

## **BAB IV**

### **Laporan Hasil Penelitian**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Profil PT. Albis Nusa Wisata Cabang Kelua**

PT. Albis Nusa Wisata adalah suatu perusahaan penyedia jasa travel salah satunya perjalanan umrah dan haji. PT. Albis Nusa Wisata memiliki pusat di banjarbaru dan sudah memiliki cabang diberbagai wilayah salah satunya adalah yang berada di daerah kelua. PT. Albis Nusa Wisata Cabang Kelua sudah berdiri sejak 2013 kira-kira hampir 9 tahun lamanya, dari awal pendirian sendiri PT. Albis Nusa Wisata Cabang Kelua hanya dikelola oleh bapak Syukran sendiri dibantu oleh anak-anak juga istri beliau. Dengan kata lain PT. Albis Nusa Wisata Cabang Kelua adalah suatu travel yang dikelola dan karyawannya pun terdiri atas keluarga sendiri dan tidak berasal dari luar. Atas alasan ini jugalah PT. Albis Nusa Wisata Cabang Kelua dikelola menggunakan asas kekeluargaan.

##### **2. Sejarah berdirinya PT. Albis Nusa Wisata Cabang Kelua**

PT. Albis Nusa Wisata adalah travel yang menyediakan jasa tour travel, terutama haji dan umroh. PT. Albis Nusa Wisata berdiri pada 15 Mei 2004 dan berkantor pusat di jalan Jl. Bukit Duri Tanjakan No. 65 Rt. 01/Rw. 11 Tebet, DKI Jakarta, Jakarta Selatan 12840. Travel ini mempunyai tiga kantor cabang yang beralamat di Jl. Dr. Saharjo, sawo IV

no. 31 A Jakarta Selatan, Jl. A. Yani Km. 36 Simpang Empat, Banjarbaru Kalimantan Selatan.<sup>1</sup>

Seiring semakin maju teknologi dan berkembangnya pangsa pasar PT. Albis Nusa Wisata memperluas cabang-cabangnya. Diantara cabang dari travel tersebar di DKI Jakarta, Aceh, Banjarmasin, Bekasi, Yogyakarta, Palembang, Jawa Timur, Pekanbaru, Mentawai Baru, Banjarnegoro 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.

Salah satu cabang yang dimiliki yakni cabang kelua yang didirikan oleh bapak H Syukran pada tahun 2013. Sebelum didirikannya cabang kelua ini bapak H Syukran sendiri sudah sejak lama menggeluti bidang tour travel. Seiring bertambahnya tahun bapak H. Syukran berkeinginan untuk mendirikan travel yang dikelola sendiri. Dengan begitulah bapak H. Syukran berdiri pada tahun 2013 bertempat dikelua.

---

<sup>1</sup> Wawancara dengan H.Syukran, profesi sebagai pemilik PT. Albis Nusa Wisata Cabang Kelua, Kelua 17 juni 2022

### 3. Visi dan Misi PT. Albis Nusa Wisata

#### a. Visi

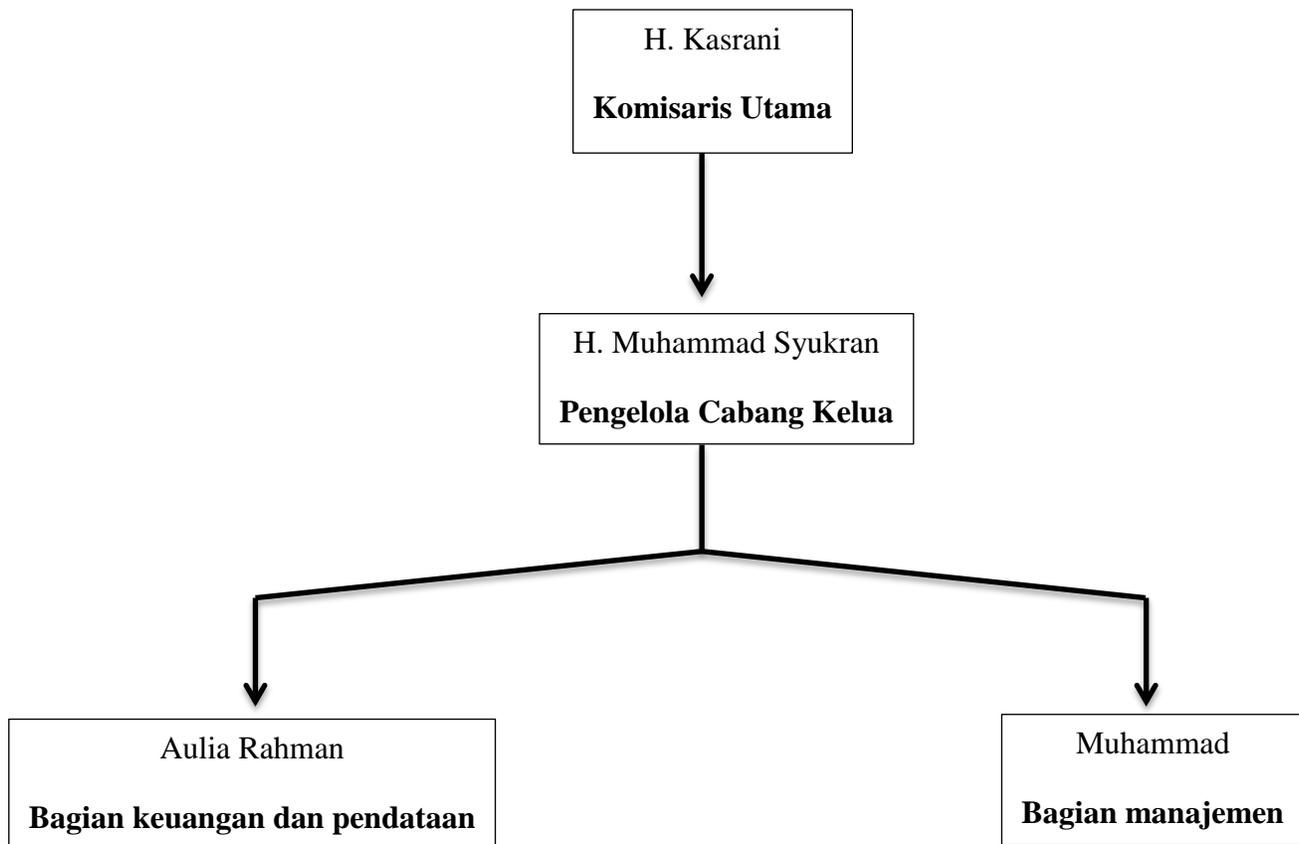
Menjadikan PT. Albis Nusa Wisata sebagai salah satu Agent besar yang berskala nasional secara keseluruhan dengan mengedepankan pelayanan prima dalam segala bentuk servicenya baik dalam hal tiketing, tour ataupun pelayanan umroh dan haji.

