

**PELAKSANAAN KINERJA
DI PT. AL-MADINAH ACI *TOUR AND TRAVEL*
SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Memperoleh
Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)**



Oleh :

IMAM SYAIFUDIN

NIM. B94214069

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
JURUSAN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
2018**

PERNYATAAN

PERTANGGUNG JAWABAN OTENTISITAS PENULISAN SKRIPSI

Bismillahirrohmanirrahim

Yang bertandatangan di bawah ini, saya :

Nama : Imam Syaifudin

NIM : B94214069

ProgamStudi : Manajemen Dakwah

Alamat : Jl.Timur Pasar Kejapanan, Gempol, Pasuruan, Jawa Timur

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Skripsi ini tidak pernah dikumpulkan kepada lembaga pendidikan tinggi manapun untuk mendapatkan gelar akademik apapun.
2. Skripsi ini benar-benar hasil karya saya secara mandiri dan bukan merupakan hasil plagiasi atas karya orang lain.
3. Apabila kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini sebagai hasil plagiasi, saya akan bersedia menanggung segala konsekuensi hukum yang akan terjadi.

Surabaya, 05 Juli 2018

Yang menyatakan



IMAM SYAIFUDIN
NIM. B94214069

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Setelah memeriksa dan memberikan arahan terhadap skripsi yang ditulis oleh :

NamaPenyusun : Imam Syaifudin
NomorIndukMahasiswa : B94214069
Fakultas/Jurusan : Dakwah dan Komunikasi/Manajemen Dakwah
JudulSkripsi : Pelaksanaan Kinerja di PT. Al-Madinah ACI *Tour and Travel* Surabaya
DosenPembimbing : Dr. H. Ah. Ali Arifin, MM

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui oleh dosen pembimbing untuk diujikan.

Surabaya, 2 Juli 2018

Mengetahui,
Dosen Pembimbing



Dr. H. Ah. Ali Arifin, MM
NIP. 196212141993031002

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi yang telah disusun oleh IMAM SYAIFUDIN ini telah dipertahankan di
depan Tim Penguji Skripsi.

Surabaya, 30 Juli 2018

Mengesahkan

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

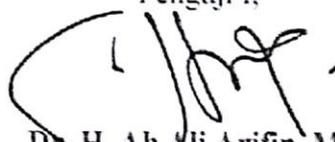
Fakultas Dakwah Dan Komunikasi



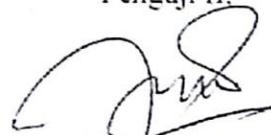
Sekan,


Syaifudin Halim, M.Ag
NIP. 197251991031003

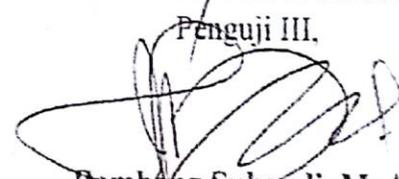
Penguji I,


Dr. H. Ah Ali Arifin, MM
NIP. 196212141993031002

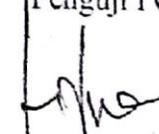
Penguji II,


Dr. H. Achmad Murtafi Haris, Lc. M.Fil.I
NIP. 19700304200701105649

Penguji III,


Bambang Subandi, M. Ag
NIP. 197403032000031001

Penguji IV,


Dr. H. Thayib, S.Ag. M.Si
NIP. 197011161999031001



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : IMAM SYAIFUDIN
NIM : B99211069
Fakultas/Jurusan : DAKWAH DAN KOMUNIKASI / MANAJEMEN DAKWAH
E-mail address : imamsyaifudin16@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Skripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)
yang berjudul :

PELAKSANAAN KINERJA DI PT. AL-MADINAH ACI TOUR AND
TRAVEL SURABAYA

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 06 - 08 - 2018

Penulis

(IMAM SYAIFUDIN)
nama terang dan tanda tangan

	kinerja pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Batam oleh Riko Riyanda	pelayanan.	sipil Kota Batam	didapatkan beberapa kendala yang dihadapi ditinjau dari segi <i>tangible, responsible, reability, asurance</i> dan <i>empathy</i> .
2	Pelaksanaan Training dalam meningkatkan kinerja karyawan (Studi Kasus pada CV Gama Indonesia Kalpataru Malang) oleh Nurul Hidayah	Untuk mengetahui metode apa yang digunakan dalam melakukan training untuk meningkatkan kinerja karyawan	CV Gama Indonesia Kalpataru Malang	Training yang diterapkan di CV Gama adalah <i>off the job training</i> . Metode yang diterapkan adalah <i>experiential learning</i> (belajar melalui pengalaman).
3	Pengaruh Implementasi Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Bank Mandiri Syariah Malang) oleh Nur Endah Nihayati	Untuk mengetahui dan mendeskripsikan jenis jenis pelatihan yang dilakukan oleh Bank Mandiri Syariah Malang	Bank Mandiri Syariah Malang	Jenis-jenis pelatihan yang dilakukan oleh Bank Mandiri Syariah Malang cukup banyak dan sangat ketat.

