



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

**PERAN KOMPETENSI KARYAWAN SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN
PELAYANAN BIRO PERJALANAN HAJI DAN UMRAH
(STUDI PADA CHATOUR TRAVEL)**

SKRIPSI

Oleh:

Avif Alfiana (04040420061)

DOSEN PEMBIMBING:

Drs. H. Syaifudin Zuhri M.Si (NIP: 196610242014111001)

Airlangga Bramayudha, M.M (NIP: 197912142011011005)

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

2025

PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Avif Alfiana
NIM : 04040420061
Prodi : Manajemen Dakwah

Menyatakan dengan jujur dan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul **Peran Kompetensi Karyawan Sebagai Peningkatan Pelayanan Biro Perjalanan Haji Dan Umrah (Studi Pada Chatour Travel)** adalah benar karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam skripsi tersebut diberi sitasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan saya tidak benar dan ditemukan pelanggaran atas karya skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi tersebut.

Surabaya, 19 Juni 2025

Yang membuat pernyataan



Avif Alfiana

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**PERAN KOMPETENSI KARYAWAN SEBAGAI PENINGKATAN
PELAYANAN BIRO PERJALANAN HAJI DAN UMRAH**

(Studi pada Chatour Travel)

SKRIPSI

Oleh: Avif Alfiana

NIM: 04040420061

Telah di setujui untuk di ujikan

Surabaya, 19 Juni 2025

Dosen Pembimbing 1



Dosen Pembimbing 2



Drs. H. Syaifudin Zuhri M.Si
NIP. 196610242014111001

Airlangga Bramayudha, M.M
NIP. 196610242014111005

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

**“PERAN KOMPETENSI KARYAWAN SEBAGAI UPAYA
PENINGKATAN PELAYANAN BIRO PERJALANAN HAJI
DAN UMRAH (STUDI PADA CHATOUR TRAVEL)”**

SKRIPSI

Disusun Oleh

Avif Alfiana

04040420061

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana

Strata Satu

Pada tanggal 20 Juni 2025

Tim Penguji

Penguji I



Dr Syaifuddin Zuhri, M.Si
NIP. 196610242014111001

Penguji II



Airlangga Baramayudha, MM
NIP. 197912142011011005

Penguji III



Ahmad Khairul Hakim, S.Ag., MSI
NIP. 197512302003121001

Penguji IV



Aun Falestien Faletehan, MHRM, Ph.D
NIP. 198205142005011001

20 Juni 2025



Dr. Moch. Ghofar, S.Ag., M.Fil.I
NIP. 197111111998031001



**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 : Avif Alfiana
NIM : 09040920061
Fakultas/Jurusan : Dakwah dan Komunikasi / Manajemen Dakwah
E-mail address : avifalfiana@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 :

Peran kompetensi karyawan sebagai upaya peningkatan Pelayanan

Biro Perjalanan Haji dan Umrah (studi pada chudkar travel)

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, 9 Februari 2026

Penulis


(Avif Alfiana)
nama terang dan tanda tangan

ABSTRAK

Avif Alfiana NIM 04040420061, 2025, Peran Kompetensi Karyawan Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah (Studi Pada Chatour Travel).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran kompetensi karyawan dan meningkatkan pelayanan pada Biro perjalanan haji dan umrah Chatour Travel.

Pada penelitian kali ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dokumentasi dan wawancara. Teknik validitas data yang digunakan adalah triangulasi sumber data dan triangulasi teori dan untuk analisis data peneliti menggunakan pendekatan Mils dan Huberman.

Hasil dari penelitian ini adalah karyawan pada Chatour Travel memiliki motivasi, pengetahuan, dan keterampilan yang tinggi dalam menguasai pekerjaannya, dengan diadakannya pelatihan para karyawan agar dapat mengembangkan kemampuannya, dalam perusahaan tersebut terdapat karyawan yang saling support dan

mampu bekerja sama sehingga dapat mengembangkan ide-ide baru. Adanya interaksi sesama karyawan mampu menjadikan lingkungan pekerjaan yang baik, dan mampu menimbulkan keefektifan kerja pada karyawan, serta dapat menimbulkan rasa kepercayaan kepada sesama karyawan. Karyawan pada Chatour Travel mempunyai kesadaran dalam bertanggung jawab atas pekerjaannya dengan memprioritaskan dampak dan resiko yang lebih tinggi.