#### b. Misi

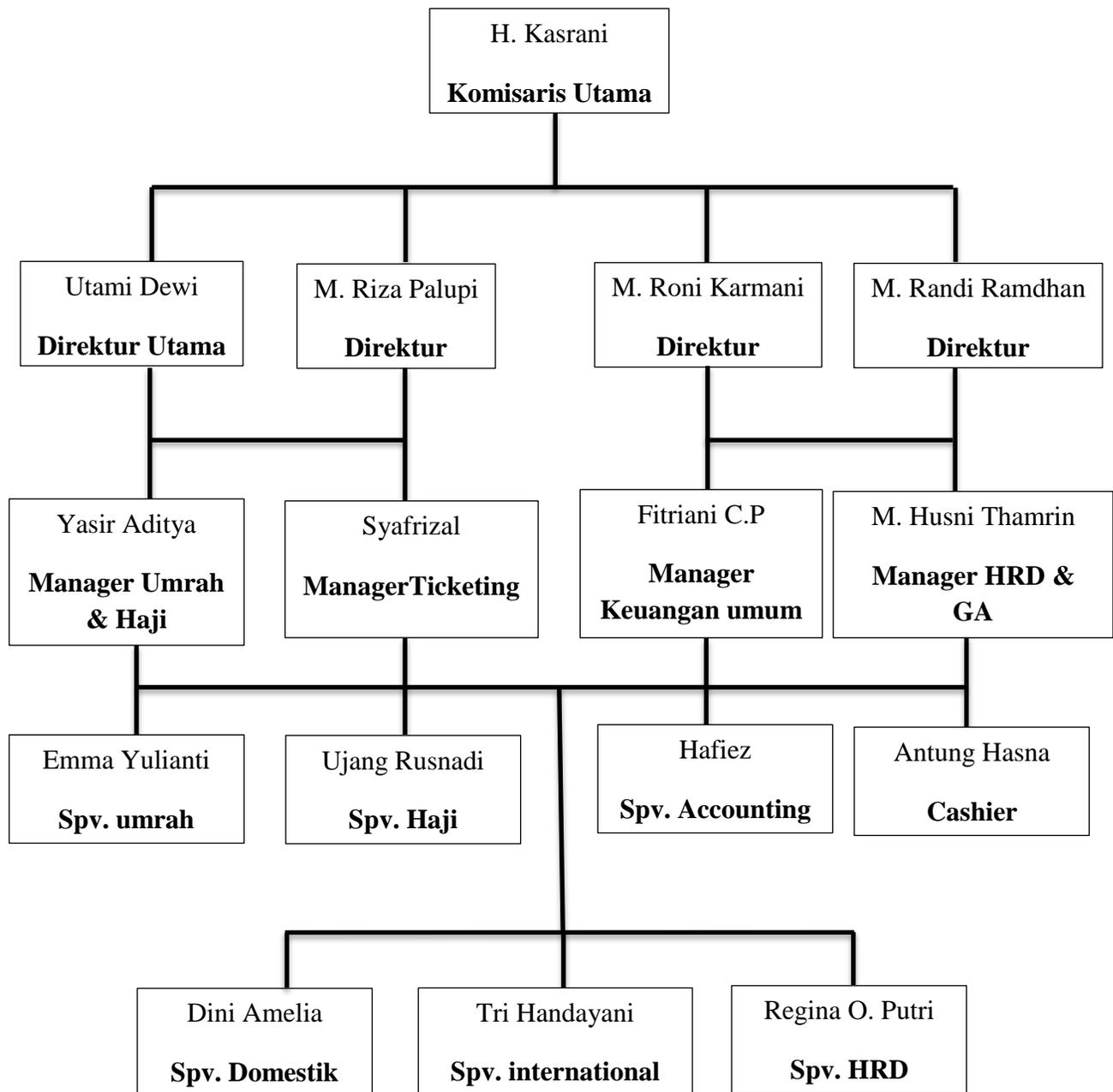
Mampu mengembangkan pangsa pasar dengan optimal dengan memberikan pelayanan serta fasilitas-fasilitas terbaik bagi para pelanggan diseluruh nusantara.

