

SKRIPSI
ANALISIS KINERJA KARYAWAN DI BIRO TRAVEL
PT. SAUDI PATRIA WISATA KOTA METRO DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN HAJI DAN UMRAH

Oleh:

MUSTOFA PURNAMA AJI

NPM: 1704010008



Jurusan Manajemen Haji dan Umrah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO

1444 H / 2023 M

SKRIPSI

ANALISIS KINERJA KARYAWAN DI BIRO TRAVEL PT. SAUDI PATRIA WISATA KOTA METRO DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN HAJI DAN UMRAH

Diajukan untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi sebagian Syarat

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh:

MUSTOFA PURNAMA AJI

NPM: 1704010008

Pembimbing : Aulia Ranny Priyatna, M.E.Sy

Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO

1444 H / 2023 M

dddddgfg

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : ANALISIS KINERJA KARYAWAN DI BIRO TRAVEL PT.
SAUDI PATRIA WISATA KOTA METRO DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN HAJI DAN
UMRAH
Nama : MUSTOFA PURNAMA AJI
NPM : 1704010008
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah

DISETUJUI

Untuk di Munaqosyahkan dalam sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam IAIN Metro.

Metro, 23 Juni 2023
Dosen Pembimbing



Aulia Ranny Privatna, M.E.Sy
NIDN. 198406162012

NOTA DINAS

Nomor : -
Lampiran : 1 (Satu) Berkas
Perihal : Permohonan Untuk Di Munaqosyahkan

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Metro
di-

Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah saya mengadakan pemeriksaan dan bimbingan seperlunya, maka Skripsi penelitian yang telah disusun oleh :

Nama : MUSTOFA PURNAMA AJI
NPM : 1704010008
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah
Judul : ANALISIS KINERJA KARYAWAN DI BIRO TRAVEL
PT. SAUDI PATRIA WISATA KOTA METRO DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN HAJI
DAN UMRAH

Sudah saya setuju dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro untuk dimunaqosahkan.

Demikian harapan kami dan atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Metro, 23 Juni 2023
Dosen Pembimbing


Afia Ranny Priyatna, M.E.Sy
NIDN. 198406162012



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15A Ringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507, Fax (0726) 47296, Website: www.iainmetro.ac.id, E-mail: o-riain@iainmetro.ac.id

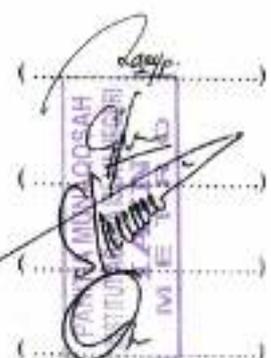
PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor: B-2658/11.283/D/PE-00.0/07/2023

Skripsi dengan judul: Analisis Kinerja Karyawan Di Biro Travel PT. Saudi Patria Wisata Kota Metro Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah, di Susun Oleh: Mustofa Purnama Aji NPM: 1704010008, Jurusan: Manajemen Haji dan Umrah, telah diujikan dalam Sidang Munqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Selasa, 27 Juni 2023

TIM PENGUJI

Ketua / Moderator	: Aulia Ranny Priyatna, M.E.Sy	(.....)
Penguji I	: Esty Apridasari.M.Si	(.....)
PengujiII	: Sukma Sari Dewi Chan, S.T.HI.,M.Ud	(.....)
Sekretaris	: Ulul Azmi Mustofa, M.S.I	(.....)



Mengetahui,
Dekan Ekonomi dan Bisnis Islam



[Signature]
Dr. Hj. Siti Zulaikha, S.Ag., M.H
NIP. 19720611 199803 2 001

ABSTRAK

ANALISIS KINERJA KARYAWAN DI BIRO TRAVEL PT. SAUDI PATRIA WISATA KOTA METRO DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN HAJI DAN UMRAH

Oleh :

MUSTOFA PURNAMA AJI

NPM.1704010008

Travel haji dan umrah merupakan sebuah perusahaan milik swasta yang didirikan dengan tujuan sebagai penyedia layanan pemberangkatan calon jamaah haji dan umrah ke Tanah Suci. Terdapat banyak sekali persaingan dalam dunia bisnis sehingga menyebabkan sebuah agen perjalanan haji dan umrah harus memiliki pelayanan yang baik dalam kepuasan calon jamaah haji dan umrah.

Penelitian ini bertujuan untuk memahami kinerja karyawan PT. Saudi Patria Wisata Kota Metro dalam pelayanannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan haji dan umrah. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), sedangkan sifat penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan dokumentasi. Dan semua data-data tersebut dianalisa secara induktif.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kinerja yang diterapkan oleh karyawan PT. Saudi Patria Wisata Kota Metro cukup memuaskan dan telah memenuhi standar menggunakan jenis strategi, seperti motto mereka yaitu Amanah, Bersahabat dan Profesional. Namun terdapat kendala dalam pelayanan yaitu kurangnya minat masyarakat, tidak percaya kepada maskapai penerbangannya dan minimnya pemahaman masyarakat tentang ibadah haji dan umrah.

Kata Kunci: *Travel Haji dan Umrah, Kinerja Karyawan, Kualitas Pelayanan*

ORISINALITAS PENELITIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Mustofa Purnama Aji

NPM : 1704010008

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Program Studi : Manajemen Haji Dan Umrah

Menyatakan bahwa Tugas Skripsi ini secara keseluruhan adalah asli penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, 23 Juni 2023
Yang Menyatakan



Mustofa Purnama Aji
NPM. 1704010008

MOTTO

QS. Ali Imran (3) ayat 148

فَآتَاهُمْ اللَّهُ ثَوَابَ الدُّنْيَا وَحَسَنَ ثَوَابِ الْآخِرَةِ ۗ وَاللَّهُ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ ﴿١٤٨﴾

Artinya : "Maka Allah memberi mereka pahala di dunia dan pahala yang baik di akhirat. Dan Allah mencintai orang-orang yang berbuat kebaikan"

QS. Muhammad (47) ayat 7

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِن تَنصُرُوا اللَّهَ يَنصُرْكُمْ وَيُثَبِّتْ أَقْدَامَكُمْ ﴿٧﴾

Artinya : "Wahai orang-orang yang beriman ! Jika kamu menolong (agama) Allah, niscaya Allah akan menolongmu dan meneguhkan kedudukanmu"

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin segala puji dan syukur peneliti ucapkan kepada Allah SWT, atas limpahan Rahmatnya dan kasih sayang-Nya Ar-Rahman Ar-Rahim. Peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dalam rangka memenuhi tugas dan sebagaimana syarat memperoleh gelar sarjana ekonomi.

Skripsi ini pertama peneliti persembahkan untuk kedua orang tua, yaitu Bapak Hamsani (Alm) dan Ibu Muzaiyah yang saya hormati serta sayangi, senantiasa mendoakan, memberi perhatian, memberikan kasih sayang, semangat serta dukungan baik moral maupun moril dalam keberhasilan saya dalam menyelesaikan studi di IAIN Metro. Kedua untuk saudara / ayuk-ayuk ku, ponakan-ponakanku, keluarga besar serta saudara, persepupuan ku, dan sahabat-sahabat yang tidak bisa ku sebutkan satu per satu. Mereka yang telah mendukung, membantu dan mendoakan.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, atas taufik, hidayah dan inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini. Penulisan Skripsi ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Strata I (SI) Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE).

Dalam upaya penyelesaian tugas Skripsi ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Hj. Siti Nurjanah, M.Ag., PIA selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
2. Ibu Dr. Hj. Siti Zulaikha, S.Ag.,MH. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Alva Yenica Nandavita M.E.Sy selaku Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umroh, yang telah memberikan saran serta motivasi terhadap saya.
4. Ibu Aulia Ranny Priyatna, M.E.Sy selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan dengan sabar dalam mengarahkan dan memotivasi saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Kepada Dosen-dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah

mengajarkan saya, memberikan ilmu, dan dukungan.

6. Teman-teman Manajemen Haji dan Umrah (MHU) Angkatan 17, yang tidak bisa kusebutkan satu per satu.
7. Bapak H. Achmad Rofiqi S.Pd.I selaku kepala PT. Saudi Patria Wisata Kota Metro, Saudari Rekha selaku staff bagian sekretaris dan Saudari Susi selaku staff bagian bendahara yang telah memberikan informasi dan dukungan kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Kritik dan saran sangat peneliti harapkan sebagai upaya perbaikan dalam penulisan karya ilmiah agar menghasilkan penelitian yang lebih baik. Pada akhirnya peneliti berharap semoga hasil penelitian yang telah dijalankan kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya Manajemen Haji dan Umrah dan bagi pihak-pihak yang terkait.

Metro, 5 Juli 2023

Peneliti



Mustofa Purnama Aji
NPM.1704010008

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
NOTA DINAS.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN	vii
HALAMAN MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
D. Penelitian Relevan.....	10

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kinerja Karyawan	12
1. Pengertian Kinerja Karyawan	12
2. Indikator-indikator Kinerja.....	14
3. Faktor-faktor Kinerja Karyawan	15
4. Standar Kinerja Karyawan	18
5. Penilaian Kinerja Karyawan.....	20
B. Tinjauan Kualitas Pelayanan.....	22
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	22
2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	23
C. Haji dan Umrah	25
1. Pengertian Haji.....	25
a. Syarat, rukun dan wajib haji	27
2. Pengertian Umrah.....	28
a. Syarat, rukun dan wajib umrah.....	30
3. <i>Istitha'ah</i>	31

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian	33
1. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian	33
2. Sifat Penelitian	33
B. Sumber Data.....	34
1. Sumber Data Primer.....	35

2. Sumber Data Sekunder.....	35
C. Teknik Pengumpulan Data.....	36
1. Wawancara.....	36
2. Dokumentasi	37
D. Teknik Analisis Data.....	37

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Sejarah dan Profil PT. Saudi Patria Wisata Kota Metro	39
1. Sejarah PT. Saudi Patria Wisata Kota Metro	39
2. Visi dan Misi PT. Saudi Patria Wisata Kota Metro	40
3. Struktur Organisasi PT. Saudi Patria Wisata Kota Metro	41
B. Kinerja Karyawan Di Biro Travel PT. Saudi Patria Wisata Kota Metro	42
C. Analisis Kinerja Karyawan Pada Biro Travel PT.Saudi Patria Wisata Kota Metro	45

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	49
B. Saran	50

DAFTAR PUSTAKA

Lampiran-Lampiran

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Pendaftaran Jamaah Haji Khusus dan Umrah Di PT. Saudi Patria Wisata Kantor Kota Metro Tahun 2022 & 2023	6
-----------	---	---

DAFTAR LAMPIRAN

1. APD
2. Izin Research
3. Pemberian Izin Research
4. Surat Keterangan Bebas Pustaka
5. Surat Tugas
6. Formulir Bimbingan
7. Surat Keterangan Pembimbing Skripsi
8. SOP Kinerja Pelayanan PT. Saudi Patria Wisata
9. Dokumentasi Kantor PT. Saudi Patria Wisata Kota Metro
10. Dokumentasi Ruang Penerimaan Tamu Jamaah Haji dan Umrah
11. Dokumentasi Ruang Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah
12. Dokumentasi dengan karyawan PT. Saudi Patria Wisata Saudari Rekha
13. Dokumentasi dengan karyawan PT. Saudi Patria Wisata Saudari Susi
14. Contoh Brosur Umrah PT. Saudi Patria Wisata

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Perkembangan usaha perjalanan wisata pada abad XIX merupakan saat mulai dikenalnya suatu sistem pengaturan perjalanan yang disebut *Travel Agent*. Kemajuan di bidang transportasi, baik transportasi darat, laut maupun udara mewarnai permulaan abad XIX. Semakin banyaknya pula orang-orang yang melakukan perjalanan ini dapat terpenuhi karena adanya kemajuan dalam pembangunan akomodasi di beberapa negara dan kota-kota penting di dunia, salah satunya negara Indonesia. Perkembangan pada travel ini memudahkan masyarakat untuk melakukan perjalanan baik berwisata maupun dalam melakukan perjalanan ibadah, yaitu perjalanan Ibadah Haji dan Umrah.

Secara kuantitas, jumlah muslim di Negara Indonesia adalah terbanyak didunia, sesuai data dari Kementerian Agama Republik Indonesia, pemeluk agama Islam mencapai 87%. Besarnya jumlah masyarakat muslim yang ada di Indonesia menjadikan orang yang ingin menunaikan ibadah haji pun juga banyak. Hal tersebut menjadikan antrian pergi haji reguler menjadi sangat lama, oleh sebab itu bagi sebagian muslim Indonesia mencari alternatif lain untuk dapat melaksanakan ibadah di tanah suci tanpa harus menunggu lama yakni dengan menunaikan ibadah umrah dan haji plus.

Menurut Direktur Haji People Ind, dalam Islamic Tourism Expo 2017, Indonesia merupakan negara terbesar kedua jamaah umroh setelah Negara Pakistan. Sehingga bagi perusahaan travel dunia, Indonesia menjadi perhatian tersendiri karna merupakan salah satu pasar terbesar.

Pada era globalisasi seperti sekarang ini sudah tentu banyak sekali persaingan-persaingan, baik di dunia usaha atau pun instansi pemerintah, yang bergerak di bidang pelayanan. Salah satunya dalam bidang biro travel haji dan umrah. Tentunya setiap agen biro travel memiliki tujuan agar perusahaannya dapat merekrut jamaah lebih banyak lagi dan pelayanan yang terbaik.