Sedangkan dalam meningkatkan pelayanan Chatour Travel mampu menyediakan produk dan pelayanan yang baik dengan menjanjikan sifat responsif dalam menyediakan informasi selama 24 jam by online. PKL GO BAITULLAH merupakan program yang disediakan oleh Chatour Travel untuk para pedagang yang berkeinginan beribadah haji dan umrah, menyediakan layanan tabungan, menyicil, serta menyediakan agen yang telah tersebar di seluruh Indonesia sebanyak 300 agen. Sumber informasi Chatour Travel terdapat pada media sosial seperti Tiktok, Instagram, Facebook, Youtube. Adanya collabs dengan beberapa artis agar mampu mempromosikan Chatour Travel agar lebih luas, informasi lainnya dalam bentuk pameran di beberapa tempat dengan waktu dan tempat yang telah ditentukan.

Kata kunci: Kompetensi Karyawan, Pelayanan, Biro Perjalanan Haji dan Umrah

ABSTRACT

Avif Alfiana NIM 04040420061, 2025, The Role of Employee Competence as an Effort to Improve the Services of Hajj and Umrah Travel Agencies (Case Study at Chatour Travel).

This study aims to determine the role of employee competence and improve services at the Hajj and Umrah Travel Agency Chatour Travel.

In this study, the researcher used a qualitative research method with a case study research type. The data collection techniques used were documentation and interviews. The data validity techniques used data source triangulation and theory triangulation and for data analysis the researcher used the Mils and Huberman approach.

The results of this study are that employees at Chatour Travel have high motivation, knowledge, and skills in mastering their work, with employee training held so that they can develop their abilities, in the company there are employees who support each other and are able to work together so that they can develop new ideas. The interaction between employees can create a good work environment, and can create work effectiveness in employees, and can create a sense of trust in fellow employees. Employees at Chatour Travel have an awareness of being responsible for their work by prioritizing higher impacts and risks. Meanwhile, in improving services, Chatour Travel is able to provide good products and services by promising a

responsive nature in providing information for 24 hours online. PKL GO BAITULLAH is a program provided by Chatour Travel for traders who wish to perform the Hajj and Umrah, providing savings services, installments, and providing agents that have been spread throughout Indonesia as many as 300 agents. Chatour Travel information sources are available on social media such as Tiktok, Instagram, Facebook, Youtube, There is a collaboration with several artists in order to be able to promote Chatour Travel more widely, other information in the form of exhibitions in several places with predetermined times and places.

Keywords: Employee Competence, Service, Hajj and Umrah Travel Agency



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	2
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	4
PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI	5
ABSTRAK	6
ABSTRACT	8
KATA PENGANTAR	10
DAFTAR ISI	13
BAB I	15
PENDAHULUAN.....	15
A. Latar Belakang	15
B. Rumusan Masalah	19
C. Tujuan Penelitian.....	19
D. Manfaat Penelitian	20
E. Definisi Konsep.....	20
F. Sistematika Pembahasan.....	22
BAB II	24
KAJIAN TEORI	24
A. Kerangka Teoritik.....	24
B. Penelitian Terdahulu	34
BAB III	39
METODE PENELITIAN	39
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	39

B.	Lokasi dan Objek Penelitian	40
C.	Jenis dan Sumber Data	40
D.	Tahap – Tahap Penelitian	42
E.	Tenik Pengumpulan Data	45
F.	Teknik Validitas Data	47
G.	Teknik Analisis Data	48
BAB IV		49
HASIL DAN PEMBAHASAN		49
A.	Gambaran Umum	49
B.	Penyajian Data.....	57
C.	Analisis Data	121
BAB V		155
PENUTUP		155
A.	Kesimpulan	155
B.	Saran dan Rekomendasi.....	157
C.	Keterbatasan Penelitian.....	158
DAFTAR PUSTAKA		159