Untuk mencapai visi dan misi ini PT. Albis Nusa Wisata cabang kelua melakukan pelayanan terbaik yang bisa dilakukan kepada jamaah yang menggunakan jasa dari travel mereka. Sehingga dengan adanya pelayanan yang baik jamaah akan merasa nyaman dan selalu percaya dan menggunakan jasa travel. Pelayanan yang baik tentu didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas.

## c. Struktur Organisasi



1.1 Gambar Struktur Organisasi PT. Albis Nusa Wisata Cabang Kelua



1.2 Gambar Struktur Organisasi PT. Albis Nusa Wisata Banjarmasin (Pusat)

#### 4. Latar belakang pendidikan di PT. Albis Nusa Wisata Cabang Kelua

##### a. Biodata karyawan

1) Nama : Aulia Rahman

Jenis kelamin : Laki-laki

Jabatan : karyawan

Bapak Aulia Rahman memiliki latar belakang pendidikan strata satu dengan jurusan pendidikan teknik sipil disuatu universitas.

2) Nama : Muhammad

Jenis kelamin : laki-laki

Jabatan : karyawan

Bapak Muhammad memiliki latar belakang pendidikan strata satu jurusan ilmu komunikasi dan juga lulusan strata dua disebuah universitas negeri.

Pendidikan dari karyawan sendiri tidak memiliki hubungan dengan bidang jasa yang sedang digeluti. Menurut bapak H. Syukran karena karyawan sendiri berasal dari orang yang berpendidikan maka ketika pelaksanaan tugas yang diberikan akan mudah mengerti yang perlu dilakukan. Kemudian juga ditambah dengan pelatihan-pelatihan yang disediakan oleh travel PT. Albis Nusa Wisata.

## 5. Pelatihan-pelatihan dan aturan-aturan (*regulasi*)

### a. Pelatihan-pelatihan

Ada dua pelatihan yang didapatkan oleh karyawan PT. Albis Nusa Wisata

1) Pelatihan yang diberikan secara langsung oleh pengelola travel terhadap karyawannya para karyawan PT. Albis Nusa Wisata Cabang Kelua mempelajari pekerjaannya sambil mengerjakannya secara langsung

2) Pelatihan yang berikutnya adalah pelatihan yang dilakukan setiap setengah setahun sekali agar para karyawan dapat diberi pengetahuan secara teori dan kemudian dipraktekkan ketika melaksanakan pekerjaan.

Pendidikan yang didapat oleh karyawan berupa pengetahuan beberapa materi diantaranya, Overview Industri tour and travel/Pengantar Pariwisata dan potensi Bisnis Tour & Travel, pengetahuan tentang bagaimana memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggan, Sistem Reservasi Online, Auto Booking, Auto Issued, laporan Cashflow dan juga pengetahuan yang memang diperlukan karyawan dalam pelaksanaan pekerjaan dilapangan. Narasumber dari pelatihan pendidikan disediakan oleh manajer yang berada dipusat. Sehingga narasumber adalah orang ahli ditiap bidangnya.

Salah satu pelatihan yang diikuti beberapa kali berbentuk seperti berikut:

Tabel 4.5 Pelatihan yang Diikuti Karyawan

Pertemuan	Materi
Pertemuan pertama	<i>Overview</i> Industri tour and travel/Pengantar Pariwisata dan potensi Bisnis Tour & Travel
Pertemuan kedua	pengetahuan tentang bagaimana memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggan
Pertemuan ketiga	Sistem Reservasi Online, <i>Auto Booking</i> , <i>Auto Issued</i>
Pertemuan keempat	Stafing dalam <i>Tour</i> dan Travel/menetapkan standar kompetensi SDM bidang <i>Tour</i> dan Travel

b. Aturan-aturan

Peraturan-peraturan yang terdapat beberapa aturan yang mengatur karyawannya dalam pekerjaannya diantaranya yaitu

- 1) Usia pensiun ditetapkan sebagai berikut :
  - a) Direksi: 60 (enam puluh) tahun.
  - b) Manager s/d Wakil Direksi: 55 (lima puluh lima) tahun.
  - c) Non-staf s/d Supervisor dengan jam kerja non-shift ataupun shift : 50 (lima puluh) tahun dan dapat diperpanjang sampai usia 55 (lima puluh lima) tahun sesuai kondisi dan kebutuhan perusahaan.
- 2) Untuk aturan waktu kerja
  - a) Hari Senin s.d. Jumat : 08.30 - 12.00 & 13.00 - 17.30 waktu setempat
  - b) Istirahat selama 1 jam : 12.00 - 13.00 waktu setempat Istirahat
  - c) Hari Jumat : 11.30 - 13.00 waktu setempat

- d) Hari Sabtu : Libur
- e) Setiap pegawai wajib datang ke tempat kerja dan masuk kerja sebelum waktu kerja yang telah ditetapkan
- 3) Untuk tujuan pembinaan, maka bagi setiap pegawai yang melakukan pelanggaran Tata Tertib Peraturan Perusahaan dari mulai tingkat kesalahan terkecil apapun akan diberikan sanksi
- 4) Skorsing dapat diberikan kepada pegawai yang telah mendapat Surat peringatan III (Ketiga) atau melakukan tindakan yang merugikan perusahaan
- 5) Jam kerja di perusahaan adalah minimal 40 jam kerja per minggu sesuai dengan Keputusan Menakertrans No. 102/VI/2004. Jam kerja normal bagi karyawan adalah 5 (lima) hari kerja, pukul 08.30 sampai dengan 17.30 WIB.
- 6) Setiap karyawan mempunyai waktu istirahat pukul 12.00-13.00 atau 1 Jam istirahat.
- 7) Setiap Karyawan wajib hadir dan bekerja pada waktu yang telah ditetapkan sesuai jadwal kerjanya.
- 8) Karyawan, selain yang dikecualikan oleh Direktur, sebelum dan sesudah melakukan kerja wajib melakukan absensi (Pencatatan manual *finger print* yang disediakan oleh Perusahaan.

