

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

#### A. Penyajian Data

##### 1. Gambaran Umum PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel*

PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* pada awalnya didirikan oleh Ustadz H. Muhammad Irhami, Lc selaku direktur utama. Perusahaan ini didirikan atas sebuah pengalaman beliau, yakni beliau mempunyai kegiatan sebagai tenaga pengajar di sebagian instansi pesantren dan juga menjadi pembimbing di beberapa travel lebih kurang 2 tahun lamanya. Seiring dengan berjalannya waktu sehingga berdirilah PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* yakni dengan pertolongan dari beberapa pihak juga arahan sehingga beliau dapat mendirikan perusahaan travel sendiri dengan pengalaman yang didapat mengenai urusan umrah dan haji sehingga beliau dapat mendirikan PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* dengan harapan dapat memberikan pelayanan yang bisa menjamin kepuasan jamaah mulai dari melakukan pendaftaran keberangkatan hingga menyediakan fasilitas untuk memastikan kenyamanan bagi para jemaah.

PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* merupakan sebuah perusahaan swasta yang telah berdiri di Banjarmasin sejak tanggal 25 September 2013 yang telah diberi nama Ma'ali yang berarti "tinggi" dan telah tumbuh berkembang menjadi biro perjalanan haji dan umroh yang memiliki cabang di berbagai daerah yakni, Samarinda, Amuntai, Martapura serta wilayah luar Kalimantan Selatan.

PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* adalah travel yang melayani perjalanan umrah dan haji khusus yang sudah berpengalaman dalam memberangkatkan jemaah Indonesia. Paket umrah yang ada di PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* adalah umrah reguler yaitu umrah 14 hari, umrah 12 hari dan umrah 9 hari untuk paket umrah plus ada umrah plus Uzbekistan, umrah plus Turki, umrah plus Dubai, umrah plus Yaman dan umrah plus Aqsa. Biro perjalanan resmi konsersium dengan PT. Air Marindo yang memiliki SK izin Penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah: D/550/2013 sehingga dapat memberikan rasa aman pada jemaah dalam proses pengurusan perjalanan dan saat melaksanakan ibadah umrah maupun haji.

PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* terus melaukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan bimbingan yang bersifat ibadah maupun non ibadah bagi kenyamanan jemaah ditanah suci. Berdasarkan motivasi tersebut PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* bertekad untuk terus meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan serta bimbingan dengan ikhlas dan tawakal menuju keridhaannya. Adapun tujuan didirikannya PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* yakni :

- a. Mengelola usaha dalam menyelenggarakan perjalanan ibadah yang dua kebaikan dunia dan akhirat.
- b. Menjadi salah satu sumber pendapatan yang halal thayyiban.
- c. Menjadi pintu masuk untuk mengembangkan usaha lain yang berkaitan.

PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* selalu berinovasi dan memberikan pelayanan yang lebih baik sehingga tetap menjadi travel yang terpercaya,

amanah, dan lebih bagus lagi. PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* terletak di Jl. A. Yani KM 11 Komplek Pesona Modern No. 007 Banjarmasin RT, 002 Kelurahan Kertak Hanyar Kabupaten Banjar Provinsi Kalimantan Selatan. Dengan legilitas perusahaan sebagai berikut :

Nama Perusahaan : PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel*

Bidang Usaha :Biro perjalanan wisata, penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah, dan layanan perjalanan haji plus.

Alamat : Jl. A. Yani KM11 Komplek Pesona Modern No. 007 Banjarmasin RT, 002 Kelurahan Kertak Hanyar Kabupaten Banjar Provinsi Kalimantan Selatan.