34. Dan kami jadikan padanya kebun-kebun kurma dan anggur dan kami pancarkan beberapa mata air.

35. Supaya mereka dapat makan dari buahnya, dan dari apa yang diusahakan oleh tangan mereka. Maka mengapakah mereka tidak bersyukur?

Rangkaian ayat tersebut menuntut manusia agar bersyukur kepada Allah SWT dengan cara beriman kepada-Nya atas nikmat tersebut. Nikmat tersebut yakni Allah telah memberi kesempatan pada manusia untuk lebih produktif dan berkinerja baik dan sukses dalam hidupnya. Kesempatan yang diberikan Allah ini tergantung pada pekerjaan yang dilakukan oleh manusia sendiri, disamping menyadarkan diri kepada kehendak-Nya. Kemudian kehendak Allah menyediakan lingkungan agar manusia dapat hidup di dalamnya.

Sedangkan makna kata “dan dari apa yang diusahakan oleh tangan mereka...” merupakan pilar utama kinerja. Yaitu Allah memerintahkan manusia untuk mengelola dan terus meningkatkan apa yang telah disediakan oleh Allah, sehingga mampu berkinerja yang baik dan akan memberi perubahan yang baik pula untuk organisasi di masa yang akan datang.

Pekerjaan adalah sarana mencapai rezeki dan kelayakan hidup sekaligus merupakan tujuan. Jika seseorang mempunyai kekayaan melimpah dan ia hidup tanpa bekerja, maka ia dapat memahami nilai-nilai kemanusiaannya dan tidak mengetahui tugas hidup yang

Tabel 1.2 data, sumber data, dan teknik pengumpulan data

No	Data	Sumber Data	Teknik Pengumpulan Data
1	Sejarah Berdirinya Al-Madinah ACI Surabaya	a. Pimpinan b. Karyawan Al-Madinah ACI Surabaya	Wawancara dan Dokumen
2	Program-program a. Umroh b. Haji	a. Karyawan Al-Madinah ACI Surabaya b. Brosur	Wawancara, Observasi dan Dokumen
3	Visi dan Misi Al-Madinah ACI Surabaya	a. Pimpinan b. Karyawan Al-Madinah ACI Surabaya	Wawancara, Observasi dan Dokumen
4	Struktur organisasi Al-Madinah ACI Surabaya	a. Karyawan Al-Madinah ACI Surabaya	Wawancara, Observasi dan Dokumen
5	Perkembangan data jamaah setiap tahunnya	a. Pimpinan b. Karyawan Al-Madinah ACI Surabaya	Wawancara dan Dokumen
6	Faktor yang mendukung pelaksanaan kinerja di Al-Madinah ACI Surabaya.	a. Pimpinan b. Karyawan Al-Madinah ACI Surabaya	Wawancara dan Observasi
7	Manfaat pelaksanaan kinerja	a. Pimpinan b. Karyawan Al-Madinah ACI Surabaya	Wawancara dan Observasi

dilengkapi atau lambat pada saat penyerahan, maka proses *ticketing* juga akan terlambat pada saat *issued* tiket. Begitupun dengan visa, hambatan ketika melakukan proses visa juga mengenai berkas-berkas. Biasanya berkas kurang lengkap. Hal tersebut membuat proses pembuatan visa jadi terlambat. Kadang kedutaan Arab Saudi di Jakarta kehabisan stiker visa. Hal tersebut dikarenakan biasanya terlalu banyak permintaan visa dan persediaan stiker sedikit.

4) *Marketing*

Marketing adalah ujung tombak dari sebuah perusahaan. Jika kinerja *marketing* sebuah perusahaan baik, maka perusahaan tersebut akan memperoleh keuntungan yang banyak. Keuntungan tersebut akan membuat perusahaan semakin produktif. Dan sebaliknya, jika kinerja *marketing* sebuah perusahaan buruk, maka perusahaan akan mengalami kerugian. Kerugian tersebut dari segi finansial maupun waktu. Mbak Ulfa selaku *marketing* di Al-Madinah ACI mengungkapkan hambatannya sebagai berikut,

“Kalau hambatan pasti ada mas, soalnya persaingan dunia travel sekarang semakin ketat.ambatannya itu biasanya kita tidak diterima oleh dinas atau perusahaan yang coba kita tawari biasanya karena mereka tidak terlalu percaya dengan travel yang belum mereka ketahui, berbeda dengan yang sudah mengenal kita mas. Nah itu

misalnya dapat dipromosikan kepada jabatan yang lebih tinggi. Berdasarkan hasil laporan manajemen, bagaimanapun bentuk kebijakan organisasi dapat terjamin keadilan dan kejujurannya. Untuk itu diperlukan suatu tanggung jawab yang penuh pada manajer yang membawahnya.

