid dan saling melengkapi sehingga tercipta efisiensi dan efektifitas dalam mencapai tujuan yang diinginkan

Untuk mencapai tujuan, organisasi memerlukan berbagai sumber daya yang ada, baik dari sumber daya manusia, peralatan yang menunjang kinerja, keuangan, dan sumber daya informasi. Sumber daya tersebut mempunyai tugas dan fungsinya masing-masing. Dalam suatu sistem, sumber daya tersebut akan saling terkait dan bekerja sama satu dengan lainnya, sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat diraih secara efektif dan efisien.

Agar sistem yang dibuat yang mana melibatkan sumber daya yang ada dapat berjalan semestinya harus memiliki manajemen dalam menjalankannya.

³ Dokumentasi PT. Penjuru Wisata Negeri Kota Pekanbaru, 12 Mei 2019.

⁴ Dokumentasi PT. Muhibbah Mulia Wisata, 27 Juni 2019.

Manajemen dapat diartikan sebagai seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan sumber daya untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan.⁵

Perusahaan sebagai tempat para individu memberikan kinerjanya sebagai timbal balik dari imbalan yang diterima merupakan tempat yang mempunyai permasalahan yang kompleks. Kebutuhan perusahaan kepada karyawan dan butuhnya karyawan kepada perusahaan membuat harus ada saling menguatkan antara satu yang lainnya untuk mencapai tujuan bersama yang diinginkan.

Manajemen sumber daya manusia secara sederhana adalah mengelolah sumber daya manusia. Dari keseluruhan sumber daya yang tersedia dalam suatu organisasi, baik organisasi publik maupun swasta, sumber daya manusia adalah yang paling penting dan sangat menentukan. Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, perasaan, keinginan, kemampuan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya.⁶ Apabila sumber daya manusia dalam perusahaan berjalan sesuai dengan manajemen sumber daya manusia, maka produktif, disiplin, dan loyalitas perusahaan akan dapat bersaing serta hidup berkembang maju, sebaliknya apabila sumber daya manusia bersifat statis, senang korupsi, kolusi dan nepotisme maka hal tersebut dapat menghancurkan perusahaan.

Begitu pentingnya peranan sumber daya manusia dalam sebuah organisasi maka sudah seharusnya implementasi manajemen sumber daya manusia bisa dilakukan dengan lebih maksimal. Untuk mewujudkan tujuan perusahaan yang telah disepakati, eksistensi perusahaan atau organisasi perlu diimbangi dengan pengelolaan fungsi manajemen sumber daya manusia dan aspek-aspek yang terdapat dalam manajemen sumber daya manusia yang baik.

Seperti yang telah disebutkan mengenai pentingnya manajemen sumber daya manusia untuk mencapai tujuan organisasi, maka bukan hal yang

⁵ M. Manullang, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2012), 5.

⁶ Faustino Cordoso Gomes, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2013), 2.

mudah merealisasikan manajemen sumber daya manusia untuk diterapkan dalam sebuah organisasi dikarenakan tujuannya tidak hanya untuk kepentingan organisasi saja, tetapi lebih luas menyangkut kepentingan masyarakat. Untuk merealisasikan ini, manajemen sumber daya manusia menghadapi macam macam kendala yang terdapat dari luar ataupun dari dalam organisasi itu sendiri, yang disebut tantangan-tantangan manajemen sumber daya manusia. Tantangan-tantangan itu secara lebih spesifik dapat bersumber dari:⁷