No Telephone : 0511-4221124

FAX : 0511-4221124

E-mail : Ma'ali Wisata@yahoo.co.id

Facebook : Ma'ali\_Wisata

Instagram : Ma'ali\_Wisata

Youtube : Ma'ali Channel

Komisaris : Ust. H. Muhammad Irfani, S.Pd.I, SH

Direktur Utama : H. Muhammad Irhami, Lc

ITUP Pariwisata : 556/37/DISBUDPARPORA/WST/BPW/V/2014

SK Menteri Hukum dan HAM : AHU-69171.AH.01.01 Tahun2013

SITU : Sk. 2059/2014

Akta : no 43 tanggal 25 September 2013

SK Terdaftar : S-5911 KT/WPJ.29/KP.0103/2014

## 2. Visi dan Misi

### a. Visi

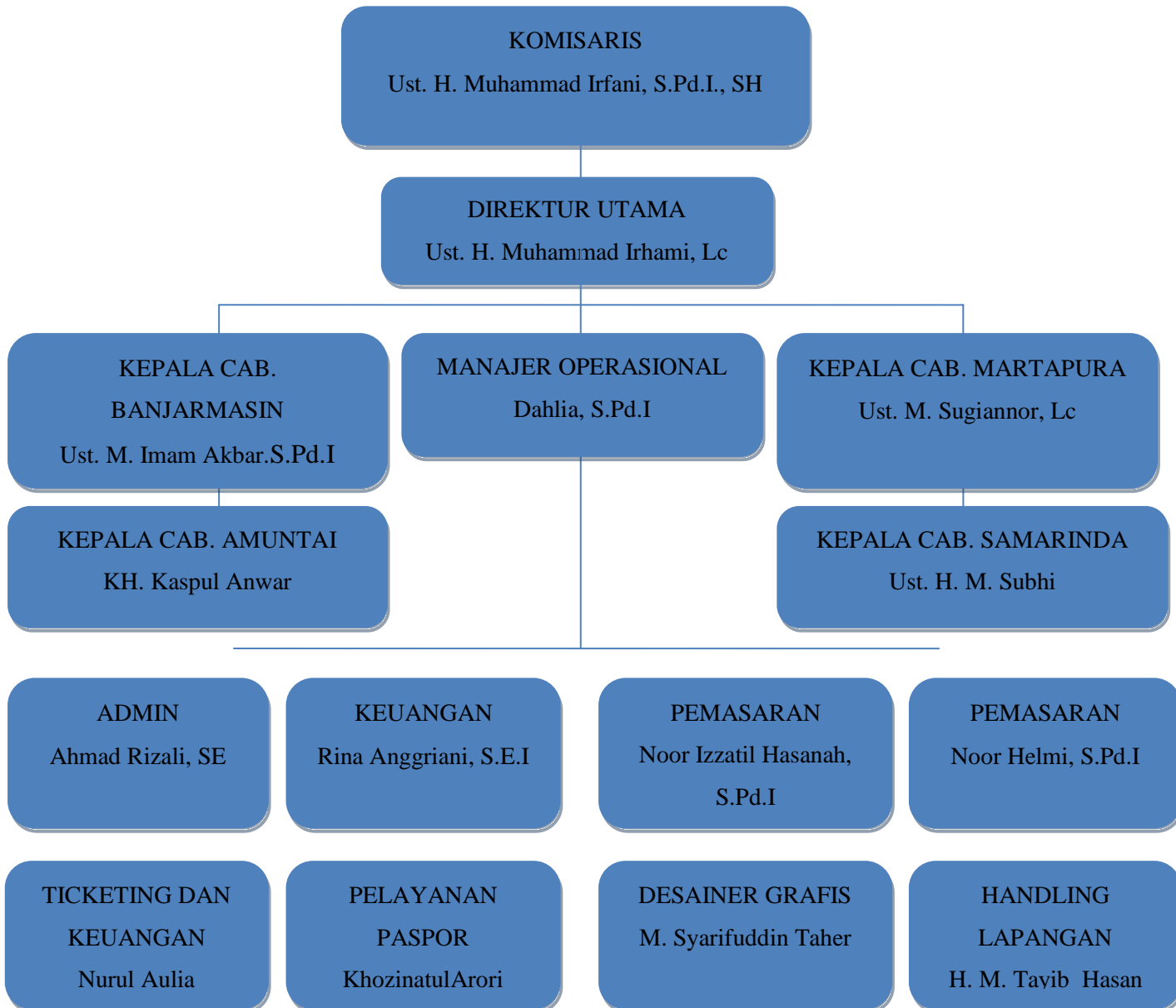
“Menjadi travel umrah dan haji yang profesional, amanah dengan tuntunan sesuai dengan Al-Qur’an dan As-Sunnah”.

### b. Misi

- 1) Syiar tentang ibadah haji dan umrah.
- 2) Memberikan bimbingan intensif kepada tamu Allah dalam melaksanakan ibadah sesuai dengan tuntunan syariat (Al-Qur’an dan As-Sunnah).
- 3) Menjalankan bisnis syar’i dengan tetap menjaga kesejahteraan karyawan.
- 4) Menyiapkan karyawan untuk selalu melayani jemaah secara profesional dan amanah.
- 5) Mengembangkan ukhuwah islamiyah, silaturahmi, *taawuanualal birri wataqwa* mencapai kehidupan yang *rahmatanlilalamin*.

### 3. Struktur Organisasi PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel*

Gambar 1.1



Sumber : Wawancara dengan NIH sebagai *Marketing* pada PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel*, 3 Oktober 2022.

#### **4. Job Diskripsi Karyawan PT Ma'ali Wisata Tour And Travel**

##### **a. Direktur Utama**

- 1) Tugas dari Direktur Utama yaitu melakukan pengawasan kepada karyawan berkenaan dengan kinerjanya.
- 2) Tugas berikutnya yaitu melakukan pengawasan berkenaan dengan hasil dari pekerjaan karyawan tersebut, apakah sudah bagus atau perlu koreksi.

##### **b. Manajer Operasional**

- 1) Manajer operasional disini bertugas untuk membuat jadwal Saudi yang dilakukan dengan melihat data-data seperti data manifest, tiket dan data kamar.
- 2) Manajer operasional juga bertugas untuk membuat jadwal Muthawif. Muthawif sendiri yaitu pemandu atau yang disebut juga pembimbing ibadah haji/umrah.
- 3) Melakukan penghitungan jumlah hotel Mekkah dan Madinah yang menjadi bookingan.
- 4) Melakukan penghitungan mengenai jumlah katering untuk konsumsi selama di Mekkah.
- 5) Melakukan pengaturan mengenai persiapan manasik serta mengatur jadwal manasik, dengan melakukan pencetakan gambaran perjalanan manasik, membuat undangan untuk manasik, menyiapkan buku tamu/daftar hadir, serta mencari pemateri untuk pembekalan manasik.

- 6) Melakukan kordinasi untuk melakukan kegiatan manasik dengan pihak hotel.
- 7) Membuat atau mengembangkan isi-isi *power point* yang akan digunakan untuk memberikan materi manasik.
- 8) Menyiapkan spanduk yang akandibawa saat kegiatan manasik.
- 9) Melakukan pengecekan berkenaan dengan jadwal keberangkatan maupun kepulangan ke Banjarmasin.
- 10) Melakukan pengecekan visa umrah dan memastikan apakah sudah *stemp* 2 hari semua sebelum keberangkatan umrah.
- 11) Melakukan pengecekan tiket keberangkatan jamaah dari Banjarmasin hingga sampai ke Saudi.
- 12) Melakukan pelaporan kepada tim *handle* Jakarta/Saudi jika terdapat perubahan jumlah jamaah ataupun mengenai jam keberangkatan/penerbangan.
- 13) Koordinasi dengan pihak *handle* Banjarmasin, Jakarta dan Saudi untuk konfirmasi persiapan keberangkatan dan kepulangan jamaah.
- 14) Melakukan pengecekan dan melakukan penyesuaian dengan fakta dilpangan berkenaan dengan jumlah bokingan hotel Mekkah dan Madinah.
- 15) Membuat group whatsapp yang difungsikan untuk melakukan komunikasi dan koordinasi antara pengurus, *handle* dan pembimbing.