- 9) Mengabaikan kewajiban melakukan absensi ini dianggap sebagai mangkir atau cuti, kecuali jika ada penjelasan seperti sakit, perjalanan dinas, dan lain-lain..
- 10) Perhitungan absensi dapat menjadi dasar pemberian uang hadir atau makan, untuk penilaian kinerja karyawan yang bersangkutan serta untuk penerapan sanksi administratif bila mana perlu.
- 11) Keterlambatan masuk kerja mencapai 30 (tiga puluh) menit dan atau datang terlambat lebih dari 3 (tiga) kali dalam 1 (satu) bulan dianggap melanggar tata tertib, dan akan mendapatkan sanksi administratif kecuali bila telah diberitahukan dan mendapat izin dariatasan langsung.
- 12) Karyawan yang tidak masuk kerja lebih dari 1 (satu) hari karena sakit diwajibkan membawa surat keterangan dokter dan menyerahkan kepada HRD langsung pada hari pertama masuk kerja kembali.
- 13) Ketidakhadiran tanpa pemberitahuan akan dikenakan sanksi Administrasi

## **B. Analisis Data**

Berdasarkan hasil dari wawancara yang dilakukan penulis untuk menemukan fokus masalah yang meliputi visi dan misi, latar belakang pendidikan, pelatihan-pelatihan serta aturan-aturan yang terdapat di PT. Albis Nusa Wisata cabang Kelua dalam mengembangkan sumber daya manusianya Tentang bagaimanana

dalam sistem perencanaan sumber daya manusia dan pengembangan serta pelatihan karyawan, yang akan dibahas dalam uraian berikut ini:

### **1. Visi dan misi dari PT. Albis Nusa Wisata cabang Kelua**

Perencanaan adalah hal terpenting yang diperlukan oleh perusahaan agar tetap terarah, ada beberapa jenis perencanaan salah satu diantaranya adalah visi, misi, tujuan, strategi, kebijakan, produser dan aturan. Travel PT. Albis Nusa Wisata sendiri memiliki Visi dan misi yang dimiliki oleh PT. Albis Nusa Wisata berupa visi menjadi salah satu agen besar yang berskala nasional secara keseluruhan dengan mengedepankan pelayanan prima dalam segala bentuk service baik dalam hal *ticketing*, *tour* ataupun pelayanan umroh dan haji. Kemudian misi travel ini adalah mengembangkan pangsa pasar dengan optimal dengan memberikan pelayanan serta fasilitas terbaik bagi para pelanggan.<sup>2</sup>

Visi merupakan gambaran awal akan masa depan yang ingin dicapai. Hal ini sudah tergambar dari visi yang dimiliki PT. Albis Nusa Wisata yang memiliki visi agar menjadi agent travel berskala nasional. Sedangkan misi merupakan batas yang akan dikerjakan untuk mencapai visinya. Dengan inilah travel berusaha sebaik mungkin memberikan pelayanan kepada para jamaah

---

<sup>2</sup> Wawancara dengan bapak H. Syokran, tanggal 23 maret 2022 pukul 09.00 WITA, dikelua.

yang menggunakan jasa travel PT. Albis Nusa Wisata Cabang Kelua, agar visi yang ingin dicapai bisa terwujud.

Melihat adanya visi dan misi yang dimiliki oleh travel, PT. Albis Nusa Wisata Cabang Kelua sudah menerapkan sistem perencanaan dalam pengelolaan sumber daya manusianya juga dalam mengarahkan perusahaan mencapai tujuan yang pasti. Hal ini dikarenakan perencanaan adalah salah satu unsur terpenting agar perusahaan dapat berjalan secara efektif dan efisien. PT. Albis Nusa Wisata Cabang Kelua melakukan perencanaan berupa apa yang akan dikerjakan, kapan tindakan akan dilakukan, bagaimana cara melakukan, dan kenapa hal itu perlu dilakukan yang merupakan unsur yang perlu ada dalam sebuah perencanaan.

Dalam pencapaian visi dan misinya PT. Albis Nusa Wisata Cabang Kelua berusaha memberikan pelayanan yang terbaik serta semaksimal mungkin agar mendapat kepercayaan dari pengguna jasa. Perencanaan yang dimiliki oleh PT. Albis sudah membuat travel ini memiliki arah dan tujuan. Ditambah dengan adanya penanganan para karyawan dengan cara memberikan yang terbaik terhadap jamaah dalam mencapai visi yang ingin dicapai oleh travel. Dengan inilah travel tetap bisa bertahan dan makin memperluas pangsa pasar mereka yang bersesuaian dengan tujuan yang ingin mereka capai ketika dilaksanakan perencanaan tujuan yang ingin dicapai.

Kemudian selain visi dan misi perencanaan yang dilakukan juga diperlukan, yakni perencanaan karyawan dari suatu travel. Hal ini merupakan

salah satu unsur dari perencanaan dari siapa yang akan menjalankan rencana yang sudah tersusun dalam rangka menjalankan langkah-langkah yang akan dilakukan oleh suatu perusahaan. Perencanaan karyawan juga tidak lepas dari travel PT. Albis Nusa Wisata, perencanaan sumber daya manusia juga dilakukan oleh PT. Albis Nusa Wisata mulai dari jabatan tertinggi hingga terendah. Bagaimana *skill* yang diperlukan serta orang yang seperti apa yang akan ditempatkan di jabatan yang ada.