3. Komunikasi

Para manajer bertanggung jawab untuk mengevaluasi kinerja para karyawan dan secara akurat mengkomunikasikan penilaian yang dilakukannya. Untuk dapat melakukan secara akurat, para manajer harus mengetahui kekurangan dan masalah apa saja yang dihadapi para karyawan dan bagaimana cara mengatasinya. Di samping itu, para manajer juga harus mengetahui program pelatihan dan pengembangan apa saja yang dibutuhkan. Untuk memastikannya, para manajer perlu berkomunikasi secara intens dengan karyawan.

Karyawan yang mempunyai kinerja tinggi, mereka akan sangat dibutuhkan oleh perusahaan. Hal tersebut dikarenakan karyawan yang mempunyai kinerja yang tinggi akan membuat perusahaan semakin produktif. Perusahaan akan lebih optimal apabila karyawannya

Dari hasil wawancara dengan responden di atas, hambatan ketika melakukan proses *ticketing* dan visa yaitu lebih kepada sistem dan berkas-berkas. Jika sistem sudah *error* atau gangguan, maka proses *ticketing* akan berjalan tidak lancar. Begitupun dengan berkas-berkasnya, jika berkas-berkas tidak dilengkapi atau lambat pada saat penyerahan, maka proses *ticketing* juga akan terlambat pada saat *issued* tiket. Begitupun dengan visa, hambatan ketika melakukan proses visa juga mengenai berkas-berkas. Biasanya berkas kurang lengkap. Hal tersebut membuat proses pembuatan visa jadi terlambat. Kadang kedutaan Arab Saudi di Jakarta kehabisan stiker visa. Hal tersebut dikarenakan biasanya terlalu banyak permintaan visa dan persediaan stiker sedikit.

d) *Marketing*

Marketing adalah ujung tombak dari sebuah perusahaan. Jika kinerja *marketing* sebuah perusahaan baik, maka perusahaan tersebut akan memperoleh keuntungan yang banyak. Keuntungan tersebut akan membuat perusahaan semakin produktif. Dan sebaliknya, jika kinerja *marketing* sebuah perusahaan buruk, maka perusahaan akan mengalami kerugian. Kerugian tersebut dari segi finansial maupun waktu. Mbak Ulfa selaku marketing di Al-Madinah ACI mengungkapkan hambatannya sebagai berikut,

karyawan lebih semangat dalam bekerja, sehingga menghasilkan kinerja yang optimal.

4) Komunikasi dan penyaluran informasi yang kurang efektif. Komunikasi sangat diperlukan dalam membangun kerja sama di dalam sebuah perusahaan. Begitupun dengan penyaluran informasi sangat dibutuhkan dalam menjalin kerja sama tim. Jika keduanya tidak dijalankan dengan baik, maka kinerja di dalam suatu perusahaan tidak akan berjalan dengan lancar.

5) Kurangnya pelatihan/pengembangan bagi pekerja. Seorang pekerja perlu yang namanya diberi pelatihan ataupun pengembangan. Hal tersebut dilakukan agar pekerja bisa berkembang dan menghasilkan kinerja yang sangat baik dan memuaskan bagi perusahaan.

Dalam sebuah perusahaan jasa maupun barang tidak menginginkan adanya suatu hambatan dalam proses kinerja seorang karyawan. Jika kinerja seorang karyawan terhambat, maka proses operasional maupun proses jual beli di perusahaan tersebut akan mengalami banyak masalah.

B. Saran Dan Rekomendasi

Pelitian yang berupa skripsi penelitian kualitatif yang berjudul “Pelaksanaan Kinerja di PT. Al-Madinah ACI *Tour and Travel* Surabaya” saran dan rekomendasinya adalah:

Melihat bahwa pada Pelaksanaan Kinerja di PT. Al-Madinah ACI *Tour and Travel* Surabaya agar memberikan upaya peningkatan kinerja yang lebih baik lagi dan maksimal. Hasil wawancara dengan pihak travel Al-Madinah ACI semoga memberikan kebaikan yang akan mendatang. Hal yang mendukung itu juga untuk kebaikan para jamaah umroh agar dapat merasakan kinerja karyawan yang lebih nyaman dan memuaskan demi kemajuan Perusahaan PT. Al-Madinah ACI *Tour and Travel* Surabaya.

C. Keterbatasan Penelitian

Dalam penulisan skripsi ini, terdapat keterbatasan dari peneliti, yakni peneliti belum bisa memperoleh data *real* mengenai keseluruhan tentang apa saja yang sudah dilakukan dalam Pelaksanaan Kinerja di PT. Al-Madinah ACI *Tour and Travel* Surabaya. Peneliti juga menyadari bahwa informasi yang ada masih kurang sempurna, karena peneliti tidak bisa mendapatkan semua informasi secara detail, semisal data-data tentang kinerja karyawan pada saat di tanahsuci dan konsep detail pelaksanaan kinerja.

