

**PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
DALAM UPAYA MENINGKATKAN MUTU
PELAYANAN PERJALANAN HAJI DAN UMROH
(STUDI KASUS PADA PT. ALBIS NUSA WISATA
CABANG KELUA)**

SKRIPSI

Oleh:

**SITI NORFATHIYAH
NIM.180104030059**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2022M/1443H**

**PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
DALAM UPAYA MENINGKATKAN MUTU
PELAYANAN PERJALANAN HAJI DAN UMROH
(STUDI KASUS PADA PT. ALBIS NUSA WISATA
CABANG KELUA)**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Menyelesaikan Program Strata Satu**

Oleh:

**Siti Norfathiyah
NIM.180104030059**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
BANJARMASIN
2022M/1443H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Norfathiyah
NIM : 180104030059
Tempat/Tgl. Lahir : Kelua, 08 Agustus 1999
Jurusan/Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya yang berjudul: "Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Perjalanan Haji dan Umroh (Studi Kasus Pada PT. Albis Nusa Wisata Cabang Kelua)" adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya

Banjarmasin, 30 juni 2022

Yang membuat pernyataan,


Siti Norfathiyah

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Perjalanan Haji dan Umroh (Studi Kasus Pada PT. Albis Nusa Wisata Cabang Kelua)

Ditulis oleh : Siti Norfathiyah

NIM : 18010403040059

Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Tahun Akademik : 2021/ 2022

Alamat : Telaga Itar RT. 03 Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan, kami dapat menyetujui untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 1 Zulhijjah 1443H
30 juni 2022M

Pembimbing I



Drs. H. Ahmad Gazali HB, M.Hum
NIP. 19581105 198803 1001

Pembimbing II



Devi Noviyanti, SE., MM
NIP. 1987012 5201503 2003

Mengetahui,
Ketua jurusan Manajemen Dakwah
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari



Restu Khaliq, MM
NIP. 198602142015031003

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Perjalanan Haji dan Umroh (Studi Kasus Pada PT. Albis Nusa Wisata Cabang Kelua). Ditulis oleh Siti Norfathiyah Nim: 180104030059 telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 14 Juli 202

Dan dinyatakan LULUS dengan predikat: 86, 2 (A)

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu
Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin,

Dr. H. M. Abduh, MA
NIP. 196305021992031005

TIM PENGUJI:

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. H.M. Abduh, MA. (Ketua)	1.
2. Drs. H. Ahmad Gazali HB, M.Hum (Anggota)	2.
3. Devi Noviyanti, SE., MM. (Anggota)	3.
4. Nur Falikhah, S. Ant, M. Sc (Notulis)	4.

ABSTRAK

Siti Norfathiyah, 2022: *Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Perjalanan Haji dan Umroh (Studi Kasus Pada PT. Albis Nusa Wisata Cabang Kelua)*. Skripsi Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi. Pembimbing: (I) Drs. H. Ahmad Gazali HB, M.Hum (II) Devi Noviyanti, SE., MM

Kata Kunci: Pengembangan sumber daya manusia dan mutu pelayanan.

Penelitian ini dilatar belakangi karena keingintahuan peneliti mengenai pengembangan sumber daya manusia dalam upaya peningkatan mutu pelayanan dalam perjalanan haji dan umrah di PT. Albis Nusa Wisata cabang Kelua yang hingga saat ini masih bisa bertahan ditengah perkembangan era digital, yang mana banyak travel-travel yang tidak bisa mengikuti laju perkembangan jejak digital sehingga harus tutup.

Permasalahan yang diteliti adalah bagaimana pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan sebagai peningkatan mutu PT.Albis Nusa Wisata cabang Kelua dengan berfokus kepada visi dan misi, latar belakang pendidikan tiap karyawan, pelatihan-pelatihan yang diikuti para karyawan dan aturan-aturan yang ada diPT.Albis Nusa Wisata cabang Kelua. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif.

Hasil penelitian yang didapatkan oleh peneliti adalah PT.Albis Nusa Wisata cabang Kelua visi dan misi serta tujuan yang akan dituju perusahaan. Kemudian latar belakang pendidikan dari tiap karyawan adalah strata satu. Pelatihan yang digunakan adalah metode *on the job training* yakni mempelajari pekerjaannya sambil mengerjakannya secara langsung. Akan tetapi karyawan juga pendapat pelatihan secara pendidikan yang diadakan secara setengah tahun sekali, namun PT.Albis Nusa Wisata cabang Kelua lebih berfokus terhadap pelatihan secara langsung. PT.Albis Nusa Wisata cabang Kelua memiliki beberapa aturan yang dimiliki untuk mengatur tiap karyawannya akan tetapi PT.Albis Nusa Wisata cabang Kelua lebih mengedepankan asas kekeluargaan dalam pengelolaan travel. Dengan ada tujuan yang jelas diawal serta ditambah dengan pelatihan serta pengembangan karyawan inilah, maka karyawan dapat memberikan pelayanan semaksimal mungkin. Kepuasan yang diberikan karyawan terhadap jamaah inilah yang menjadi tombak utama dalam peningkatan mutu pelayanan.