Berbeda dengan yang dilakukan oleh bagian yang berada di pusat, dari tiap-tiap cabang PT. Albis Nusa Wisata sendiri diberikan kuasa penuh bagaimana perencanaan yang akan dilakukan dalam merekrut karyawan serta melakukan perencanaan karyawannya. Hal ini juga berlaku pada PT. Albis Nusa Wisata Cabang Kelua yang memiliki sistem perencanaan terhadap karyawan mereka baik, bagaimana karyawan yang akan ditempatkan ataupun *skill* apa saja yang diperlukan agar perencanaan dari travel yang ingin dituju bisa.

Perencanaan dalam hal pelaksanaan sebelum menjalankan kegiatan, saat kegiatan berjalan dan ketika kegiatan berlangsung. Pada PT. Albis Nusa Wisata Cabang Kelua ketika akan melaksanakan pemberangkatan dilakukan pengarahan serta pengecekan persiapan-persiapan yang diperlukan oleh para karyawan, pengecekan ini dilakukan agar meminimalkan terjadinya kesalahan dalam pelaksanaan. Kemudian sebelum pemberangkatan dilakukan pelaporan kepada pihak pusat. Pelaporan ini mulai dari data dari jamaah, pengurusan

paspor dan hal-hal yang diperlukan oleh jamaah dalam proses sebelum pemberangkatan.

Selanjutnya, sebelum pemberangkatan juga dilakukan pengarahan bukan hanya terhadap karyawan tetapi juga terhadap jamaah yang menggunakan jasa PT. Albis Nusa Wisata Cabang Kelua. Hal ini dilakukan agar jamaah bisa menjalankan ibadah haji dan umrah secara sempurna. Para jamaah akan diarahkan oleh karyawan dalam hal bagaimana pelaksanaan serta persiapan yang diperlukan sebelum pemberangkatan.

Perencanaan dalam ruang lingkup terakhir adalah berupa pengendalian. Pengendalian yang dilakukan oleh PT. Albis Nusa Wisata Cabang Kelua adalah pengendalian terdahulu, dimana pengendalian dilakukan diawal ketika perencanaan sebelum pemberangkatan. Dengan adanya perencanaan – perencanaan yang dilakukan sebelum pemberangkatan maka visi dan misi yang akan dituju oleh travel akan lebih cepat tercapai. Hal ini kembali lagi kepada pelayanan yang diberikan dari segi persiapan yang sudah matang sebelum pemberangkatan jamaah. Dengan inilah jamaah yang puas terhadap pelayanan akan kembali menggunakan jasa dari travel dan memberikan kepercayaan secara penuh.

Perencanaan seperti promosi juga dilakukan melalui web dan juga melalui cara promosi langsung terhadap jamaah. Rencana promosi dilakukan agar sebelum pelaksanaan promosi secara langsung kepada masyarakat luas. Hal

ini juga memerlukan perencanaan di awal agar semua hal tetap sejalan dan searah dengan visi dan misi yang ada.

## **2. Latar belakang dari pendidikan tiap karyawan**

Suatu perusahaan dalam mengerjakan serta menjalankan perusahaannya pasti memerlukan sumber daya manusia yakni karyawan, tak terkecuali PT. Albis Nusa Wisata Cabang Kelua. Karyawan adalah salah satu unsur terpenting dalam penggerak perusahaan. Dengan adanya karyawan yang berpendidikan maka pekerjaan bisa dilakukan secara efektif dan efisien.

Salah satu cara agar mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kriteria yang diinginkan, maka dilakukanlah rekrutmen. Pada PT. Albis Nusa Wisata Cabang Kelua tidak dilakukan rekrutmen karyawan. Hal ini dikarenakan semua karyawan diperoleh dari keluarga pengelola sendiri. Atas dasar itulah karyawan yang dimiliki oleh PT. Albis Nusa Wisata Cabang Kelua memiliki latar belakang pendidikan yang tidak berkaitan dengan pekerjaan yang sedang digeluti.

Dalam rekrutmen dilakukan penilaian latar belakang pendidikan karyawan apakah memiliki kaitan atau tidak dengan pekerjaan yang akan diserahkan. Dengan adanya rekrutmen maka proses dari pengorganisasian dalam suatu organisasi akan sangat terbantu. Pengorganisasian merupakan

langkah selanjutnya dari perencanaan yang memiliki fungsi pengelompokan dalam pembagian kerja.

PT. Albis Nusa Wisata Cabang Kelua sendiri tidak melakukan pengorganisasian seperti yang dijelaskan sebelumnya. Selain dalam pengorganisasian yang tepat diperlukan karyawan yang ahli dibidangnya, tapi juga harus ada pembagian kerja yang pasti untuk tiap karyawan. Karyawan yang dimiliki PT. Albis Nusa Wisata Cabang Kelua tidak memiliki latar belakang pendidikan yang berhubungan dengan bidang yang digeluti, sehingga penempatan karyawan bukan berdasarkan latar belakang pendidikan. Meskipun para karyawan sudah menerima pelatihan-pelatihan agar bisa mengerjakan tugas-tugas yang diberikan oleh pengelola. Penetapan tugas-tugas karyawan yang akan dilakukan juga dilakukan secara objektif setelah dilakukan pertimbangan pemilihan berdasarkan keahlian dari tiap karyawan miliki.