Masyarakat sudah tentu menginginkan suatu pelayanan terbaik yang diberikan oleh instansi tersebut. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan sudah tentu perusahaan mempunyai standar tersendiri bagi Sumber Daya Manusia (SDM) untuk bisa memberikan pelayanan tersebut. Oleh karena itu, tentunya masyarakat dalam hal ini sebagai pelanggan merasa puas dan memiliki rasa loyalitas yang tinggi kepada perusahaan tersebut. Dan kita tidak bisa mengingkari bahwa persaingan antara instansi begitu jelas terlihat terutama dalam hal memberikan pelayanan yang terbaik dan berupaya untuk mempertahankan pelanggan mereka agar tidak berpaling ke tempat lain. Kreativitas dan inovasi terus dikembangkan dan diciptakan guna tetap menjaga pelanggan dan juga menjaga eksistensi dari pelayanan itu sendiri.

Menurut John Soeprihatno, “Kinerja merupakan hasil pekerjaan seorang karyawan selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan.¹ Peranan karyawan sangat penting untuk menjunjung keberhasilan setiap perusahaan, terutama perusahaan yang bergerak di sektor jasa. Karena karyawan memiliki kemampuan untuk mempengaruhi persepsi pembeli, karyawan merupakan bagian dari jasa itu sendiri. Sehingga bagi pelanggan, karyawan berfungsi sebagai komunikator sekaligus wakil dari citra suatu instansi.

Pengertian pelayanan atau jasa menurut Zethamil dan Bitner dalam Rambat Lupiv adalah semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan diberikan nilai tambah seperti, kenyamanan, hiburan, kesenangan, atau pemecahan masalah yang dihadapi konsumen.²

Dari pengertian di atas, dapat dipahami bahwa kinerja karyawan adalah aktivitas seseorang dalam pelayanan yang tidak hanya menciptakan suatu bentuk fisik. namun memberikan juga kenyamanan, kesenangan, dan solusi bagi calon maupun jamaah haji dan umrah.

PT. Saudi Patria Wisata merupakan salah satu perusahaan biro travel perjalanan ibadah haji dan umrah yang berdiri pada tahun 2005 di Kota Makasar. Sedangkan untuk Kota Metro berada di Jl. Letjend Alamsyah Ratu Prawira Negara No. 43, Kec. Metro Pusat, Kota Metro, Lampung.

¹ John Soeprihatno. *Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karyawan*. (Yogyakarta: BPFE, 1988),8

² *Ibid*, 9

Dan merupakan kantor pusat untuk di daerah kota metro lampung yang di pimpin oleh H. Achmad Rofiqi, S.Pd.I sedangkan untuk Direktur utama (CEO) pada PT. Saudi Patria Wisata adalah H. Faisal Ibrahim Surur, Lc.M.Si.

PT. Saudi Patria Wisata setelah mendapat respon baik pada masyarakat kota metro, membuka anak cabang pada tahun 2019 di daerah mulyojati 16C Metro Barat yang dipimpin oleh Bapak H. Bambang Imam Santoso, S.Sos.M.Pd.I selaku kepala kantor cabang di kota metro. PT. Saudi Patria Wisata juga memiliki 11 kantor cabang yang tersebar di beberapa daerah di Indonesia diantaranya yaitu Pinrang (Sulsel), Bekasi, Luwu Timur (Sulsel), Selayar (Sulsel), Samarinda (Kaltim), Pare-pare (Sulsel), Bulungan (Kaltara), NTT, Sulawesi Tenggara, Makassar dan yang terdapat di Kota Metro, Lampung. Dari data di atas dapat dilihat bahwa terdapat banyak cabang PT. Saudi Patria Wisata, maka untuk sistem pemberangkatan calon jamaah haji dan umrah akan di gabungkan dengan PT. Saudi Patria Wisata yang tersebar di Indonesia.

Kantor Saudi Patria Wisata di Kota Metro berdiri sejak tahun 2015, dan merupakan kantor Pusat dari pada PT.Saudi Patria Wisata yang tersebar diseluruh Indonesia. Dengan status sebagai kantor pusat dan juga telah memiliki izin resmi dari Menteri Agama RI Nomor 136 tahun 2020 tentang “Izin Operasional PT. Saudi Patria Wisata sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah”. Serta keputusan Menteri Agama RI Nomor 438 tahun 2020 tentang “Izin Operasional PT.Saudi Patria Wisata sebagai Penyelenggara Ibadah Haji Khusus”.

Di Kota Metro sendiri ada 5 Biro Travel Haji dan Umrah yang memiliki izin resmi dari Kementerian Agama diantaranya, PT. Saudi Patria Wisata, PT. Suwandra Mitra Nusantara cabang Kota Metro, Travel Umrah dan Haji Arminareka Perdana, PT. Salma Amanah Wisata, dan Athalah Umrah. Dalam menghadapi persaingan biro travel haji dan umrah, pihak PT. Saudi Patria Wisata Kota Metro menciptakan kenyamanan, kesenangan dan solusi bagi calon atau jamaah haji dan umrah dalam pelayanan sesuai dengan motto mereka yaitu Amanah, Bersahabat, dan Profesional.. Sedangkan permasalahan yang terkadang dialami saat ini pada biro travel adalah jamaah yang mengeluhkan lamanya masa tunggu keberangkatan haji dengan kisaran waktu 17-20 tahun.³

Adapun indikator kinerja yang baik adalah jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan (kuantitas kerja), hasil pelayanan dari pekerjaannya (kualitas kerja), kedisiplinan, dan kerja sama tim (team work). Seperti halnya seorang administrasi yang bisa menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat, mulai dari melayani pendaftaran, menyiapkan kelengkapan berkas-berkas jamaah, menyalin data serta menjawab pertanyaan yang belum diketahui oleh jamaah.

PT. Saudi Patria Wisata juga memberikan reward kepada karyawannya yang bisa mencapai pekerjaan dengan baik atau karyawan teladan setiap bulannya. Bahkan yang bisa merekrut jamaah haji khusus atau umrah baik karyawan ataupun bukan perusahaan sebagai rasa terimakasihnya memberi berupa bonus yang tentunya hal ini bisa memberikan semangat lebih didalam bekerja dan mencari calon jamaah. Dari beberapa kriteria diatas

³ Wawancara dengan Pimpinan Saudi Patria Ust. Achmad Rofiqi, Jum'at 14 Oktober 2022.

lah yang menjadi salah satu contoh tolak ukur peneliti dalam menilai kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil survei kembali, peneliti memperoleh data jumlah jamaah serta melakukan wawancara kepada Bu Susi selaku karyawan yang menurutnya kinerja yang baik adalah loyalitas, belajar terus, ikhlas dalam bekerja, mampu beradaptasi dengan baik, dan kerja sama tim (Team work).

Berdasarkan data dan informasi, jumlah pendaftaran calon jamaah Haji khusus dan umrah pada PT. Saudi Patria Wisata Kota Metro pada tahun 2020, 2021 belum dapat memberangkatkan jamaah Haji dan Umrah karena adanya pandemi Covid-19. Terakhir PT. Saudi Patria Wisata memberangkatkan jamaahnya pada tahun 2019 dengan jumlah sebanyak 3 orang jamaah haji khusus dan pada 28 november 2019 jamaah umrah sebanyak 35 orang.⁴

Berikut tabel data jumlah jamaah Haji Khusus dan Umrah 2022 & 2023.

Table 1.1

Jumlah Pendaftaran Jamaah Haji dan Umrah Di PT. Saudi Patria Wisata Kota Metro Tahun 2022 & 2023 :

No.	Periode	Haji khusus	Umrah
1	Mei 2022	3 orang	61 orang
2	Oktober 2022	-	41 orang
3	Februari 2023	-	78 orang
4	Mei 2023	-	22 orang
5	Juni 2023	153 orang	-

⁴ Wawancara dengan Bu Susi karyawan Saudi Patria Wisata, pada Senin 10 Oktober 2022

Selama 2 tahun PT.Saudi Patria Wisata belum beroperasi, namun pada tahun 2022 tepatnya tanggal 3 dan 4 mei PT. Saudi Patria Wisata sudah memberangkatkan jamaah sebanyak 41 orang di tanggal 3 mei dan 20 orang jamaah di tanggal 4 mei 2022. Untuk sistem pemberangkatan calon jamaah haji dan umrah pada PT. Saudi Patria Wisata Kota Metro akan di gabungkan dengan PT. Saudi Patria Wisata yang tersebar di Indonesia.⁵

Berdasarkan data yang diperoleh dari salah satu karyawan Saudi Patria Wisata tersebut jamaah yang berangkat untuk tahun ini adalah jamaah campuran untuk tahun 2019 dan tahun 2020, sedangkan tahun ini sebanyak 153 orang Jamaah Haji Khusus yang berangkat ke Tanah Suci untuk melaksanakan Ibadah Haji 1444 H.⁶

Menurut penuturan beberapa calon jamaah umrah dalam memilih, mendaftar dan menjadi mitra di PT. Saudi Patria Kota Metro, seperti ibu Mujaidah menerangkan bahwa pelayanan dari PT. Saudi Patria sangat baik, dari penjelasan dan adminitrasi di lakukan dengan baik, sehingga memudahkan calon jamaah dapat dengan mudah memahami apa tujuan, bagaimana cara, dan sistematika produk yang di ambil dalam keberangkatan ibadah umrah.

Menurut ibu Sugiarti, selaku jamaah umrah menuturkan bahwa beliau memilih PT. Saudi Patria karena selain sudah banyak teman-temannya yang merekomendasikan di sana, menurutnya juga kinerja karyawannya sudah profesional dan baik-baik.⁷

⁵ Wawancara dengan salah satu karyawan Patria Wisata, pada Senin 10 Oktober 2022

⁶ Wawancara dengan pimpinan Ust.Achmad Rofiqi, tanggal 2 Maret 2022 & 3 Juli 2023

⁷ Wawancara dengan Bu Sugi pada tanggal 8 Maret 2022

Bapak M.Ikhsan yang merupakan salah satu jamaah umrah yang sudah berangkat pada bulan Mei lalu di biro travel ini mengatakan bahwa menurut beliau dia tahu dan tertarik pada biro travel ini dikarenakan izin yang resmi dan eksistensinya sudah terbukti dengan adanya diberbagai daerah di Indonesia. Selain itu menurutnya pelayanan yang ramah dari karyawan serta pimpinannya dan mengetahui info travel umroh dari salah satu kerabatnya. Maka dari itu, Bapak M.Ikhsan memutuskan menggunakan jasa PT. Saudi Patria Wisata Kota Metro sebagai agen perjalanan ibadah umrahnya serta merasa senang dan puas dengan fasilitas- fasilitas yang didapat.⁸

Menurut Ibu Yuniaria salah satu jamaah yang sudah berangkat umrah pada bulan Mei lalu juga mengatakan bahwa dirinya tertarik karena izin yang sudah resmi dan jelas pada PT. Saudi Patria Wisata serta mengetahui Saudi Patria Wisata melalui penjelasan dari rekan kantornya yang merupakan alumni jamaah pada biro travel ini. Menurut rekannya sendiri yang menjelaskan pelayanan di biro ini bagus dan baik, maka dari itu Ibu Yuniaria menjadi sangat percaya dan yakin menggunakan PT.Saudi Patria Wisata Kota Metro sebagai agen keberangkatan umrahnya. Dan ia sangat terkesan bisa pergi umrah namun terkadang ia berfikir dengan biaya umrah 32 jutaan mengapa tidak menggunakan maskapai penerbangan yang baik atau terbaik di Indonesia menurutnya.⁹

⁸ Wawancara dengan Bapak M. Ikhsan pada tanggal 7 Maret dan 16 Oktober 2022

⁹ Wawancara dengan Ibu Yuniaria tanggal 7 Maret dan 16 Oktober 2022

Berdasarkan dari beberapa wawancara yang di lakukan oleh peneliti, maka dapat di lihat kinerja karyawan dalam pelayanan berpengaruh untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas suatu perusahaan. Maka dari uraian di atas, mengingat pentingnya analisis kinerja karyawan yang digunakan oleh sebuah agen biro travel dalam menarik calon jamaah haji khusus dan umrah, maka peneliti tertarik untuk menyusun penelitian yang berjudul “Analisis Kinerja Karyawan di Biro Travel Saudi Patria Wisata Kota Metro Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka peneliti mengambil keputusan rumusan masalah sebagai berikut : Bagaimana kinerja yang diterapkan oleh karyawan PT. Saudi Patria Wisata untuk meningkatkan kualitas pelayanan haji dan umrah pada jamaah?

C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah maka peneliti bertujuan untuk menganalisis tentang kinerja karyawan pada PT. Saudi Patria Wisata Kota Metro.

2. Manfaat Penelitian

a. Secara Teori

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas bagi pengelola travel Haji dan Umrah agar melayani jamaah dan calon jamaah dengan baik sehingga dapat merekrut jamaah lebih banyak lagi.