- 16) Memberikan informasi berkenaan dengan gambaran perjalanan, tiket, manifest, data kamar dan jadwal bus di Saudi melalui grub whatsapp.
- 17) Melakukan pengecekan berkenaan dengan data kamar atau berapa jumlah *quint*, *quad*, *triple*, dan *double* serta *upgrade* untuk hotel bintang 5.
- 18) Melakukan pengecekan dan melaporkan mengenai jumlah bagasi keberangkatan.
- 19) Menyiapkan group whatsapp untuk komunikasi/koordinasi berkenaan dengan keberangkatan umrah untuk tim Ma'ali.
- 20) Melakukan pelaporan kepada group manifest apabila ada blok kursi atau *request* oleh jemaah.
- 21) Melakukan pengecekan untuk setiap manifest untuk segera di lengkapi oleh jemaah atau perekrut.
- 22) Menghubungi para pembimbing atau perekrut untuk memastikan tanggal keberangkatan dan jumlah jemaahnya.
- 23) Mengingatkan kepada *customer service* untuk melakukan laporan keuangan masuk dan keluar serta melakukan penyetoran ke bank.
- 24) Mengingatkan *customer service* untuk menghubungi jemaah tentang pengumuman manasik atau perubahan jadwal keberangkatan.
- 25) Melakukan pemesanan kain seragam Ma'ali ke Barkat Textile.



- 26) Melakukan pemesanan dan pembuatan mukena dan syal untuk jamaah.
- 27) Memberikan pelayanan dan memberikan bantuan kepada para perekrut yang ingin melaporkan berkas jamaah dan yang ingin melakukan setoran pembayaran jamaah.
- 28) Membantu kantor cabang PT. Ma'ali yang baru dalam pembuatan surat atau dokumen yang diperlukan, serta mengingatkan para perekrut yang belum melunasi pembayaran umrah untuk segera dilunasi pembayarannya.

c. Keuangan

- 1) Keuangan bertugas untuk melakukan pembayaran tagihan-tagihan yang berkaitan dengan keberangkatan jamaah umrah, seperti tiket, visa ataupun perlengkapan-perlengkapan lain.
- 2) Keuangan bertugas untuk melakukan pelaporan mengenai pembayaran tiket.
- 3) Keuangan bertugas untuk melakukan pelaporan mengenai pembayaran visa.
- 4) Bertugas untuk melakukan pelaporan untuk perlengkapan seperti kain seragam, koper, buku manasik dan kain ihram.
- 5) Bertugas membayar segala tagihan-tagihan kantor antara lain tagihan listrik, PDAM, Indihome dan lain sebagainya.
- 6) Bertugas untuk melakukan pelaporan mengenai uang atau dana yang keluar di berangkas kantor.

- 7) Bertugas untuk melakukan pelaporan keuangan yang berkaitan dengan handling di Saudi.
  - 8) Bertugas untuk melakukan pelaporan keuangan yang berkaitan dengan handling di Jakarta.
  - 9) Bertugas untuk melakukan pelaporan keuangan berkaitan dengan handling keberangkatan dan kedatangan di Banjarmasin.
  - 10) Bertugas untuk melakukan koordinasi dengan tim keuangan setoran umrah dan haji.
  - 11) Bertugas untuk memeriksa setoran dan pembayaran dari jamaah.
  - 12) Bertugas untuk menagih jamaah dan perekrut yang belum melakukan pelunasan pembayaran.
  - 13) Bertugas untuk membayar tagihan iuran BPJS.
  - 14) Bertugas untuk membagikan gaji bulanan karyawan.
  - 15) Bertugas untuk membayar tagihan jasa desain grafis.
  - 16) Bertugas memberikan surat izin dan kwitansi untuk jamaah.
  - 17) Membuatkan rekomendasi *travel* untuk jamaah.
  - 18) Memberikan surat untuk kantor cabang di luar daerah.
  - 19) Mengambil setoran *cash* kerumah pembimbing.
  - 20) Membayar biaya hotel untuk acara manasik.
  - 21) Merapikan berkas-berkas haji.
  - 22) Mendaftarkan haji 6 tahun dan menyetorkan setoran haji 6 tahun.
- d. Pemasaran

- 1) Pemasaran bertugas untuk menerima tamu yang datang ke kantor, dan jika tamu tersebut adalah eksekutif maka diarahkan ke manajer operasional atau owner PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* Banjarmasin.
  - 2) Pemasaran juga bertugas untuk memberikan informasi kepada calon jamaah serta menjelaskan produk kepada calon jamaah berupa paket-paket umrah.
  - 3) Pemasaran juga melayani jamaah untuk pendaftaran haji dan umrah.
  - 4) Petugas pemasaran juga bertugas untuk menerima berkas administrasi jamaah dan kemudian melaporkannya ke group whatsapp khusus manifest.
- e. Admin
- 1) Admin bertugas untuk mengumpulkan dan juga mencari data jamaah mulai dari nama di rekom/billing atau paspor jamaah untuk dimasukkan datanya ke manifest.
  - 2) Bertugas untuk mengumpulkan seluruh buku vaksin jamaah dan foto jamaah.
  - 3) Melakukan pendataan berkenaan dengan kelengkapan-kelengkapan yang dibutuhkan seperti paspor, buku vaksin, foto dan scanan.
  - 4) Bertugas untuk menscan, crop foto, edit nama semua paspor jamaah pertanggal keberangkatan.

