

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap usaha tentu ada persaingan, maka dari itu untuk bertahan dalam persaingan yang ketat di era digital ini, tentu masing-masing lembaga atau instansi perlu mempertahankan kualitas sumber daya manusia masing-masing. Perusahaan yang menjadikan sumber daya manusia sebagai salah satu alat strategi akan punya keunggulan dalam bersaing terhadap kompetitor lainnya. PT. Albis Nusa Wisata Cabang Kelua termasuk salah satu travel yang bisa bertahan ditengah berkembangnya era digital, yang mana banyak travel-travel yang tidak bisa mengikuti laju perkembangan jejak digital sehingga harus tutup.

Permasalahan yang sering muncul adalah rendahnya kualitas dari sumber daya manusia (SDM) itu sendiri, sehingga perlu adanya pengembangan dari sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan elemen terpenting untuk menggerakkan serta memberi motivasi sumber daya lainnya untuk mencapai suatu tujuan dari perusahaan.¹ Apabila sumber daya manusianya baik maka mutu dari pelayanan suatu instansi akan baik juga, begitu pula sebaliknya.

Pentingnya sumber daya manusia dalam suatu perusahaan agar bisa selalu berkembang dalam persaingan antar penyedia jasa yang sama, maka peran dalam

¹ Wirawan, *evaluasi kinerja sumber daya manusia teori ,aplikasi, dan penelitian*, (jakarta, salemba empat, 2009), hlm. 1

melakukan manajemen sumber daya manusia tidak hanya jadi tanggung jawab para pegawai, akan tetapi juga tanggung jawab dari pemimpin perusahaan. Karna pengelolaan manajemen sumber daya manusia tentu harus dilakukan dan dilaksanakan oleh pemimpin perusahaan.² Sumber daya manusia merupakan salah satu penentu dari kualitas suatu perusahaan. Prestasi kerja karyawan baru ataupun lama dipengaruhi oleh berbagai macam ciri pribadi dari masing-masing individu.³ Dalam perkembangannya perusahaan sangat memerlukan karyawan yang berpengalaman agar upaya dalam peningkatan mutu pelayanan, makin baik kinerja karyawannya biasanya pelayanannya akan memenuhi standar pelayanan. Maka dari itu pengembangan dalam manajemen sumber daya manusia sangat penting demi membantu dalam pengembangan pelayanan mutu terhadap konsumen agar selalu menggunakan jasa perusahaan.

Pengembangan sumber daya manusia adalah proses dimana baik itu pimpinan ataupun karyawan mendapatkan keahlian, keterampilan, serta pengalaman untuk mencapai tujuan perusahaan sebagai penanggung jawab agar berdiri dan tercapainya tujuan.⁴ Oleh karena itu, pengembangan ditujukan agar membantu karyawan agar dapat bekerja lebih baik lagi dalam melakukan pekerjaannya didalam perusahaan. Namun yang perlu diperhatikan peran dari

²Veithazal Rivai, *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan dari teori kepraktek*, (jakarta, 2004), hlm. 5

³ *Ibid* , hlm. 305

⁴ Veithazal Rivai, *manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan dari teori kepraktek*, (jakarta, 2004), hlm. 227

pengembangan sumber daya manusia dalam suatu instansi tidak hanya jadi tanggung jawab para pegawai tetapi juga tanggung jawab dari pemimpin instansi.

Pada perkembangannya banyak hal yang perlu diperhatikan dalam tahapan pengembangan sumber daya manusia, salah satu diantaranya visi dan misi, latar belakang pendidikan, pelatihan-pelatihan serta aturan yang mengatur sumber daya manusianya. Perencanaan sumber daya manusia adalah langkah-langkah tertentu yang diambil dari unsur-unsur manajemen guna menjamin bagi setiap lembaga atau perusahaan agar dapat tersedianya tenaga kerja yang tepat untuk menduduki jabatan dan pekerjaan yang sesuai dengan keahlian yang dimiliki serta dapat tercapainya tujuan lembaga atau perusahaan tersebut. Pelatihan dan pengembangan juga memiliki peran yang pening agar karyawan memiliki pengalaman serta kemampuan yang diperlukan agar tugas dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien. Dengan pendekatan-pendekatan yang ada penulis berharap bisa membuat kesimpulan yang seakurat mungkin tentang cara dari pengelola di PT. Albis Nusa Wisata Cabang Kelua dalam mengembangkan sumber daya manusianya sehingga apa yang ingin dicapai bisa dilaksanakan secara efektif dan efisien sehingga tercapainya tujuan awal dari suatu perusahaan.