D. Penelitian Yang Relevan

1. Skripsi Ermawati Rahma Yudhianingsih dengan judul "*Kinerja Karyawan PT. Sumber Pangan Gisindo Yogyakarta dalam Pendistribusian Produk*". Berisi tentang mengetahui kinerja karyawan dalam pendistribusian produk, dengan pengumpulan data yang digunakan angket, observasi, dan dokumentasi. Dari hasilnya dapat disimpulkan kinerja karyawan pada bagian pemasaran dalam kategori tidak baik dengan dinilai dari hasil persentase sampel. Adapun persamaan pada peneliti yaitu berfokus analisis kinerja karyawan dalam menyampaikan informasi tentang kualitas dan kuantitas yang diterapkan pada Biro Travel PT. Saudi Patria Wisata sehingga calon jamaah Haji dan Umrah dapat mempercayai amanah dalam beribadah. Sedangkan perbedaan peneliti yaitu terletak pada bidang jasanya.
2. Skripsi pada Annisah Nur Safitri yang berjudul "*Strategi Manajemen Travel Haji dan Umrah Dalam Merekrut Jamaah Pada PT.Saudi Patria Wisata KC Kota Metro*". Penelitian ini bertujuan untuk memahami jenis strategi manajemen yang diterapkan oleh PT. Saudi Patria Wisata KC Metro dalam merekrut jamaah. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (field research), sedangkan sifat penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan dokumentasi. Dan semua data-data tersebut dianalisa secara induktif. Hasilnya dapat disimpulkan bahwa PT. Saudi Patria Wisata KC Metro telah menggunakan jenis strategi ekspansi sebagai suatu terobosan baru dalam merekrut calon jamaahnya yaitu melalui program mitra. Adapun

persamaan penelitian yaitu sama- sama meneliti dibidang jasa Travel Haji dan Umrah, sedangkan perbedaannya adalah terletak pada objek penelitian yang dilakukan yaitu strategi manajemen dan analisis kinerja.

3. E-jurnal CHOIRUNNISA MAULINA BAHRI tentang “Pengaruh Kinerja Pembimbing Terhadap Kualitas Pelayanan Jamaah Umrah Pada PT. Baitullah Arafah Maburur Tangerang Selatan”, Dosen Pembimbing Dra. Hj. Mastanah, M.Si. Dalam suatu biro perjalanan haji dan umrah diperlukan perusahaan yang mengutamakan pelayanan yang baik yang dapat diklasifikasikan diantaranya dapat memberikan pelayanan kepada jamaah dengan memiliki pembimbing yang profesional. Salah satu faktor penentu keberhasilan suatu biro travel dapat dilihat dari kualitas pelayanan pembimbing kepada jamaah, hal ini dapat dilihat melalui penilaian jamaah atas kinerja pembimbing tersebut. Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja pembimbing terhadap kualitas pelayanan jamaah umrah pada PT. Baitullah Arafah Maburur Tangerang Selatan. Persamaan penelitian ini adalah pengaruh kinerja karyawan untuk kualitas pelayanan perusahaan. Sedangkan perbedaannya terletak pada yang diteliti (sumber datanya).

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kinerja Karyawan

1. Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja berasal dari pengertian *performance*. Ada pula yang memberikan pengertian *performance* sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. *Performance* atau kinerja merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses.¹

Menurut John Soeprihatno, “Kinerja merupakan hasil pekerjaan seorang karyawan selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan”². Sedangkan menurut Amstrong dan Baron yang dikutip dan diterjemahkan oleh Irham Fahmi, “Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi ekonomi”³.

Sedangkan Suyadi Prawirosentono menyatakan bahwa;

Kinerja atau dalam bahasa Inggris adalah *performance*, yaitu: Hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar

¹ Moeheriono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2009),60-61

² John Soeprihatno. *Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karyawan*. (Yogyakarta: BPFE, 1988),8

³ Irham Fahmi. *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*. (Bandung: Alfabeta, 2010), 2

hukum sesuai dengan moral maupun etika.⁴

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia yang dikutip oleh Hadari Nawawi, “Kinerja adalah (a) sesuatu yang dicapai, (b) prestasi yang diperlihatkan, (c) kemampuan kerja. Definisi lain menurut Hadari Nawawi, “Kinerja dikatakan tinggi apabila suatu target dapat diselesaikan pada waktu yang tepat atau tidak melampaui batas waktu yang disediakan. Kinerja menjadi rendah apabila diselesaikan melampaui batas waktu yang disediakan atau sama sekali tidak terselesaikan”. Moeheriono menyatakan bahwa “Kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi”. Menurut Hasibuan yang dikutip oleh Hadari Nawawi, “Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya, berdasarkan kecakapan, pengalaman, kesungguhan, dan waktu”.⁵

Dari beberapa pengertian di atas, dapat dipahami bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dicapai oleh karyawan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya, dimana suatu

⁴ A. Dale Timpe. *Kinerja*. (Jakarta, PT Gramedia,1999),2

⁵ Hadari Nawawi, *Evaluasi dan Manajemen Kinerja Lingkungan Perusahaan dan Industri*. (Yogyakarta,Gajah Mada University Press,2006) 64

target kerja dapat diselesaikan pada waktu yang tepat atau tidak melampaui batas waktu yang disediakan sehingga tujuan organisasi akan tercapai sesuai dengan moral maupun etik.

2. Indikator-Indikator Kinerja

Indikator-indikator kinerja sebagai bagian dari pemahaman terhadap hasil akhir dari pekerjaannya. Sementara itu, dalam kaitannya dengan Zaputri mengemukakan bahwa kinerja karyawan dapat diukur dengan indikator-indikator sebagai berikut:⁶

a. Kuantitas Kerja

Yaitu : meliputi jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan.

Contohnya salah satu bagian cleaning service pada kantor Saudi patria wisata, yaitu Mas Thoyib yang menyelesaikan pekerjaan sbb :

- 1). Membuka kantor pukul 6.30 pagi
- 2). Bersih bersih bagian dalam kantor, seperti menyapu, mengepel, membersihkan kaca dan meja.
- 3). Mempersiapkan air mineral untuk jamaah yang datang dan membelinya bila telah habis.

b. Kualitas Kerja

Yaitu : berlaku sebagai standar proses pelaksanaan kegiatan rencana organisasi. Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan, yaitu pemenuhan kesesuaian waktu yang dibutuhkan atau diharapkan dalam pelaksanaan

⁶ Sedarmayanti, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, (Bandung: Mandar Maju, 2016), 11

kegiatan. Seperti halnya seorang karyawan administrasi di Saudi patrai wisata yaitu Saudari Reka, dengan tugas melayani pendaftaran, memeriksa kelengkapan berkas- berkas calon jamaah, menyalin data-data jamaah, menjelaskan kepada jamaah apa yang ditanyakan.

3. Faktor-faktor Kinerja Karyawan

Kinerja merupakan hal yang harus mendapat perhatian dari pihak manajemen perusahaan. Terdapat faktor-faktor untuk meningkatkan kinerja seorang karyawan dalam melaksanakan tugas pekerjaannya di perusahaan. Menurut Suyadi Prawirosentono terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, antara lain:⁷

1) Efektivitas dan efisiensi

Efektivitas yaitu apabila suatu tujuan kelompok dapat dicapai sesuai dengan kebutuhan yang direncanakan. Sedangkan efisiensi berkaitan dengan jumlah pengorbanan yang dikeluarkan dalam upaya mencapai tujuan.

2) Otoritas dan tanggung jawab

Otoritas atau wewenang adalah hak seseorang untuk memberikan perintah (kepada bawahan), sedangkan tanggung jawab adalah bagian yang tidak terpisahkan atau sebagai akibat dari kepemilikan wewenang tersebut. Bila ada wewenang berarti dengan sendirinya muncul tanggung jawab

⁷ Suyadi Prawirosentono. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. (Yogyakarta: BPFE, 1999), 27

3) Disiplin

Disiplin yaitu taat pada hukum dan peraturan yang berlaku. Disiplin karyawan adalah ketaatan karyawan bersangkutan dalam menghormati perjanjian kerja dengan perusahaan dimana dia bekerja.

Menurut Hasibuan yang dikutip oleh Hadari Nawawi, “Kinerja dipengaruhi oleh tiga faktor yang terdiri dari (a) minat dalam bekerja, (b) penerimaan delegasi tugas, dan (c) peran dan tingkat motivasi seorang pekerja”. Selain itu, Hadari Nawawi mengatakan bahwa

Kinerja merupakan gabungan dari tiga faktor yang terdiri : (a) pengetahuan, khususnya yang berhubungan dengan pekerjaan yang menjadi tanggung jawab dalam bekerja. Faktor ini mencakup jenis dan jenjang pendidikan serta pelatihan yang pernah diikuti di bidangnya, (b) Pengalaman, yang tidak sekedar berarti jumlah waktu atau lamanya dalam bekerja, tetapi bekenaan juga dengan substansi yang dikerjakan yang jika dilaksanakan dalam waktu yang cukup lama akan meningkatkan kemampuan dalam mengerjakan suatu bidang tertentu, (c) Kepribadian, berupa kondisi di dalam diri seseorang dalam menghadapi bidang kerjanya, seperti minat, bakat, kemampuan bekerjasama/keterbukaan, ketekunan, kejujuran, motivasi kerja, dan sikap terhadap pekerjaan.⁸

Soesilo dalam Hessel Nogi mengatakah bahwa kinerja dipengaruhi oleh faktor-faktor berikut:⁹

- 1) Struktur organisasi sebagai hubungan internal yang berkaitan dengan fungsi yang menjelaskan aktivitas organisasi.
- 2) Kebijakan pengelolaan, berupa visi dan misi organisasi.

⁸ Hadari Nawawi, *Evaluasi dan Manajemen Kinerja Lingkungan Perusahaan dan Industri.*, (Gajah Mada University Press 2006),64

⁹ Hessel Nogi. *Manajemen Publik.* (Jakarta: PT Gramedia, 2005),180

- 3) Sumber daya manusia, yang berkaitan dengan kualitas karyawan untuk bekerja dan berkarya secara optimal.
- 4) Sistem informasi manajemen, yang berhubungan dengan pengelolaan *database* untuk dipergunakan dalam mempertinggi kinerja organisasi.
- 5) Sarana dan prasarana yang dimiliki, yang berhubungan dengan penggunaan teknologi bagi penyelenggaraan organisasi pada setiap aktivitas organisasi.

Menurut Moeheriono, kinerja individu pada dasarnya dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu: ¹⁰

- 1) Harapan mengenai imbalan
- 2) Dorongan
- 3) Kemampuan
- 4) Kebutuhan
- 5) Persepsi terhadap tugas
- 6) Imbalan internal
- 7) Eksternal
- 8) Persepsi terhadap tingkat imbalan dan kepuasan kerja

Dari beberapa faktor di atas, dapat disimpulkan bahwa ada banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Faktor tersebut dapat dikategorikan menjadi dua, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yang mempengaruhi kinerja karyawan antara lain otoritas dan tanggung jawab, disiplin, inisiatif, minat bekerja, motivasi karyawan, harapan mengenai imbalan, kemampuan kerja, dan lain sebagainya. Sedangkan faktor eksternal yang mempengaruhi kinerja karyawan antara lain kompensasi yang diberikan perusahaan, penempatan kerja yang tepat, pelatihan dan promosi,

¹⁰ Moeheriono. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011), 96

adanya pesangon, dan hubungan yang baik dengan rekan kerja maupun atasan. Faktor-faktor tersebut perlu diperhatikan oleh pimpinan sehingga kinerja karyawan dapat dilaksanakan dengan optimal.

4. Standar Kinerja Karyawan

Suatu perusahaan membutuhkan kemampuan untuk mengembangkan usahanya. Salah satu cara manajemen untuk mengolah kinerja karyawan agar dapat bekerja lebih baik lagi adalah dengan menetapkan standar kinerja bagi para karyawannya.

Standar kinerja adalah tolok ukur minimal kinerja yang harus dicapai karyawan secara individual atau kelompok pada semua indikator kerjanya. Dalam definisi ini, standar kinerja adalah tolok ukur minimal, artinya jika prestasi kinerja karyawan di bawah prestasi kinerja minimal tersebut, maka kerjanya tidak dapat diterima, buruk, atau sangat buruk. Jika prestasi kinerja seorang pegawai berada tepat atau di atas ketentuan standar minimal kerjanya, maka kerjanya dapat diterima dengan predikat sedang, baik, atau sangat baik.¹¹

Standar kinerja dianggap memuaskan bila pernyataannya menunjukkan beberapa bidang pokok tanggung jawab karyawan, memuat bagaimana suatu kegiatan kerja akan dilakukan, dan mengarahkan perhatian kepada mekanisme kuantitatif bagaimana hasil-hasil kinerja diukur.¹²

Standar kinerja menjelaskan apa yang diharapkan manajer dari pekerja sehingga harus dipahami pekerja. Klarifikasi tentang memberi pedoman

¹¹ *Ibid*,

¹² A. Dale Timpe. *Kinerja*. (Jakarta: PT Gramedia, 1999), 247

perilaku pekerja dan dipergunakan sebagai dasar untuk penilaian. Standar kinerja merupakan tolok ukur terhadap mana kinerja diukur agar efektif. Dengan demikian, standar kinerja merupakan pernyataan tentang situasi yang terjadi ketika sebuah pekerjaan dilakukan secara efektif. Standar kinerja dipakai apabila tidak mungkin menetapkan target berdasarkan waktu. Pekerja juga harus tahu seperti apa wujud kinerja yang baik itu.¹³

Standar kinerja menurut Kirkpatrick yang diterjemahkan dan dikutip oleh Wibowo, terdapat delapan karakteristik yang membuat suatu standar kinerja efektif yaitu:¹⁴

- 1) Standar didasarkan pada pekerjaan
- 2) Standar dapat dicapai
- 3) Standar dapat dipahami
- 4) Standar disepakati
- 5) Standar itu spesifik dan sedapat mungkin terukur
- 6) Standar berorientasi pada waktu
- 7) Standar harus tertulis
- 8) Standar dapat berubah¹⁵

Dari beberapa penjelasan di atas, disimpulkan bahwa standar kinerja karyawan adalah tolok ukur minimal kinerja yang harus dicapai karyawan mengenai persyaratan, harapan, efektivitas, efisiensi, dan produktivitas dalam melaksanakan suatu pekerjaan yang menggambarkan tingkat

¹³ Wibowo, *Manajemen Kinerja*. (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2011) 73

¹⁴ *Ibid*, 75

¹⁵ Wibowo, *Manajemen Kinerja*. (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011), 75

pemahaman, kemampuan seorang karyawan di lingkungan sebuah organisasi/perusahaan. Standar kinerja dibuat sesuai dengan kriteria apa saja yang akan diukur tersebut. Dalam standar kinerja terdapat beberapa macam standar yang harus terukur di dalamnya. Peneliti menyimpulkan bahwa standar kinerja tersebut meliputi standar di dalam wewenang dan tanggung jawab karyawan dalam melaksanakan tugas-tugasnya diantaranya dilihat dari bidang pokok tanggung jawab karyawan, ketepatan penggunaan waktu, pencapaian target dalam penyelesaian pekerjaan, dan ketelitian kerja standar kinerja terdapat beberapa macam standar yang harus terukur.