Sebagai perusahaan yang menyediakan jasa tour travel, PT. Albis Nusa Wisata cabang Kelua tentu memiliki karyawan sebagai tenaga penggerak dalam pelaksanaan perencanaan. Dalam PT. Albis Nusa Wisata cabang Kelua tidak melakukan penarikan karyawan dalam proses manajemennya, hal ini dikarenakan PT. Albis Nusa Wisata cabang Kelua dibangun atas dasar asas kekeluargaan. Dengan adanya asas kekeluargaan inilah travel ini tidak

melakukan penarikan karyawan dari luar dan lebih memilih kepercayaan kepada keluarga dalam menjalankan tugas tiap pekerjaan.

Pekerjaan seperti proses pendataan pemberangkatan seperti paspor akan dilakukan oleh karyawan yang merupakan anak dari pengelola namun ini juga bisa dilakukan oleh pengelola langsung, baru ketika semua data yang dibutuhkan selesai dikirimkan ke pusat yang berada di Banjarmasin, dengan adanya pengorganisasian tiap karyawan pengelola berharap dapat membuat pelatihan secara tidak langsung selain merupakan tugas mereka tapi juga mengajarkan bagaimana melakukan pendataan serta pengelolaan travel sendiri.

Dikarenakan tanpa adanya penarikan karyawan dan karyawan hanya berasal dari keluarga yang walau pun memiliki pendidikan yang tinggi, namun latar belakang pendidikan dari tiap karyawan tidak memiliki hubungan dengan bidang yang digeluti. Dengan tidak ada hubungan antara latar belakang pendidikan dengan bidang yang dikerjakan, sedikit banyaknya ada perbedaan yang dimiliki ketika karyawan yang dimiliki memiliki latar belakang pendidikan yang sesuai dengan bidang yang dikerjakan. Pengetahuan serta pengalaman yang didapat memiliki hal yang bersesuaian apa yang diketahui ketika menempuh pendidikan.

Pada PT. Albis Nusa Wisata Cabang Kelua seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa karyawan berasal dari keluarga, sehingga tidak ada perencanaan dalam perekrutan karyawan. Akan tetapi dari tiap karyawan dilakukan rencana pelatihan-pelatihan yang akan diikuti oleh karyawan. Sehingga karyawan yang dimiliki tetap bisa memenuhi standar dari pelayanan yang baik dan sigap terhadap kebutuhan jamaah.

Kemudian ketika pelaksanaan dari rencana kegiatan, karyawan perlu pembagian kerja yang pasti. Hal ini sesuai dengan konsep pengorganisasian dalam manajemen organisasi. Akan tetapi PT. Albis Nusa Wisata Cabang Kelua dari pihak pusat sendiri memberikan hak penuh terhadap pengelola tiap cabang dalam memajemen karyawannya. Dengan atas dasar inilah pengelola dari PT. Albis Nusa Wisata Cabang Kelua sendiri lebih memilih pembagian kerja berdasarkan asas kekeluargaan, sehingga pekerjaan dilakukan bersama-sama dan dilaksanakan bersama-sama dari awal perencanaan hingga akhir dari kegiatan itu sendiri.

Selama proses perencanaan dari sumber daya manusia hingga proses pembagian kerja, tentu ada penggerak dan pengarahan agar karyawan bisa memiliki gairah dalam melaksanakan pekerjaan. Pengarahan di PT. Albis Nusa Wisata Cabang Kelua memang secara garis besar berasal dari pusat akan tetapi kuasa dari pengarahan terhadap karyawan secara langsung tetap dilimpahkan kepada pengelola cabang. Ketika pendataan dari tiap jamaah per

tiap tahunnya baru dilakukan pelaporan terhadap pusat, baik terkait laporan perkembangan jamaah dan hal lain sebagainya.

Pengawasan yang dilakukan pengelola tiap cabang terhadap karyawan yang ada, dinilai dari kinerja karyawan terhadap pelayanan yang diberikan. Semakin puas pelanggan yang menggunakan jasa dari travel maka karyawan yang dimiliki dianggap memiliki kualitas yang dibutuhkan oleh travel.

### **3. Pelatihan-pelatihan yang dilakukan oleh PT. Albis Nusa Wisata cabang Kelua**

PT. Albis Nusa Wisata Cabang Kelua menyediakan pelatihan untuk semua karyawannya. Hal ini dikarenakan seberapa pentingnya suatu pelatihan. Pelatihan dalam suatu perusahaan memiliki tujuan tersendiri yakni untuk menyiapkan pekerjaan yang akan dilakukan dimasa kini. Dengan adanya pelatihan yang disediakan oleh pengelola untuk tiap karyawannya, bukan hanya sebagai fasilitas untuk karyawan tetapi juga dapat membantu menambah pengetahuan dan pengalaman karyawan. Dengan inilah karyawan yang dimiliki oleh suatu perusahaan bisa sangat mempengaruhi dalam mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Pada PT. Albis Nusa Wisata Cabang Kelua tersedia pelatihan metode *on job the training* yang merupakan metode yang paling banyak digunakan oleh suatu perusahaan. Pelatihan yang dimaksud adalah dimana para karyawan

mempelajari pekerjaannya sambil mengerjakan secara langsung. Hal ini karena pelatihan yang diberikan oleh pengelola berfokus pada rotasi pekerjaan. Pelatihan diadakan agar lebih melatih karyawan serta membantu mengembangkan skill dari karyawan yakni berupa pendidikan secara langsung yang diberikan langsung oleh pengelola travel.