PERSEMBAHAN

Segala Puji Syukur Atas Kehadirat Allah SWT Berkat Limpahan Karunia Dan Taufik-Nya Lah Sehingga Penulis Diberikan Kesehatan Dan Kemudahan Sehingga Dapat Menyelesaikan Skripsi Ini Dengan Sebaik-Baiknya. Shalawat Serta Salam Semoga Selalu Tercurahkan Kepada Baginda Nabi Muhammad Saw, Yang Telah Mengajarkan Umatnya Untuk Terus Berjuang Dalam Kesulitan.

Kupersembahkan Karya Kecil Ini Untuk Cahaya Hidupku Yang Senantiasa Selalu Mendoakanku, Selalu Memberikan Rasa Cinta, Kasih Dan Sayangnya Yaitu MAMA Yang Selalu Mendoakan Putri Tercintanya Dalam menempuh Jalan Menuntut Ilmunya, Selalu Berjuang Tanpa Lelah Dan Henti Meski Jalan Yang Dilalui Penuh Luka Dan Duri, Semua Pencapaian Ini Tidak Lepas Dari Perjuangan Engkau. Dan Untuk ABAH Yang Nan Jauh Disana, Semoga Dengan Gelar Sarjana Ini Bisa Membuat Kelapangan Serta Amal Jariyah Untuk Engkau. Semoga Kalian Bangga Terhadap Pencapaian Anak Kalian.

Kemudian Untuk SANAHA Sahabatku Tersayang Yang Selalu Ada, Memberikan Masukan Ketika Masalah Menghampiri Dan Selalu Memberi Dorongan Baik Secara Langsung Maupun Tidak Langsung Agar Cepat Menyelesaikan Proses Mendapatkan Gelar Sarjana Ini. Semoga Allah Senantiasa Mencerahkan Rahmat, Keridhaan Dan Kasih Sayang-Nya Kepada Kita Semua, Dan Semoga Kesuksesan Selalu Mengiri Kita Baik Dunia Maupun Akhirat, Aamiin Ya Allah.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العالمين وبه نستعين على أمور الدنيا و الدين

و الصلوة والسلام على أسرف الأنبياء والمرسلين و على آله

و صحبه أجمعين, أما بعد

Segala puji bagi Allah yang telah memberikan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga skripsi yang berjudul **“Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Perjalanan Haji dan Umroh (Studi Kasus Pada PT. Albis Nusa Wisata Cabang Kelua)”** ini dapat penulis selesaikan. Shalawat dan salam semoga selalu tercurah kepada kekasih Allah, Nabi Muhammad Saw, Keluarga, Sahabat yang telah membawa kita dari alam kegelapan menuju alam yang penuh dengan cahaya.

Dengan selesainya penyusunan skripsi ini, penulis mengakui banyak pihak yang telah berjasa memberikan bimbingan dan motivasi yang berharga kepada penulis. Kepada mereka, penulis ucapkan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya, khusus kepada:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Abduh selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang telah menerima dan

menyetujui skripsi ini untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin.

2. Bapak Restu Khalid, MM. selaku Ketua Prodi Manajemen dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.
3. Bapak Drs. H. Ahmad Gazali HB, M.Hum selaku pembimbing I dan Ibu Devi Noviyanti, SE., MM. Si selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan yang berharga serta koreksi dalam penulisan skripsi
4. Seluruh dosen yang telah berjasa memberikan ilmu, mendidik, dan membimbing penulis selama perkuliahan hingga dapat menyelesaikan studi di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi ini.
5. Kepada pengelola PT. Albis Nusa Wisata cabang Kelua bapak H. Syukran serta para karyawan dan jamaah yang sudah berkenan mengijinkan penulis meneliti dan menjadi narasumber sehingga sangat membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Terindah dan teristimewa sahabat tersayang juga teman-teman seperjuangan, terima kasih atas bantuan dan ide-idenya untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Semua pihak yang telah membantu pelaksanaan penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, dan penulis berdoa semoga semua yang telah dilakukan mendapat ganjaran yang berlipat ganda dari Allah Swt.

