

Manajemen Sumber Daya Insani Dalam Meningkatkan Kinerja Usaha di PT. Al-Bahjah Tour and Travel Cirebon

Muhammad Fauzi^{1*}, Ramsito², Ali Mutashom³

¹ Cirebon Indonesia/Ekonomi Syari'ah/Institut Al-Bahjah

Email: fauzi99664@gmail.com

² Cirebon Indonesia/Ekonomi Syari'ah/Institut Al-Bahjah

Email: ramsito@gmail.com

³ Cirebon Indonesia/Ekonomi Syari'ah/Institut Al-Bahjah

Email: alimutashom@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan Manajemen Sumber Daya Insani berbasis nilai-nilai Islam serta kontribusinya dalam meningkatkan kinerja usaha pada PT. Al-Bahjah Tour and Travel Cirebon. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif melalui studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap pimpinan serta karyawan perusahaan. Analisis data dilakukan melalui tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sedangkan keabsahan data diuji menggunakan triangulasi sumber, triangulasi teknik, pemeriksaan oleh informan, dan diskusi dengan sejawat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Manajemen Sumber Daya Insani telah dilaksanakan melalui fungsi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan yang terintegrasi dengan nilai-nilai Islam, yaitu tauhid, amanah, keadilan, ihsan, kemaslahatan, dan musyawarah. Penerapan nilai-nilai tersebut tercermin dalam proses perencanaan kebutuhan tenaga kerja, rekrutmen dan seleksi, pembinaan dan pengembangan karyawan, komunikasi organisasi, evaluasi kinerja, serta pembentukan budaya kerja Islami. Penerapan tersebut berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan, profesionalisme, disiplin, tanggung jawab, kerja sama, kepercayaan masyarakat, serta mendukung peningkatan kinerja usaha dan keberlanjutan perusahaan.

Kata Kunci: Manajemen Sumber Daya Insani, Kinerja Usaha, Tour and Travel.

Abstract

This study aims to analyze the implementation of Islamic-value-based Human Resource Management and its contribution to enhancing business performance at PT. Al-Bahjah Tour and Travel Haji dan Umrah Cirebon. The study employs a qualitative approach, specifically a descriptive case study design. Data were gathered through in-depth interviews, observation, and documentation involving the company's management and employees. Data analysis proceeded through stages of collection, reduction, presentation, and conclusion drawing, while data validity was verified using source triangulation, technique triangulation, informant validation, and peer debriefing. The results indicate that Human Resource Management has been implemented through planning, organizing, actuating, and controlling functions integrated with Islamic values—namely **tauhid** (monotheism), **amanah** (trustworthiness), justice, **ihsan** (excellence/benevolence), **maslahah** (public interest/well-being), and **musyawarah** (consultation). The application of these values is reflected in workforce planning, recruitment and selection, employee training and development, organizational communication, performance evaluation, and the establishment of an Islamic work culture. This implementation contributes to improved service quality, professionalism, discipline, responsibility, teamwork, and public trust, while also supporting enhanced business performance and corporate sustainability.

Keywords: Human Resource Management, Business Performance, Tour and Travel.

PENDAHULUAN

Sumber daya insani (SDI) merupakan aset strategis yang menentukan efektivitas sekaligus keberlanjutan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Meskipun organisasi didukung oleh berbagai sumber daya lain seperti modal, teknologi, informasi, dan sarana operasional, seluruh sumber daya tersebut pada hakikatnya hanya dapat memberikan nilai tambah apabila dikelola oleh SDI yang memiliki kompetensi, profesionalisme, serta komitmen terhadap tanggung jawabnya.

Dengan demikian, keberhasilan organisasi pada era persaingan tidak lagi semata-mata ditentukan oleh besarnya investasi maupun kecanggihan teknologi yang dimiliki, melainkan oleh kemampuan organisasi dalam mengembangkan SDI yang mampu menciptakan produktivitas, inovasi, dan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan (Andriani, 2022). Oleh karena itu, pengelolaan SDI perlu dilaksanakan secara sistematis dan berkesinambungan agar organisasi mampu mempertahankan efektivitas operasional sekaligus meningkatkan daya saingnya di tengah perubahan lingkungan bisnis yang semakin dinamis (Septiana et al., 2023).

Urgensi pengelolaan SDI semakin tinggi pada organisasi yang bergerak di bidang jasa karena kualitas layanan yang diterima pelanggan sangat dipengaruhi oleh kompetensi, perilaku, dan kemampuan personel yang berinteraksi secara langsung dengan pengguna jasa. Dalam organisasi jasa, SDI tidak hanya menjalankan fungsi operasional, tetapi juga membangun pengalaman pelayanan, kepuasan pelanggan, serta citra organisasi secara keseluruhan. Oleh sebab itu, peningkatan kualitas SDI tidak cukup dilakukan melalui pengembangan kompetensi teknis semata, melainkan juga melalui pembentukan komitmen, integritas, dan tanggung jawab profesional agar mampu memberikan pelayanan yang konsisten sesuai dengan standar organisasi. Dengan kata lain, keberhasilan organisasi jasa sangat bergantung pada kualitas pengelolaan SDI yang mampu mengintegrasikan kemampuan profesional dengan perilaku kerja yang berorientasi pada pelayanan (Situmorang, 2023).

Dalam perspektif Islam, pengelolaan SDI tidak hanya diarahkan untuk mencapai efektivitas organisasi, tetapi juga bertujuan membentuk insan yang menjalankan pekerjaannya sebagai bagian dari amanah dan ibadah kepada Allah Swt. Konsep tersebut dikenal sebagai Manajemen Sumber Daya Insani (MSDI), yaitu pendekatan pengelolaan SDI yang menempatkan manusia sebagai amanah Allah yang harus dikembangkan sesuai dengan prinsip-prinsip syariat. Berbeda dengan manajemen sumber daya manusia (MSDM) konvensional yang lebih menitikberatkan pada pencapaian produktivitas dan tujuan ekonomi organisasi, MSDI mengintegrasikan dimensi profesional dengan dimensi spiritual melalui internalisasi nilai-nilai tauhid, amanah, keadilan, ihsan, masalah, dan syura dalam seluruh fungsi manajemen. Penerapan nilai-nilai tersebut tidak hanya mendorong terciptanya kinerja organisasi yang efektif, tetapi juga membangun budaya kerja yang jujur, bertanggung jawab, adil, dan berorientasi pada kemaslahatan bersama (Jusmaliani, 2023; Mahmudah & Safwandi, 2023). Dengan karakteristik tersebut, MSDI memiliki orientasi yang lebih komprehensif dibandingkan MSDM karena keberhasilan organisasi tidak hanya diukur dari pencapaian target bisnis, tetapi juga dari terwujudnya tanggung jawab moral dan nilai-nilai Islam dalam setiap aktivitas pengelolaan sumber daya insani (Abdillah & Muhammad Iqbal Nurfauzan, 2022).

