

**EFEKTIVITAS KINERJA KARYAWAN DALAM MELAYANI CALON
JEMAAH HAJI DAN UMRAH PADA KANTOR CABANG PT. CAHAYA
IMANI HAJI UMRAH YOGYAKARTA**



SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah Dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata I**

Oleh:

AI KARMILA NOVIANTI

NIM. 18102040041

Pembimbing:

Muhammad Irfai Muslim, S. Pd., M. Si

NIP. 19881215 201903 1 009

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2022**



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Fax. (0274) 552230 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-829/Un.02/DD/PP.00.9/06/2022

Tugas Akhir dengan judul : EFEKTIVITAS KINERJA KARYAWAN DALAM MELAYANI CALON JEMAAH HAJI DAN UMRAH PADA KANTOR CABANG PT. CAHAYA IMANI HAJI UMRAH YOGYAKARTA

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : AI KARMILA NOVANTI
Nomor Induk Mahasiswa : 18102040041
Telah diujikan pada : Kamis, 02 Juni 2022
Nilai ujian Tugas Akhir : A

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Muhammad Irfai Muslim, M.Si.
SIGNED

Valid ID: 62a3602a145c0



Pengaji I

Achmad Muhammad, M.Ag
SIGNED

Valid ID: 62a29adc20ce



Pengaji II

Muhammad Toriq Nurmadiansyah,
S.Ag.,M.Si
SIGNED

Valid ID: 6299a3bb4250e



Yogyakarta, 02 Juni 2022

UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 62a693fde8c1f

Dipindai dengan CamScanner



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274)515856,
Yogyakarta 55281, E-mail: fd@uin-suka.a.id

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada :

Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Sunan Kalijaga
di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Ai Karmila Novianti
NIM : 18102040041
Judul Proposal : Efektivitas Kinerja Karyawan Dalam Melayani Jemaah Haji Dan Umroh Pada Kantor Cabang PT. Cahaya Imani Haji Umroh Yogyakarta

Telah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Prodi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang Manajemen Dakwah.

Dengan ini mengharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqosyahkan.

Atas perhatiannya Kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Mengetahui,

Ketua Prodi M.E.

H.M. Thoriq Nurmaqdisyah, S.Ag., M.Si
NIP. 1990227 200312 1 001

Yogyakarta, 23 Mei 2022

Dosen Pembimbing

Muhammad Irfai Muslim, S. Pd., M. Si
NIP. 19881215 201903 1 009

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ai Karmila Novianti
NIM : 18102040041
Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul **EFEKTIVITAS KINERJA KARYAWAN DALAM MELAYANI JEMAAH HAJI DAN UMROH PADA KANTOR CABANG PT. CAHAYA IMANI HAJI UMROH YOGYAKARTA** adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka penyusun siap mempertanggungjawabkannya sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 23 Mei 2022



Ai Karmila Novianti

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah dengan rasa syukur yang tak terukur, saya persembahkan skripsi

ini kepada:

Almamater tercinta

Program Studi Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



MOTTO

يَا يُهَا إِلَّا إِنْسَانٌ إِنَّكَ كَادِحٌ إِلَى رَبِّكَ كَذَّحَافَمُلْقِيْهِ ﴿٦﴾

“Wahai manusia! Sesungguhnya kamu telah bekerja keras menuju Tuham-mu,

maka kamu akan menemui-Nya”.¹

(Q.S Al-Insyiqaq :6)



¹Al-Qur'an, 84:6. Terjemah ayat Al-Qur'an di skripsi ini diambil dari Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung, CV. Penerbit Diponegoro, 2010).

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur atas segala nikmat, karunia serta hidayah dan keberkahan yang selalu yang telah dilimpahkan kepada kita, sehingga penyusun bisa sampai dititik ini dan dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “efektivitas kinerja karyawan dalam melayani calon jemaah haji dan umrah pada kantor cabang PT. Cahaya imani haji umrah yogyakarta”. Sholawat beserta salam semoga senantiasa tercurah limpahkan kepada nabi besar kita nabi muhammad SAW, beserta keluarga dan sahabatnya.