Melihat seberapa pentingnya pengembangan sumber daya manusia penulis tergugah untuk meneliti salah satu travel haji umrah di daerah tempat tinggal peneliti yaitu PT. Albis Nusa Wisata Cabang Kelua. PT. Albis Nusa Wisata Cabang Kelua merupakan instansi yang bergerak dalam bidang jasa khususnya

penyediaan jasa untuk masyarakat yang ingin melaksanakan haji maupun umrah. Lembaga ini adalah lembaga yang merupakan cabang yang tersebar diberbagai wilayah, diantaranya DKI Jakarta, Aceh, Banjarmasin, Bekasi, Yogyakarta, Palembang, Jawa Timur, Pekanbaru, Mentawai Baru, Banjarnegara Kota Magelang dan Bangkalan. Yang berpusat di Jl. A. Yani KM. 36 simpang empat, Banjarbaru, Kalimantan Selatan, juga memiliki work shop sebagai kantor cabang di Jl. Dr. Saharjo, Sawo IV No. 31 A Jakarta Selatan.⁵

Sebagai suatu perusahaan yang merupakan cabang yang sudah tersebar luas tentu tidak bisa lepas dengan manajemen pelayanannya agar pelanggan tetap percaya dengan biro haji dan umrah, dan membangun citra perusahaan. Dalam hal manajemennya PT. Albis Nusa Wisata Cabang Kelua pastinya punya strategi dalam pengembangan serta menuntun sumber daya manusianya agar dalam pelayanan perjalanan haji dan umroh mampu meningkatkan mutu yang ada dalam perusahaan.

PT. Albis Nusa Wisata Cabang Kelua merupakan jasa travel haji umrah yang letaknya cukup strategis di daerah kelua, dari salah satu data tahun 2018 pengguna jasa travel PT. Albis Nusa Wisata hampir seratus orang yang mendaftar menggunakan jasa travel ini untuk melaksanakan ibadah haji maupun umrah. Berdasarkan situs resmi dari pusat terdaftar hampir 2501-5000 jamaah

⁵ Situs resmi dari travel PT. Albis Nusa Wisata (online), Tersedia di <https://ihram.asia/travel-umroh/albis-tours-travel-umroh-haji> diakses tanggal 17 Januari 2022 pukul 9: 14 pm.

pertahunnya. Kemudian PT.Albis Nusa Wisata Cabang Kelua juga merupakan salah satu travel yang sudah berdiri lama. Yang mana sudah berdiri sejak tahun 2013, kira-kira sudah berdiri sejak 9 tahun.⁶ Dengan lebih lamanya berdiri dari yang lain dan masih bisa mempertahankan citra yang baik dan membuat pelanggan terus menggunakan jasa PT. Albis Wisata Cabang Kelua, hal ini membuktikan travel bisa mempertahankan kepercayaan pelanggan agar tetap menggunakan jasa yang disediakan travel PT. Albis Nusa Wisata Cabang Kelua.

PT. Albis Nusa Wisata Cabang Kelua sendiri meski sudah berdiri sejak 2013 yang lalu merupakan jasa travel haji dan umrah yang dikelola oleh keluarga sendiri mulai dari awal pendaftaran ketika ingin menggunakan jasa PT. Albis Nusa Wisata Cabang Kelua sampai pemberangkatan, karena hal inilah penulis tertarik untuk meneliti PT. Albis Nusa Wisata Cabang Kelua karena pegawainya terdiri atas keluarga sendiri dan sudah bisa dipastikan punya perbedaan dengan pegawai yang digaji dan punya skill dibidang nya, sehingga melihat seberapa pentingnya pengembangan sumber daya manusia guna meningkatkan mutu pelayanan dalam pelaksanaan perjalanan Haji dan Umrohnya diPT. Albis Nusa Wisata Cabang Kelua. Karena seperti uraian diatas apabila sumber daya manusianya baik maka akan tercipta tingkat pelayanan mutu yang baik secara efektif dan efisien

berdasarkan uraian di atas, maka penelitian tentang ***Pengembangan sumber***

⁶ *ibid*

daya manusia dalam upaya peningkatan mutu pelayanan perjalanan Haji dan Umroh pada PT. Albis Nusa Wisata Cabang Kelua menarik untuk dilakukan.

B. Fokus Masalah

Adapun Fokus Masalah sebagai berikut :

Bagaimana pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan sebagai upaya meningkatkan mutu pelayanan di PT. Albis Nusa Wisata Cabang Kelua dengan meliputi visi dan misi, latar belakang pendidikan, pelatihan-pelatihan, serta aturan-aturan yang terdapat pada PT. Albis Nusa Wisata Cabang Kelua ?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan sebagai upaya meningkatkan mutu pelayanan di PT. Albis Nusa Wisata Cabang Kelua, dilihat dari latar belakang pendidikan dari tiap karyawan apakah dilihat dari latar belakang pendidikan tiap karyawan bisa membuat pengembangan sumber daya yang diinginkan bisa dicapai. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui pelatihan apa saja yang telah diikuti dan dilakukan oleh PT. Albis Nusa Wisata Cabang Kelua dalam pengembangan kualitas serta kuantitas dari karyawannya. Penelitian ini juga punya tujuan untuk mengetahui visi, misi serta aturan-aturan yang ada pada PT. Albis Nusa Wisata Cabang Kelua.