5. Penilaian Kinerja Karyawan

Penilaian kinerja merupakan proses melalui mana organisasi/organisasi mengevaluasi dan menilai kinerja karyawan. Kegiatan penilaian kinerja karyawan ini sudah menjadi hal umum khususnya di perusahaan besar. Program ini dilaksanakan untuk mengevaluasi kinerja yang ada sehingga dapat segera mengambil tindakan bila terdapat hal yang menyimpang dari penilaian kinerja tersebut. Selain itu penilaian kinerja karyawan juga mendorong para karyawan untuk meningkatkan kuantitas dan kualitas kerjanya demi perusahaan.

Menurut Wibowo, penilaian kinerja/pengukuran kinerja yang tepat dapat dilakukan dengan cara:

- 1) Memastikan bahwa persyaratan yang diinginkan pelanggan telah terpenuhi.
- 2) Mengusahakan standar kinerja untuk menciptakan perbandingan.
- 3) Mengusahakan jarak bagi orang untuk memonitor tingkat kinerja.
- 4) Menetapkan arti penting masalah kualitas dan menentukan apa yang perlu prioritas perhatian.
- 5) Menghindari konsekuensi dari rendahnya kualitas.
- 6) Mempertimbangkan penggunaan sumber daya
- 7) Mengusahakan umpan balik untuk mendorong usaha perbaikan¹⁶

Sedangkan A. Dale Timpe mendefinisikan bahwa

Penilaian adalah waktu ideal untuk memusatkan perhatian kepada sasaran-sasaran individu. Sasaran penilaian adalah untuk membuat pandangan tentang diri mereka sendiri seperti apa adanya. Penilaian kinerja harus memungkinkan pekerjaan dapat diorganisasikan dengan baik serta memberikan kepuasan, pencapaian, dan pemerikayaan jabatan yang lebih besar.

Dari pengertian di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa penilaian kinerja karyawan adalah suatu proses mengevaluasi atau menilai hasil kerja yang dilakukan pihak manajemen untuk memberikan informasi kepada para karyawan secara individual tentang mutu atau sasaran yang menjadi pekerjaannya.

¹⁶ *Ibid*, 230

B. Tinjauan Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Pengertian jasa menurut Zethamil dan Bitner dalam Rambat Lupiv adalah sebagai berikut; Pelayanan atau jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan diberikan nilai tambah seperti, kenyamanan, hiburan, kesenangan, kesehatan atau pemecahan masalah yang dihadapi konsumen.¹⁷

Sedangkan menurut Freddy Rangkuti, pengertian tentang pelayanan adalah pemberian suatu kinerja atau Tindakan tak kasat mata dari suatu pihak kepada pihak lain.¹⁸

Hardi Irawan mengemukakan “kualitas pelayanan merupakan penilaian secara menyeluruh pelayanan dan sebagai hasil perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi atas kinerja pelayanan yang sebenarnya.”¹⁹

Lebih lanjut, menurut A. T. Ferdinand ada tiga komponen kualitas pelayanan total yang harus diterapkan oleh suatu perusahaan tercapai yaitu 1) Kualitas Teknik yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas output jasa yang diterima pelanggan. 2) Kualitas Fungsional yaitu komponen yang

¹⁷ Dayanto, Setyobudi Ismanto, *Konsumen Dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media), 135.

¹⁸ *Ibid*, 135

¹⁹ *Ibid*, 135

berkaitan dengan kualitas cara penyampaian jasa. 3) Citra Koprat yaitu profil, reputasi, citra umum, dan daya tarik.²⁰

Dari pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kinerja atau Tindakan yang mencakup komponen guna memberikan kepuasan, kenyamanan, dan pemecahan masalah bagi pihak lain.

2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Pelanggan dalam mengevaluasi kepuasan terhadap produk atau jasa umumnya mengacu pada berbagai factor atau dimensi.

- 1) Fungsi (function) ; kinerja primer yang dituntut dari suatu jasa
- 2) Karakteristik (features) ; kinerja yang diharapkan
- 3) Kesesuaian (comformance) ; kepuasan yang didasarkan pada pemenuhan persyaratan yang ditetapkan
- 4) Keandalan (realibility); kepercayaan terhadap jasa dalam ikatan waktu
- 5) Kemampuan pelayanan (service); kemampuan melakukan perbaikan apabila terjadi kekeliruan
- 6) Estetika ; pengalaman pelanggan yang berkaitan dengan perasaan dan panca indera.

Ada lima dimensi kualitas pelayanan yang sering digunakan untuk menilai kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Rambat Lupiyoadi adalah:²¹

²⁰ Dayanto, Setyobudi Ismanto, *Konsumen Dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media), 77

²¹ Lenna Ellitan, *Jurnal Ekonomi STIEI No.15 6 Dimensi Kualitas Pelayanan*, (2008:24)

- 1) *Tangibles* atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu yang menunjukkan eksistensinya kepada pihak lain meliputi fasilitas fisik (Gedung, perlengkapan, peralatan, teknologi dan penampilan karyawan).
- 2) *Reliability* atau keandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan arahan pelanggan yang berarti ketepatan waktu pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.
- 3) *Responsiveness* atau ketanggapan yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.
- 4) *Assurance* atau jaminan atau kepastian yaitu pengetahuan kesopansantunan dan kemampuan karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan
- 5) *Empathy* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginannya.

C .Haji dan Umrah

1. Pengertian Haji

Haji secara etimologis berasal dari kata *al-hajj* yang berarti tujuan, maksud atau menyengaja melakukan perbuatan yang agung. *Al-hajj* juga berarti mengunjungi ataupun mendatangi. Makna tersebut menjelaskan bahwa orang yang melakukan ibadah haji melakukan aktivitas mendatangi Baitullah (Ka'bah) pada musim haji karena tempat ini paling mulia dan agung guna melaksanakan ibadah haji.²² Sebagaimana dalam firman Allah SWT.

الْحَجُّ أَشْهُرٌ مَّعْلُومَةٌ ۖ فَمَنْ فَرَضَ فِيهِنَّ الْحَجَّ فَلَا رَفَثَ وَلَا
فُسُوقَ وَلَا جِدَالَ فِي الْحَجِّ ۗ وَمَا تَفَعَّلُوا مِنْ خَيْرٍ يَعْلَمَهُ اللَّهُ
وَتَزَوَّدُوا فَإِنَّ خَيْرَ الزَّادِ التَّقْوَىٰ ۚ وَاتَّقُونِ يَا أُولِيَ الْأَلْبَابِ ﴿١٩٧﴾

Artinya :

(Musim)Haji adalah beberapa bulan yang dimaklumi,barangsiapa yang menetapkan niatnya dalam bulan itu akan mengerjakan Haji, maka tidak hajiboleh rafats[123], berbuat Fasik dan berbantah- bantahan di dalam masa mengerjakan haji. dan apa yang kamu kerjakan berupa kebaikan, niscaya Allah mengetahuinya. Berbekallah, dan Sesungguhnya Terbaik- baik bekal adalah takwa dan bertakwalah kepada- Ku Hai orang-orang yang berakal.²³ (Al-Baqarah (2) :197

²² Said Agil Husin Al Munawar dan Abdul Halim, *Fikih Haji menuntun Jamaah Mencapai Haji Mabrur*,(Jakarta; Ciputat Press, 2003), 1

²³ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Terjemah*,(Bandung: CV Darus Sunnah, 2015) QS.Al-Baqarah (2): 197

Hadits perintah tentang menunaikan Ibadah Haji Rasulullah Saw bersabda :

عَنِ ابْنِ عُمَرَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا قَالَ : قَالَ رَسُولُ اللَّهِ : بُنِيَ الْإِسْلَامُ عَلَى خَمْسٍ : شَهَادَةِ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَأَنَّ مُحَمَّدًا رَسُولُ اللَّهِ ، وَإِقَامِ

الصَّلَاةِ ، وَإِيتَاءِ الزَّكَاةِ ، وَالْحُجِّ ، وَصَوْمِ رَمَضَانَ (رَوَاهُ الْبُخَارِيُّ وَمُسْلِمٌ

Dari Abdullah bin Umar radhiyallahu 'anhuma dia berkata:

"Rasulullah shallallahu 'alaihi wa sallam bersabda: "Islam itu dibangun di atas lima dasar: persaksian (syahadat) bahwa tidak ada sesembahan yang berhak disembah kecuali Allah subhanahu wa ta'ala dan Muhammad adalah utusan Allah, menegakkan shalat, menunaikan zakat, haji (ke Baitullah) dan puasa di bulan Ramadhan.²⁴"

(HR. Al Bukhari dan Muslim).

Maka hukum ibadah haji diwajibkan Allah kepada kaum muslimin yang telah mencukupi syarat-syaratnya. Menunaikan ibadah haji diwajibkan hanya sekali seumur hidup. Selanjutnya yang kedua kali dan seterusnya hukumnya sunat, dan barang siapa yang bernadzar haji wajib melaksankannya.

²⁴ Muhammad Yasir, *Hadist Arba'in*, (Jakarta, Pustaka Alkausar Grup, 2016) 16

a. **Syarat, Rukun dan Wajib Haji**

1) Syarat Haji :

- a) Islam
- b) Baligh (dewasa)
- c) Aqil (berakal sehat)
- d) Merdeka (bukan budak)
- e) *Istitha'ah* (mampu)

2) Rukun Haji : ialah rangkaian amalan yang harus dilakukan dalam ibadah haji dan tidak dapat diganti dengan yang lain, walaupun dengan dam. Jika ditinggalkan maka tidak sah hajinya.²⁵

- a) Ihram (niat)
- b) Wukuf di Arafah
- c) Tawaf Ifadah
- d) *Sa'i*
- e) Cukur
- f) Tertib

3) Wajib Haji : ialah rangkaian amalan yang harus dikerjakan dalam ibadah haji, bila tidak dikerjakan sah hajinya akan tetapi harus membayar dam. Sedangkan berdosa kalau sengaja meninggalkan dengan tidak ada uzur syar'i.

- a) Ihram (niat berhaji) dari miqat

²⁵ Maftuh Ikhsan, *Bimbingan Manasik Haji*, (Jakarta, Departemen Agama RI, 2003)5-6

- b) Mabit di Muzdalifah
- c) Mabit di Mina
- d) Melontar Jamrah Ula, Wustha dan Aqabah
- e) Tawaf Wada' bagi yang akan meninggalkan Makkah

2. Pengertian Umrah

Secara bahasa kata *umrah* (**عمرة**) berarti *az-ziyarah* yaitu berkunjung atau mendatangi suatu tempat. Kata tersebut juga sama halnya dengan meramaikan tanah suci Mekkah. Kata umrah dengan meramaikan memiliki makna yang sama dengan kata makmur. Dalam konteks ini umrah bukan hanya sekedar meramaikan tempat suci yakni Kakbah, Maqam Ibrahim, Shafa dan Marwah tetapi juga menghormati monumen-monumen Allah sebagai bentuk ketaqwaan hamba kepada Tuhannya. Sedangkan waktu mengerjakan ibadah umrah dapat dilaksanakan kapan saja, kecuali pada waktu-waktu yang dimakruhkan (hari Arafah, Nahar dan Tasyrik).