Penyusun sangat menyadari bahwa setiap proses dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari hadirnya dukungan, bantuan serta arahan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, dengan segala hormat penyusun haturkan ucapan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Phil. Al Makin, S.Ag., M.A. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. H. M. Toriq Nurmadiansyah, S.Ag., M.Si. selaku Ketua Prodi Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Dra. Siti Fatimah, M.Pd., selaku Dosen Penasehat Akademik sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi yang senantiasa memberikan dukungan, bimbingan dan arahan dari awal hingga akhir penyusunan skripsi.
5. Muhammad Irfai Muslim, S. Pd., M. Si. Selaku dosen pembimbing skripsi yang senantiasa membimbing, memberi masukan, serta mengarahkan dari awal proses penyusunan skripsi hingga akhir.
6. Segenap bapak dan ibu dosen Program Studi Manajemen Dakwah yang telah memberikan ilmu dan banyak pengalaman kepada penyusun.
7. Segenap staf tata usaha Program Studi Manajemen Dakwah yang telah membantu dan mempermudah dalam proses administrasi.
8. Segenap pihak kantor Cahaya Imani, Bapak Agus Priyanto yang telah memberi izin serta memberi banyak informasi, Mbak Nia dan Mas Abdul

yang telah banyak memberi informasi serta membantu dari mulai proses perizinan sampai selesainya skripsi ini.

9. Orang-orang paling berharga, kedua orangtua tercinta Bapak Ooy Sutiono dan Ibu Ade Eti Herawati yang senantiasa menaburkan do'a-do'a baik dan selalu memberi energi positif, memberikan dukungan moril dan materil sehingga penulis mampu berjuang sampai dititik ini. Adik-adik tersayang, Chantika Shalsabila dan Rakhshan Althaf Ramadhan yang selalu menjadi motivasi dan alasan untuk bangkit berdiri kembali.
10. Fildzah Nurin Asyifa dan Sonya Novana, yang selalu memberikan titik terang, masukan serta arahan dan dukungan dalam proses penulisan skripsi.
11. Mellynia Rosyada dan Windi Nur Istiqomah, Ali Udin, yang selalu memberi masukan dan siap sedia menemani penulis dalam proses penelitian serta membantu banyak dalam proses administrasi.
12. Azmi Fathu Rohman, orang baik yang selalu memberi energi positif dan motivasi di masa akhir perkuliahan.
13. Ai Meliyana, Lismawati dan Halisa, yang selalu menabur kebahagiaan dan memberi dukungan selama masa perkuliahan.
14. Sri Wulan Agustin, Dessy Asa Prita Putri dan Zaidah Darajah, yang selalu bersama-sama semasa perkuliahan.
15. Anggota seperjuangan Suka TV dan teman-teman MD B, yang telah memberi warna selama menjalani proses perkuliahan.

Semoga dengan adanya tindakan baik semua pihak tersebut, dapat dibalas dengan berlipat ganda oleh Allah SWT. Dengan kerendahan hati, penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna, maka kritik dan saran sangatlah diperlukan. Semoga adanya skripsi ini dapat bermanfaat bagi penyusun dan pembaca, dan Program Studi Manajemen Dakwah.

Tasikmalaya, 19 Mei 2022



Ai Karmila Novianti

ABSTRAK

Ai Karmila Novianti, 18102040041, Efektivitas Kinerja Karyawan Dalam Melayani Calon Jemaah Haji Dan Umrah Pada Kantor Cabang PT. Cahaya Imani Haji Umrah Yogyakarta, Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi.

Latar belakang dari penelitian ini adalah sumber daya manusia merupakan aset yang sangat penting bagi perusahaan, perusahaan travel haji umrah saat ini sedang berkembang pesat khususnya di Yogyakarta. Kantor Cabang PT. Cahaya Imani adalah kantor cabang pertama dari kantor pusat PT. Cahaya Imani Sleman, kantor cabang PT. Cahaya Imani ini termasuk salah satu travel yang sudah banyak alumni jemaahnya. Menariknya, dengan pencapaian tersebut, kantor cabang PT. Cahaya Imani ini hanya memiliki dua staf yang mengelola haji dan umrah. Berdasarkan fenomena ini, kita perlu mengetahui tingkat efektivitas kinerja karyawan pada kantor tersebut. Maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana efektivitas kinerja karyawan pada Kantor Cabang PT. Cahaya Imani Haji Umrah Yogyakarta.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu tentang pengukuran efektivitas kinerja, yang mana dalam pengukurannya menggunakan beberapa indikator, diantaranya yaitu; kesiagaan, kemangkiran, semangat kerja, motivasi, kepuasan kerja, beban pekerjaan, waktu penyelesaian tugas. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang menggambarkan suatu kejadian atau fenomena yang terjadi pada objek yang diteliti. Teknik pengumpulan data diperoleh dengan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis menurut Miles dan Huberman yakni pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data. Uji keabsahan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu triangulasi sumber data dan triangulasi teknik pengumpulan data.