Meskipun demikian, penyelenggaraan perjalanan ibadah haji dan umrah di Indonesia masih menghadapi berbagai persoalan yang menunjukkan lemahnya tata kelola SDI pada sebagian penyelenggara. Beberapa biro perjalanan diketahui beroperasi tanpa izin resmi, melakukan penyalahgunaan dana jamaah, hingga gagal memberangkatkan jamaah sesuai perjanjian. Salah satu kasus terbesar adalah PT First Travel yang gagal memberangkatkan 63.310 calon jamaah dengan nilai kerugian mencapai sekitar Rp905,3 miliar. Kasus serupa juga terjadi pada PT. Amanah Bersama Ummat (ABU) Tours and Travel yang melibatkan sekitar 96.000 jamaah dengan estimasi kerugian mencapai Rp1,2 triliun. Hasil penyidikan pada kedua kasus tersebut menunjukkan adanya praktik penipuan, penggelapan, serta penyalahgunaan dana jamaah oleh pihak pengelola.

Permasalahan serupa juga terjadi pada PT Solusi Balad Lumampah (SBL) Travel yang dilaporkan gagal memberangkatkan 12.845 calon jamaah dengan estimasi kerugian sekitar Rp300 miliar akibat penyalahgunaan dana jamaah untuk kepentingan pribadi pengelola. Selain itu, PT Ustmaniyah Hannien Tour dilaporkan menipu sekitar 1.800 jamaah dengan kerugian hampir Rp38 miliar, sedangkan PT Macro Tour and Travel cabang Palembang menelantarkan 73 jamaah akibat dugaan penggelapan dana

sekitar Rp1,8 miliar. Rangkaian kasus tersebut menunjukkan bahwa kegagalan biro perjalanan haji dan umrah tidak hanya disebabkan oleh lemahnya manajemen operasional, tetapi juga oleh rendahnya integritas sumber daya insani serta belum optimalnya penerapan nilai-nilai Islam seperti amanah, kejujuran, tanggung jawab, dan profesionalisme dalam pengelolaan organisasi. Kondisi ini mempertegas pentingnya penerapan MSDI berbasis nilai-nilai Islam sebagai upaya membangun budaya organisasi yang berintegritas, meningkatkan kualitas pelayanan, serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan penyelenggara perjalanan ibadah haji dan umrah (Ulum et al., 2023).

Meskipun berbagai penelitian telah mengkaji MSDI pada lembaga zakat, koperasi syariah, maupun organisasi bisnis lainnya, kajian yang secara khusus menganalisis penerapan fungsi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerakan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*) yang diintegrasikan dengan nilai-nilai Islam dalam meningkatkan kinerja usaha pada perusahaan penyelenggara perjalanan ibadah haji dan umrah masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kebaruan (*novelty*) dengan menganalisis implementasi MSDI berbasis nilai tauhid, amanah, keadilan, ihsan, maslahah, dan syura melalui fungsi-fungsi manajemen pada PT. Al-Bahjah Tour and Travel Cirebon serta mengkaji kontribusinya terhadap peningkatan kinerja usaha perusahaan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini menawarkan pendekatan MSDI berbasis nilai-nilai Islam sebagai kerangka analisis untuk menjelaskan bagaimana penerapan fungsi *Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling (POAC)* mampu meningkatkan kualitas pengelolaan SDI dan mendorong peningkatan kinerja usaha perusahaan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai praktik pengelolaan SDI berbasis nilai-nilai Islam pada perusahaan penyelenggara perjalanan ibadah haji dan umrah, sekaligus menjadi referensi bagi organisasi sejenis dalam meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat kepercayaan masyarakat, dan mengembangkan kinerja usaha secara berkelanjutan. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan MSDI di PT. Al-Bahjah Tour and Travel Cirebon serta menganalisis perannya dalam meningkatkan kinerja usaha.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif untuk menganalisis penerapan MSDI berbasis nilai-nilai Islam dalam meningkatkan kinerja usaha di PT. Al-Bahjah Tour and Travel Cirebon. Fokus penelitian diarahkan pada penerapan fungsi manajemen yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan yang diintegrasikan dengan nilai-nilai Islam, yaitu tauhid, amanah, keadilan, ihsan, kemaslahatan, dan musyawarah. Penelitian dilaksanakan di PT. Al-Bahjah Tour and Travel Cirebon dengan informan yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pimpinan dan karyawan yang terlibat dalam pengelolaan SDI.

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen perusahaan serta berbagai literatur yang relevan dengan penelitian. Peneliti bertindak sebagai instrumen utama yang didukung oleh pedoman wawancara, pedoman observasi, alat perekam, dan dokumentasi. Pengumpulan data dilakukan secara bertahap hingga diperoleh informasi yang memadai sesuai dengan fokus penelitian (Sugiyono, 2024).

Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi sehingga data yang diperoleh memiliki tingkat kredibilitas dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah (Arastia et al., 2025).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan Manajemen Sumber Daya Insani Berbasis Nilai-Nilai Islam di PT. Al-Bahjah Tour and Travel Haji dan Umrah Cirebon

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Al-Bahjah Tour and Travel Haji dan Umrah Cirebon telah menerapkan Manajemen Sumber Daya Insani berbasis nilai-nilai Islam melalui empat fungsi manajemen, yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerakan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*). Penerapan keempat fungsi tersebut diintegrasikan dengan nilai-nilai Islam, seperti tauhid, amanah, keadilan, ihsan, kemaslahatan (*maslahah*), dan musyawarah (*syura*), sehingga pengelolaan sumber daya insani tidak hanya berorientasi pada pencapaian tujuan organisasi, tetapi juga pada pembentukan karakter Islami dalam lingkungan kerja. Temuan ini sejalan dengan pendapat Jusmaliani (2023) yang menyatakan bahwa Manajemen Sumber Daya Insani dalam perspektif Islam mengintegrasikan aspek profesionalisme dengan nilai-nilai syariat dalam setiap aktivitas organisasi.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, implementasi Manajemen Sumber Daya Insani di PT. Al-Bahjah Tour and Travel dilaksanakan secara sistematis pada setiap fungsi manajemen dan memberikan kontribusi terhadap terciptanya budaya kerja yang profesional, peningkatan kualitas pelayanan, serta perkembangan kinerja usaha perusahaan. Temuan tersebut memperkuat hasil penelitian Warman (2022) dan Winarsih et al., (2023) yang menyatakan bahwa penerapan Manajemen Sumber Daya Insani secara efektif berpengaruh terhadap peningkatan kinerja organisasi dan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, pembahasan berikut menguraikan implementasi nilai-nilai Islam pada setiap fungsi Manajemen Sumber Daya Insani yang diterapkan Perusahaan.

1. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan merupakan fungsi awal dalam Manajemen Sumber Daya Insani yang menjadi dasar dalam menentukan kebutuhan tenaga kerja serta arah pengelolaan sumber daya insani pada tahap berikutnya. Berdasarkan hasil wawancara dengan Mbak Sari selaku Manajer Human Resource Development (HRD) PT. Al-Bahjah Tour and Cirebon, diketahui bahwa proses perencanaan dilakukan secara bertahap dengan mempertimbangkan perkembangan perusahaan, kebutuhan setiap divisi, serta target pelayanan kepada jamaah. Selain itu, hasil observasi menunjukkan bahwa perusahaan selalu melakukan identifikasi kebutuhan sebelum memutuskan penambahan tenaga kerja sehingga jumlah karyawan tetap sesuai dengan kebutuhan operasional.