- 5) Bertugas untuk menyiapkan dan juga merapikan semua paspor jamaah termasuk memprint dan menyatukan buku vaksin di paspor jamaah.
- 6) Admin juga bertugas untuk menyiapkan berkas-berkas untuk pembimbing seperti *printout manifest*, data kamar, data bus, data over bagasi, tiket kepulangan dan stiker.

f. Ticketing

- 1) *Ticketing* yaitu proses *booking*, *insert name* dan *issued* tiket serta membuat laporan *issued* tiket untuk keuangan, *itinerary* atau gambaran perjalanannya itu menyusun dan mengatur pelaksanaan kegiatan setiap keberangkatan.
- 2) Membuat table jadwal setiap keberangkatan dari Banjarmasin dan kedatangan ke Banjarmasin.
- 3) Visa umrah plus yaitu proses pengumpulan data-data jamaah dan *entry* data visa'
- 4) Jadwal bus/paket info yaitu menyusun dan mengatur jadwal bus di Arab Saudi.
- 5) Keuangan kas kecil di kantor.

g. Handling

- 1) Segala sesuatu yang bersifat lapangan yang menjemput tamu, mengambil perlengkapan umrah, setoran ke bank dan lain-lain.
- 2) Menyambut dan membantu kedatangan jamaah di bandara.

## **B. Hasil Penelitian**

Berdasarkan hasil riset yang dilakukan dengan cara wawancara dan dokumentasi peneliti mendapatkan data-data yang berhubungan dengan analisis gaya kepemimpinan dalam meningkatkan efektivitas kinerja karyawan. dimanapeneiti mengambil dari 2 sudut pandang yakni, manajer keuangan sebagai pemimpin dan salah satu karyawan atau staff perusahaan sebagai bawahan, maka diperoleh data identitas informan yang diuraikan sebagai berikut :

### **Identitas Informan 1 :**

Nama : Rina Anggriani, S.E.I

Umur : 32 Tahun

Alamat : Kelayan A

Jabatan : Manajer Keuangan

Ibu Rina ialah salah satu karyawan pada PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* dimana beliau menjabat sebagai manajer keuangan di perusahaan tersebut kurang lebih 8 tahun lamanya. Adapun hasil wawancara yang peneliti dapat ialah melihat dari perspektif pemimpin, dimana jabatan beliau lebih tinggi dari karyawan yang lain. Ibu Rina memiliki wewenang untuk mengarahkan dan memberikan tugas kepada bawahannya dalam menata, menyusun dan merapikan keuangan dengan baik dan benar. Salah satu tugas yang beliau berikan serta arahkan yaitu menata pembayaran-pembayaran setoran jamaah yang ada. Selain itu, dalam pengerjaan keuangan laporan yang dilakukan oleh karyawan yang bertugas, Ibu Rina membantu dan mengarahkan dengan baik. Sehingga tolak ukur dari kinerja karyawan cukup bagus dan sesuai dengan arahan yang diberikan. Akan tetapi,

untuk pemberian tolak ukur sendiri tidak ada. Namun apabila tugas yang dikerjakan oleh karyawan tidak sesuai dengan pembagian tugas yang ada, maka akan diberikan pengarahan lagi.

Ibu Rina sendiri sudah melakukan kinerja yang cukup baik bagi perusahaan, namun untuk karyawan juga telah melakukan kinerja secara efektif. Hanya saja ada saja permasalahan di luar kendali yang terjadi. Seperti *Tour leader* atau pembimbing jamaah yang bekerjasama dengan perusahaan kurang efektif kinerjanya.

Sehingga dalam perencanaan dan target perusahaan masih belum maksimal karena bergantung pada *Tour leader*. Dimana dalam kerjasamanya dengan perusahaan, perusahaan telah memberikan batas waktu pembayaran sesuai dengan ketentuan pembayaran. Tapi entah bagaimana, *Tour leader* yang bertugas mengkomunikasikan dengan jamaah sehingga ada saja jamaah yang terlambat atau kurang dalam melakukan pembayaran. Hal ini menyebabkan kinerja yang tadinya sudah dirasa cukup bagus mengalami penurunan (wawancara dengan Ibu Rina Anggriani Manajer Keuangan PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel*, 28 September 2022)

**Identitas Informan 2 :**

Nama : Nor Izatil Hasanah, S.Pd.  
Umur : 32 Tahun  
Alamat : Jl. Harmoni II Pekapuran Raya  
Jabatan : *Marketing*

Ibu Izatil merupakan salah seorang karyawan pada PT Ma'ali Wisata Tour And Travel. Pada awalnya beliau merupakan pegawai *freelance* dan menjadi pegawai tetap pada tahun 2018. Ibu Izatil menjabat sebagai *Marketing* perusahaan. Di mana selama bekerja di PT Ma'ali *Tour And Travel* dalam melakukan pekerjaan, pimpinan melibatkan beliau dalam hal pengambilan keputusan. Akan tetapi, tergantung pada kondisi yang terjadi. Selain itu, dalam melaksanakan tugas atau menghadapi suatu permasalahan beliau menuturkan bahwa pimpinan juga memberikan arahan salah satunya seperti membuat manifest dan bagaimana cara melakukan konfirmasi kepada para jamaah.

Beliau juga menuturkan bahwa pimpinan tidak pernah lepas dari tanggung jawab apabila terjadi suatu permasalahan di perusahaan. Sebab tanggung jawab sepenuhnya terletak pada pimpinan apapun permasalahan yang terjadi. Dalam melakukan pekerjaan pimpinan juga tak luput dalam memberikan dorongan dan motivasi. Bentuk motivasi ataupun dorongan yang di berikan biasanya berupa sikap seorang yang memiliki semangat dalam bekerja dan dapat mencari solusi atau jalan keluar dalam penyelesaian masalah serta tidak merasa terbebani dengan adanya permasalahan dalam pekerjaan. Selain itu, sikap di mana mau mengambil pembelajaran dari permasalahan di mana setiap kesalahan akan menjadi pelajaran di kemudian hari. Sehingga dengan adanya pemberian bentuk motivasi tersebut, Ibu Izatil merasa ingin memberkan kinerja terbaiknya untuk perusahaan.