Akhirnya hanya kepada Allah swt penulis berserah diri atas setiap kekurangan dan kelemahan diri. Penulis menyadari sebagai manusia yang

tidak akan pernah lepas dari salah dan khilaf masih ada kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Penulis berharap apa yang penulis lakukan dapat bermanfaat dan berkah bagi kita semua. Aamiin.

Banjarmasin, 30 juni 2022 M
01 Zulhijjah 1443 H

Peneliti

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi yang dipakai dalam pedoman penulisan skripsi ini adalah pedoman Transliterasi Arab-Indonesia berdasarkan Surat Keputusan bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia tanggal 22 Januari 1988.

1. ا	:	A	16. ط	:	Th
2. ب	:	B	17. ظ	:	Zh
3. ت	:	T	18. ع	:	‘
4. ث	:	Ts	19. غ	:	Gh
5. ج	:	J	20. ف	:	F
6. ح	:	<u>H</u>	21. ق	:	Q
7. خ	:	Kh	22. ك	:	K
8. د	:	D	23. ل	:	L
9. ذ	:	Dz	24. م	:	M
10. ر	:	R	25. ن	:	N
11. ز	:	Z	26. و	:	W
12. س	:	S	27. هـ	:	H
13. ش	:	Sy	28. ء	:	‘
14. ص	:	Sh	29. ي	:	Y
15. ض	:	Dh			

Mad dan Diftong :

1. Fathah panjang	:	Ā / à	4. او	:	Aw
2. Kasrah panjang	:	ī / ī	5. اي	:	Ay
3. Dhammah panjang	:	ū / ū			

Catatan:

1. Konsonan yang bersyaddah ditulis dengan rangkap
Misalnya ; ربنا ditulis *rabbana*.
2. Vokal panjang (*mad*);
Fathah (baris di atas) di tulis à, *kasrah* (baris di bawah) di tulis ī, serta *dammah* (baris di depan) di tulis dengan ū. misalnya; القارعة ditulis *al-qàri'ah*, ditulis *al-masākīn*, المساكين ditulis *al-muflihūn* المفلحون
3. Kata sandang *alif + lam* (ال)
Bila diikuti oleh huruf qamariyah ditulis **al**, misalnya ; الكافرون ditulis *al-kàfirūn*. Sedangkan, bila diikuti oleh huruf syamsiyah, huruf *lam* diganti dengan huruf yang mengikutinya, misalnya ; الرجال ditulis *ar-rijāl*.
4. Ta' marbutah (ة)
Bila terletak di akhir kalimat, ditulis **h**, misalnya; البقرة ditulis *al-baqarah*. Bila ditengah kalimat ditulis **t**, misalnya; زكاة المال ditulis *zakāt al-māl*, atau سورة النساء ditulis *sūrat an-Nisā`*.
5. Penulisan kata dalam kalimat dilakukan menurut tulisannya, Misalnya; وهو خير ازقين ditulis *wa huwa khair ar-Rāziqīn*.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
HALAMAN TRANSLITERASI.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Mamfaat Penelitian	7
E. Definisi Operasional.....	8
F. Penelitian Terdahulu	9
G. Sistematika Penulisan	12

BAB II KAJIAN TEORI

A. Sumber Daya Manusia	13
B. Pengembangan Sumber Daya Manusia	14
1. Pengertian Pengembangan	14
2. Pengertian pengembangan Sumber Daya manusia	14
3. Pelatihan dan Pengembangan.....	18
C. Fungsi Manajemen.....	24
1. Planning	25

2. Organizing.....	33
3. Actuating.....	37
4. Controlling	41
D. Rekrutmen	46
E. Pelayanan	54
F. Haji dan Umroh	57
G. Kerangka Berpikir	63

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian	66
B. Subjek dan Objek Penelitian	66
C. Lokasi Penelitian	67
D. Data dan Sumber Data	67
E. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	68
F. Teknik Analisis dan Pengolahan Data	71

BAB IV LAPORAN HASIL PENELITIAN

A. Hasil Penelitian.....	72
B. Pembahasan	79

BAB V PENUTUP

A. Simpulan	89
B. Saran-Saran.....	90

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

1. Tabel 2.1 Perbedaan Pelatihan Dan Pengembangan.....	20
2. Tabel 2.2 Fungsi Manajemen.....	24
3. Tabel 2.3 Macam-Macam Organisasi.....	36
4. Tabel 2.3 Jenis Pengendalian.....	46
5. Tabel 2.4 Proses Rekrutmen.....	51
6. Tabel 4.5 Pelatihan Yang Diikuti Karyawan.....	76