Perintah melaksanakan ibadah umrah terkandung dalam Al Qur'an, sebagaimana firman Allah SWT :

وَأَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ ۚ فَإِنْ أُحْصِرْتُمْ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيِ ۗ وَلَا تَحْلِقُوا رُءُوسَكُمْ حَتَّىٰ يَبْلُغَ الْهَدْيُ مَحَلَّهُ ۚ فَمَنْ كَانَ مِنْكُمْ مَّرِيضًا أَوْ بِهِ أَذًى مِّن رَّأْسِهِ ۖ فَفِدْيَةٌ مِّن صِيَامٍ أَوْ صَدَقَةٍ أَوْ نُسُكٍ ۚ فَإِذَا أَمِنْتُمْ فَمَنْ تَمَتَّعَ بِالْعُمْرَةِ إِلَى الْحَجِّ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيِ ۚ فَمَنْ لَّمْ يَجِدْ فَصِيَامٌ ثَلَاثَةِ أَيَّامٍ ۚ فِي الْحَجِّ وَسَبْعَةٍ إِذَا رَجَعْتُمْ ۗ تِلْكَ عَشْرَةٌ كَامِلَةٌ ۗ ذَٰلِكَ لِمَنْ لَّمْ يَكُنْ أَهْلُهُ حَاضِرِي الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ وَاتَّقُوا اللَّهَ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿١٩٦﴾

Artinya

Dan sempurnakanlah ibadah haji dan 'umrah karena Allah. jika kamu terkepung (terhalang oleh musuh atau karena sakit), Maka (sembelihlah) korban yang mudah didapat, dan jangan kamu mencukur kepalamu, sebelum korban sampai di tempat penyembelihannya. jika ada di antaramu yang sakit atau ada gangguan di kepalanya (lalu ia bercukur), Maka wajiblah atasnya berfid-yah, Yaitu: berpuasa atau bersedekah atau berkorban. apabila kamu telah (merasa) aman, Maka bagi siapa yang ingin mengerjakan 'umrah sebelum haji (di dalam bulan haji), (wajiblah ia menyembelih) korban yang mudah didapat. tetapi jika ia tidak menemukan (binatang korban atau tidak mampu), Maka wajib berpuasa tiga hari dalam masa haji dan tujuh hari (lagi) apabila kamu telah pulang kembali. Itulah sepuluh (hari) yang sempurna. demikian itu (kewajiban membayar fidyah) bagi orang-orang yang keluarganya tidak berada (di sekitar) Masjidil Haram (orang-orang yang bukan penduduk kota Mekah). dan bertakwalah kepada Allah dan ketahuilah bahwa Allah sangat keras siksaan-Nya.²⁶(QS.Al-Baqarah(2): 196)

²⁶ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Terjemah*, (Bandung: CV Darus Sunnah, 2015) Al-Baqarah (2): 196

Rasulullah Saw bersabda:

عن جابر بن عبد الله رضي الله عنهما : أَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ : “ خُذُوا عَنِّي مَنَاسِكَكُمْ ” رَوَاهُ أَحْمَدُ وَمُسْلِمٌ وَالنَّسَائِيُّ

Riwayat dari Jabir bin Abdullah ra, sesungguhnya Nabi saw bersabda :

“Ambillah dari aku tata cara ibadah atau manasik (haji dan umrah) kamu sekalian” (Riwayat Ahmad, Muslim, dan an-Nasa’i).²⁷

Menurut syara’ umroh bermaksud menuju Ka’bah untuk beribadah, dengan mengerjakan *thawaf*, dan juga *sa’i*. Dapat di simpulkan bahwa umrah yaitu beribadah dengan menziarahi Baitullah (Ka’bah) dengan rangkaian ibadah yang telah ditentukan menurut syara’.

Maka hukum ibadah umrah ialah ibadah yang dilakukan dengan berihram dari miqat, kemudian *tawaf*, *sa’i* dan diakhiri dengan memotong rambut / bercukur dilaksanakan dengan tertib.

a. Syarat, Rukun dan Wajib Umrah

- 1) Syarat Umrah : bila tidak terpenuhi syarat ini, maka gugurlah kewajiban seseorang.²⁸
 - a) Islam
 - b) Baligh (dewasa)
 - c) Aqil (berakal sehat)
 - d) Merdeka (bukan budak)
 - e) *Istitha’ah* (mampu)

²⁷ Muhammad Yasir, *Hadist Arba’in*, (Jakarta, Pustaka Alkausar Grup, 2016)

²⁸ Maftuh Ikhsan, *Bimbingan Manasik Haji*, (Jakarta, Departemen Agama RI, 2003)15-16

2) Rukun Umrah : rukun umrah tidak dapat ditinggalkan, bila tidak terpenuhi maka umrahnya tidak sah.

- a) Niat Ihram
- b) Tawaf Umrah
- c) *Sa'i*
- d) Cukur
- e) Tertib (melaksanakan ketentuan manasik sesuai aturan yang ada).

3) Wajib Umrah

Berihram dari miqat.

Wajib umrah ini adalah ketentuan yang bila mana dilanggar, maka ibadah umrahnya tetap sah tetapi harus bayar dam.

3. *Istitha'ah*

Istitha'ah ialah yang artinya mampu, yaitu mampu untuk melaksanakan ibadah haji atau umrah ditinjau dari segi sebagai berikut.²⁹

a. Jasmani

Jasmani dalam keadaan sehat dan kuat, agar tidak sulit serta maksimal dalam melakukan ibadah haji atau umrah.

b. Rohani

- 1) Mengetahui dan memahami manasik haji dan umrah.
- 2) Berakal sehat dan memiliki kesiapan mental untuk melakukan ibadah haji atau umrah dengan perjalanan yang jauh.

c. Ekonomi

- 1) Mampu membayar Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah

²⁹ *Ibid*, 4

(BPIHU).

- 2) Biaya BPIHU bukan berasal dari penjualan satu- satunya sumber kehidupan yang apabila dijual menyebabkan kemudharatan bagi diri dan keluarganya.
 - 3) Memiliki biaya hidup bagi keluarga yang ditinggalkan.
- d. Keamanan
- 1) Aman dalam perjalanan dan pelaksanaan ibadah haji atau umrah.
 - 2) Aman bagi keluarga, harta benda, tugas dan tanggung jawab yang ditinggalkan, tidak terhalang dan mendapat izin untuk perjalanan haji.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah *field research* (penelitian lapangan). Penelitian lapangan merupakan sebuah metode atau langkah untuk mengumpulkan data. Penelitian lapangan adalah penelitian yang dilakukan dengan sasaran penelitiannya adalah masyarakat, baik secara umum ataupun khusus, yaitu hanya pihak tertentu yang menjadi sasaran penelitiannya.¹

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah penelitian lapangan, dimana peneliti di sini terjun langsung ke lapangan yaitu pada PT. Saudi Patria Wisata Kota Metro untuk mempelajari dan menggali informasi tentang kinerja karyawan dalam pelayanan terhadap jamaah pada biro travel tersebut.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif dengan menggunakan penelitian kualitatif. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan mengenai situasi-situasi ataupun kejadian.² Di dalamnya terdapat usaha mencatat, mendeskripsikan, menganalisis dan mengaplikasikan kondisi-kondisi yang terjadi saat ini serta menggambarkan

¹Toto Syatoro Nasehudin dan Nanang Gozali, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Pustaka Setia, 2012), 55

²Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, (2012),72

fenomena yang terjadi didalam obyek penelitian.³

Penelitian kualitatif yaitu penelitian yang temuan-temuannya tidak didapatkan melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya. Penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna, penalaran, definisi dan lebih banyak meneliti hal yang berhubungan dengan kehidupan sehari-hari⁴

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat dipahami bahwa penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang mendeskripsikan hasil penelitian secara sistematis, akurat dan nalar dengan meragkai kalimat yang tepat untuk mendapatkan sebuah kesimpulan. Dari keterangan tersebut dapat dipahami bahwa penelitian deskriptif kualitatif dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kinerja karyawan travel haji dan umrah dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap jamaah pada PT. Saudi Patria Wisata Kota Metro.

B. Sumber Data

Menurut Lexy J. Moleong, sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.⁵ Sumber data merupakan objek yang memberikan data ataupun informasi penelitian yang dibutuhkan, sumber data dapat berupa benda, keadaan, manusia, ataupun dokumentasi. Sebelum data di kumpulkan, sumber

³Mardalis, *Metode Penelitian (Suatu Pendekatan Proposal)*, (Jakarta: Bumi Aksara, (1995),2

⁴Boedi Abdullah dan Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian Ekonomi Islam Muamalah*, (Bandung, Pustaka Setia, (2014), 49

⁵Lexy. J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*, (Bandung: PT.Remaja Rosdakaya, 2012), 157

data yang akan dikumpulkan pada penelitian ini dikelompokkan menjadi dua, sebagai berikut:

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan data yang diperoleh dari sumber pertama, seperti dari hasil wawancara atau dari hasil pengisian kuisioner yang telah dilakukan oleh peneliti, yakni peneliti yang melakukan sendiri observasi baik di lapangan atau laboratorium.⁶ Sumber data ini dicari dari narasumber atau responden, yaitu orang yang dijadikan obyek penelitian ataupun orang yang dijadikan sarana untuk menggali informasi ataupun data yang dibutuhkan.

Dalam penelitian ini peneliti memperoleh data langsung dari 5 orang jamaah umrah yang telah berangkat dan dua karyawan (Mba Reka selaku administrasi, dan Mba Susi sebagai Bendahara) serta pimpinan pada Travel Haji dan Umrah PT. Saudi Patria Wisata Kota Metro Bapak H.Achmad Rofiqi.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder ialah data primer yang telah diolah dan disajikan oleh pihak lain, yang dapat digunakan oleh penulis guna memberikan gambaran tambahan, informasi pelengkap, ataupun untuk dapat diproses lebih lanjut lagi, melalui Kepala Kantor dan Karyawan Saudi Patria Wisata.⁷ Dalam penelitian ini

⁶ Dergibson Siagin Sugiarto, *Metode Statistika Untuk Bisnis dan Ekonomi*, (Jakarta:PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000), 16

⁷ Kepala Kantor serta Karyawan PT. Saudi Patria Wisata Kota Metro

peneliti mengutip dari buku-buku, jurnal, skripsi dan lainnya yang berisi informasi tentang kinerja karyawan. Adapun buku dan informasi yang digunakan oleh peneliti adalah dokumen-dokumen yang berasal dari Biro Travel PT. Saudi Patria Wisata Haji dan Umrah Metro.

C. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yaitu prosedur sistematis dan standar yang digunakan untuk memperoleh data-data yang dibutuhkan.⁸ Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data seperti:

1. Wawancara

Wawancara adalah sebuah metode untuk mengumpulkan keterangan dengan secara lisan dari responden secara langsung untuk mendapatkan sebuah informasi yang dibutuhkan. Wawancara dilakukan dengan melibatkan dua belah pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan untuk menggali informasi. Sedangkan untuk responden yang digunakan adalah pimpinan, karyawan PT. Saudi Patria Wisata, serta jamaah yang telah berangkat dan akan berangkat Umrah. Dengan rincian peneliti mengajukan pertanyaan kepada Bapak H. Ahmad Rofiqi selaku pimpinan, dan Mba Reka selaku administrasi, Mba Susi sebagai bendahara pada PT. Saudia Patria Wisata Kantor Kota Metro, serta Bapak Ikhsan dan Ibu Yuni Aria sebagai perwakilan jamaah Umrah.⁹

⁸Ahmad Tanzeh, *Metodologi Penelitian Praktis*, (Yogyakarta: Sukses Offset, 2011), 83

⁹ *Ibid.*, 89

2. Dokumentasi

Dokumentasi ialah sebuah metode pengumpulan data dengan cara melihat dan mencatat suatu laporan yang telah tersedia. Metode ini dilakukan dengan cara melihat dokumen resmi seperti catatan- catatan, dan buku-buku peraturan yang ada.¹⁰ Tujuan peneliti menggunakan metode dokumentasi ini yaitu agar dapat mempermudah peneliti dalam proses pengkajian mengenai data-data.

D. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah sebuah upaya guna menata data yang telah diperoleh dari hasil wawancara dan dokumentasi dan bahan lain untuk meningkatkan pemahaman penulis tentang kasus yang diteliti.¹¹

Teknik analisis data dilakukan setelah proses pengumpulan data, tujuannya adalah untuk menyederhanakan data sehingga mudah untuk menelaah data. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif kualitatif. Metode analisis deskriptif ialah metode penelitian dengan gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fenomena yang tengah diselidiki.

Metode berfikir yang peneliti lakukan adalah metode berfikir induktif. Metode berfikir induktif adalah metode berfikir yang diawali dari fakta empiris. Peneliti terjun langsung ke lapangan untuk mempelajari, menganalisis,

¹⁰ *Ibid.*, 92

¹¹ Neon Muhajirin, *Metode penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Reka Sarasin, 2002),183

menafsirkan dan menarik kesimpulan dari fenomena yang terjadi di lapangan.¹²

Berdasarkan keterangan di atas maka analisis data dalam penelitian ini menggunakan data-data yang telah diperoleh dalam bentuk uraian kemudian data tersebut dianalisis dengan menggunakan cara berfikir induktif yaitu dari informasi tentang analisis kinerja karyawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap jamaah haji dan umrah pada PT. Saudi Patria Wisata Kota Metro.

¹²Nurul Zuriah, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 93

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Sejarah dan Profil PT. Saudi Patria Wisata Kota Metro

1. Sejarah PT. Saudi Patria Wisata Kota Metro

PT. Saudi Patria Wisata merupakan salah satu perusahaan biro travel perjalanan ibadah haji dan umrah yang berdiri pada bulan maret tahun 2005 di Kota Makasar. Sedangkan untuk Kota Metro berada di Jl. Letjend Alamsyah Ratu Prawira Negara No. 43, Kec. Metro Pusat, Kota Metro, Lampung. Dan merupakan kantor pusat untuk di daerah kota metro lampung yang di pimpin oleh H. Achmad Rofiqi, S.Pd.I, sedangkan untuk Direktur utama (CEO) pada PT. Saudi Patria Wisata adalah H. Faisal Ibrahim Surur, Lc.M.Si.