Hasil dari penelitian ini adalah bahwa efektivitas kinerja karyawan sudah berjalan dengan efektif meski hanya dengan jumlah staf yang sedikit. Hal tersebut dilihat dari semangat kerja dan motivasi kerja yang bagus sesuai dengan harapan perusahaan, serta kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tugas dengan terstruktur rapi dan menyelesaiannya sesuai dengan deadline yang telah ditentukan.

Kata Kunci : Efektivitas, Kinerja Karyawan, Kantor Cabang PT. Cahaya Imani.

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN PENGESAHAN | i |
| SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI | ii |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI | iii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | v |
| MOTTO | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| ABSTRAK | viii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| BAB I | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 4 |
| C. Tujuan dan Kegunaan penelitian | 4 |
| D. Kajian Pustaka | 5 |
| E. Kerangka Teori | 12 |
| F. Metode Penelitian | 23 |
| G. Sistematika Pembahasan | 31 |
| BAB II | 33 |
| GAMABARAN UMUM LOKASI PENELITIAN | 33 |
| A. Sejarah Berdirinya Kantor Cabang PT. Cahaya Imani Haji Umrah Yogyakarta | 33 |
| B. Letak Geografis Kantor Cabang PT. Cahaya Imani Haji Umrah Yogyakarta | 33 |

| | |
|--|-----------|
| | 34 |
| C. Visi dan Misi Kantor Cabang PT. Cahaya Imani Haji Umrah Yogyakarta | |
| | 36 |
| D. Budaya Kerja Kantor Cabang PT. Cahaya Imani Haji Umrah Yogyakarta | |
| | 36 |
| E. Tugas dan Fungsi Kantor Cabang PT. Cahaya Imani Haji Umrah Yogyakarta | 39 |
| F. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas Kantor Cabang PT. Cahaya Imani Haji Umrah Yogyakarta | 39 |
| G. Sarana dan Prasarana Kantor Cabang PT. Cahaya Imani Haji Umrah Yogyakarta | 43 |
| BAB III..... | 45 |
| PEMBAHASAN | 45 |
| A. Kesiagaan | 46 |
| B. Kemangkiran | 48 |
| C. Semangat Kerja | 51 |
| D. Motivasi | 54 |
| E. Kepuasan Kerja | 57 |
| F. Beban Pekerjaan..... | 58 |
| G. Waktu Penyelesaian Tugas | 59 |
| BAB IV | 65 |
| PENUTUP..... | 65 |
| A. Kesimpulan | 65 |
| B. Saran..... | 67 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN- LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1.1 Kajian Pustaka..... | 9 |
| Tabel 1. 2 Profil Kantor Cabang PT. Cahaya Imani Haji Umrah Yogyakarta..... | 33 |
| Tabel 1. 3 Sarana Pada Kantor Cabang PT. Cahaya Imani Haji Umrah Yogyakarta..... | 42 |



DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1 Triangulasi Sumber Data..... | 29 |
| Gambar 2. 2 Triangulasi Teknik..... | 30 |
| Gambar 1. 3 Gmaps Peta Lokasi Kantor Cabang PT. Cahaya Imani Haji Umrah Yogyakarta..... | 34 |
| Gambar 2. 4 Struktur Organisasi Kepengurusan Kantor Cabang PT. Cahaya Imani Haji Umrah Yogyakarta..... | 39 |



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Peranan sumber daya manusia dalam suatu organisasi sangatlah penting dan dibutuhkan, terutama dalam perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian terhadap tujuan organisasi. Keberhasilan kinerja sangat tergantung pada SDM yang memiliki kualifikasi tinggi serta berkompetensi.² Kemampuan karyawan, sistem kompensasi, kondisi dan lingkungan kerja, serta motivasi yang dimiliki oleh karyawan menjadi faktor yang mempengaruhi lahirnya kualitas kerja atau kinerja karyawan dalam mencapai tujuan yang diharapkan dalam sebuah organisasi atau perusahaan.³

Kinerja karyawan merupakan dasar kinerja organisasi yang sangat dipengaruhi oleh karakteristik individu, motivasi individu, pengharapan, dan penilaian yang dilakukan oleh manajemen terhadap pencapaian hasil kerja individu.⁴ Bentuk upaya mewujudkan kinerja yang baik adalah dengan mengetahui baik buruknya kualitas kinerja karyawan pada perusahaan.