1. Tantangan eksternal, Tantangan ini merupakan keseluruhan keadaan atau perubahan-perubahan yang bersumber dari lingkungan eksternal yang dapat mempersulit dan menghambat usaha peningkatan fungsi sumber daya manusia untuk mendukung dan membantu organisasi mencapai tujuannya. Diantara tantangan eksternal yaitu: a. keadaan dan perubahan tenaga kerja, b. keadaan dan perubahan teknologi, c. keadaan dan perubahan ekonomi dan persaingan, dan, d. keadaan dan perubahan pemerintah.
2. Tantangan organisasi atau internal. Tantangan organisasional merupakan elemen-elemen yang berasal dari organisasi, yang dapat mempengaruhi atau berpotensi mempengaruhi efektivitas pelaksanaan kegiatan-kegiatan sumber daya manusia. Elemen-elemen tersebut terdiri dari: a. tuntutan-tuntutan serikat buruh, b. penyediaan sistem informasi kepegawaian, c. tuntutan budaya organisasi, dan, d. struktur organisasi.
3. Tantangan profesional. Manajemen sumber daya manusia memerlukan staf manajemen sumber daya manusia yang memiliki profesionalisme, keahlian, pengetahuan, tingkat pendidikan tertentu, dan barangkali pengalaman yang cukup. Staf manajemen sumber daya manusia juga diuntut untuk memahami operasi keseluruhan perusahaan. Sebab, manajemen sumber daya manusia baru bisa dikatakan efektif apabila dapat memberi kontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi. Supaya

⁷ Mariot Tua Efendi Hariandja, *Manajemen Sumber Daya Manusia; Pengadaan, Pengembangan, Pengkompensasian, dan Peningkatan Produktivitas Pegawai*, (Jakarta: PT . Grasindo, 2002), 26-27

dapat memberikan kontribusi yang efektif, staf manajemen sumber daya manusia harus memahami masalah-masalah operasi di samping memiliki keahlian khusus, meskipun fungsinya hanya sebagai pendukung.

PT. Penjuru Wisata Negeri kota Pekanbaru sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa khususnya pada jasa perjalanan haji dan umroh, merupakan perusahaan yang memiliki satu manajer area, satu kepala bagian serta delapan karyawan dalam menggerakkan perusahaannya. Sebagai sebuah perusahaan, implementasi manajemen sumber daya manusia di PT. Penjuru Wisata Negeri Kota Pekanbaru sangatlah penting dengan pembahasan sejauh mana implementasi manajemen sumber daya manusia di PT. Penjuru Wisata Negeri, serta upaya apa saja yang dapat dilakukan, dan bagaimana hasil yang didapat dari implementasi manajemen sumber daya manusia. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “ **Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia di PT. Penjuru Wisata Negeri Kota Pekanbaru**”.

B. Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalah pahaman mengenai judul penelitian ini perlu adanya penegasan istilah, maka peneliti akan menegaskan beberapa istilah yang berkaitan dengan dengan judul:

1. Implementasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) implementasi diartikan sebagai pelaksanaan, penerapan.⁸ Implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.

Pengertian implementasi atau penerapan diatas, dapat dikatakan bahwa implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma

⁸ Kamus Besar Bahasa Indonesia, “ *Implementasi*”, Dalam <https://web.id/implementasi>, (diakses 20 Januari 2019)

tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan, oleh karena itu implementasi tidak berdiri sendiri tetapi dipengaruhi oleh objek berikutnya.

2. Manajemen

Manajemen berasal dari bahasa Inggris *to manage* yang berarti mengatur. Dalam sebuah organisasi yang mana pekerjaan tidak dapat dilakukan sendirian, manajemen diperlukan untuk mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi-fungsi manajemen itu.⁹ Sedangkan menurut penulis manajemen adalah seni dan ilmu pencatatan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, pengawasan terhadap sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

3. Sumber Daya Manusia

Sebagai faktor yang memiliki peran yang penting dalam organisasi dan perusahaan, sumber daya manusia merupakan kunci yang penting untuk menentukan perkembangan sebuah organisasi dan perusahaan.

Industri ke empat atau industri 4.0 saat ini karyawan tidak lagi dipandang sebagai sumber daya belaka, akan tetapi lebih berupa modal atau aset bagi instansi atau organisasi. Bahkan dapat dikatakan aset yang bernilai dan dapat dilipatgandakan. Secara mikro sumber daya manusia adalah individu yang bekerja dan menjadi anggota suatu perusahaan atau instansi dan biasa disebut sebagai pegawai, buruh, karyawan, pekerja, tenaga kerja dan lain sebagainya. Adapun secara makro sumber daya manusia adalah penduduk suatu negara yang sudah memasuki usia angkatan kerja, baik yang belum bekerja maupun yang sudah bekerja.¹⁰

⁹ Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*, (Jakarta : Bumi Aksara,2009), 1-2.