Kantor Saudi Patria Wisata di Kota Metro berdiri sejak tahun 2015, dan merupakan kantor Pusat dari pada PT.Saudi Patria Wisata yang tersebar diseluruh Indonesia. Dengan status sebagai kantor pusat dan juga telah memiliki izin resmi dari Menteri Agama RI Nomor 136 tahun 2020 tentang “Izin Operasional PT. Saudi Patria Wisata sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah”. Serta keputusan Menteri Agama RI Nomor 438 tahun 2020 tentang “Izin Operasional PT.Saudi Patria Wisata sebagai Penyelenggara Ibadah Haji Khusus”.

PT. Saudi Patria Wisata Kota Metro dalam menjalankan bisnisnya harus mampu bersaing dengan kompetitor yang bergerak dalam bidang yang sama mengingat diatas sudah dijelaskan juga bahwa sudah banyak

agen biro perjalanan haji dan umrah yang terdapat di Provinsi Lampung. Dalam menghadapi persaingan biro travel haji dan umrah, pihak PT. Saudi Patria Wisata Kota Metro menciptakan kenyamanan, kesenangan dan solusi bagi calon atau jamaah haji dan umrah dalam pelayanan sesuai dengan motto mereka yaitu “Amanah, Bersahabat dan Profesional”.

2. Visi dan Misi PT. Saudi Patria Wisata Kota Metro

Sebagai perusahaan agen perjalanan ibadah haji dan umrah, berdasarkan tuntunan Nabi Muhammad SAW. PT. Saudi Patria Wisata Kota Metro memiliki visi dan misi agar dapat melayani calon jamaah menjadi lebih mudah, nyaman, dan aman sesuai syariat Agama Islam.

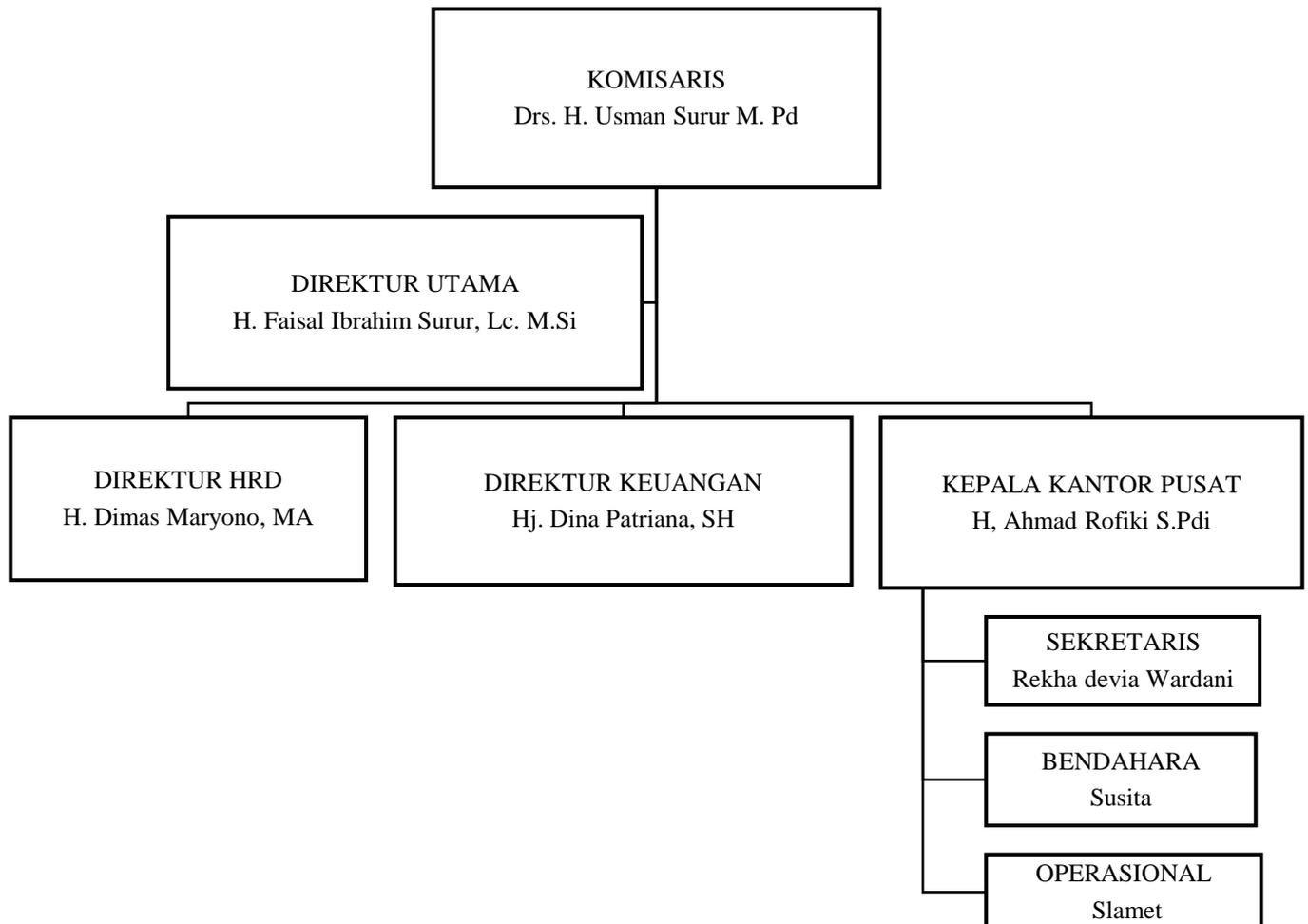
a. Visi

Menjadi penyelenggara Haji dan Umrah dengan pelayanan berkualitas sesuai dengan prinsip ajaran Islam.

b. Misi

- 1) Memberikan pelayanan secara komprehensif dengan berorientasi pada kepuasan pelanggan.
- 2) Memastikan pelayanan sesuai dengan aturan pemerintah
- 3) Menjalin kerjasama baik internal maupun eksternal di bidang Haji dan Umrah
- 4) Memberikan bimbingan manasik secara berkala

3. Struktur Organisasi PT. Saudi Patria Wisata Kota Metro



B. Kinerja Karyawan Di Biro Travel PT. Saudi Patria Wisata Kota

Metro

Dalam menghadapi persaingan biro travel haji dan umrah, pihak PT.Saudi Patria Wisata Kota Metro menciptakan kenyamanan, kesenangan dan solusi bagi calon atau jamaah haji dan umrah dalam pelayanan sesuai dengan motto mereka yaitu Amanah, Bersahabat, dan Profesional. Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Ahmad Rofiqi (kepala kantor pusat), yang dimaksud dengan motto Saudi Patria Wisata adalah Amanah dalam Berkarya, Bersahabat dalam Melayani dan Profesional dalam Manajemen.¹

PT. Saudi Patrai Wisata juga memberikan reward kepada karyawannya yang bisa mencapai pekerjaan dengan baik atau karyawan teladan setiap bulannya. Bahkan yang bisa merekrut jamaah haji khusus atau umrah baik karyawan ataupun bukan, perusahaan akan memberi berupa bonus yang tentunya hal ini bisa memberikan semangat lebih dalam bekerja dan mencari calon jamaah. Seperti karyawan yang memberikan penjelasan tentang prodak yang disediakan/ditawarkan sudah sesuai dengan SOP Kantor dengan kinerja mereka yang harus bersikap ramah, akrab, dan penuh senyum dalam melayani pelanggan, serta menguasai prodak yang dijual.

Dari beberapa kriteria diatas lah yang menjadi salah satu contoh tolak ukur peneliti dalam menilai kinerja karyawan dan motivasi karyawan dalam bekerja.

¹ Wawancara dengan pimpinan PT.SPW Ust. Achmad Rofiqi, Jum'at 14 Oktober 2022.

Selain itu untuk meyakinkan calon jamaah agar tertarik PT. Saudi Patria Wisata memiliki strategi yaitu dengan menawarkan produk Umrah dan Haji Plus, biaya yang relatif murah dengan fasilitas yang baik, izin resmi yang mereka punya dan pelayanan yang ramah dan bersahabat. Berikut layanan, produk dan fasilitas yang didapat :

1. Layanan Haji Khusus sesuai porsi haji dari Kementerian Agama.

Persyaratan dalam pendaftaran Haji khusus

- a. Mengisi formulir
- b. Fotocopy KTP, KK dn Pasport
- c. Kartu Kuning Maningitis
- d. Pas foto up 80% background putih 3 X 4 20 lembar
- e. Setoran awal USD 4500

Perlengkapan yang akan di dapatkan sbb ;

- a. Tas Besar, Travel Bag dan Tas Pasport
- b. Tas sandal dan Kantong Batu
- c. Mukena dan Bego (perempuan)
- d. Kain Ihram dan ikat pinggang (laki-laki)
- e. Bahan seragam, Buku Manasik dan Gelang Haji
- f. Buku Panduan dan ID Card

Dengan fasilitas yaitu :

- a. Tiket pesawat pulang-pergi (PP)
- b. Bus AC keluaran terbaru

- c. Tenda VIP saat berada di Arafah dan Mina
 - d. Hotel Bintang 5 Madinah (Maden Royal) dan Mekkah (Pullman Zamzam)
 - e. Airport Tax Internasional dan perlengkapan
 - f. Bimbingan manasik dan praktek
 - g. Akomodasi, catering, dan transportasi
 - h. Muthawaaif (pendamping) dan Pembimbing Ibadah
2. Layanan Umroh Prioritas dengan pelayanan prioritas dan hotel berbintang (Paket 9 hari, 12 hari, dan 13 hari).
- Dengan fasilitas yang didapat sbb :
- a. Tiket pesawat dengan armada (Garuda Indonesia, Batik air, Lion air)
 - b. Transportasi selama di Arab Saudi
 - c. Makan 3 kali sehari
 - d. Perlengkapan Umrah
 - e. Visa Umrah
 - f. Hotel Berbintang (Royal Andalus, Safwah Der Eiman, New Anshar Palace/ setaraf tergantung paket berapa hari Umrah yang diambil jamaah.
3. Tour & Travel Halal Wisata dan Tour Halal menuju destinasi-destinasi Islam bersejarah di Timur Tengah dan Eropa.

C. Analisis Kinerja Karyawan Pada Biro Travel PT. Saudi Patria Wisata Kota Metro

Berdasarkan hasil survei peneliti memperoleh data jumlah jamaah serta melakukan wawancara kepada saudari Reka selaku karyawan yang menurutnya kinerja yang baik adalah loyalitas, belajar terus, ikhlas dalam bekerja, mampu beradaptasi dengan baik, dan kerja sama tim (Team work).²

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada 5 orang jamaah yang sudah berangkat adalah :

Bapak Almaruf Kusnan Wijayanto (usia 46 tahun) Jamaah umrah yang telah berangkat pada tanggal 25 Agustus 2022. Pertama yang membuat bapak kusnan tertarik adalah sudah lamanya biro travel ini berdiri serta banyaknya kantor cabang di Indonesia, maka dari itu dia yakin menggunakan jasa travel ini. Untuk pelayanannya sendiri sangat baik, baik pelayanan transaksi yang mudah, jelas/ transparan. Jadi lebih membuat saya percaya untuk memilih sebagai biro travel Umrah. Karyawannya jelas dalam menyampaikan informasi, langsung di tangani, ramah dan sopan. Jadi bapak Kusnan puas dan berkesan dengan umrah pertama kalinya ini dengan jasa Saudi patria.³

Ibu Elly Kasim Kabir (usia 56 tahun) Jamaah umrah yang berangkat tanggal 1 September 2022. Ibu elly awalnya tertarik karna sering melihat kantor cabang yang dimetro karna melewati setiap ia mau pulang kerumah, lalu baru beliau berniat untuk umrah dan suatu hari Bu Elly akhirnya

² Wawancara dengan Saudari Reka salah satu karyawan PT.SPW, pada Senin 10 Oktober 2022

³ Wawancara dengan Bapak Almaruf, pada hari Minggu tanggal 25 Desember 2022.

menanyakan ke kantor tsb. Setelah mempertimbangkan dengan keluarga ibu elly tertarik karna dengan harga umrah yang tak begitu mahal namun dapat fasilitas yang baik. Menurut ibu elly sambutan yang ramah dan bersahabat jadi nilai lebih suatu biro travel saat pertama kali ia berkunjung kesana, baik dari kedua karyawannya dan atasannya. Selain itu ibu elly sangat terbantu dengan bantuan dari kantor untuk pembuatan paspor dan armada penerbangan yang ia inginkan.⁴

Ibu Rosnawati Mustafa Sulaiman (usia 60 tahun) Berangkat umrah pada tanggal 22 Oktober 2022. PT. Saudi Patria Wisata yang membuat ibu wati tertarik adalah saran dari sang anak yang merupakan sahabat dari kepala kantor spw kota metro yaitu bapak H.Ahmad Rofiqi. Dan sudah banyak juga yang mengenal PT. Saudi patria wisata. Pelayanan yang bagus/ baik, atasannya menjelaskan dengan sabar, saksama, cukup cepat dan tidak banyak aturan. Salah satu kelebihan / kemudahan menurut bu wati saat pertamam kali daftar adalah bisa dengan menitipkan DP atau setoran awal sembari kita melengkapi berkas-berkas yang diminta dan baru dilunasi. Jadi, ibu wati merasa puas dan senang dengan keberangkatan umrah beliau dengan Saudi patria wisata dengan usia ia yang sudah 60 tahun.⁵

Bapak Syaifuddin salah satu jamaah Haji Khusus / plus yang berangkat pada tahun ini mengatakan ia tertarik kepada Saudi Patria karna izin yang sudah resmi dan jelas, sudah dikenal banyak masyarakat dan tidak asing

⁴ Wawancara pada hari senin tanggal 26 Desember 2022, dengan Ibu Elly.