Kualitas kinerja terpacu pada kualitas sumber daya manusia, yang mana kualitas sumber daya manusia itu sendiri sangat terpacu pada beberapa faktor,

²Muhammad Irfai Muslim, Suherman, Anggraini Sukmawati, “Pelaksanaan Pengembangan Karir Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Studi Kasus Di Pusat Pendidikan Kelautan Dan Perikanan”, *JEAM*, Vol. 14 (2015), hlm. 15-16.

³Surya Akbar, “Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan”, *JIAGANIS*, Vol. 3:2 (2018), hlm. 8.

⁴Kasmir, *Manajemen Sumber Daya Manusia-Teori dan Praktik* (Depok: PT. Rajagrafindo Persada, 2016), hlm. 182.

diantaranya yaitu pengetahuan, keterampilan dan *abilities*.⁵ *Abilities* yaitu suatu kemampuan karyawan yang terbentuk dari sejumlah kompetensi yang mencakup loyalitas, disiplin, kerjasama dan tanggungjawab.⁶ Dengan kualitas kinerja yang baik maka akan mendukung terhadap keefektifan kinerja karyawan pada suatu perusahaan.

Efektivitas merupakan suatu keberhasilan dalam mengerjakan suatu hal yang tepat atau menjalankan aktivitas-aktivitas secara langsung yang mendorong tercapainya sasaran-sasaran organisasi.⁷ Hal ini berhubungan dengan tujuan manajemen yaitu supaya tercapainya suatu tujuan yang telah direncanakan di awal dengan efektif dan efisien. Namun biasanya sebagian perusahaan dapat dikatakan telah efisien akan tetapi tidak efektif. Efektivitas banyak berkaitan dengan pencapaian tujuan sejauh mana organisasi bisa mencapai tujuan yang telah ditentukan. Jika organisasi semakin dekat dengan tujuannya, maka organisasipun akan semakin efektif.⁸

Pelaksanaan kinerja yang efektif dapat dilihat dari jumlah karyawan yang diperlukan dalam penggerjaan tugas tersebut. Ada tugas yang hanya perlu diselesaikan oleh satu orang karyawan, namun ada juga tugas yang perlu diselesaikan oleh beberapa orang atau lebih dari satu karyawan, bahkan

⁵Sofyan Tsauri, *Manajemen Kinerja* (Jember: STAIN Jember Press, 2014), hlm. 132.

⁶*Ibid.*, hlm 132.

⁷Sarinah, *Pengantar Manajemen* (Yogyakarta: Deepublish-Grup Penerbit CV Budi Utama, 2017), hlm. 2.

⁸Mamduh M. Hanafi, *Manajemen*, Edisi Revisi (Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 2003), hlm. 7.

memerlukan adanya kerjasama dengan bagian lain atau instansi lainnya.⁹ Maka dalam pemberian tugas terhadap karyawan, kita perlu mengukur kapasitas kemampuan para karyawan yang akan ditugasi, supaya tugas yang diberikan dapat selesai sesuai dengan apa yang diharapkan.

Perusahaan saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat, baik perusahaan di bidang jasa ataupun non jasa. Perkembangan bisnis dalam bidang jasa khususnya bisnis layanan haji dan umrah saat ini terlihat semakin ketat, hal ini membuat perusahaan tidak hanya memberikan pelayanan terbaik melainkan juga bersaing dari segi harga, dan lokasi.¹⁰ Upaya tersebut dilakukan supaya perusahaan travel haji dan umrah mampu tumbuh dan berkembang dalam persaingan yang semakin ketat.