Proses perencanaan tersebut diawali dengan melakukan evaluasi terhadap kondisi sumber daya insani yang telah dimiliki perusahaan. Berdasarkan penjelasan Manajer HRD, setiap divisi terlebih dahulu dianalisis untuk mengetahui beban kerja dan efektivitas pelaksanaan tugas. Apabila terdapat peningkatan aktivitas operasional atau kebutuhan pelayanan yang tidak lagi dapat ditangani oleh jumlah karyawan yang tersedia, perusahaan akan mempertimbangkan penambahan tenaga kerja sesuai kebutuhan.

Tahapan berikutnya adalah mengidentifikasi kebutuhan sumber daya insani pada setiap bagian kerja. Proses ini dilakukan untuk menentukan posisi yang membutuhkan tambahan karyawan sekaligus menetapkan jumlah tenaga kerja yang diperlukan. Dengan demikian, perusahaan tidak melakukan perekrutan secara rutin setiap tahun, tetapi menyesuaikannya dengan perkembangan usaha dan kebutuhan organisasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa proses perencanaan telah dilakukan secara sistematis sebagaimana dikemukakan Khaeruman et al., (2023) bahwa perencanaan sumber daya insani bertujuan memastikan tersedianya tenaga kerja yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.

Setelah kebutuhan tenaga kerja ditetapkan, perusahaan melakukan identifikasi terhadap kualifikasi dan kompetensi calon karyawan. Berdasarkan hasil wawancara, Manajer HRD

menjelaskan bahwa perusahaan tidak hanya mempertimbangkan kemampuan teknis, tetapi juga memperhatikan karakter dan akhlak calon karyawan. Hal ini dilakukan karena perusahaan bergerak di bidang pelayanan ibadah haji dan umrah yang menuntut sumber daya insani memiliki etika dan sikap pelayanan yang baik.

Kompetensi yang menjadi perhatian perusahaan meliputi kemampuan berkomunikasi, kedisiplinan, tanggung jawab, kemampuan bekerja sama dalam tim, serta kemampuan memberikan pelayanan kepada jamaah. Selain itu, perusahaan juga mempertimbangkan kemampuan membaca Al-Qur'an dan kemauan untuk terus mempelajari nilai-nilai Islam. Temuan ini menunjukkan bahwa proses perencanaan sumber daya insani tidak hanya berorientasi pada kompetensi profesional, tetapi juga kompetensi spiritual sebagaimana dijelaskan oleh Ancu et al., (2025).

Dari perspektif nilai-nilai Islam, proses perencanaan tersebut mencerminkan implementasi nilai tauhid. Hal tersebut terlihat dari pandangan perusahaan bahwa seluruh aktivitas pengelolaan sumber daya insani merupakan bagian dari ibadah sehingga setiap keputusan harus dilaksanakan secara sungguh-sungguh dan bertanggung jawab. Oleh karena itu, proses perencanaan selalu diarahkan untuk mendukung kemaslahatan perusahaan sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan kepada jamaah.

Selain nilai tauhid, fungsi perencanaan juga menunjukkan penerapan nilai amanah. Nilai tersebut diwujudkan melalui proses penentuan kebutuhan tenaga kerja yang dilakukan secara objektif berdasarkan kebutuhan organisasi, bukan atas dasar kepentingan pribadi. Dengan demikian, setiap calon karyawan memperoleh kesempatan yang sama untuk bergabung sesuai kompetensi yang dimiliki.

Temuan penelitian ini sejalan dengan pendapat Jusmaliani, (2023) yang menyatakan bahwa perencanaan sumber daya insani bertujuan memperoleh tenaga kerja yang memiliki kompetensi, integritas, dan karakter sesuai kebutuhan organisasi. Hasil penelitian ini juga memperkuat penelitian Warman, (2022) serta Winarsih et al., (2023) yang menunjukkan bahwa perencanaan sumber daya insani yang dilakukan secara sistematis menjadi dasar keberhasilan pelaksanaan fungsi manajemen lainnya sekaligus meningkatkan efektivitas organisasi.

2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian merupakan fungsi manajemen yang bertujuan mengatur pembagian tugas, wewenang, tanggung jawab, serta hubungan kerja antarpegawai agar tujuan organisasi dapat dicapai secara efektif. Berdasarkan hasil wawancara dengan Manajer HRD PT. Al-Bahjah Tour and Travel Haji dan Umrah Cirebon, pengorganisasian sumber daya insani dilakukan melalui penyusunan struktur organisasi yang jelas serta pembagian tugas sesuai dengan bidang dan kompetensi masing-masing karyawan. Melalui pembagian tugas tersebut, setiap karyawan memahami tanggung jawab yang harus dilaksanakan sehingga pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan secara terarah.

Dalam pelaksanaannya, perusahaan menetapkan uraian tugas (*job description*) pada setiap jabatan sebagai pedoman kerja bagi seluruh karyawan. Berdasarkan keterangan Manajer HRD, setiap divisi memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda, seperti divisi pelayanan jamaah, pemasaran, administrasi, keuangan, hingga operasional keberangkatan. Pembagian tugas tersebut bertujuan agar tidak terjadi tumpang tindih pekerjaan serta mempermudah koordinasi antarbagian dalam memberikan pelayanan kepada jamaah. Kondisi ini menunjukkan bahwa perusahaan telah menerapkan prinsip pengorganisasian secara sistematis sehingga setiap bagian dapat bekerja sesuai fungsi masing-masing.

Selain pembagian tugas, perusahaan juga menerapkan penempatan karyawan berdasarkan kompetensi yang dimiliki. Berdasarkan hasil wawancara, Manajer HRD menjelaskan bahwa penempatan pegawai mempertimbangkan kemampuan, pengalaman, keterampilan, serta karakter

yang dimiliki oleh setiap individu. Dengan demikian, setiap karyawan diharapkan mampu menjalankan pekerjaannya secara optimal sesuai dengan bidang yang menjadi tanggung jawabnya. Praktik tersebut menunjukkan penerapan prinsip *the right man on the right place*, yaitu menempatkan seseorang pada posisi yang sesuai dengan kompetensinya agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif.

Hasil wawancara dengan Mbak Moni selaku Customer Service turut memperkuat temuan tersebut. Beliau menjelaskan bahwa koordinasi antarbagian berjalan dengan baik karena setiap karyawan telah memahami tugasnya masing-masing. Apabila terdapat kendala dalam pelayanan jamaah, penyelesaiannya dilakukan melalui komunikasi dan koordinasi dengan divisi terkait sehingga permasalahan dapat diselesaikan secara cepat tanpa mengganggu kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa pengorganisasian yang diterapkan perusahaan tidak hanya memperjelas pembagian kerja, tetapi juga membangun kerja sama antarkaryawan dalam mencapai tujuan perusahaan.