⁵ Wawancara dengan jamaah umrah Ibu Rosnawati hari Senin tanggal 26 Desember 2022.

lagi untuk sekelas biro travel. Bapak Syaifuddin juga senang dengan pelayanan dari kantor yang nyaman, bersih, dan fasilitas yang didapat dari kantor sangat cukup dan sesuai. Beliau yang sudah berusia 57 tahun ini berangkat dengan sang istri dan mengatakan alasan memilih Haji Khusus karna selagi masih sehat dan ada rezeki lebih.⁶

Ibu Hernani istri dari Bapak Syaifuddin yang berusia 52 tahun ini juga tertarik Haji Khusus dengan Saudi Patria Wisata karna pilihan sang suami, lalu persyaratan yang menurutnya tidak sulit, dan cerita dari teman yang sudah pernah menggunakan jasa travel ini juga yang membuat ia semakin yakin dan percaya. Ibu Hernani juga senang dan puas dengan fasilitas yang didapat seperti, hotel, transportasi, dan catering. Beliau juga menambahkan mengapa memilih Haji Khusus karna jangka waktu tunggu tidak terlalu lama seperti Haji Regular, dan kondisi badan yang masih sehat agar bisa maksimal melakukan rangkaian ibadah di Tanah Suci.⁷

Setelah peneliti melakukan penelitian dengan cara wawancara kepada karyawan maupun beberapa jamaah, banyak beragam jawaban yang didapatkan.

Seperti wawancara kepada saudari Susi salah satu karyawan PT.Saudi Patria Wisata yang menurutnya didalam bekerja harus memiliki loyalitas, baik segi pelayanan atau pekerjaan, bersabar dalam menghadapi jamaah, dan

⁶ Wawancara jamaah Haji Khusus Bapak Syaifuddin, Sabtu 3 Juni 2023.

⁷ Wawancara dengan Bu Ernani, pada Sabtu 3 Juni 2023.

mampu menjelaskan kepada jamaah apa yang ditanyakan.⁸ Sedangkan dari jawaban beberapa jamaah ada yang tertarik karena popularitas dari Saudi Patria Wisata atau sudah dikenal dan memiliki banyak kantor diseluruh Indonesia yang menghasilkan kepercayaan jamaah, biaya haji dan umrah yang cukup murah dengan berbagai fasilitas yang didapat. Namun untuk pelayanan karyawan peneliti mendapatkan jawaban sangat baik, Karyawan yang ramah, tidak memandang pekerjaan, tanggap dan selalu sabar dalam melayani berbagai jenis jamaah. Sehingga banyak dari jamaah yang menaruh kepercayaannya pada jasa pelayanan dari Saudi Patria Wisata untuk menunaikan Haji atau Umrah.

Jadi berdasarkan jawaban dari informan baik mengenai kinerja karyawan dan kualitas dari pelayanan, maka dapat di tarik kesimpulan bahwa kinerja karyawan dapat meningkatkan kualitas pelayanan Haji dan Umrah dari suatu instansi.

⁸ Wawancara dengan Saudari Susi, pada hari Senin 29 Mei 2023.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai Analisis Kinerja Karyawan Di Biro Travel PT. Saudi Patria Wisata Kota Metro Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah dapat ditarik kesimpulan bahwa :

Kinerja yang dilakukan karyawan dalam pelayanan Haji dan Umrah sangat berpengaruh untuk meningkatkan pelayanan Haji dan Umrah, seperti sikap atasan dan karyawannya yang ramah, sopan, sabar, dan bersahabat. Contoh dalam menyampaikan dan menjawab pertanyaan jamaah. Selain dengan adanya fasilitas dan perlengkapan yang diberikan dari kantor, ada salah satu sikap yang peneliti dapat dari para pekerjanya baik atasan maupun karyawan yang sangat berpengaruh dalam meningkatkan pelayanan Haji dan Umrah yaitu bekerja dengan Ikhlas yang artinya bekerja dengan hati, mencintai pekerjaannya dan optimis dalam bekerja.

Jadi, kesimpulannya adalah dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang baik tidak hanya dengan fasilitas, perlengkapan, tempat yang nyaman, dan kemudahan yang didapat. Namun kinerja karyawan yang didasari dengan “Niat yang baik dalam bekerja dan ketulusan dalam melayani”.

B. Saran

Alhamdulillah setelah menyelesaikan pembahasan skripsi ini peneliti memberikan saran kepada PT. Saudi Patria Wisata Kota Metro. Adapun saran dari peneliti adalah saling melengkapi kekurangan masing- masing dari karyawan didepan calon jamaah, menjaga kerja sama, kekompakan dan tidak saling menjatuhkan. Hal tersebut penting sekali menurut peneliti dalam meningkatkan kembali pelayanan dan untuk merekrut jamaah haji atau umrah.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Dale Timpe, *Kinerja*. Jakarta: PT Gramedia, 1999
- Abdullah, Boedi dan Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian Ekonomi Islam Muamalah*. Bandung: Pustaka Setia, 2014
- Ahmad Tanzeh, *Metodologi Penelitian Praktis*. Yogyakarta: Sukses Offset, 2011
- Alex S. Nitisemito, *Manajemen Personalialia*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001
- Boedi Abdullah dan Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian Ekonomi Islam Muamalah*. Bandung: Pustaka Setia, 2014
- Dayanto, Setyobudi Ismanto, *Konsumen Dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gava Media, 2008
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Terjemah*. Bandung: CV. Diponegoro, 2006.
- Dergibson Siagin Sugiarto, *Metode Statistika Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama, 2000
- Fadilah, Lia, *Strategi dan Manajemen Travel Haji dan Umroh*, Vol.IV, No.01, 2019
- Hadari Nawawi, *Evaluasi dan Manajemen Kinerja Lingkungan Perusahaan dan Industri*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2006
- Handayani, Reski, *Manajemen Pemasaran Biro Jasa Haji dan Umrah (Studi Kasus Pada PT. Medussa Multi Bussines Center Kabupaten Jeneponto)*. Skripsi Tahun 2017
- Hessel Nogi, *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Gramedia, 2005
- Irham Fahmi, *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta, 2010
- John Soeprahitno. *Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karyawan*. 1988
- Lexy. J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*, Bandung:

- PT.Remaja Rosdakaya, 2012
- Maftuh Ikhsan, *Bimbingan Manasik Haji*, Jakarta, Departemen Agama RI, 2003
- Moehariono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2012
- Neon Muhajirin, *Metode penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Reka Sarasin, 2002
- Nurjannah, *Lima Pilar Rukun Islam sebagai Pembentuk Kepribadian Muslim*, JurnalHisbah, Vol. 11, No. 1, Juni, 2014
- Nurul Zuriah, *Metodologi Penelitian Sosial*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006
- Said Agil Husin Al Munawar dan Abdul Halim, *Fikih Haji menuntun Jamaah Mencapai Haji Mabrur*, Jakarta; Ciputat Press, 2003
- Sedarmayanti, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Bandung: Mandar Maju, 2016
- Sufi Suwandri, *Haji Mistik ; Sepertinya Tiada Haji Mabrur Di Indonesia* Bekasi:Intermedia & nalar, 2020
- Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2012
- Suyadi Prawirosentono, *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE, 1999
- Toto Syatoro Nasehudin dan Nanang Gozali, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Pustaka Setia, 2012
- Wibowo, *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT.RajaGrafindo Persada, 2011
- Wirawan, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat Yogyakarta: BPFE, 2009

DOKUMENTASI

1. Alat Pengumpul Data (APD)

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

A. Wawancara dengan Kantor Saudi Patria Wisata Kota Metro

1. Bagaimana sejarah berdirinya PT. Saudi Patria Wisata di Kota Metro?
2. Apa visi, misi, dan tujuan dari pada PT. Saudi Patria Wisata Kota Metro?
3. Bagaimana menghadapi persaingan biro travel di Kota Metro?
4. Apakah motto kerja yang di terapkan di Kantor Saudi Patria Wisata?
5. Berapakah jumlah pegawai pada PT. Saudi Patria Wisata Kota Metro?

B. Wawancara dengan Karyawan PT. Saudi Patria Wisata Kota Metro

1. Bagaimanakah kinerja yang di terapkan PT. Saudi Patria Wisata Kota Metro?
2. Apa yang menjadi motivasi kerja karyawan pada PT. Saudi Patria Wisata Kota Metro?
3. Bagaimana cara meyakinkan calon jamaah agar bisa tertarik pada biro travel PT. Saudi Patria Wisata?
4. Bagaimanakah prosedur pendaftaran jamaah haji atau umrah pada PT. Saudi Patria Wisata Kota Metro?
5. Apakah kinerja karyawan sudah produktif dalam merekrut jamaah pada PT. Saudi Patria Wisata Kota Metro?

C. Wawancara dengan Calon Jamaah Haji atau Umrah

1. Apakah yang membuat bapak/ibu tertarik pada PT. Saudi Patria Wisata Kota Metro?
2. Bagaimana menurut bapak/ibu tentang pelayanan PT. Saudi Patria Wisata Kota Metro?

3. Apa sajakah yang menjadi kelebihan pada pelayanan PT. Saudi Patria Wisata Kota Metro ?
4. Apa kemudahan yang bapak/ibu dapat pada PT. PT. Saudi Patria Wisata Kota Metro dalam proses haji dan umrah?
5. Apa saja fasilitas yang diberikan oleh PT. Saudi Patria Wisata Kota Metro dalam melakukan transaksi atau proses pendaftaran?

Metro, 14 April 2023

Peneliti,



Mustofa Purnama Aji
NPM. 1704010008

Mengetahui,
Dosen Pembimbing



Aulia Ranny Privatna, M.E.Sy
NIND. 198406162012

2. Izin Research



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : B-1657/In.28/D.1/TL.00/05/2023
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
PIMPINAN PT. SAUDI PATRIA
WISATA
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-1658/In.28/D.1/TL.01/05/2023, tanggal 26 Mei 2023 atas nama saudara:

Nama : **MUSTOFA PURNAMA AJI**
NPM : 1704010008
Semester : 12 (Dua Belas)
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di PT. SAUDI PATRIA WISATA, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "ANALISIS KINERJA KARYAWAN DI BIRO TRAVEL PT SAUDI PATRIA WISATA KOTA METRO DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN HAJI DAN UMRAH".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 26 Mei 2023
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Putri Swastika SE, M.IF
NIP 19861030 201801 2 001

3. Pemberian Izin Research



Nomor : 026/SPW-Lpg/V/2023
Lampiran : -
Perihal : **Pemberian Izin Research**

**Kepada Yth.
Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umrah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Metro**

di-
Tempat

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Menindaklanjuti Surat Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro Nomor B-1657/In.28/D.1/TL.00/05/2023 Tanggal 26 Mei 2023 hal Izin Research, maka bersama ini kami sampaikan pemberian Izin Research Mahasiswa pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, atas nama:

Nama : Mustofa Purnama Aji
NPM : 1704010008
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Jurusan/Prodi : S1 Manajemen Haji Dan Umrah
Judul Skripsi : Analisis Kinerja Karyawan di Biro Travel PT. Saudi Patria Wisata Kota Metro Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah.

Demikian surat ini kami sampaikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.
Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.
Wassalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakaatuh.

Lampung, 29 Mei 2023

Hormat kami,
PT. Saudi Patria Wisata


H. Faisol Urabungras, M.Si.
Direktur Utama



PT. SAUDI PATRIA WISATA
PPIU No. 136 Tahun 2020 - PIHK No. 438 Tahun 2020

0811-796-753
0813-8557-5221

Jl. AR Prawira Negara No. 15
Kauman Kota Metro Prov. Lampung

saudi_patriawisata@yahoo.co.id
www.patriawisata.com

4. Surat Keterangan Bebas Pusataka

 **KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN
NPP: 1807062F0000001
Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iningmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iaim@metrouniv.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-945/In.28/S/U.1/OT.01/06/2023

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

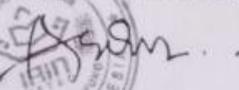
Nama : Mustofa Purnama Aji
NPM : 1704010008
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Manajemen Haji dan Umroh

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2022 / 2023 dengan nomor anggota 1704010008

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 20 Juni 2023
Kepala Perpustakaan


Dr. As'ad, S. Ag., S. Hum., M.H., C.Me.
NIP. 19750505 200112 1 002

5. Surat Tugas

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iningmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iaim@metrouniv.ac.id

SURAT TUGAS
Nomor: B-1658/In.28/D.1/TL.01/05/2023

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

Nama : MUSTOFA PURNAMA AJI
NPM : 1704010008
Semester : 12 (Dua Belas)
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

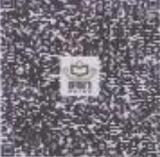
Untuk : 1. Mengadakan observasi/survey di PT. SAUDI PATRIA WISATA, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul 'ANALISIS KINERJA KARYAWAN DI BIRO TRAVEL PT SAUDI PATRIA WISATA KOTA METRO DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN HAJI DAN UMRAH'.
2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 26 Mei 2023

Mengetahui,
Pejabat Setempat



Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan,

Putri Swastika SE, M.IF
NIP 19861030 201801 2 001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; website: www.syariah.metroiniv.ac.id, e-mail: syariah.iaim@metroiniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : Mustofa Purnama Aji
NPM : 1704010008

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU
Semester/TA : XII/2023

No	Hari/Tanggal	Hal yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Senin 27 Maret 2023	Ace Bab 1, 2, dan 3	
	Senin 10 April 2023	1. Bab 1 yang diwawancarai tentukan - wawancara dengan pihak Saudi Pattia - wawancara dengan karyawan - wawancara dengan calon pemabah 2. Format Pengesahan APD diperbaiki	
	Jum'at 14 April 2023	Ace APD.	