Perusahaan travel haji dan umrah di Indonesia sampai saat ini sangatlah berkembang pesat khususnya di daerah Yogyakarta, salah satunya yaitu Kantor Cabang PT. Cahaya Imani Haji Umrah Yogyakarta. Kantor Cabang PT. Cahaya Imani Haji Umrah Yogyakarta adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang tour and travel umrah dan haji khusus dengan izin KEMENAG RI No. 768 Tahun 2016. Kantor Cabang PT. Cahaya Imani merupakan kantor cabang pertama yang berlokasi di Komplek RM Ayam Goreng NY. Suharti. Jl. Gedongkuning, No. 187, Rejowinangun, Kotagede, Kota Yogyakarta.

⁹Dobie Aprilino, *Analisis Efektivitas Kerja Pegawai Di Dinas Perhubungan Pememerintah Kota Samarinda*, Skripsi, (Samarinda: Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda, Tt), hlm. 5.

¹⁰EraHajj, “Cara Menghadapi Persaingan Bisnis Biro Travel Umrah”, <https://blog.erahaji.co.id/read/40/4-cara-menghadapi-persaingan-bisnis-biro-travel-umrah> diakses Jumat, 18 Maret 2022.

Kantor Cabang PT. Cahaya Imani Haji Umrah terdiri dari dua bagian, yaitu Umrah dan Haji Khusus. Kedua bagian tersebut membutuhkan pengelolaan masing-masing supaya mampu dikelola dengan lebih efektif dan efisien, yaitu dengan adanya staf bagian keuangan dan staf bagian administrasi pada masing-masingnya, yaitu bidang Haji Khusus dan bidang Umrah. Namun, dikarenakan jumlah staf yang sedikit pada kantor tersebut, staf yang mengelola keuangan dan administrasi pada bidang Umrah dan Haji Khusus pada travel ini masih disatukan.

Melihat hal tersebut, peneliti ingin mengetahui apakah kinerja karyawan dengan hanya menggunakan dua staf saja pada Kantor Cabang PT. Cahaya Imani Haji Umrah mampu berjalan secara efektif atau sebaliknya. Oleh sebab itu, peneliti mengambil judul penelitian tentang “Efektivitas Kinerja Karyawan Dalam Melayani Calon Jamaah Haji Dan Umrah Pada Kantor Cabang PT. Cahaya Imani Haji Umrah Yogyakarta”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

Bagaimana efektivitas kinerja karyawan dalam melayani calon jemaah haji dan umrah pada Kantor Cabang PT. Cahaya Imani Haji Umrah Yogyakarta?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini yakni:

Mengetahui efektivitas kinerja karyawan pada Kantor Cabang PT. Cahaya Imani Yogyakarta.

2. Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan teoritis

- 1) Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan keilmuan dan pengetahuan baru mengenai efektivitas kinerja karyawan
- 2) Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi sumber referensi guna meningkatkan kinerja karyawan pada perusahaan atau lembaga khususnya lembaga dibidang Haji dan Umrah.

b. Kegunaan praktis

- 1) Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan-masukan mengenai cara meningkatkan kinerja para karyawan
- 2) Hasil dari penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi salah satu solusi untuk menyumbangkan pemikiran terhadap permasalahan yang berkaitan dengan efektivitas kinerja karyawan agar mampu meningkatkan kinerja para karyawan pada suatu perusahaan.

D. Kajian Pustaka

Berdasarkan hasil tinjauan yang telah dilakukan dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menemukan beberapa skripsi dan jurnal terdahulu yang bisa dijadikan sebagai tinjauan pustaka untuk menghindari plagiarisme dan sekaligus untuk menjadi bahan perbandingan dalam penyusunan skripsi ini.

Adapun beberapa tinjauan pustaka dalam penyusunan skripsi ini yaitu sebagai berikut:

1. Skripsi yang berjudul “Optimalisasi Kinerja Pengurus Haji Pada KBIH MWC NU Bungah Gresik” disusun oleh Ahmad Riza Mananur Rahman Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya. Penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2019 dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa KBIH MWC NU dalam praktik untuk mengoptimalkan kinerja karyawannya, menggunakan sistem penilaian kinerja dan evaluasi kinerja. Penilaian kinerja dilakukan dengan cara subjektif yaitu penilaian yang dilakukan secara sistematis tanpa adanya kebijakan secara tertulis, karyawan dinilai secara bersama-sama dengan sistem kekeluargaan.¹¹

Kelebihan yang terdapat pada skripsi ini adalah penulis mempunyai banyak responden, sehingga jawaban dari setiap indikator pertanyaan lebih bervariasi. Adapun untuk kekurang dalam penulisan skripsi ini yaitu dalam penjelasan hasil penelitian kurang mendetail, sehingga pembaca sedikit kesulitan dalam memahami intisari dalam pembahasan tersebut.