Dari perspektif nilai-nilai Islam, fungsi pengorganisasian di PT. Al-Bahjah Tour and Travel mencerminkan penerapan nilai keadilan. Nilai tersebut terlihat dari penempatan karyawan yang didasarkan pada kompetensi, kemampuan, dan tanggung jawab masing-masing, bukan atas dasar kedekatan pribadi maupun pertimbangan lain yang bersifat subjektif. Setiap karyawan memperoleh hak dan tanggung jawab sesuai dengan jabatan yang diemban sehingga tercipta lingkungan kerja yang adil dan profesional. Prinsip tersebut sejalan dengan ajaran Islam yang menekankan pentingnya memberikan amanah kepada orang yang memiliki kemampuan dalam menjalankan suatu pekerjaan.

Selain nilai keadilan, perusahaan juga menerapkan nilai musyawarah (*syura*) dalam proses koordinasi dan pengambilan keputusan. Berdasarkan hasil wawancara, Manajer HRD menjelaskan bahwa berbagai permasalahan yang berkaitan dengan operasional maupun pelayanan jamaah diselesaikan melalui diskusi bersama antara pimpinan dan karyawan. Setiap pegawai diberikan kesempatan untuk menyampaikan pendapat, masukan, maupun solusi sehingga keputusan yang diambil merupakan hasil kesepakatan bersama. Penerapan musyawarah tersebut menciptakan hubungan kerja yang lebih terbuka, meningkatkan rasa saling menghargai, serta memperkuat kerja sama antaranggota organisasi.

Temuan penelitian ini sejalan dengan pendapat Jusmaliani (2023) yang menjelaskan bahwa fungsi pengorganisasian bertujuan mengelompokkan pekerjaan, menetapkan pembagian tugas, serta menempatkan sumber daya insani sesuai dengan kompetensinya agar tujuan organisasi dapat dicapai secara efektif. Selain itu, Utami et al., (2023) menyatakan bahwa pengorganisasian yang baik akan memperjelas hubungan kerja, memperlancar koordinasi, dan meningkatkan efisiensi pelaksanaan tugas dalam organisasi. Dengan demikian, pengorganisasian yang diterapkan di PT. Al-Bahjah Tour and Travel telah sesuai dengan konsep Manajemen Sumber Daya Insani, yaitu menciptakan sistem kerja yang terstruktur melalui pembagian tugas, penempatan pegawai yang tepat, dan koordinasi yang efektif.

Hasil penelitian ini juga memperkuat penelitian Winarsih et al., (2023) yang menyimpulkan bahwa pembagian tugas yang jelas dan penempatan pegawai sesuai kompetensi mampu meningkatkan efektivitas organisasi serta kualitas pelayanan. Temuan serupa juga dikemukakan oleh Warman (2022) yang menyatakan bahwa keberhasilan organisasi sangat dipengaruhi oleh kemampuan manajemen dalam mengorganisasikan sumber daya insaninya secara tepat. Oleh karena itu, pengorganisasian yang diterapkan di PT. Al-Bahjah Tour and Travel tidak hanya mendukung kelancaran operasional perusahaan, tetapi juga menjadi salah satu faktor penting dalam

meningkatkan kualitas pelayanan kepada jamaah dan mendukung perkembangan kinerja usaha perusahaan.

3. Penggerakan (*Actuating*)

Setelah proses perencanaan dan pengorganisasian dilaksanakan, fungsi berikutnya yang berperan penting dalam Manajemen Sumber Daya Insani adalah penggerakan (*actuating*). Fungsi ini bertujuan mengarahkan, memotivasi, serta membina karyawan agar mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara optimal sesuai dengan tujuan perusahaan. Berdasarkan hasil penelitian, PT. Al-Bahjah Tour and Travel Cirebon menerapkan fungsi penggerakan melalui pembinaan secara berkelanjutan, pemberian motivasi kerja, serta pengembangan kompetensi karyawan yang disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan.

Hasil wawancara dengan Manajer HRD menunjukkan bahwa perusahaan tidak hanya memberikan arahan pada saat awal karyawan bergabung, tetapi juga melakukan pembinaan secara berkesinambungan. Pembinaan dilakukan melalui pengarahan langsung dari pimpinan, evaluasi pekerjaan, diskusi rutin, serta pemberian nasihat yang berkaitan dengan etika kerja dan pelayanan kepada jamaah. Menurut informan, pendekatan tersebut bertujuan agar setiap karyawan mampu memahami tugasnya dengan baik sekaligus meningkatkan rasa tanggung jawab dalam bekerja.

Selain pembinaan, perusahaan juga memberikan motivasi kerja kepada seluruh karyawan. Berdasarkan penjelasan Manajer HRD, motivasi tidak selalu diberikan dalam bentuk materi, tetapi juga melalui penghargaan atas kinerja, kepercayaan dalam mengemban tanggung jawab, serta dukungan moral dari pimpinan. Perusahaan meyakini bahwa suasana kerja yang harmonis dan komunikasi yang baik antara pimpinan dengan karyawan dapat meningkatkan semangat kerja sekaligus memperkuat loyalitas terhadap perusahaan.

Keterangan tersebut diperkuat oleh Customer Service yang menjelaskan bahwa pimpinan selalu memberikan arahan sebelum melaksanakan tugas, khususnya ketika menghadapi musim keberangkatan jamaah yang membutuhkan pelayanan lebih intensif. Apabila terdapat kendala dalam proses pelayanan, pimpinan maupun Manajer HRD memberikan pendampingan dan solusi sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik. Menurut informan, pola pembinaan tersebut membuat karyawan merasa dihargai dan lebih percaya diri dalam memberikan pelayanan kepada jamaah.

Penggerakan sumber daya insani di PT. Al-Bahjah Tour and Travel juga diwujudkan melalui pengembangan kompetensi karyawan. Berdasarkan hasil wawancara, perusahaan memberikan kesempatan kepada karyawan untuk mengikuti pelatihan, kajian keislaman, serta kegiatan yang dapat meningkatkan kemampuan pelayanan. Upaya tersebut dilakukan agar kompetensi karyawan terus berkembang seiring dengan meningkatnya kebutuhan pelayanan jamaah. Dengan demikian, fungsi penggerakan tidak hanya berorientasi pada penyelesaian pekerjaan, tetapi juga pada peningkatan kualitas sumber daya insani secara berkelanjutan.

Dari perspektif Manajemen Sumber Daya Insani berbasis Islam, hasil penelitian menunjukkan bahwa fungsi penggerakan telah mencerminkan penerapan nilai ihsan. Nilai tersebut terlihat dari upaya perusahaan mendorong setiap karyawan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada jamaah sebagai bentuk tanggung jawab profesional sekaligus pengabdian kepada Allah Swt. Semangat bekerja tidak hanya didasarkan pada pencapaian target perusahaan, tetapi juga pada keinginan memberikan manfaat dan kemudahan kepada para tamu Allah yang akan melaksanakan ibadah haji maupun umrah.