Dalam pengembangan karyawannya pengelola PT. Albis Nusa Wisata Cabang Kelua berfokus pada pengembangan informal. Pengembangan informal adalah pengembangan yang lebih banyak dilakukan oleh keinginan dari karyawan sendiri, baik dalam mengembangkan diri melalui semangat karyawan dalam pekerjaan maupun karyawan mengembangkan dirinya melalui buku-buku pengetahuan yang memiliki hubungan dengan pekerjaan yang sedang dikerjakan.

Kemudian PT. Albis Nusa Wisata Cabang Kelua juga mengembangkan karyawannya dengan pengembangan formal. Pengembangan formal yaitu pendidikan dan pelatihan yang didapat baik oleh perusahaan maupun dilaksanakan oleh lembaga pelatihan. Dalam kasusnya, pelatihan yang didapat oleh PT. Albis Nusa Wisata Cabang Kelua lebih berfokus kepada fasilitas yang diberikan oleh perusahaan. Hal ini karena travel sendiri dituntut memberikan pelayanan terbaik terhadap jamaah. Dengan adanya pelatihan serta pengembangan yang disediakan oleh travel, maka diharapkan dapat menambah pengetahuan serta pengalaman karyawan sehingga dapat memberikan pelayanan secara maksimal.

Selain itu, dengan adanya pengembangan itu sendiri di harapkan bisa meningkatkan kualitas dan kuantitas dari pekerja. Pelatihan serta pendidikan memiliki peran penting membantu karyawan untuk bisa mengerjakan pekerjaan yang akan dilakukan agar lebih maksimal. Program dari pelatihan dan pengembangan dirancang untuk meningkatkan prestasi serta mengurangi penyelesaian pekerjaan yang tidak sesuai dengan apa yang diinginkan.

Selain untuk kepentingan perusahaan, pelatihan dan pengembangan juga dilakukan sebagai bentuk penggerak dari karyawan oleh pengelola. Penggerak memiliki arti cara atau metode pendorong agar karyawan bisa mencapai tujuan perusahaan atas dasar kemauan sendiri, dengan ini maka pekerjaan akan dilakukan secara maksimal tanpa paksaan dari siapapun. Dalam lingkupnya pelatihan yang diberikan oleh PT. Albis Nusa Wisata Cabang Kelua termasuk kedalam fasilitas yang disediakan oleh pemimpin terhadap karyawan.

Pengembangan serta pelatihan inilah yang menjadi tombak utama terlahirnya karyawan di PT. Albis Nusa Wisata Cabang Kelua yang memiliki pengetahuan serta pengalaman. Apabila karyawan sudah memiliki ini, maka jamaah yang menggunakan jasa bisa diberikan pelayanan yang baik. Pelayanan yang baik disini meliputi bagaimana karyawan memberikan pelayanan apabila ada keluhan ataupun hal yang kurang terhadap jamaah. Seberapa memahaminya jamaah terhadap apa yang diperlukan oleh jamaah serta cara karyawan agar mendapat kepercayaan jamaah.

PT. Albis Nusa Wisata Cabang Kelua melakukan perencanaan pelatihan melalui pelaksanaan secara langsung dan teori. Dimana setiap akan dilakukan pekerjaan akan dilakukan pengarahan baik secara teori maupun pemahaman terhadap karyawan. Metode yang digunakan *on job the training* yang merupakan melatih seseorang mempelajari suatu pekerjaan sambil mengerjakannya. Seperti *coaching* memaksimalkan diri terhadap semua potensi yang ada dalam diri, magang bagi karyawan baru juga termasuk metode *on job the training*. Dengan adanya metode pelatihan yang dilakukan sambil memahami pekerjaan inilah bukan hanya pekerjaan yang dilakukan bisa sambil dikerjakan tapi juga memberi pengalaman secara langsung terhadap karyawan. Dengan berdasarkan perencanaan pelatihan melalui metode pelatihan *on job the training* inilah pelatihan dari karyawan dilakukan oleh PT. Albis Nusa Wisata Cabang Kelua. Selain metode ini juga ada pendidikan secara berkala seperti dijelaskan sebelumnya akan tetapi fokus utama adalah pelatihan secara langsung, yakni menggunakan metode pelatihan yang dijelaskan sebelumnya.

Pengorganisasian yang dilakukan saat pelatihan secara langsung berdasarkan pemahaman dari tiap karyawan dan bagaimana kebutuhan yang di perlukan oleh karyawan dalam mengembangkan *skill*nya. Berdasarkan hasil dari wawancara dengan pengelola langsung meski tidak memiliki pengetahuan berdasarkan pekerjaan yang dilakukan, pengalaman yang didapatkan melalui pelatihan yang didapat bisa menyeimbangi kebutuhan dari jamaah yang

menggunakan jasa. Dengan hal inilah karyawan mampu memberikan pelayanan yang terbaik.

Kemudian *actuathing* dari pelatihan-pelatihan yang dilakukan oleh PT. Albis Nusa Wisata Cabang Kelua terhadap karyawannya selain pelatihan yang didapat merupakan fasilitas yang diberikan oleh perusahaan terhadap karyawannya. Pelatihan juga sebagai penambah wawasan sehingga membangun motivasi karyawan agar bisa memberikan yang terbaik untuk jamaah yang menggunakan jasa travel.

#### **4. Aturan-aturan yang ada diPT. Albis Nusa Wisata cabang Kelua**

Pengawasan sangat penting dalam berjalannya proses pengembangan sumber daya suatu lembaga, lebih khusus lagi terhadap sumber daya manusianya yakni karyawan. Pengawasan juga diartikan proses yang dilakukan untuk memastikan semua rangkaian yang dilakukan berjalan sesuai dengan target yang diharapkan serta yang ingin dicapai, sekalipun ketika pelaksanaannya terjadi perubahan dalam pelaksanaannya karena adanya penyimpangan-penyimpangan.