2. Skripsi yang berjudul “Pelaksanaan Kinerja di PT. Al-Madinah Aci Tour and Travel Surabaya” yang disusun oleh Imam Syaifudin Program Studi Manajemen Dakwah, Jurusan Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi,

¹¹Ahmad Minanur Rahman, *Optimalisasi Kinerja Pengurus Haji Pada KBIH MWC NU Bungah Gresik*, Skripsi (Surabaya: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Ampel, 2019), hlm. 91.

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya. Penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2018 dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa konsep pelaksanaan kinerja pada PT. Al-Madinah Aci Tour and Travel yaitu adanya faktor yang mempengaruhi pelaksanaan kinerja, diantaranya yakni lingkungan kerja, komunikasi, individual (sikap dan perilaku, kemampuan dan motivasi) dan faktor kerjasama. Selain itu, sebagai upaya peningkatan kinerja yaitu dengan adanya bonus dan apresiasi yang membuat kinerja karyawan semakin optimal.¹²

Kelebihan dari penelitian ini yaitu kajian teori dan referensi sangat lengkap, sehingga memudahkan peneliti dalam proses penelitiannya. Sedangkan kekurangan dalam penyusunan skripsi ini yaitu konsistensi penulisan kata masih kurang.

3. Jurnal yang berjudul “Efektivitas Kinerja Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kecamatan Muara Jawa” disusun oleh Hamdan, Rita Kalalinggi dan Iman Surya, Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2018 dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan gambaran secara keseluruhan yang menunjukkan bahwa kinerja karyawan pada Perusahaan

¹²Imam Syaifudin, *Pelaksanaan Kinerja Di Pt. Al-Madinah Aci Tour And Travel*, Skripsi (Surabaya: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Ampel, 2018), hlm. 117.

Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Muara Jawa masih bervariasi dalam mengefektifkan kinerja. Hal ini terlihat dari beberapa indikator yang perlu ditingkatkan seperti produktivitas, kualitas layanan, dan responsivitas. Kemudian indikator akuntabilitas yang masih perlu diperbaiki. Namun disisi lain, indikator responsibilitas dinilai sudah baik, seluruh karyawan mampu bertanggungjawab terhadap tugasnya masing-masing.¹³

Kelebihan dari penelitian ini yaitu pemaparan kajian teori sangat tersusun rapi sehingga pembaca dapat memahami alur pembahasan. Sedangkan kekurangan dari penelitian ini yaitu dalam pembahasan hasil penelitian, sumber data tidak disebutkan atau dijelaskan sehingga menimbulkan pertanyaan bagi pembaca.

4. Jurnal yang berjudul “Efektivitas Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa” disusun oleh Irma Erawati, Muhammad Darwis dan Muh. Nasrullah, Universitas Negeri Makassar. Penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2017 dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa ini tegolong sudah efektif berdasarkan beberapa aspek, yaitu: 1) Hasil kerja, dengan hasil analisis data yang diperoleh yaitu 78,81%, 2) Perilaku, dengan analisis data yang diperoleh yaitu 79,89%, 3) Atribut dan kompetensi, dengan analisis

¹³Hamdan, Rita Kalalinggi, Iman Surya, “Efektivitas Kinerja Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kecamatan Muara Jawa”, *eJournal Ilmu Pemerintahan*, vol. 6: 3 (2018), hlm. 1179.

data yang diperoleh yaitu 80,55%, 4) Komperatif, dengan analisis data yang diperoleh yaitu 81,01%.¹⁴

Kelebihan dari penelitian ini yaitu referensi kajian teori tidak terlalu banyak, sehingga titik fokus pembahasan lebih jelas. Kekurangannya yaitu penyusun tidak mencantumkan gambar atau tabel sehingga membuat pembaca sedikit jemu ketika membacanya.