Selain nilai ihsan, fungsi penggerakan juga menunjukkan implementasi nilai amanah. Berdasarkan hasil penelitian, setiap karyawan diberikan tanggung jawab sesuai dengan tugas dan kemampuannya serta didorong untuk melaksanakan pekerjaan secara jujur, disiplin, dan penuh tanggung jawab. Nilai amanah tersebut menjadi budaya kerja yang terus ditanamkan oleh

perusahaan sehingga setiap pelayanan yang diberikan kepada jamaah dapat dilakukan secara profesional dan dapat dipercaya.

Temuan penelitian ini sejalan dengan pendapat Jusmaliani (2023) yang menjelaskan bahwa fungsi penggerakan bertujuan mengarahkan dan memotivasi sumber daya insani agar bersedia bekerja secara optimal dalam mencapai tujuan organisasi. Dalam perspektif Islam, penggerakan tidak hanya berkaitan dengan peningkatan produktivitas, tetapi juga membangun kesadaran spiritual sehingga setiap pekerjaan dilaksanakan sebagai bentuk ibadah. Oleh karena itu, keberhasilan fungsi penggerakan sangat dipengaruhi oleh kemampuan pimpinan dalam membangun motivasi, memberikan pembinaan, serta menjadi teladan bagi seluruh karyawan.

Hasil penelitian ini juga memperkuat penelitian Mahmudah & Safwandi (2023) yang menyatakan bahwa pembinaan dan motivasi kerja berbasis nilai-nilai Islam mampu meningkatkan semangat kerja, loyalitas, dan kualitas pelayanan karyawan. Temuan serupa dikemukakan oleh Anggraeni & Makmur (2024) yang menjelaskan bahwa keberhasilan fungsi *actuating* tidak hanya ditentukan oleh kemampuan mengarahkan pekerjaan, tetapi juga oleh kemampuan organisasi dalam membangun budaya kerja yang positif melalui komunikasi, pembinaan, dan keteladanan. Dengan demikian, penerapan fungsi penggerakan di PT. Al-Bahjah Tour and Travel tidak hanya mendukung tercapainya target perusahaan, tetapi juga membentuk sumber daya insani yang profesional, berintegritas, dan berorientasi pada pelayanan terbaik kepada jamaah.

4. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan (*controlling*) merupakan fungsi manajemen yang bertujuan memastikan seluruh aktivitas organisasi berjalan sesuai dengan rencana, standar kerja, dan tujuan yang telah ditetapkan. Dalam Manajemen Sumber Daya Insani, fungsi pengawasan tidak hanya berorientasi pada penilaian hasil kerja, tetapi juga menjadi sarana evaluasi untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan secara berkelanjutan. Berdasarkan hasil penelitian, PT. Al-Bahjah Tour and Travel Haji dan Umrah Cirebon menerapkan pengawasan melalui kegiatan monitoring, evaluasi, serta pembinaan yang dilakukan secara berkala terhadap seluruh karyawan.

Berdasarkan hasil wawancara, Manajer HRD menjelaskan bahwa pengawasan dilakukan oleh pimpinan melalui pemantauan terhadap pelaksanaan tugas setiap divisi. Pengawasan tidak dimaksudkan untuk mencari kesalahan karyawan, melainkan untuk memastikan bahwa seluruh pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan standar operasional perusahaan dan tetap mengedepankan kualitas pelayanan kepada jamaah. Apabila ditemukan kendala dalam pelaksanaan pekerjaan, perusahaan lebih mengutamakan pendekatan pembinaan dan pemberian solusi dibandingkan pemberian sanksi secara langsung. Pendekatan tersebut dilakukan agar karyawan dapat memperbaiki kekurangan sekaligus meningkatkan kompetensinya dalam menjalankan tugas.

Pengawasan juga dilaksanakan melalui evaluasi rutin terhadap kinerja karyawan. Manajer HRD menjelaskan bahwa hasil evaluasi dijadikan sebagai dasar untuk mengetahui tingkat pencapaian pekerjaan, mengidentifikasi hambatan yang dihadapi, serta menentukan langkah perbaikan yang diperlukan. Evaluasi tidak hanya difokuskan pada pencapaian target kerja, tetapi juga mencakup aspek kedisiplinan, tanggung jawab, kerja sama tim, dan kualitas pelayanan kepada jamaah. Dengan demikian, proses pengawasan menjadi bagian dari upaya perusahaan dalam menjaga konsistensi kualitas sumber daya insani.

Keterangan tersebut diperkuat oleh Customer Service yang menjelaskan bahwa pimpinan selalu memberikan masukan apabila terdapat kekurangan dalam pelayanan kepada jamaah. Menurut informan, komunikasi yang terjalin selama proses evaluasi berlangsung secara terbuka sehingga karyawan dapat menyampaikan kendala yang dihadapi sekaligus memperoleh arahan untuk memperbaiki kualitas pelayanan. Kondisi tersebut menciptakan suasana kerja yang

mendukung proses pembelajaran sehingga pengawasan dipandang sebagai sarana pengembangan, bukan sebagai bentuk tekanan terhadap karyawan.

Selain melakukan evaluasi terhadap kinerja individu, perusahaan juga melakukan pengawasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada jamaah. Berdasarkan hasil observasi peneliti, perusahaan berupaya memastikan setiap proses pelayanan, mulai dari pendaftaran, pengurusan administrasi, kegiatan manasik, hingga keberangkatan dan kepulangan jamaah, dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Pengawasan pada setiap tahapan pelayanan tersebut dilakukan untuk menjaga kepercayaan masyarakat sekaligus mempertahankan kualitas layanan yang menjadi salah satu keunggulan PT. Al-Bahjah Tour and Travel.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa fungsi pengawasan di PT. Al-Bahjah Tour and Travel telah mengimplementasikan nilai amanah dalam pengelolaan sumber daya insani. Nilai tersebut tercermin dari komitmen perusahaan untuk memastikan setiap karyawan melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Pengawasan tidak dilakukan semata-mata untuk menilai hasil kerja, tetapi juga sebagai bentuk tanggung jawab perusahaan dalam menjaga kualitas pelayanan kepada jamaah yang telah memberikan kepercayaan kepada perusahaan. Dengan demikian, amanah dipahami sebagai tanggung jawab bersama yang harus diwujudkan oleh seluruh unsur organisasi.

Selain nilai amanah, fungsi pengawasan juga mencerminkan penerapan nilai ihsan. Berdasarkan hasil penelitian, setiap hasil evaluasi dijadikan sebagai bahan perbaikan agar pelayanan yang diberikan kepada jamaah semakin berkualitas. Upaya tersebut menunjukkan adanya komitmen perusahaan untuk terus melakukan perbaikan (*continuous improvement*) sehingga setiap pekerjaan dapat diselesaikan dengan sebaik-baiknya. Dalam perspektif Islam, nilai ihsan mendorong seseorang untuk selalu memberikan hasil terbaik dalam setiap pekerjaan, tidak hanya karena tuntutan organisasi, tetapi juga sebagai bentuk pengabdian kepada Allah Swt.

