BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tampaknya di era modern ini sering kali kita mendengar kata 'manajemen'. Kata ini tidak asing lagi ditelinga manusia. Manajemen erat kaitannya dengan konsep lembaga atau organisasi.[1] Secara harfiah manajemen berarti mengatur (*to manage*), sedangkan secara global manajemen adalah proses pengelolaan dan pengaturan yang sistematis dengan cara mendayagunakan sumber daya yang dimiliki guna mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Secara lebih spesifik menurut George Terry, yang dikutip oleh Aun Falestien Faletehan, manajemen berarti,

> "suatu proses khusus yang terdiri dari tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian yang diarahkan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran organisasi yang telah disusun melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki."[2]

Sedangkan Yayat M. Herutijo, manajemen diartikan "sebagai usaha mengendalikan dan menggerakkan orang lain dalam rangka mencapai tujuan yang diinginkan dengan cara kerja tim (*team work*)."[3] Lebih lanjut Agus Dharma mengartikan manajemen sebagai "proses mencapai hasil melalui orang lain dengan memaksimumkan pendayagunaan sumber daya yang tersedia."[4] Dari keseluruhan pendapat beberapa ahli dapat disimpulkan

---

[1] Ernie Tisnawati dan Kurniawan Saefullah, 2010, *Pengantar Manajemen*, Kencana, Jakarta, hal. 100.
[2] Aun Falestien Faletehan, 2010, *Dasar-Dasar Manajemen*, Unipress, Surabaya, hal. 1-3.
[3] Yayat M. Herutijo, 2001, *Dasar-Dasar Manajemen*, Grasindo Pustaka, Bogor, hal. 2.
[4] Agus Dharma, 2003, *Manajemen Supervisi*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, hal.1.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bahwa manajamen adalah suatu proses yang menggerakkan sumber daya manusia melalui perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian yang diarahkan untuk mencapai hasil dan tujuan dengan cara bekerja sama (*team work*).

Dalam upaya peningkatan tujuan perusahaan, berbagai usaha semakin digalakkan. Semua hal yang terkait dengan upaya peningkatan profesionalisme menjadi semakin penting dan memiliki posisi strategis untuk selalu dilakukan secara terus-menerus, berlanjut, dan berkesinambungan.[5] Tujuannya, agar kebutuhan akan tenaga-tenaga terampil yang sesuai dengan bidang pekerjaannya dapat terwujud sesuai harapan.

Ukuran profesionalisme diukur dari bagaimana perusahaan berjalan secara optimal. Optimal dalam perusahaan bisa disebut juga optimalisasi sumber daya manusi (SDM). SDM yang optimal yaitu "SDM yang handal dan berperan aktif dalam mengembangkan perusahaan."[6] Salah satu cara untuk mengoptimalkan SDM yaitu dengan mengadakan sistem audit (penilaian) kinerja.

Sistem menurut Hartono ialah "suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau menyelesaikan suatu sasaran tertentu."[7] Tujuan dari sistem sendiri ialah melakukan tahapan-tahapan yang akan

---

[5] M. Budiharjo, 2015, *Panduan Praktis Penilaian Kinerja Karyawan Cet.1*, Raih Asa Sukses, Jakarta, hal. 6.
[6] Ratih Maria Dhewi', *et.all*, *Analisis Pengaruh Efektlvltas Sistem Penilaian Kinerja Terhadap Motlvasl Kerja, Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan PT Coats Rejo Indonesia*, Jurnal Manaiemen Agribisnis, Vol. 3 No. 1 Maret 2006, Bandung, Institut Pertanian Bogor, hal. 1-17.
[7] Hartono, 2005, *Analisis dan Desain Sistem Informasi*, Graha Ilmu, Yogyakarta, hal. 34.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dijalankan oleh sumber daya manusia untuk mencapai target yang hendak dicapai. Adanya sistem akan memberikan suatu langkah atau tahapan-tahapan yang akan dijalankan perusahaan dengan dibantu oleh karyawan. Tahapan-tahapan itu bisa dilakukan dengan baik asalkan semua awak perusahaan (pemilik, *manager*, *supervisor*, staf dan karyawan) bekerja sama untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan. Dengan demikian, seberat atau sebesar apapun tujuan yang ingin dicapai akan terasa ringan dan mudah untuk mencapainya. Oleh karena itu, dalam sistem dibutuhkan pula audit (penilaian/pengujian) di dalam perusahaan/organisasi.