Selain itu, Ibu Izatil juga menuturkan bahwa pimpinan perusahaan menerapkan bentuk sikap sabar dan selalu menghargai karyawan. Seperti halnya dalam memberikan tugas, pimpinan selalu mengawali dengan kata “tolong” sehingga,

karyawan merasa lebih di hargai. Sikap dan tutur kata pimpinan yang demikian membuat karyawan nyaman dalam bekerja. Tak hanya memberikan motivasi, pimpinan perusahaan juga memberikan perhatian dan tanggung jawab kepada karyawannya ketika terjadinya pandemi yang mengakibatkan karyawan perusahaan tidak bekerja. Ibu Izatil menuturkan bahwa pada saat pandemi, pimpinan memberikan modal usaha kepada karyawan dan tetap memberikan gaji walaupun pada saat itu perusahaan tidak memiliki jamaah untuk diberangkatkan umrah dan haji.

Tak luput juga, pimpinan tentunya selalu memberikan pengawasan dalam segala hal yang berhubungan dengan perusahaan. Karena PT Ma'ali *Tour And Travel* sangat memerlukan yang namanya pengawasan. Apabila tidak ada pengawasan tentunya akan sangat berbahaya, sebab perusahaan ini merupakan perusahaan travel. (wawancara dengan Ibu Nor Izatil Hasanah *Marketing* PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel*, 28 September 2022)

### **C. Analisis Data**

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan dan telah ditemukan penyajian data, maka laopran penelitian dalam hal ini menjadi pokok pembahasan adalah menjawab yang telah ditetapkan penulis dalam penelitian ini.

1. Gaya kepemimpinan dalam meningkatkan efektivitas kinerja karyawan pada PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel*

Gaya kepemimpinan merupakan pola tingkah laku yang digunakan pemimpin untuk memengaruhi dan mengarahkan para karyawan untuk mencapai tujuan maupun sasaran bagi suatu organisasi



atau kelompok. Ada beberapa indikator untuk mengetahui gaya kepemimpinan seperti apa yang ada pada perusahaan tersebut yang di dapatkan setelah peneliti melakukan observasi dan wawancara :

a. Kemampuan pengambilan Keputusan

Indikator pertama untuk dapat melihat gaya kepemimpinan seseorang bisa dilihat melalui kemampuan pengambilan keputusan. Sesuai data yang diberikan oleh informan, pimpinan perusahaan dalam melakukan pengambilan keputusan bisa memberikan kebebasan kepada karyawan untuk terlibat dalam pengambilan keputusan dengan melalui diskusi kolektif, sehingga keputusan yang di ikut sertakan tidak asal-asalan. Hal tersebutpun juga dilakukan melihat dari segi kondisi yang terjadi di mana pimpinan dapat atau tidaknya melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan.

b. Kemampuan memotivasi

Selain itu gaya kepemimpinan seseorang dapat diukur melalui kemampuan memotivasi pimpinan terhadap karyawannya karena kemampuan memotivasi dapat menjadi pendorong anggota organisasi atau kelompok mau dan rela untuk menggerakkan kemampuannya, tenaga dan waktunya untuk melaksanakan kegiatan yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya dan berbagai sasaran organisasi yang telah ditentukan sebelumnya. Melihat bagaimana pimpinan pada PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* dalam

memengaruhi karyawannya untuk dapat bekerja dengan baik, motivasi yang diberikan cukup baik, di mana kemampuan memotivasi pimpinan sangat tinggi dilihat dari adanya motivasi baik secara materi maupun sikap pimpinan yang diberikan kepada karyawan. Seperti sikap yang dapat menghargai karyawan, dimana karyawan merasa diperlakukan dengan baik dan adil, hingga merasa nyaman dalam bekerja.

c. Kemampuan komunikasi

Kemampuan komunikasi merupakan kecakapan atau kesanggupan penyampaian pesan, gagasan maupun pikiran kepada orang lain dengan tujuan orang tersebut dapat memahami apa yang dimaksudkan dengan baik, secara langsung maupun tidak langsung. Melihat komunikasi yang terjalin antara pimpinan dan bawahan pada perusahaan tersebut tentunya sudah cukup baik, dimana komunikasi yang terjalin terjadi baik secara langsung maupun tidak langsung.

d. Kemampuan mengendalikan bawahan

Indikator lainnya untuk mengetahui gaya kepemimpinan yaitu kemampuan mengendalikan bawahan. Seorang pemimpin harus memiliki keinginan untuk membuat orang lain mengikuti keinginannya dengan menggunakan kekuatan pribadi atau kekuasaan jabatan secara efektif dan pada tempatnya demi kepentingan jangka panjang suatu perusahaan ataupun organisasi.

Dari segi pengendalian bawahan yang terjadi Pada PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* sudah sangat baik dimana karyawan segan dan hubungan yang terjadi lebih fleksibel pimpinan dan bawahan di mana jarak antara pimpinan dan bawahan tidak terlalu jauh sehingga jika terjadi suatu permasalahan dapat diselesaikan dengan baik.

e. Tanggung jawab

Indikator yang terakhir yaitu tanggung jawab, seorang pemimpin harus memiliki tanggung jawab terhadap karyawannya. Tanggung jawab dapat diartikan sebagai kewajiban yang wajib menanggung, memikul jawab segala sesuatunya dan menanggung akibatnya. Dari tanggung jawab yang dimiliki oleh pimpinan PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel*, pimpinan mampu melaksanakan tanggung jawabnya secara maksimal demi kepentingan perusahaan. Melihat dari bentuk perhatian yang diberikan pimpinan kepada karyawannya dalam menghadapi masa pandemi serta pengawasan yang diberikan pimpinan kepada seluruh karyawan dalam melakukan pekerjaan yang ada pada perusahaan.