D. Manfaat Penelitian/ Signifikasi Penelitian

Berdasarkan penelitian yang akan dilakukan, kiranya penelitian ini dapat berguna untuk:

1. Peneliti

- a. Sebagai studi perbandingan antara pengetahuan teoritis yang diperoleh diperkualiahkan dengan prakteknya didunia nyata, khususnya mengenai manajemen travel haji umrah dalam meningkatkan kinerja karyawannya.
- b. Memberikan informasi hambatan yang terjadi ketika suatu travel haji umrah dalam melaksanakan manajemen peningkatan kinerja karyawan.

2. Akademisi

Sebagai bahan motivasi untuk mengembangkan penelitian selanjutnya serta sebagai bahan masukan, pertimbangan dan sumbangan pemikiran bagi penelitian selanjutnya.

3. Praktisi

- a. Dapat memberikan bahan informasi direferensi kepada fakultas dakwah dan ilmu komunikasi, mahasiswa dan para pembaca dapat membantu pihak yang berkepentingan. Menambah pengetahuan dan memperkaya pustaka ilmu-ilmu sosial terutama mengenai manajemen sumber daya manusia disebuah travel haji dan umrah khususnya.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat difungsikan sebagai bahan perlengkapan dan penyempurna bagi studi selanjutnya dan juga untuk memperbanyak literatur

perpustakaan sebagai informasi bagi peneliti yang akan meneliti dalam perspektif yang sama.

- c. Bagi penulis sebagai bahan latihan dalam pengembangan dan latihan akademik yaitu untuk menciptakan suatu karya ilmiah terutama terhadap manajemen sumber daya manusia dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan disuatu travel haji umrah.

E. Definisi Operasional

Untuk memperjelas terhadap judul yang dipaparkan di atas agar tidak terjadi kesalahpahaman, maka penulis akan menjelaskan beberapa istilah yang berkenaan dengan judul, yaitu sebagai berikut:

1. Pengembangan

Pengembangan adalah proses dimana tiap orang mendapatkan keahlian, pengalaman, serta sikap untuk menjadi dan meraih sukses sebagai pemimpin dalam suatu organisasi.⁷ Yang dimaksud penulis disini bagaimana cara PT. Albis Nusa Wisata Cabang Kelua melakukan pengembangan baik berupa pengetahuan maupun pengalaman, dalam rangka meningkatkan kualitas pegawai agar menguasai keterampilan sesuai dengan *skill* yang dibutuhkan.

2. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia berupa individu yang menggerakkan suatu organisasi bahkan tidak bisa dipisahkan dengan suatu organisasi. Karna sumber daya

⁷ Veithazal Rivai, *manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan dari teori kepraktek*, (jakarta, 2004), hlm. 227

manusia bukan hanya sebagai anggota tapi juga penggerak dan pemikir disuatu organisasi agar bisa mencapai tujuan yang diinginkan.⁸ Sumber daya manusia yang dimaksud penulis disini adalah karyawan diPT.Albis Nusa Wisata Cabang Kelua baik itu pemilik ataupun yang membantu pemilik dalam menjalankan travel haji umrah tersebut.

3. PT. Albis Nusa Wisata cabang kelua

PT. Albis Nusa Wisata adalah Suatu badan usaha penyedia layanan yang memberikan pelayanan tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan dunia perjalanan ibadah haji dan umroh yang berpusat di Banjarbaru dan sudah punya cabang diberbagai wilayah.

F. Penelitian Terdahulu

Untuk menghindari terjadinya kesamaan dalam proses penulisan terhadap judul maupun penelitian terdahulu, maka penulis akan menyajikan beberapa penelitian yang ada relevansinya dengan judul diatas, yaitu sebagai berikut:

1. Skripsi Putri noviana (14123208)

Prodi D3 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro dengan judul ***Pengembangan Sumber Daya Manusia Sebagai Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Terhadap Nasabah Di PT.BPRS Aman Syariah Sekampung*** dalam penelitiannya berisi PT. BPRS Aman Syariah Sekampung telah melakukan berbagai kegiatan pengembangan