Temuan penelitian ini sejalan dengan pendapat Jusmaliani, (2023) yang menyatakan bahwa fungsi pengawasan merupakan proses membandingkan pelaksanaan pekerjaan dengan rencana yang telah ditetapkan, kemudian melakukan tindakan korektif apabila ditemukan penyimpangan. Pengawasan yang efektif tidak hanya berfungsi mengendalikan pelaksanaan pekerjaan, tetapi juga menjadi sarana untuk meningkatkan kualitas sumber daya insani melalui proses evaluasi dan pembinaan yang berkelanjutan.

Hasil penelitian ini juga memperkuat penelitian Wahyudi et al., (2022) yang menjelaskan bahwa pengawasan yang dilakukan secara objektif dan berkesinambungan mampu meningkatkan disiplin kerja, tanggung jawab, serta kualitas pelayanan dalam organisasi. Temuan serupa dikemukakan oleh Mahmudah & Safwandi, (2023) yang menyatakan bahwa pengawasan berbasis nilai-nilai Islam berperan dalam membangun budaya kerja yang profesional sekaligus memperkuat integritas sumber daya insani. Oleh karena itu, penerapan fungsi pengawasan di PT. Al-Bahjah Tour and Travel tidak hanya mendukung tercapainya target organisasi, tetapi juga menjadi instrumen penting dalam menjaga kualitas pelayanan dan meningkatkan kepercayaan jamaah terhadap perusahaan.

Sebagai fungsi terakhir dalam MSDI, pengawasan memiliki keterkaitan yang erat dengan fungsi perencanaan, pengorganisasian, dan penggerakan. Hasil evaluasi yang diperoleh dari proses pengawasan menjadi dasar bagi perusahaan dalam melakukan perbaikan terhadap perencanaan, penyempurnaan pembagian tugas, serta pengembangan kompetensi karyawan. Dengan demikian, keempat fungsi manajemen tersebut membentuk suatu siklus yang saling mendukung dalam mewujudkan pengelolaan sumber daya insani yang efektif, profesional, dan berlandaskan nilai-nilai Islam.

Peran Penerapan Manajemen Sumber Daya Insani Berbasis Nilai-Nilai Islam dalam Meningkatkan Kinerja Usaha PT. Al-Bahjah Tour and Travel Haji dan Umrah Cirebon

Penerapan Manajemen Sumber Daya Insani (MSDI) berbasis nilai-nilai Islam di PT. Al-Bahjah Tour and Travel Cirebon tidak hanya berpengaruh terhadap peningkatan kualitas sumber daya insani, tetapi juga memberikan kontribusi yang nyata terhadap peningkatan kinerja usaha perusahaan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Manajer Human Resource Development (HRD) dan Customer Service, serta didukung oleh hasil observasi, dokumentasi penelitian, dan data *company profile*, penerapan fungsi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan yang berlandaskan nilai tauhid, amanah, keadilan, ihsan, *syura*, dan *maslahah* telah menciptakan budaya kerja yang profesional, disiplin, serta berorientasi pada pelayanan terbaik kepada jamaah. Kondisi tersebut menjadi salah satu faktor yang mendorong perkembangan usaha perusahaan dari berbagai aspek.

Peningkatan kinerja usaha tersebut tidak terjadi secara terpisah dari pengelolaan sumber daya insani yang diterapkan perusahaan. Penempatan karyawan sesuai kompetensi, pembagian tugas yang jelas, pembinaan dan evaluasi secara berkelanjutan, serta penanaman nilai-nilai Islam dalam setiap aktivitas kerja telah membentuk sumber daya insani yang mampu memberikan pelayanan secara optimal. Kualitas pengelolaan sumber daya insani tersebut berdampak pada meningkatnya kepercayaan masyarakat, bertambahnya jumlah jamaah, berkembangnya sarana operasional, hingga semakin luasnya jangkauan pelayanan PT. Al-Bahjah Tour and Travel Haji dan Umrah Cirebon.

Untuk memperoleh gambaran mengenai peran penerapan Manajemen Sumber Daya Insani berbasis nilai-nilai Islam terhadap peningkatan kinerja usaha, peneliti menganalisis beberapa indikator utama yang mencerminkan perkembangan perusahaan. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dokumentasi, serta data *company profile*, peran tersebut dapat dilihat melalui pertumbuhan penjualan, peningkatan laba usaha, bertambahnya jumlah pelanggan atau pangsa pasar, serta perkembangan aset dan skala usaha perusahaan. Adapun uraian pada masing-masing indikator dijelaskan sebagai berikut.

1. Peran MSDI dalam Meningkatkan Pertumbuhan Penjualan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa salah satu peran MSDI berbasis nilai-nilai Islam di PT. Al-Bahjah Tour and Travel Cirebon adalah meningkatnya pertumbuhan penjualan paket perjalanan haji dan umrah. Pertumbuhan tersebut tidak hanya dipengaruhi oleh strategi pemasaran perusahaan, tetapi juga oleh kualitas sumber daya insani dalam memberikan pelayanan kepada jamaah. Customer Service menjelaskan bahwa pelayanan diberikan secara optimal sejak calon jamaah melakukan konsultasi, proses pendaftaran, pengurusan administrasi, pelaksanaan manasik, hingga proses keberangkatan dan kepulangan. Selain itu, perusahaan memanfaatkan berbagai media promosi, baik secara langsung maupun melalui media digital, sehingga informasi mengenai produk dan layanan dapat menjangkau masyarakat yang lebih luas.

Informasi tersebut diperkuat oleh Manajer HRD yang menjelaskan bahwa perusahaan secara konsisten melakukan pembinaan, pengarahan, dan evaluasi kepada seluruh karyawan agar mampu memberikan pelayanan yang profesional sesuai dengan standar perusahaan dan nilai-nilai Islam. Penerapan fungsi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan yang berlandaskan nilai amanah, ihsan, dan *maslahah* membentuk sumber daya insani yang memiliki tanggung jawab, integritas, serta komitmen dalam memberikan pelayanan terbaik kepada jamaah. Kualitas pelayanan tersebut menjadi salah satu faktor yang mendorong meningkatnya minat masyarakat untuk menggunakan layanan PT. Al-Bahjah Tour and Travel sehingga berdampak pada pertumbuhan penjualan paket perjalanan ibadah.

Temuan penelitian tersebut menunjukkan bahwa peningkatan penjualan merupakan hasil dari sinergi antara pengelolaan sumber daya insani yang efektif dengan penerapan nilai-nilai Islam

dalam setiap aktivitas kerja. Sumber daya insani yang kompeten, disiplin, dan berorientasi pada pelayanan mampu menciptakan kepuasan jamaah serta membangun citra positif perusahaan di tengah masyarakat. Temuan ini sejalan dengan pendapat Jusmaliani, (2023) yang menyatakan bahwa pengelolaan sumber daya insani yang efektif dapat meningkatkan produktivitas organisasi dan menciptakan keunggulan kompetitif melalui kualitas pelayanan yang diberikan. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian terdahulu yang menyimpulkan bahwa kualitas sumber daya insani merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi peningkatan penjualan pada perusahaan jasa karena pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan kepuasan serta loyalitas pelanggan.