Lebih lanjut lagi teori yang dikemukakan oleh Michell Suharli mengenai audit, beliau menyatakan bahwa audit adalah "pengujian/penilaian yang independen, objektif dan mahir atas seperangkat laporan dari suatu perusahaan, baik dalam laporan keuangan maupun operasional perusahaan, dengan bukti penting yang mendukung."[8] Audit mengidentifikasi timbulnya penyelewengan dan penyimpangan yang terjadi dan kemudian membuat laporan yang berisi rekomendasi tindakan perbaikan selanjutnya. Audit merupakan salah satu alat pengendalian yang membantu dalam mengelola perusahaan dengan penggunaan sumber daya yang ada dalam pencapaian tujuan perusahaan dengan efektif dan efisien. Audit dirasa penting dilakukan oleh setiap perusahaan, supaya mengetahui kelebihan dan kekurangan kinerja perusahaan di setiap bidang pekerjaan. Dengan adanya audit (pengujian/penilaian), kekurangan yang terjadi bisa ditindak lanjuti dan

[8] Michell Suharli, 2005, *Audit Finansial Audit Manajemen dan Sistem Pengendalian Intern*, Unika Atma Jaya, Jakarta, hal. 37.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

diperbaiki, sedangkan kelebihan yang sudah ada bisa dikembangkan. Maka dari itu, perusahaan juga butuh kinerja.

Qurrotu Ayun berpendapat mengenai kinerja yang artinya "suatu kegiatan seseorang baik atau buruk dalam melakukan pekerjaan yang ditugaskan/ diberikan perusahaan."[9] Sedangkan kinerja menurut Mulyadi adalah "penentuan secara periodik efektifitas operasional organisasi, bagian organisasi dan karyawannya berdasarkan sasaran, standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya."[10] Dalam dunia usaha, perusahaan memerlukan kinerja tinggi. Pada saat yang bersamaan pula, karyawan memerlukan umpan balik atas hasil kerja mereka sebagai panduan bagi perilaku mereka di masa yang akan datang. Oleh sebab itu, untuk mengetahui hasil kinerja yang dicapai karyawan, maka pimpinan harus melaksanakan sistem audit (penilaian) kinerja.

Jadi, bisa disimpulkan dari beberapa teori di atas bahwasannya sistem audit (penilaian) kinerja karyawan merupakan suatu sistem yang bertujuan untuk membantu manajer perusahaan dalam menilai pencapaian suatu strategi melalui alat ukur finansial dan non finansial. Sistem pengukuran kinerja dapat dijadikan sebagai alat pengendalian organisasi, karena audit (pengukuran) kinerja diperkuat dengan menetapkan penghargaan (*reward*) dan hukuman (*punisment*).[11] Melaksanakan sistem audit (penilaian) kinerja karyawan akan memberikan manfaat bagi organisasi, tim, dan individu (karyawan). Penilaian kinerja mendukung tujuan menyeluruh organisasi

---

[9] Qurrotu Ayun, 2007, *Penilaian Kinerja (Performance Appraisal) pada Karyawan di Perusahaan*, Semarang, Universitas AKI, hal 75.
[10] Mulyadi, 2001, *Akuntansi Manajemen: Konsep, Manfaat, dan Rekayasa*, Edisi 3, Salemba Empat, Jakarta, hal. 10
[11] Indra Bastian, 2013, *Audit Sektor Publik*, Salemba empat, Jakarta, hal. 67.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dengan mengaitkan pekerjaan dari setiap pekerja dan manajer pada keseluruhan unit kerjanya.

Berdasarkan kondisi saat ini, sistem audit (penilaian) kinerja sangat diperlukan di suatu organisasi/perusahaan, dikarenakan seperti yang diungkapkan oleh Syarifudin yang dikutip oleh Dista Amalia Arifah bahwa sistem audit (penilaian) kinerja adalah

> "suatu usaha menilai efisiensi dan efektivitas kegiatan suatu organisasi dalam proses untuk mencapai tujuan organisasi yang kemudiaan efisiensi digunakan untuk menilai sebaik apakah pemakaian sumber daya suatu organisasi yang digunakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan efektivitas digunakan untuk menilai seberapa baik kebijakan-kebijakan organisasi tersebut untuk mencapai tujuan."[12]