⁸ https://id.wikipedia.org/wiki/Sumber_daya_manusia diakses pada hari kamis tanggal 17 juni 2021 pukul 8:45 pm

sumber daya manusia dengan baik, seperti pelatihan, pendidikan, seminar, magang, dan lain sebagainya. Hal ini berakibat pada kepuasan nasabah, sehingga semakin banyak nasabah yang tertarik untuk melakukan transaksi keuangan dengan bank.⁹

2. Tesis Eka Fardina (170403002)

Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Pascasarjana Universitas Islam Negeri Mataram dengan judul ***Manajemen Pengembangan SDM Dalam Peningkatan Mutu Dan Daya Saing Sekolah (Studi Kasus Di Sdit Al-Hilmi Dompu) Tahun Pelajaran 2018/2019*** dalam penelitiannya menjelaskan bahwa Manajemen pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan mutu pendidikan di SDIT Al-Hilm sangat penting guna meningkatkan kualitas dari pendidikan itu sendiri. Maka dari itu kepala sekolahnya memberikan motivasi terhadap pengajar berupa reward dan penghargaan juga pelatihan terhadap para pengajarnya. Didalam tesis ini juga dijelaskan apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pengembangan SDMnya.¹⁰

3. Skripsi Nina Ristia Barus (54.14.3.088)

Prodi Program Studi D-III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Dengan Judul

⁹ Putri noviana, “*Pengembangan Sumber Daya Manusia Sebagai Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Terhadap Nasabah Di PT.BPRS Aman Syariah Sekampung*” (Skripsi tidak diterbitkan, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, 2017).

¹⁰ Eka Fardina, “*Manajemen Pengembangan SDM Dalam Peningkatan Mutu Dan Daya Saing Sekolah (Studi Kasus Di Sdit Al-Hilmi Dompu) Tahun Pelajaran 2018/2019*” (Skripsi tidak diterbitkan Fakultas Pascasarjana Universitas Islam Negeri Mataram , 2017).

“Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Terhadap Nasabah Pada PT Bank Bni Syariah Kc Medan”

didalam penelitian skripsi ini dijelaskan bagaimana pengembangan SDM diPT.Bank Bniss Syariah kc Medan dalam peningkatan mutu juga pelayanan nya terhadap nasabah mereka.¹¹

4. Skripsi Hevi Herawati (06.31.0019)

Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al-Banjary dengan judul ***“Analisis Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Pada PT. Elbana Abadi Jaya Tanjung”*** didalam penelitian skripsi ini dijelaskan bagaimana PT.Elbana Abadi Jaya Tanjung dalam melakukan peningkatan sumber daya manusianya.¹²

Dari keempat penelitian yang diuraikan di atas perbedaan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah terletak dari fokus masalah yang diambil, dalam penelitian ini penulis lebih fokus bagaimana seorang pemimpin perusahaan melakukan pengembangan dalam hal kualitas serta kuantitas seorang karyawan yang bekerja di lembaga jasa yang dikelolanya serta bagaimana kualitas dari sumber daya manusia dari PT. Albis Nusa Wisata

¹¹ Nina Ristia Barus, Judul *“Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Pt Bank Bni Syariah Kc Medan”* (Skripsi tidak diterbitkan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara ,medan, 2017).

¹² Hevi Herawati, *“Analisis Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Pada PT. Elbana Abadi Jaya Tanjung”* (Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi) tahun pelajaran 2010 , Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al-Banjary, 2010

Cabang Kelua, mulai dari segi pendidikan sampai apakah tercapai tujuan yang ingin dicapai oleh PT. Albis Nusa Wisata Cabang Kelua.

5. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini penulis akan membahas masalah-masalah sesuai dengan tujuan yang akan dicapai dalam penelitian. Untuk memudahkan dalam memahami dan mempelajari skripsi ini, maka disini akan dijelaskan mengenai sistematika penulisan penelitian melalui tahap-tahap berikut dimana penelitian ini terdiri dari lima bab yang menjadi pembahasan dan disetiap babnya terdiri atas beberapa sub bab yang menjadi bahasan penjelasan.

Bab I : Pendahuluan. Bab ini memuat tentang latar belakang masalah (rumusan masalah), tujuan dan mamfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penelitian.

Bab II : Kerangka Teori. Berisi tentang kajian teori yang berhubungan dengan manajemen, pengembangan sumber daya manusia, strategi pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja, dan kerangka berpikir dari penelitian.

Bab III : Metode Penelitian, berisikan tentang pendekatan dan jenis penelitian, subjek dan objek penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data dan analisis data.

Bab IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan, memuat gambaran dari travel haji umrah PT. Albis Nusa Wisata Cabang Kelua. Hasil penelitian manajemen

pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja karyawan di PT. Albis Nusa Wisata Cabang Kelua.

Bab V : Bab penutup yang memuat kesimpulan, saran-saran dan penutup