Tabel 1.1 Kajian Pustaka

| | Penelitian I Skripsi | Penelitian II Skripsi | Penelitian III Jurnal | Penelitian IV Jurnal | Penelitian V Skripsi |
|-------------------------|--|---|--|---|--|
| Judul Penelitian | <i>Optimalisasi Kinerja Pengurus Haji Pada KBIH MWC NU Bungah Gresik</i> | <i>Pelaksanaan Kinerja di PT. Al-Madinah Aci Tour and Travel Surabaya</i> | <i>Efektivitas Kinerja Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kecamatan Muara Jawa</i> | <i>Efektivitas Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa</i> | <i>Efektivitas Kinerja Karyawan Dalam Melayani Calon Jemaah Haji Dan Umrah Pada Kantor Cabang Pt. Cahaya Imani Haji Umrah Yogyakarta</i> |
| Nama Peneliti | Ahmad Riza Mananur Rahman | Imam Syaifudin | Hamdan, Kalalinggi dan Iman Surya | Irma Erawati, Muhammad Darwis dan Muh. Nasrullah | Ai Karmila Novianti |

¹⁴Irma Erawati, Muhammad Darwis, Muh. Nasrullah, “Efektivitas Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa”, *Jurnal Office*, vol.3: 1 (2017), hlm. 15-16.

| Tahun Penelitian | 2019 | 2018 | 2018 | 2017 | 2022 |
|--------------------------|---|--|---|---|--|
| Subjek Penelitian | <i>KBIH MWC NU Bungah Gresik</i> | <i>PT. Al-Madinah Aci Tour and Travel Surabaya</i> | <i>Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)</i> | <i>Kantor Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa</i> | <i>Kantor Cabang PT. Cahaya Imani Haji Umrah Yogyakarta</i> |
| Objek Penelitian | <i>Optimalisasi Kinerja Pengurus Haji</i> | <i>Pelaksanaan Kinerja</i> | <i>Efektivitas Kinerja Karyawan</i> | <i>Efektivitas Kinerja Pegawai</i> | <i>Efektivitas Kinerja Karyawan Dalam Melayani Jamaah Haji Dan Umrah</i> |
| Metode Penelitian | <i>Kualitatif</i> | <i>Kualitatif</i> | <i>Kualitatif</i> | <i>Kuantitatif</i> | <i>Kualitatif</i> |
| Hasil Penelitian | bahwa KBIH MWC NU dalam praktiknya untuk mengoptimalkan kinerja karyawannya, menggunakan sistem penilaian kinerja dan evaluasi kinerja. Penilaian kinerja dilakukan dengan cara subjektif yaitu penilaian yang dilakukan secara sistematis tanpa adanya kebijakan | konsep pelaksanaan kinerja pada PT. Al-Madinah Aci Tour and Travel yaitu adanya faktor yang mempengaruhi pelaksanaan kinerja, diantaranya yakni lingkungan kerja, komunikasi, individual dan faktor kerjasama. | kinerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Muara Jawa masih bervariasi dalam mengefektifkan kinerja. Hal ini terlihat dari beberapa indikator yang perlu ditingkatkan seperti produktivitas, kualitas layanan, dan responsivitas. | kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa ini tegolong sudah efektif berdasarkan beberapa aspek. | - |

| | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|
| | secara tertulis, karyawan dinilai secara bersama-sama dengan sistem kekeluargaan. | | | | |
|--|---|--|--|--|--|

Berdasarkan hasil tinjauan yang peneliti lakukan terhadap penelitian-penelitian terdahulu, tampak bahwa penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Yang mana perbedaan tersebut dapat dilihat dari beberapa aspek yaitu; objek penelitian, subjek penelitian dan metode penelitian. Objek penelitian yang digunakan oleh peneliti yaitu tentang efektivitas kinerja karyawan, hal ini berbeda dengan penelitian terdahulu yang mana beberapa penelitian terdahulu menggunakan objek penelitian yaitu optimalisasi kinerja dan pelaksanaan kinerja. Adapun subjek yang digunakan oleh peneliti yaitu Kantor Cabang PT. Cahaya Imani Haji Umrah Yogyakarta, hal ini jelas berbeda dengan penelitian-penelitian terdahulu yang melakukan penelitian di lembaga dan perusahaan lainnya. Kemudian peneliti juga menggunakan metode penelitian kualitatif, meskipun penelitian terdahulu banyak yang menggunakan metode tersebut, namun berbeda dengan salah satu penelitian terdahulu lainnya, pada salah satu penelitian terdahulu ini yaitu menggunakan metode penelitian kuantitatif. Dengan beberapa perbedaan tersebut maka peneliti akan melakukan penelitian mengenai efektivitas

kinerja karyawan dalam melayani jemaah haji dan umrah pada Kantor Cabang PT. Cahaya Imani Haji Umrah Yogyakarta.