Dosen Pembimbing

Aulia Ranny Privatna, M.E.Sy
NIND. 198406162012

Mahasiswa

Mustofa Purnama Aji
NPM. 1704010008



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296, Email : icmetro@iain-metro.ac.id Website : www.metroiain.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Mustofa Purnama Aji Jurusan/Prodi : MHU/FEBI

NPM : 1704010008 Semester : XII/2023

NO	Hari/Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Dabu 07-06-2023	2 Hasil wawancara sinkronkan dengan APD 2 Penjelasan cara menyediakan calon jama'ah seperti apa (layanan, produk, fasilitas) o) bab II defopen dilampirkan o) Sesuaikan sumber data jumlah sesuai dengan Bab II dan narasikan pada bab 4	
	Jum'at 09-06-2023	o) sumber data primer dan sekunder cari teori dan penerapan seperti apa o) gambar lampiran di lampiran	

Dosen Pembimbing,

Aulia Ranny Privatna, M.E.Sy
NIDN. 198406162012

Mahasiswa Ybs,

Mustofa Purnama Aji
NPM. 1704010008



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iaing@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : Mustofa Purnama Aji
NPM : 1704010008

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU
Semester/TA : XII/2023

No	Hari/ Tanggal	Hal yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Senin 12-06-2023	a) perbaiki penulisan tahun hijriyah b) perbaiki spasi dan footnote c) lengkapi skripsi dengan Abstrak Dan lampiran dokumentasi d) kata pengantar & persembahan	
	Senin 19-06-2023	Aec Bab 4 dan 5 Stap untuk demorasipkan	 . .

Dosen Pembimbing

Aulia Ranny Priyatna, M.E.Sy
NIND. 198406162012

Mahasiswa

Mustofa Purnama Aji
NPM. 1704010008

7. Surat Keterangan Pembimbing Skripsi



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id, e-mail: iaim@metrouniv.ac.id

Nomor : B-4497/In.28.3/D.1/TL.00/12/2021 Metro, 29 Desember 2021
Lampiran : -
Perihal : **PEMBIMBING SKRIPSI**

Kepada Yth.,
Aulia Ranny Priyatna, M.E.Sy
Di-
Tempat

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka menyelesaikan studinya, maka kami mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk membimbing mahasiswa dibawah ini:

Nama : Mustofa Purnama Aji
NPM : 1704010008
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh (MHU)
Judul : Analisis Kinerja Karyawan Di Biro Travel PT. Saudi Patria Wisata Kota metro Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Haji dan Umroh

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Dosen Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal sampai dengan penulisan skripsi, dengan tugas untuk mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi skripsi Bab I s.d Bab IV
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK Pembimbing Skripsi ditetapkan oleh Fakultas
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah/skripsi yang ditetapkan oleh IAIN Metro
4. Banyaknya halaman skripsi antara 60 s.d 120 halaman dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. Pendahuluan \pm 1/6 bagian
 - b. Isi \pm 2/3 bagian
 - c. Penutup \pm 1/6 bagian

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan FEBI

Siti Zulaikha

8. SOP Kinerja Pelayanan PT. Saudi Patria Wisata

Nama :	No :	Tanggal Terbit :	Revisi :	Hal :
SOP Pemberian penjelasan tentang produk yang disediakan	SOP.Pel.05	06-08-2019	00	1 of 2

TUJUAN:

Sebagai acuan penerapan langkah-langkah dalam memberikan penjelasan tentang produk yang disediakan/ditawarkan BPW.

1. RUANG LINGKUP

Prosedur penjelasan tentang produk yang disediakan/ditawarkan BPW untuk digunakan di lingkungan perusahaan terhadap pelayanan yang akan diberikan kepada pelanggan.

2. DEFINISI

Produk : Adalah barang atau jasa yang dapat diperjualbelikan

Pelanggan : Adalah orang yang menjadi pembeli produk yang telah dibuat dan dipasarkan oleh sebuah perusahaan, dimana orang ini bukan hanya sekali membeli produk tersebut tetapi berulang-ulang .

3. PENANGGUNG JAWAB

3.1 PIC Terkait

3.2 Marketing

3.3 Customer Service Officer

4. RINCIAN PROSEDUR

4.1 Petugas harus mengenakan pakaian yang rapi dan bersih sehingga dapat memberikan kesan yang benar-benar memikat pelanggan.

4.2 Petugas harus bersikap ramah, akrab, dan penuh senyum dalam melayani pelanggan, serta menguasai produk yang dijual.

4.3 Menyapa lembut dan menyebutkan nama pelanggan saat pelanggan datang.

Nama :	No :	Tanggal Terbit :	Revisi :	Hal :
SOP Pemberian penjelasan tentang produk yang disediakan	SOP.Pel.05	06-08-2019	00	2 of 2

- 4.4 Petugas harus menguasai produk yang dijual, serta memberikan gambaran kepada pelanggan mengenai produk yang akan ditawarkan.
- 4.5 Petugas harus tenang, sopan, sabar serta hormat dalam mendengarkan pembicaraan/melayani pelanggan. Selain itu dalam menjelaskan produk yang akan dijual, petugas harus tenang dan tidak terburu-buru
- 4.6 Mendengarkan setiap pembicaraan dan menerima keluhan dengan baik. Petugas harus berusaha menerima keluhan pelanggan dengan baik.
- 4.7 Dalam menyampaikan penjelasan tentang produk yang disediakan, petugas harus menyampaikan dengan jelas dan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti.
- 4.8 Petugas harus menunjukkan sikap antusias dalam melayani pelanggan, harus memahami keinginan dan kemauan pelanggan.
- 4.9 Petugas tidak diperbolehkan menyela atau memotong pembicaraan pada saat pelanggan berbicara
- 4.10 Petugas harus mampu meyakinkan pelanggan dengan argumen-argumen yang masuk akal serta memberikan kepuasan kepada pelanggan pada saat memberikan penjelasan tentang produk yang disediakan.

5. LAMPIRAN

-

Nama :	No :	Tanggal Terbit :	Revisi :	Hal :
SOP Penyambutan Kedatangan Tamu	SOP.Pel.03	06-08-2019	00	1 of 2

TUJUAN:

Penyambutan kedatangan tamu merupakan salah satu pelayanan yang diberikan untuk Untuk memberikan citra yang positif dan impresi profesional kepada tamu.

1. RUANG LINGKUP

Prosedur kegiatan Pelayanan tamu untuk digunakan dilingkungan perusahaanterhadap pelayanan yang akan diberikan.

2. DEFINISI

Tamu : Adalah Orang atau lembaga yang datang ke lingkungan perusahaan

Penyambutan Tamu : Adalah kegiatan untuk melayani keperluan tamu .

3. PENANGGUNG JAWAB

3.1 PIC Terkait

4. RINCIAN PROSEDUR

4.1 Semua Pegawai dapat menerima tamu yang masuk melalui pintu masuk depan Perusahaan.

4.2 Menyapa semua tamu yang datang dengan senyuman hangat, dengan standar salam.

4.3 Memperkenalkan diri kepada tamu, Perkenalan harus dilakukan dengan penuh rasa hormat dan menjaga etika antara kita dan tamu itu sendiri, untuk menghindari sesuatu yang tidak diharapkan

4.4 Jika menganali tamu tersebut, sapaah dengan menyebut namanya. •

4.5 Identifikasi kebutuhan tamu dengan melalui kontak mata dan bahasa tubuh yang positif.

Nama :	No :	Tanggal Terbit :	Revisi :	Hal :
SOP Penyambutan Kedatangan Tamu	SOP.Pel.03	06-08-2019	00	2 of 2

- 4.6 Jika tamu membawa barang maka diharapkan membawa barang bawaan tamu yang dalam hal ini merupakan tugas seorang porter dalam melayani dan membawa barang bawaan tamu tersebut
- 4.7 Mengantar tamu ke Lobby. lakukan sambutan kepada tamu anda harus melanjutkan proses registrasi di bagian front office, maka selaku PIC bagian depan diharuskan untuk mengantarkan tamu hingga mencapai lobi sebagai tempat berhenti pekerjaan sambutan awal tamu.
- 4.8 Melanjutkan Registrasi ke Bagian Front Office, Terakhir adalah melanjutkan registrasi, proses pendaftaran tamu.

5. LAMPIRAN

5.1 Buku Tamu

9. Kantor PT. Saudi Patria Wisata Kota Metro



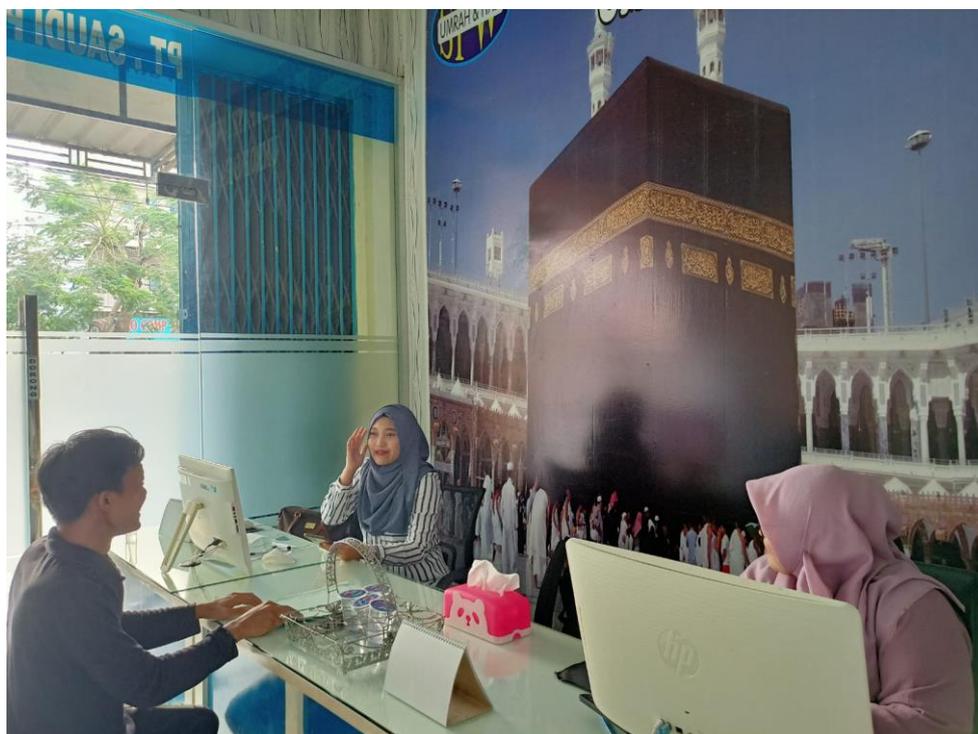
10. Ruang tunggu/ penerimaan tamu Jamaah PT. Saudi Patria Wisata



11. . Tempat ruang pelayanan Jamaah Haji / Umrah PT. Saudi Patria Wisata Kota Metro



12. Wawancara dengan Saudari Rekha sekretaris di PT.Saudi Patria Wisata Kota Metro



13. Wawancara dengan Saudari Susi Bendahara PT. Saudi Patria Wisata Kota Metro



14. Contoh brosur Umrah PT. Saudi Patria Wisata Kota Metro

PT. SAUDI PATRIA WISATA
Umrah dan Haji Service
Izin PPIU Nomor 156 Tahun 2020 - PIHK Nomor 438 Tahun 2020

18 PATRIAWISATA
AMANAH
BERSAHABAT
PROFESIONAL

Paket
UMROH
Program 9 Hari + 1 Malam di JAKARTA

Rp: **30.000.000,-**
Harga Start LAMPUNG

Medinah **ODEST INT'L** *setaraf
HOTEL
Mekah **MIRA AJYAD** *setaraf

Estimasi keberangkatan bulan **FEBRUARI 2023**
* Harga sewaktu-waktu dapat berubah sesuai dengan kondisi

Patriawisata Patriawisata Official patriawisata.com



RIWAYAT HIDUP

Nama lengkap Mustofa Purnama Aji, Lahir di Metro pada tanggal 01 Agustus 1996. Peneliti merupakan anak kelima dari enam bersaudara, putra satu satunya dari pasangan Bapak Hamsani dan Ibu Muzaiyah.

Peneliti menyelesaikan masa belajar menempuh pendidikan formal di SD MIN 1 Metro Pusat lulus pada tahun 2009. Peneliti melanjutkan pendidikannya di SMPT Negeri 2 Metro

pada tahun 2012. Setelah lulus dari sekolah menengah pertama selanjutnya peneliti melanjutkan pendidikannya lagi di SMK Negeri 1 Metro dengan fokus jurusan Marketing dan selesai pada tahun 2015. Kemudian peneliti melanjutkan sekolah ke perguruan tinggi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, dengan mengambil jurusan S1 Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Peneliti mempersembahkan sebuah skripsi yang berjudul “ANALISIS KINERJA KARYAWAN DI BIRO TRAVEL PT. SAUDI PATRIA WISATA KOTA METRO DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN HAJI DAN UMRAH”, sebagai tugas akhir pada perkuliahan di S1 Manajemen Haji dan Umrah.