

## 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.