DAFTAR PUSTAKA

- Aprilda, 'Pengaruh Kompetensi Terhadap Prestasi Kerja Pegawai (Studi Pada Bagian Pengelolaan Keuangan Balai Pengembangan Pendidikan Nonformal Dan Informal Regional I Medan)', *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 2.2 (2012), 181–206
- Barat, Halmahera, 'Kinerja Pemerintah Kecamatan Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Kecamatan Sahu Timur Kabupaten Halmahera Barat', *Kinerja Pemerintah Kecamatan Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Kecamatan Sahu Timur Kabupaten Halmahera Barat*, 1.1 (2018), 1–11
- Fatmawati Rudi, 'Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Pelayanan Pada Kantor Dinas Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar', *Universitas Muhammadiyah Makassar*, 2017
- Furqoni, Muhammad, 'Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo', *Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Surabaya*, 2015, 1–12
- Hardi, Eja Armaz, 'Kaidah Al-Masyaqqa Tajlibu At-Taisir Dalam Ekonomi Islam', *Maqasid AL-Syariah as Philosophy of Islamic Law: A Systems Approach.*, 6.2 (2018), 101–10 <<https://e->

journal.metrouniv.ac.id/index.php/>

Hidayat, Taufik, and Universitas Muhammadiyah Purwokerto,
'Pembahasan Studi Kasus Sebagai Bagian Metodologi Penelitian',
August, 2019

Ii, Tahun, 'Berlomba-Lomba Dalam Kebaikan'

Kartika, Lucia Nurbani, and Agus Sugiarto, 'Pengaruh Tingkat
Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Administrasi Perkantoran',
Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, 17.1 (2016), 73
<<https://doi.org/10.24914/jeb.v17i1.240>>

Lestari, E D, 'Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak
Bumi Dan Bangunan (PBB) Di Dinas Pendapatan Dan Pengelolaan
Keuangan Daerah Kota Surabaya', *Publika*, 2015
<<https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/27/article/view/11692%0Ahttps://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/27/article/download/11692/10959>>

Nurhadi, Nurhadi, 'Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah',
EkBis: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, 2.2 (2020), 137
<<https://doi.org/10.14421/ekbis.2018.2.2.1100>>

Pengumpulan, Teknik, and Data Kualitatif, 'Teknik Pengumpulan Dan
Analisis Data Kualitatif 1', 1998, 2003, 1–11

Putra, Muhamad Dafa Yudia, 'Pengaruh Dimensi Kompetensi Terhadap
Kinerja Karyawan Pt United Tractors Kantor Cabang Surabaya',
Angewandte Chemie International Edition, 6(11), 951–952., 2019,

- Putro, Guntur Suryo, and Arfiany Sahban, 'Tingkat Kompetensi Sumber Daya Manusia Dalam Mempengaruhi Kinerja Karyawan PT Fajar Makasar Televisi', *Competitiveness*, 9.1 (2020), 1–11
- Rahmawati, Ayu, 'Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Penilaian Prestasi Kerja Terhadap Promosi Jabatan Pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa Kabupaten Gowa', *UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR*, 2018
- Rijali, Ahmad, 'Analisis Data Kualitatif Ahmad Rijali UIN Antasari Banjarmasin', 17.33 (2018), 81–95
- Sriwijaya, Universitas, 'Seni Mengelola Data: Penerapan Triangulasi Teknik, Sumber Dan Waktu Pada Penelitian Pendidikan Sosial', 5.2 (2020), 146–50
- Tjhyanti, Setia, dan Nurafni Chairunnisa, 'Kompetensi, Kepemimpinan, Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Human Resources and Facility Management Directorate', *Media Bisnis*, 12.2 (2021), 127–32 <<https://doi.org/10.34208/mb.v12i2.917>>
- Yuhana, Asep Nanang, 'Optimalisasi Peran Guru Pendidikan Agama Islam Sebagai Konselor Dalam Mengatasi Masalah Belajar Siswa', 7.1 (2019)
- Yusri Kurniawati, Nina Widowati, Maesaroh, 'Kualitas Pelayanan Perijinan Reklame Di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang', *Publik, Jurusan Administrasi Diponegoro, Universitas*