Melihat dari berbagai penjelasan diatas dapat diperoleh data berupa kepemimpinan yang diterapkan pada PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* yaitu berupa gaya kepemimpinan demokratis. Gaya kepemimpinan demokratis adalah gaya kepemimpinan di mana setiap

keputusan yang diambil di dalam kepemimpinan ini merupakan hasil kesepakatan bersama melalui sebuah diskusi dan pemikiran kolektif.

Dimana pemimpin memberikan kebebasan bagi masing-masing individu untuk mengeluarkan pendapatnya dan melaksanakan tugas serta wewenang sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing. Dengan kepemimpinan ini komunikasi antara pimpinan dan karyawan terjalin dengan kolektif. Gaya kepemimpinan yang demikian tentunya berimbas pada kinerja karyawan pada perusahaan.

Hal tersebut serupa dengan penjelasan dari informan dua bahwasanya gaya kepemimpinan yang diterapkan sudah banyak membantu tugas dan pencapaian perusahaan yang mana sebagai pemimpin mengarahkan bawahannya untuk melaksanakan tugas serta melaksanakan musyawarah dengan baik.

Efektivitas kinerja adalah kemampuan berhasil tidaknya suatu usaha atau kerja yang di lakukan oleh seorang individu untuk mencapai suatu yang maksimal serta memilih tujuan dan sasaran yang tepat guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Terkait dengan keefektifitasan kinerja karyawan pada perusahaan ini, tidak ada tolak ukur pasti mengenai kinerja karyawan. Sebab, karyawan pada perusahaan ini sangat termotivasi dan ingin terus memberikan kinerja terbaiknya untuk perusahaan.

Dikarenakan sifat dan gaya pemimpin pada perusahaan ini memberikan kesan yang paling mampu memengaruhi dan mengarahkan

karyawan agar mampu melaksanakan tugas dan wewenang secara efektif sehingga memperoleh hasil kinerja yang dikehendaki sesuai dengan perencanaan.

Ada enam faktor yang memengaruhi efektivitas kinerja, seperti yang dikemukakan oleh The Liang Gie dikutip oleh Juemi, yaitu : motivasi, kemampuan, suasana kerja, lingkungan kerja, perlengkapan dan fasilitas, serta produktifitas. Dalam hal ini, gaya kepemimpinan berperan aktif dalam menimbulkan keefektivitasan kinerja yang diberikan oleh karyawan pada perusahaan.

Dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan hasil kerja yang telah dilaksanakan oleh setiap pegawai berdasarkan tingkat motivasi, kemampuan dan dilengkapi berbagai perlengkapan atau sarana dan prasarana yang dapat menunjang aktivitas keseharian pegawai serta melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan standar yang telah ditentukan atau sesuai dengan visi dan misi sebuah organisasi maupun perusahaan.

Berdasarkan paparan diatas di ambil kesimpulan bahwa pemimpin di perusahaan ini adalah seorang pemimpin yang memiliki kelebihan, di mana sosok pemimpin ini memiliki sifat yang terbuka, bertanggung jawab, adil serta senanstiasa menghargai bawahannya.

2. Kinerja karyawan pada PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* dengan gaya kepemimpinan yang diterapkan

Apabila dikaitkan dengan *performance* sebagai kata benda (*noun*), maka pengertian *performance* atau kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan secara legal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika ( Rivai & Basri, 2004:16).

Kinerja merujuk pada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja dinyatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik (Donnelly, Gibson and Ivan cevich: 1994). (Muah, 2015, hal. 116).

Peningkatan kinerja karyawan merupakan hal yang begitu penting dalam suatu perusahaan maupun organisasi karena dengan kualitas dan kuantitas karyawan yang meningkat dapat mencapai efektivitas dan efisiensi dalam bekerja. Kinerja yang dicapai oleh karyawan sangat dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal dari karyawan tersebut yang apabila dirinci merupakan faktor-faktor yang sangat kompleks. Mar'at (1982) menjelaskan bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seseorang adalah faktor individu dan faktor situasi kerja. faktor individu misalnya perbedaan minat, sikap, jenis kebutuhan dan yang lainnya. perbedaan-perbedaan tersebut dapat memengaruhi kinerja karyawan. Perbedaan-perbedaan pada faktor individu ini dapat dikatakan adanya perbedaan karakteristik individu. Adapun faktor situasi

kerja yang mendukung kinerja diantaranya : identitas tugas, otonomi, ini merupakan karakteristik pekerjaan sedangkan lingkungan kerja terdekat dan lainnya merupakan karakteristik organisasi.

Menurut Siagian (1995), kinerja seseorang dipengaruhi oleh kondisi fisiknya. Seseorang memiliki kondisi fisik yang baik mempunyai daya tahan tubuh yang tinggi yang mana pada akhirnya akan tercermin dalam kegairahan bekerja dengan tingkat produktivitas tinggi dan sebaliknya. Kinerja karyawan berbeda antara karyawan yang satu dengan yang lainnya. faktor-faktor yang menyebabkan perbedaan tersebut adalah karena adanya perbedaan kondisi fisik, kemampuan, motivasi dan faktor-faktor lainnya.