Sedangkan pernyataan lain yang dikemukakan oleh Asri Laksmi Riani sistem audit (penilaian/pengujian) kinerja bisa diartikan "usaha perusahaan yang dilakukan secara terukur dan teratur terhadap kegiatan perseorangan ataupun kelompok dengan maksud untuk mencapai target kinerja perusahaan secara bersama-sama."[13]

Bahwa dengan adanya sistem audit (penilaian) kinerja akan meningkatkan kualitas kinerja karyawannya. Tanpa penilaian kinerja organisasi tidak mengetahui pertumbuhan dan penurunan kinerja karyawannya sehingga bisa mengakibatkan kehilangan kendali ataupun kehilangan kontrol yang baik dan optimal yang bisa mengakibatkan masalah terhadap sumber daya yang terdapat di dalamnya, seperti halnya penilaian kinerja karyawan pada lembaga *Tour and Travel* Umroh dan Haji dalam

---

[12] Dista Amalia Arifah, "Penerapan Audit Kinerja (Audit Operasional) Pada Sektor Swasta dan Pemerintah" *Jurnal Keuangan dan Bisnis*, Universitas Islam Sultan Agung Semarang, Vol. 4, No. 3, 2012, hal. 259

[13] Asri Laksmi Riani, 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia Masa Kini Cet. 1*, Graha Ilmu, Yogyakarta, hal. 55

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pemenuhan tujuan yang ditentukan. Dari pembahasan ini, maka terlihat bahwa sistem audit (penilaian) kinerja sangat diperlukan sekali dalam rangka untuk mengoptimalkan sumber daya manusia di dalam suatu organisasi. Dengan demikian, keberhasilan suatu organisasi dapat didukung oleh sistem audit kinerja yang bagus atau sesuai dengan seharusnya.

PT. Arofahmina *Tour and Travel* Umroh dan Haji merupakan perusahaan yang bekerja dalam bidang penyelenggara umroh dan haji plus yang dijalankan dengan izin dari PT. NABILA SURABAYA PERDANA. PT. AROFAHMINA *Tour and Travel* menyediakan berbagai paket dan juga haji umroh plus dengan bebagai fasilitas yang baik. PT. Arofahmina *Tour and Travel* terdaftar dengan izin perjalanan umroh dan haji plus terbaru, dengan SK Kemenag RI D/651 2014. PT. Arofahmina *Tour and Travel* juga berusaha memaksimalkan dalam melayani pelanggan PT. Arofahmina.

PT. Arofahmina *Tour and Travel* menghadapi kompetisi yang ketat dalam penyedia jasa perjalanan umroh dan haji plus. Perusahaan ini memiliki fasilitas tinggi dan memiliki predikat yang baik dari jamaah yang telah melakukan jasa perusahaan ini, dikarenakan perusahaan mempunyai beberapa keunikan atau keunggulan yang berbeda dari perusahaan lain. Keunggulan dan keunikan perusahaan tersebut ialah memiliki profil perusahaan (*profil company*), brosur, pelayanan, dan keterangan secara *online* yang dipublikasikan dengan media internet (*website*). Penemuan-penemuan yang didapatkan di Arofahmina *Tour and Travel* mengenai sistem audit (penilaian) kinerja hanya dilakukan oleh satu orang.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Berdasar latar belakang tersebut, maka penelitian ini ingin lebih mendalami sistem audit kinerja karyawan yang perlu dilakukan untuk mendapatkan suatu rumusan pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitas suatu organisasi. Sehingga dengan demikian organisasi dapat mencapai misi dan visinya. Dengan pemaparan ini maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang "*Analisis Sistem Audit Kinerja Karyawan dalam Optimalisasi Sumber Daya Manusia (Studi pada PT Arofahmina Tour and Travel Umroh-Haji Surabaya)*".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana analisis sistem audit kinerja karyawan dalam mengoptimalkan sumber daya manusia pada PT Arofahmina *Tour and Travel* Umroh dan Haji?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan perumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan yang ingin dicapai adalah:

1. Penjabaran sistem audit kinerja karyawan dalam optimalisasi sumber daya manusia pada Arofahmina *Tour and Travel* Umroh dan Haji Surabaya
2. Penjelasan cara perusahaan memberikan audit (penilaian) kinerja dalam upaya meningkatkan kualitas serta kompetensi sumber daya karyawannya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Penerapan sistem audit kinerja karyawan dalam optimalisasi sumber daya manusia.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat yang besar bagi organisasi. Peneliti melihat bahwa sistem audit (penilaian) kinerja dalam mengembangkan sumber daya manusia belum sepenuhnya berjalan dengan maksimal dan berjalan dengan lancar. Disisi lain, manfaat penelitian ini juga bermanfaat bagi lembaga jasa *Tour and Travel* lain. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk dilakukan sebab akan memberikan manfaat kepada pengelola *Tour and Travel* Haji dan Umroh dan beberapa manfaat yang lain sebagai berikut:

1. Kontribusi teoritik
   a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi pengembangan ilmu dan pengetahuan yang berhubungan dengan sistem audit manajemen, khususnya masalah yang berkaitan dengan sistem audit (penilaian) kinerja karyawan.
   b. Untuk meningkatkan pemahaman tentang sistem audit (penilaian) kinerja karyawan dalam optimalisasi sumber daya manusia (SDM) berdasarkan fakta dan praktek sesungguhnya.
   c. Sebagai bahan referensi untuk penelitian yang sama pada obyek dan lingkup penelitian yang berbeda serta dapat menambah perbendaharaan perpustakaan sehingga dapat memajukan disiplin ilmu yang diteliti.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Kontribusi Praktis

a. Memberikan informasi kepada manajemen *Tour and Travel* Umroh-Haji mengenai pentingnya audit (penilaian) kinerja karyawan yang berguna untuk menilai dan mengevaluasi kinerja manajemen sehingga terciptanya efektivitas dan efisiensi dalam organisasi perusahaan.

b. Sebagai bahan pertimbangan atau bahan informasi tambahan bagi pihak manajemen dalam memperoleh informasi yang akurat dan tepat dalam mengambil keputusan dimasa yang akan datang.

3. Kontribusi Kebijakan

Kontribusi kebijakan merupakan kontribusi hasil penelitian sebagai bahan pertimbangan pimpinan *Tour and Travel* Umroh-Haji dalam menetapkan peraturan yang terkait dengan permasalahan yang diangkat dalam penelitian.

E. Definisi Konsep

Konsep merupakan suatu unsur pokok daripada penelitian.[14] Adanya permasalahan dan kerangka teoritis yang jelas, dapat diketahui fakta-fakta mengenai fenomena yang menjadi pokok penelitian dan suatu konsep sebenarnya. Konsepnya adalah definisi secara singkat dari sekelompok fakta atau fenomena yang terjadi di lapangan atau secara nyata.

Sehubungan dengan penjelasan di atas, maka dalam pembahasan ini peneliti membatasi sejumlah konsep yang diajukan pada penelitian. Konsep-

[14] Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, 1997, *Metodologi Penelitian*, Bumi Aksara, Jakarta, hal. 140.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

konsep yang dibahas antara lain: definisi sistem, audit, kinerja, sistem audit kinerja, dan sumber daya manusia.

Pengertian sistem menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yaitu perangkat unsur yang secara teratur saling berkaitan sehingga membentuk suatu totalitas.[15] Teori yang dikemukakan oleh Miriam Budiharjo, sistem adalah "suatu kumpulan pendapat pendapat, prinsip prinsip (*principles*), dan lain lain yang membentuk suatu kesatuan yang berhubung hubungan satu sama lain."[16] Definisi sistem yang lain yaitu, pendapat dari Marimin dkk, bahwa sistem merupakan suatu kesatuan usaha yang terdiri dari bagian-bagian yang berkaitan satu sama lain yang berusaha mencapai suatu tujuan tertentu.[17]

Definisi audit menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yaitu pemeriksaan pembukuan tentang keuangan (perusahaan, bank, dan sebagainya) secara berkala.[18] Teori lain mengenai audit (penilaian) menurut Majid yang dikutip oleh Sutrisno Edy ialah suatu bentuk penilaian melalui suatu proses, kegiatan, atau unjuk kerja.[19] Sedangkan audit (penilaian)yang dikemukakan oleh Dista Amalia Arifah dalam bukunya Mulyadi merupakan "serangkaian proses yang tersistem dalam rangka mendapatkan dan mengevaluasi bukti-bukti yang ada, mengenai pertanyaan-pertanyaan tentang kegiatan dan kejadian yang bersifat ekonomi."[20]