2. Peran MSDI dalam Meningkatkan Laba atau Keuntungan Usaha

Keuntungan usaha merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan sebuah perusahaan. Meskipun data nominal laba PT. Al-Bahjah Tour and Travel Haji dan Umrah Cirebon tidak dipublikasikan karena merupakan informasi internal perusahaan, hasil wawancara dengan Manajer HRD menunjukkan bahwa perkembangan usaha perusahaan memberikan dampak positif terhadap peningkatan pendapatan. Hal tersebut didukung oleh meningkatnya aktivitas operasional perusahaan melalui penyelenggaraan perjalanan haji dan umrah serta pengembangan berbagai layanan pendukung yang saling terintegrasi. Berdasarkan hasil observasi dan dokumentasi perusahaan, PT. Al-Bahjah Tour and Travel tidak hanya berperan sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) dan Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) yang berizin resmi, tetapi juga mengelola layanan provider visa, wholesaler tiket penerbangan, penyedia hotel di Makkah dan Madinah, serta armada transportasi sendiri, sehingga perusahaan mampu mengendalikan kualitas pelayanan sekaligus meningkatkan efisiensi operasional.

Berdasarkan hasil wawancara, Manajer HRD menjelaskan bahwa pengembangan unit-unit layanan tersebut didukung oleh pengelolaan sumber daya insani yang terencana melalui penempatan karyawan sesuai bidang keahlian, pembagian tugas yang jelas, serta koordinasi antardivisi yang berjalan secara efektif. Setiap unit kerja memiliki tanggung jawab yang saling mendukung dalam memberikan pelayanan kepada jamaah sehingga proses operasional dapat berjalan lebih efisien dan profesional. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penerapan fungsi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan yang diintegrasikan dengan nilai amanah, ihsan, dan maslahah tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga mendorong efektivitas operasional perusahaan yang pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan keuntungan usaha.

3. Peran MSDI dalam Meningkatkan Jumlah Pelanggan atau Pangsa Pasar

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Manajemen Sumber Daya Insani berbasis nilai-nilai Islam berperan dalam meningkatkan jumlah pelanggan PT. Al-Bahjah Tour and Travel Cirebon. Berdasarkan data dokumentasi perusahaan, jumlah jamaah meningkat dari 1.689 jamaah pada tahun 2022 menjadi 2.035 jamaah pada tahun 2023 atau mengalami pertumbuhan sebesar 20,49%, kemudian kembali meningkat menjadi 2.320 jamaah pada tahun 2024 atau bertambah 14,00% dibandingkan tahun sebelumnya. Peningkatan tersebut menunjukkan tren pertumbuhan yang positif dan konsisten, sekaligus mencerminkan semakin tingginya kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan perusahaan. Customer Service menjelaskan bahwa pelayanan diberikan secara intensif mulai dari konsultasi, pendaftaran, pelaksanaan manasik, hingga kepulangan jamaah, serta didukung dengan komunikasi yang berkelanjutan melalui grup *WhatsApp* pada setiap kelompok keberangkatan.

Peningkatan jumlah pelanggan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan perusahaan tidak hanya dipengaruhi oleh strategi pemasaran, tetapi juga oleh penerapan MSDI berbasis nilai-nilai Islam yang mampu menghasilkan pelayanan profesional, amanah, dan berorientasi pada kepuasan

jamaah. Manajer HRD menjelaskan bahwa perusahaan secara konsisten melakukan pembinaan dan evaluasi terhadap karyawan untuk menjaga kualitas pelayanan sehingga banyak jamaah memberikan rekomendasi kepada keluarga maupun kerabat (*word of mouth*). Temuan ini sejalan dengan pendapat Jusmaliani, (2023) yang menyatakan bahwa pengelolaan sumber daya insani yang efektif akan meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, serta daya saing organisasi. Dengan demikian, pertumbuhan jumlah jamaah menjadi salah satu indikator nyata bahwa penerapan MSDI berbasis nilai-nilai Islam memberikan kontribusi terhadap peningkatan kinerja usaha PT. Al-Bahjah Tour and Travel Haji dan Umrah Cirebon.

4. Peran MSDI dalam Mendorong Pertumbuhan Aset atau Skala Usaha

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan MSDI berbasis nilai-nilai Islam turut berperan dalam mendorong pertumbuhan aset dan skala usaha PT. Al-Bahjah Tour and Travel Cirebon. Berdasarkan hasil wawancara dengan Manajer HRD, perkembangan perusahaan terlihat dari meningkatnya kapasitas operasional yang diikuti dengan pengembangan berbagai fasilitas dan layanan pendukung. Seiring meningkatnya aktivitas perusahaan, pengelolaan sumber daya insani dilakukan secara lebih terstruktur agar mampu mendukung kebutuhan operasional dan memberikan pelayanan yang optimal kepada jamaah. Perkembangan tersebut menunjukkan bahwa pertumbuhan perusahaan tidak hanya ditunjang oleh peningkatan permintaan layanan, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya insani dalam mengelola aktivitas usaha secara profesional.

Hasil observasi dan dokumentasi perusahaan menunjukkan bahwa pertumbuhan aset dan skala usaha diwujudkan melalui pengembangan fasilitas operasional, penyediaan armada transportasi untuk menunjang kegiatan manasik dan pelayanan jamaah, serta perluasan jaringan pelayanan di berbagai daerah. Selain berizin resmi sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) dan Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK), PT. Al-Bahjah Tour and Travel juga mengembangkan layanan yang terintegrasi sebagai provider visa, wholesaler tiket penerbangan, penyedia hotel di Makkah dan Madinah, serta memiliki jaringan pelayanan yang tersebar di berbagai wilayah, seperti Banten, Jawa Barat, Jawa Tengah, dan Jawa Timur. Pengembangan aset dan jaringan usaha tersebut menunjukkan semakin kuatnya kapasitas perusahaan dalam memberikan pelayanan yang efektif, profesional, dan berkelanjutan kepada jamaah.

Temuan penelitian tersebut menunjukkan bahwa pertumbuhan aset dan skala usaha tidak hanya dipengaruhi oleh ketersediaan modal, tetapi juga oleh keberhasilan perusahaan dalam mengelola sumber daya insani secara profesional. Penerapan fungsi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerakan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*) yang diintegrasikan dengan nilai amanah, ihsan, syura, dan masalah mampu menciptakan sumber daya insani yang kompeten, memiliki koordinasi kerja yang baik, serta mampu mendukung pengembangan usaha perusahaan secara berkelanjutan. Temuan ini sejalan dengan pendapat Jusmaliani, (2023) yang menyatakan bahwa pengelolaan sumber daya insani merupakan faktor strategis dalam meningkatkan produktivitas, daya saing, dan keberlanjutan organisasi. Hasil penelitian ini juga memperkuat penelitian Nuraini et al., (2026) yang menyimpulkan bahwa kualitas pengelolaan sumber daya manusia berkontribusi terhadap pengembangan organisasi melalui peningkatan efektivitas operasional, produktivitas kerja, dan kemampuan organisasi dalam mengembangkan usahanya.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan Manajemen Sumber Daya Insani (MSDI) berbasis nilai-nilai Islam di PT. Al-Bahjah Tour and Travel Cirebon telah dilaksanakan secara sistematis melalui