Bernardin dan Russel (2001), mengemukakan lima kriteria primer yang dapat digunakan untuk mengukur kerja karyawan yaitu :

- a. *Quality*, merupakan tingkat sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau mendekati tujuan yang diharapkan. Dalam hal ini kualitas karyawan yang ada pada PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* cukup bagus, yang mana dapat dilihat dilapangan bahwa skill dan kemampuan yang ada pada karyawan cukup mumpuni dalam bekerja baik dalam melakukan pelayanan terhadap jamaah maupun tugas kantor lainnya.
- b. *Quantity*, merupakan jumlah yang dihasilkan seperti jumlah unit ataupun jumlah aktivitas yang dihasilkan. Dalam hal kuantitas, PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* mengalami perbaikan dari tahun

- sebelumnyadimana setelah menghadapi pandemi COVID-19 yang cukup memakan waktu, jumlah jamaah yang ada meningkat cukup pesat. Walaupun jumlah karyawan hanya 14 orang.
- c. *Timeliness*, yaitu lama suatu kegiatan diselesaikan pada waktu tertentu, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain. Hal ini dapat dilihat dari kerjasama antara karyawan dengan tourleader terkait dengan tenggat waktu pembayaran iuran jamaah yang mana karyawan mengingatkan kembali ketika terjadi keterlambatan serta sebelumnya juga telah disampaikan waktu tenggat pembayaran iuran.
- d. *Cost effectiveness*, besarnya penggunaan sumberdaya organisasi guna mencapai hasil yang maksimal atau pengurangan kerugian dari setiap unit penggunaan sumberdaya. Dalam hal ini, peran pimpinan di PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* sangat baik, di mana apabila terjadi permasalahan dari segi pelayanan dan fasilitas siap menjadi orang pertama jima ada komplain dari para jemaah.
- e. *Need for supervision*, kemampuan karyawan untuk melaksanakan fungsi-fungsi pekerjaan tanpa memerlukan pengawasan seorang supervisor untuk mencegah tindakan yang kurang diinginkan. (Huseno, 2016, hal. 94-96). Di PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* tingkat kemandirian karyawan masih bergantung kepada pimpinan dinilai dari tugas yang diberikan kepada karyawan masih



memerlukan bimbingan dan arahan agar kinerja yang dilakukan karyawan sesuai dengan pembagian tugas yang telah diberikan oleh atasan.

Berdasarkan dari paparan di atas dan data yang di dapatkan di lapangan, karyawan sudah melakukan pekerjaannya semaksimal mungkin sehingga dapat menghasilkan hasil yang optimal. Hanya saja, penyebab tidak tercapainya target perusahaan berasal dari faktor eksternal. Seperti setoran iuran jamaah yang telat sehingga tidak sesuai dengan perencanaan ataupun target perusahaan.

3. Pandangan ekonomi Islam terhadap gaya kepemimpinan yang diterapkan pada PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel*

Melihat dari kepemimpinan yang ada pada PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel*, pimpinan memiliki sifat yang cukup relevan dengan kriteria seorang pemimpin dalam Islam. Dimana pimpinan memiliki sikap teladan seperti, adanya partisipasi sosial terkait pengambilan keputusan, tanggung jawab kepada karyawan, dorongan sosial atau motivasi dan pengawasan sosial.

Kepemimpinan yang di terapkan pada PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* dalam pengambilan keputusan pimpinan mau menerima saran dan mengikutsertakan bawahan dalam pengambilan keputusan. Hal ini seperti yang digambarkan dalam firman Allah Swt. yang terkandung dalam Q.S. Asy-Syura/42:38 yang berbunyi :

وَالَّذِينَ اسْتَجَابُوا لِرَبِّهِمْ وَأَقَامُوا الصَّلَاةَ وَأَمْرُهُمْ شُورَىٰ بَيْنَهُمْ وَمِمَّا رَزَقْنَاهُمْ يُنْفِقُونَ ﴿٤٢﴾

Artinya : “Dan (bagi) orang-orang yang menerima (mematuhi) seruan Tuhannya dan mendirikan shalat, sedang urusan mereka (diputuskan)dengan musyawarat antara meeka; dan mereka menafkahkan sebagian dari rezeki yang Kami berikan kepada mereka”.(Asy-Syura/42:38)

Adapun hadist yang berkaitan dengan pengambilan keputusan yakni :

إِذَا اسْتَشَارَ أَحَدُكُمْ أَخَاهُ فَلْيُسِرْ عَلَيْهِ (رواه ابن ماجه)

Artinya : Apabila salah seorang kamu meminta bermusyawarah dengan saudaranya maka penuhilah. (H.R. Ibnu Majah)

Berdasarkan ayat tersebut terdapat prinsip musyawarah, agar setiap anggota betul-betul dalam diberikannya kesempatan untuk menentukan keinginannya dan menetapkan segala segala sesuatu ataupun keputusannya. Prinsip Al-Qur’an dalam menentukan kepemimpinan adalah berbentuk demokratis dengan keadilan yang merata dan tanpa mengurangi hak-hak yang lainnya. Juga sesuai dengan kandungan hadist diatas yaitu seorang manusia apabila mengajak bermusyawarah maka penuhilah ajakan tersebut.

Sesuai dengan penjelasan ayat diatas, kepemimpinan yang ada pada PT Ma’ali Wisata *Tour And Travel* dalam pengambilan keputusan,

pimpinan menerima saran dan tak lupa mengikutsertakan karyawan dalam pengambilan keputusan.

Selain itu, peran pemimpin yaitu juga bertanggung jawab terhadap perusahaan dan seluruh karyawan. Pemimpin bertanggung jawab terhadap kondisi lingkungan kerja dan keselamatan kerja karyawan. Hal ini seperti yang terdapat pada firman Allah Swt. Q.S Al-An'am/6:164 yang berbunyi :

قُلْ أَغْيَرَ اللَّهُ آبِغِي رَبًّا وَهُوَ رَبُّ كُلِّ شَيْءٍ وَلَا تَكْسِبُ كُلُّ نَفْسٍ إِلَّا عَلَيْهَا وَلَا تَزِرُ وَازِرَةٌ وِزْرَ أُخْرَىٰ ثُمَّ إِلَىٰ رَبِّكُمْ مَرْجِعُكُمْ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ فِيهِ تَخْتَلِفُونَ ﴿١٦٤﴾

Artinya: “Katakanlah (Nabi Muhammad), “Apakah aku (pantas) mencari tuhan selain Allah, padahal Dialah Tuhan bagi segala sesuatu. Setiap orang yang berbuat dosa, dirinya sendirilah yang akan bertanggung jawab. Seseorang tidak akan memikul beban dosa orang lain. Kemudian, kepada Tuhanmulah kamu kembali, lalu Dia akan memberitahukan kepadamu apa yang dahulu kamu perselisihkan.” (Al-An'am/6:164)

Adapun hadist yang berhubungan dengan tanggung jawab, yakni :

عَنْ عَبْدِ اللَّهِ، قَالَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: كُلُّكُمْ رَاعٍ وَكُلُّكُمْ مَسْنُونٌ.