¹⁰ Wikipedia,"SDM" dalam, http://id.m.wikipedia.org/wiki/Sumber_daya_manusia, (diakses 11 Februari 2019).

4. Manajemen Sumber Daya Manusia

Sebagai salah satu cabang dari manajemen yang mengkhususkan pembahasan terhadap sumber daya manusia adalah manajemen sumber daya manusia. Manajemen sumber daya manusia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan atas pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemutusan tenaga kerja dengan maksud untuk membantu mencapai tujuan organisasi, individu, dan masyarakat.¹¹

Manajemen sumber daya manusia dapat diartikan sebagai pendayagunaan sumber daya manusia di dalam organisasi, yang dilakukan melalui fungsi-fungsi perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen dan seleksi, pengembangan sumber daya manusia, perencanaan dan pengembangan karir, pemberian kompensasi dan kesejahteraan, keselamatan dan kesehatan kerja, dan hubungan industrial. Perencanaan dan implementasi fungsi-fungsi ini harus didukung oleh analisis jabatan yang cermat dan penilaian kinerja yang objektif. Sedangkan menurut penulis manajemen sumber daya manusia adalah seni dan ilmu pengadaan, pengembangan, dan pemanfaatan sumber daya manusia sehingga tujuan organisasi/perusahaan direalisasikan secara daya guna dan adanya kegairahan kerja dari semua tenaga kerja.

C. Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas, maka penulis merumuskan permasalahan yaitu: Bagaimana implementasi manajemen sumber daya manusia di PT. Penjuru Wisata Negeri Kota Pekanbaru?

D. Batasan Masalah

Agar masalah dalam penelitian ini lebih terpusat, penulis hanya menganalisis penerapan manajemen sumber daya manusia pada aspek utama dalam materi sumber daya manusia yaitu: pengadaan sumber daya manusia, pengembangan sumber daya manusia, dan pemanfaatan sumber daya manusia.

¹¹ Faustico Carodoso Gomes, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2016), 6.

E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan penerapan manajemen sumber daya manusia di PT. Penjuru Wisata Negeri Kota Pekanbaru.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Penelitian ini bertujuan sebagai bahan tambahan literatur bagi peneliti lainnya terkait dengan implementasi manajemen sumber daya manusia di PT. Penjuru Wisata Negeri Kota Pekanbaru, sehingga menjadi rujukan dalam melakukan penelitian serupa.
- b. Memperkaya khazanah ilmu manajemen dakwah, khususnya yang berhubungan dengan manajemen travelling haji dan umroh.
- c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk menerapkan manajemen travelling haji dan umroh pada perusahaan travelling haji dan umroh khususnya yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia.
- d. Sebagai syarat menyelesaikan perkuliahan program Sarjana Strata Satu (S1) dan sebagai syarat memenuhi gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

F. Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh pembahasan yang sistematis, maka penulis perlu menyusun sistematika sedemikian rupa sehingga dapat menunjukkan hasil penelitian yang baik dan mudah dipahami. Adapun sistematika penulisan tersebut adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Berisikan tentang latar belakang masalah, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

Barisikan tentang kajian teori, kajian terdahulu, dan kerangka pikir.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Berisikan tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu, sumber data, informan penelitian, teknik pengumpulan data, validitas data, dan teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM (subjek penelitian)

Berisikan tentang sejarah PT. Penjuru Wisata Negeri, visi dan misi, dan struktur organisasi PT. Penjuru Wisata Negeri Kota Pekanbaru.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Merupakan bab yang menganalisa tentang PT. Penjuru Wisata Negeri Kota Pekanbaru dalam melakukan implementasi manajemen sumber daya manusia.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini penulis mengemukakan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran untuk PT. Penjuru Wisata Negeri Kota Pekanbaru dalam mengimplementasikan manajemen sumber daya manusia.