fungsi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerakan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*). Keempat fungsi tersebut diintegrasikan dengan nilai-nilai tauhid, amanah, keadilan, ihsan, *masalahah*, dan *syura* sehingga pengelolaan sumber daya insani tidak hanya berorientasi pada pencapaian tujuan organisasi, tetapi juga pada pembentukan karakter, etika kerja, dan tanggung jawab moral karyawan. Implementasi nilai-nilai Islam tersebut tercermin dalam proses perencanaan kebutuhan tenaga kerja, penempatan karyawan sesuai kompetensi, pembinaan dan pengembangan secara berkelanjutan, komunikasi organisasi yang terbuka, serta pengawasan yang dilakukan melalui evaluasi dan pembinaan. Temuan ini menunjukkan bahwa integrasi nilai-nilai Islam dalam fungsi-fungsi manajemen mampu membentuk budaya kerja yang profesional, disiplin, bertanggung jawab, dan berorientasi pada pelayanan yang berkualitas.

Lebih lanjut, penerapan MSDI berbasis nilai-nilai Islam terbukti memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kinerja usaha perusahaan. Pengelolaan sumber daya insani yang dilakukan secara profesional dan berlandaskan prinsip-prinsip syariah berimplikasi pada meningkatnya kualitas pelayanan kepada jamaah, tumbuhnya kepercayaan masyarakat, meningkatnya jumlah pelanggan, berkembangnya penjualan dan aktivitas usaha, serta bertambahnya aset dan kapasitas operasional perusahaan. Temuan ini mempertegas bahwa keberhasilan perusahaan penyelenggara perjalanan haji dan umrah tidak hanya ditentukan oleh aspek manajerial dan operasional, tetapi juga oleh kemampuan organisasi dalam menginternalisasikan nilai-nilai Islam ke dalam seluruh proses pengelolaan sumber daya insani. Dengan demikian, MSDI berbasis nilai-nilai Islam dapat menjadi model pengelolaan sumber daya insani yang efektif dalam meningkatkan kinerja usaha sekaligus memperkuat integritas dan keberlanjutan perusahaan jasa berbasis syariah.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, PT. Al-Bahjah Tour and Travel Cirebon disarankan untuk terus memperkuat implementasi Manajemen Sumber Daya Insani berbasis nilai-nilai Islam melalui program pengembangan kompetensi yang terintegrasi antara kemampuan profesional dan pembinaan spiritual, disertai evaluasi kinerja yang lebih terukur agar kualitas pelayanan kepada jamaah dapat terus ditingkatkan. Selain itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan kajian mengenai MSDI pada perusahaan penyelenggara haji dan umrah maupun organisasi syariah lainnya dengan menggunakan pendekatan komparatif atau metode campuran (*mixed methods*), sehingga diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai pengaruh penerapan MSDI berbasis nilai-nilai Islam terhadap berbagai indikator kinerja organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W. A., & Muhammad Iqbal Nurfauzan. (2022). *Manajemen Sumber Daya Insani Sesuai Kaidah Berlandaskan Al-Qur'an dan Hadits*. 6, 181–197.
- Ancu, R., Asriani, & Bulutoding, L. (2025). *Konsep Dasar Manajemen SDM dalam Ekonomi Syariah dan Perencanaan SDM dalam Lembaga Syariah*. 5, 113–121.
- Andriani. (2022). *Buku Ajar Manajemen Sumber Daya Insani* (Epullah & A. Latifa (eds.); 1st ed.). IAIN Kediri Press.
- Anggraeni, A., & Makmur. (2024). Pengaruh Evaluasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV. Sagara Mobile Divisi Stok. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 10(3), 1777–1784. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v10i3.2456>
- Arastia, L. A., Nurfitriani, R., Nurfadillah, M., & Aliyyah, R. (2025). Manajemen Rekrutmen, Seleksi, Orientasi dan Penempatan Sumber Daya Manusia Pendidikan Di SMP Darma Bakti Kota Bogor.

Journal of Islamic Education Management, 11(2), 15–21.

Jusmaliani. (2023). *Pengelolaan Sumber Daya Insani* (7th ed.). Bumi Asakara.

Khaeruman, Mukhlis, A., Bahits, A., & Tabroni. (2023). strategi perencanaan sumber daya manusia untuk meningkatkan kinerja organisasi. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen Tirtayasa (JRBMT)*, 7(1), 41–50. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.48181/jrbmt.v7i1.23910>

Mahmudah, R. Z., & Safwandi, M. N. (2023). Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Persfektif Hadits. *Jurnal Mahasiswa Kreatif*, 1(4). <https://doi.org/https://doi.org/10.59581/jmk-widyakarya.v1i3.737>

Nuraini, D., Wijaya, U., & Surabaya, K. (2026). *Manajemen Kerja Karyawan Generasi Z Dalam Memediasi Pengaruh Stres Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*. 3(2), 410–419.

Septiana, S., Wicaksono, R. N., Saputri, A. W., Azmi, N., Anshori, M. I., Manajemen, P., Ekonomi, F., Madura, U. T., Jl, A., Telang, R., Indah, P. T., Kamal, K., & Bangkalan, K. (2023). *Meningkatkan Kompetensi Sumber Daya Manusia Untuk Masa Yang Mendatang*. 1(5), 446–466. <https://doi.org/https://doi.org/10.55606/srjyappi.v1i5.705>

Situmorang, Y. F. D. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia di PT. Lakasamana Mulia Wisata Travel Haji dan Umroh Pekanbaru*.

Sugiyono. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Sutopo (ed.); 2nd ed.). ALFABETA.

Ulum, M., Sriwidodo, J., & Paparang, S. T. (2023). *Pertanggungjawaban Pelaku Penggelapan Dana Ibadah Haji Dan Umrah Dalam Sistem Peradilan Pidana Di Indonesia*. 01(2), 83–100.

Utami, N., Aditia, M. Y., & Aisyah, B. N. (2023). Penerapan Manajemen POAC (Planning , Organizing , Actuating Dan Controlling) Pada Usaha Dawet Semar Di Kabupaten Blitar. *Jurnal Penelitian Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 2(2), 36–48.

Wahyudi, M., Setya, L. A., & Nurpadilah, E. (2022). Analisis Pemberian Kompensasi Islami terhadap Kinerja Karyawan di PT. Hino Motors Manufacturing Indonesia. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Syariah*, 2, 1–18. <https://doi.org/https://doi.org/10.37726/jammiah.v2i1.225>

Warman, O. A. (2022). Analisis Strategi Pengembangan Sumber Daya Insani (SDI) Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Lazismu Kota Medan. *Jurnal AKMAMI (Akutansi, MAnajemen, Ekonomi)*, 3(3), 544–556.

Winarsih, Iswanto, B., & Pratiwi, A. (2023). Analisis Penerapan Manajemen Sumber Daya Insani Di Koperasi Firdaus Berkah Bersama Kota Samarinda. *Borneo Islamic Finance and Economics Journal*, 3(1), 19–33.