Artinya : Dari Abdullah dari Nabi SAW, beliau bersabda :”setiap kalian adalah pemimpin, dan setiap kalian akan dimintai pertanggung jawabannya.”

Isi kandungan ayat di atas menyebutkan bahwa setiap orang hanyalah diberi balasan sesuai dengan amal perbuatannya. Jika amal perbuatannya baik, maka baik pula balasan yang didapatkannya. Akan tetapi, jika amal perbuatannya jahat maka jahat pula balasan yang diterima. Tidak seorangpun yang akan menanggung dosa orang lain. Sedangkan isi kandungan hadist di atas adalah pemimpin bagi segala hal yang ada dibawah wewenangnya sesuai dengan tingkat dan kedudukan masing-masing di mana semua orang harus mempertanggungjawabkan segala sesuatu yang menjadi tanggungjawabnya.

Sesuai dengan penjelasan di atas bahwa pimpinan selalu memberikan tanggung jawabnya kepada karyawan maupun perusahaan dan tak pernah lepas dari tanggung jawab yang diembannya.

Sosok pemimpin yang baik tentunya akan senantiasa memberikan dorongan atau motivasi terhadap para karyawannya untuk berprestasi dan terus bekerja dengan baik dan giat. Motivasi pemimpin memiliki dorongan semangat yang sangat kuat dari dalam dirinya untuk senantiasa tampil sebagai solusi dari setiap permasalahan yang terjadi. Serta bagaimana dalam menghadapi permasalahan yang ada.

Berdasarkan data yang didapatkan melalui informan, pimpinan senantiasa memberikan motivasi, perhatian dan ucapan terima kasih pada karyawan yang mampu melaksanakan tugas secara baik dan benar. Hal ini seperti yang terdapat pada firman Allah Swt. Q.S An-Nisa/4:124 yang berbunyi :

وَمَنْ يَعْمَلْ مِنَ الصَّالِحَاتِ مِنْ ذَكَرٍ أَوْ أُنْثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَأُولَٰئِكَ يَدْخُلُونَ الْجَنَّةَ  
وَلَا يُظْلَمُونَ نَقِيرًا ﴿١٢٤﴾

Artinya : “Barang siapa yang mengerjakan amal-amal saleh, baik laki-laki maupun wanita sedang ia orang yang beriman, maka mereka itu masuk ke dalam surga dan mereka tidak dianiaya walau sedikit pun”.(An-Nisa'/4:124)

Isi kandungan ayat di atas adalah seseorang yang mengerjakan amal-amal saleh maka mereka akan mendapatkan surga. Jika dikaitkan dengan reward, ayat ini menjelaskan bahwasanya apabila karyawan mampu melakukan pekerjaan dengan baik dan benar maka pemimpin memberikan imbalan berupa ucapan terima kasih, hadiah dan lain sebagainya.

Dan terakhir, adanya pengawasan yang diberikan oleh pimpinan terhadap karyawannya dalam melaksanakan tugas yang berhubungan dengan perusahaan. Tentunya pimpinan senantiasa melaksanakan pengawasan tersebut, sebab segala sesuatu yang berkaitan dengan perusahaan menjadi tanggung jawab pimpinan.

Pengawasan merupakan salah satu fungsi manajerial. Mekanisme pengawasan di dalam suatu perusahaan ataupun organisasi memang mutlak diperlukan. Tugas pemimpin adalah untuk memberikan pengawasan terhadap seluruh karyawan. Tujuan pemberian pengawasan adalah untuk mengetahui ada tidaknya kesulitan, kelemahan-kelemahan

atau kegagalan. Dengan adanya pengawasan tujuan dari perusahaan dapat tercapai secara maksimal.

Berdasarkan dari data yang didapatkan di lapangan dan wawancara, pimpinan PT Ma'ali Wisata *Tour And Travel* selalu memberikan pengawasan terhadap seluruh karyawannya. Pemimpin memberikan pengawasan dengan cara turun ke lapangan serta pemimpin juga memberikan arahan bagaimana cara menyelesaikan permasalahan yang ada dengan baik. Hal ini seperti yang tertera pada firman Allah Swt. Q.S Al-Hujurat/49:6 yang berbunyi :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِن جَاءَكُمْ فَاسِقٌ بِنَبَأٍ فَتَبَيَّنُوا أَن تُصِيبُوا قَوْمًا بِجَهَالَةٍ  
فَتُصِيبُوهَا عَلَى مَا فَعَلْتُمْ نَادِمِينَ ﴿٦﴾

Artinya : *“Wahai orang-orang yang beriman, jika seorang fasik datang kepadamu membawa berita penting, maka telitilah kebenarannya agar kamu tidak mencelakakan suatu kaum karena ketidaktahuan(-mu) yang berakibat kamu menyesali perbuatanmu itu”*. (Al-Hujurat/49:6)

Isi kandungan ayat diatas menggambarkan, apabila dalam melaksanakan tugas harus cermat, teliti dan berhati-hati agar tidak terjadi kesalahan yang fatal. Hal ini berkaitan dengan pimpinan yang melakukan pengawasan kepada karyawannya agar dapat melaksanakan dan menghasilkan kinerja yang baik.