---

[15] Diakses di *http://kbbi.web.id/sistem* pada tanggal 2 April 2017.
[16] Miriam Budiardjo, 2008, *Dasar Dasar Ilmu Politik*, PT. Gramedia, Jakarta, hal. 58.
[17] Marimin dkk, 2006, *Sistem Informasi Manajemen Sumber Daya Manusia*, Grasindo, Jakarta, hal.1.
[18] Diakses di *http://kbbi.web.id/audit* pada tanggal 2 April 2017.
[19] Sutrisno, Edy, 2009, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, hal. 155.
[20] Dista Amalia Arifah, *Penerapan Audit Kinerja (Audit Operasional) Pada Sektor Swasta dan Pemerintah*, Jurnal Keuangan dan Bisnis Vol. 4 No. 3 November 2012, hal. 260.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Definisi kinerja Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yaitu sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan, kemampuan kerja (tentang peralatan).[21] Lebih lanjut kinerja menurut Hersey dan Blanchard yang dikutip oleh Ratih Maria Dewi, mengungkapkan bahwa kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan yang fungsinya tidak berdiri sendiri, tapi berhubungan dengan kepuasan kerja dan tingkat imbalan.[22] Kemudian penjelasan lain mengenai kinerja yang dikemukakan oleh Wibowo ialah serangkaian perilaku dan kegiatan secara individual sesuai dengan harapan atau tujuan organisasi.[23]

Dari definisi di atas, bisa disimpulkan bahwa sistem audit (penilaian) kinerja karyawan adalah usaha perusahaan yang dilakukan secara teratur terhadap perseorangan ataupun kelompok dengan maksud untuk mencapai target kinerja perusahaan secara bersama-sama.[24]

Definisi sumber daya manusia (SDM) menurut Malayu Hasibuan adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu.[25] Sedangkan definisi lain dari I Komang Ardana mengenai (SDM) ialah sumber daya manusia sebagai seorang yang siap, mau dan mampu memberi sumbangan usaha pencapaian tujuan organisasi.[26]

---

[21] Diakses di *http://kbbi.web.id/kinerja* pada tanggal 3 April 2017.
[22] Ratih Maria Dhewi'l, dkk, *Analisis Pengaruh Efektlvltas Sistem Penllalan Kinerja Terhadap Motlvasl Kerja, Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan Pt Coats Rejo Indonesia*, hal. 3.
[23] Wibowo, 2007, *Manajemen Kinerja*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, hal.57.
[24] Asri Laksmi Riani, *Manajemen Sumber Daya Manusia Masa Kini Cet. 1*, hal. 55
[25] Hasibuan, Melayu, 2000, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta, hal. 30.
[26] I Komang Ardana, dkk, *Manajemen Sumber Daya Manusia Cet.1*, Yogyakarta: Graha Ilmu, hal. 285.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

F. Sistematika Pembahasan

Adapun sistematika pembahasan dibagi dalam bab per bab, yaitu meliputi:

Pada bab satu ini berisikan gambaran umun yang meliputi: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi konsep, dan sistematika pembahasan.

Bab dua ini membahas mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kajian pustaka yang meliputi: pengertian audit (penilaian kinerja), pengertian sumber daya manusia, dan lembaga haji dan umroh. Kajian teoritik yang meliputi: teori-teori yang digunakan dalam penjelasan sistem dan cara penilaian kinerja karyawan yang baik serta pembahasan mengenai penelitian terdahulu yang relevan.

Bab tiga ini menguraikan hal-hal yang berkaitan dengan pendekatan dan jenis penelitian, subjek penelitian, jenis dan sumber data, tahap-tahap penelitian, teknik pengumpulan data, teknik validitas data, dan teknik analisis data.

Bab empat ini menggambarkan tentang *setting* penelitian, penyajian data, analisis data yang meliputi pembahasan mengenai penyajian data untuk menggambarkan data yang ditemukan dalam penelitian tentang sistem audit kinerja karyawan dalam mengoptimalkan sumber daya manusia pada lembaga Haji dan Umroh PT. Arofahmina *Tour and Travel* Umroh-Haji Surabaya.

Pada bab lima merupakan akhir dari sistematis ini yang berisi kesimpulan, saran dan keterbatasan peneliti.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id