Pada PT. Albis Nusa Wisata cabang Kelua pengawasan adalah hal yang sangat penting agar tetap membuat semua perencanaan serta tujuan yang ingin dicapai travel tetap bisa dicapai. Hal ini dikarenakan sistem pengembangan karyawan yang dilakukan oleh pengelola terhadap karyawan adalah

pendidikan secara langsung yakni dituntut terjun langsung kelapangan dan menghadapi hal-hal yang terjadi dilapangan secara langsung.

Langkah-langkah yang dilakukan pengelola dalam mengawasi, apakah karyawan bisa berkembang saat pelaksanaan adalah melalui evaluasi terhadap jamaah. Kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh tiap karyawannya. Pelayanan yang diberikan oleh tiap karyawan memberikan kesan yang diharapkan oleh travel. Meskipun ada evaluasi secara eksternal yakni melalui jamaah, evaluasi yang bersifat internal tidak dilakukan oleh pengelola selain karyawan diawasi secara langsung oleh pengelola, dalam travel juga menggunakan asas kekeluargaan sehingga evaluasi yang dilakukan hanya melalui jamaah yang menggunakan jasa travel sehingga makin puas jamaah maka semakin berhasil juga travel dalam mencapai tujuan mereka.

Dalam PT. Albis Nusa Wisata cabang Kelua tidak ada aturan yang mengikat untuk tiap karyawannya, hal ini dikarenakan travel menggunakan asas kekeluargaan selain ini juga dikarenakan travel ini ada usaha milik keluarga tapi juga dengan asas kekeluargaan pengelola percaya dapat membangun keharmonisan dari dalam agar memotivasi serta semangat untuk melakukan pekerjaan secara maksimal.

Dari segi perencanaan terhadap aturan sendiri, PT. Albis Nusa Wisata cabang Kelua memiliki aturan yang memang berasal dari pusat. Aturan yang terdapat dipusat dapat diketahui secara garis besar oleh pengelola travel pada saat akan melakukan pendirian cabang saat serah terima. Aturan-aturan yang

secara umum ada pada pusat seperti jam masuk kerja ataupun perihal kehadiran berlaku juga secara garis besar terhadap para karyawan di PT. Albis Nusa Wisata cabang Kelua. Akan tetapi seperti yang dijelaskan sebelumnya aturan-aturan yang ada tidak terlalu mengikat karyawan karena pengelola lebih mengedepankan asas kekeluargaan serta rasa tenggang rasa antar keluarga.

Dalam aturan-aturan dilapangan terhadap karyawannya PT. Albis Nusa Wisata cabang Kelua memiliki cara tersendiri, yakni dengan mengedepankan kepuasan dari pelanggan mereka terhadap layanan yang diberikan. PT. Albis Nusa Wisata sendiri memberikan kuasa secara penuh terhadap tiap cabang dalam mengatur serta mengontrol karyawannya. Akan tetapi, setiap kali sebelum adanya pemberangkatan haji dan juga secara berkala pelaporan terhadap perkembangan yang dilakukan tiap cabang akan dilaporkan kepada pusat.

Pengawas dari tiap cabang adalah para manger yang berada dipusat yang kemudian akan dilaporkan pada komisaris utama. Aturan-aturan yang ada pada tiap cabang tetap berdasarkan kuasa dari pengelola tiap cabang. Hal terpenting adalah tujuan dari adanya peraturan itu sendiri agar tujuan bisa dicapai. Sehingga selama tujuan dapat tercapai dengan cara menghasilkan kepuasan pelanggan serta tetap memberika laporan terhadap pusat secara berkala, aturan-aturan yang diberikan terhadap masing-masing karyawan cabang diberikan secara penuh kepada pengelola cabang.

Dalam pengawasan yang berjalan dalam pengembangan karyawannya meskipun tidak melakukan evaluasi secara internal dan hanya melakukan evaluasi secara eksternal, fungsi dari pengawasan tetap terlihat. Hal ini dilihat dari indikasi berikut ini:

a. Mengevaluasi keberhasilan dalam mencapai tujuan serta target

Dalam pelaksanaannya PT. Albis Nusa Wisata cabang Kelua walau tanpa ada aturan yang mengikat terhadap karyawannya dan hanya melakukan evaluasi secara eksternal, setiap karyawan memiliki tanggung jawab yang besar didalam diri mereka masing-masing. Dengan adanya rasa tanggung jawab serta motivasi yang dimiliki oleh tiap karyawan, evaluasi yang didapat dari jamaah selalu mencapai target yang ingin dituju oleh travel sendiri.

b. Mengambil langkah koreksi atas penyimpangan yang terjadi

Dalam pelaksanaannya pengelola ketika terjadi penyimpangan akan selalu memberikan jalan keluar, agar kenyamanan jamaah selalu jadi prioritas oleh PT. Albis Nusa Wisa cabang Kelua.

c. Melakukan berbagai alternatif terhadap penyimpangan ketika menyampai tujuan

PT. Albis Nusa Wisata cabang Kelua ketika terjadi penyimpangan berusaha sebaik mungkin dalam memberikan pelayanan terhadap jamaahnya, sehingga apabila terjadi masalah

ataupun ketika para jamaah secara pribadi punya kendala ketika dilapangan akan selalu dibantu oleh karyawan secara maksimal agar tetap menjalankan ibadah hajinya secara nyaman.