E. Kerangka Teori

1. Tinjauan Efektivitas Kinerja

a. Pengertian

Sebagaimana tercantum dalam Kamus Bahasa Indonesia, efektivitas berasal dari kata “keefektifan” yang memiliki arti keadaan berpengaruh, hal berkesan, kemanjuran, kemujaraban, keberhasilan (usaha, tindakan).¹⁵

Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya.¹⁶

Efektivitas merupakan suatu keadaan dimana terjadi kesesuaian antara tujuan yang telah direncanakan dengan sasaran dan hasil yang telah dicapainya. Dengan kata lain pengertian efektivitas secara umum menunjukkan sampai seberapa jauh tercapai suatu tujuan yang telah terlebih dahulu ditentukan.¹⁷

¹⁵Dendy Sugono, *Kamus Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, 2008), hlm. 374.

¹⁶Nur Fitryani Siregar, “Efektivitas Hukum” *Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Kemasyarakatan*, Vol. 18:2 (2018), hlm. 2.

¹⁷Irma Erawati, Muhammad Darwis, Muh. Narullah, “Efektivitas Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa” *Jurnal Office*, Vol 3:1, (2017), hlm. 14.

Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran berarti makin tinggi efektivitasnya. Efektivitas berarti pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam menyediakan jasa-jasa yang benar sehingga memungkinkan tujuannya dengan pencapaian tujuan atau target kebijakan.¹⁸

Kata kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yang memiliki makna yaitu prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang.¹⁹

Menurut Whitmore sebagaimana yang dikutip oleh Hamzan dan Nina bahwa kinerja adalah suatu perbuatan, suatu prestasi atau apa yang diperlihatkan seseorang melalui keterampilan yang nyata.²⁰ Setiap suatu pekerjaan atau profesi pasti memiliki suatu indikator-indikator tertentu supaya dapat dilakukannya pengukuran mengenai hasil kerja tersebut.²¹

Menurut Siagian yang dikutip oleh Meithiana menjelaskan bahwa, kinerja merupakan umpan balik tentang berbagai hal seperti kemampuan,

¹⁸Hamdan, Rita Kalalinggi, Iman Surya, “Efektivitas Kinerja Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kecamatan Muara Jawa” *eJurnal Ilmu Pemerintahan*, Vol 6:3, (2018), hlm. 1173.

¹⁹Meithiana Indrasari, *Kepuasan Kinerja dan Kinerja Karyawan – Ditinjau dari Dimensi Iklim Organisasi, Kreativitas Individu, dan Karakteristik Pekerjaan* (Sidoarjo: Indomedia Pustaka, 2017), hlm. 50.

²⁰Hamzah dan Nina, *Teori Kinerja dan Pengukurannya* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2012), hlm. 60.

²¹Wirawan, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia-Teori Aplikasi dan Penelitian* (Jakarta: Salemba Empat, 2009), hlm. 5.

kelebihan, kekurangan dan potensinya yang pada gilirannya bermanfaat untuk menentukan tujuan, jalur, rencana pengembangan karier orang itu sendiri khususnya organisasi.²²

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa efektivitas kinerja adalah suatu kemampuan seseorang dalam menyelesaikan suatu program kerja secara kualitas dan kuantitas yang sesuai dengan rencana dan tujuan yang telah dirancang oleh pihak lembaga atau organisasi yang sesuai dengan strategi dan *planning*.

b. Pengukuran efektivitas

Menurut Campbell yang dikutip oleh Richard M. Steers, terdapat beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas kinerja karyawan, diantaranya yakni sebagai berikut:²³

1) Kesiagaan

Penilaian secara menyeluruh yang memungkinkan bahwa organisasi mampu menyelesaikan suatu tugas khusus dengan baik.

2) Kemangkiran

Kemangkiran yaitu frekuensi kejadian-kejadian ketidak hadiran pekerja dalam pekerjaannya.

²²Meithiana Indrasari, *Kepuasan Kinerja dan Kinerja Karyawan*, hlm. 51.

²³Richard M. Steers, *Efektivitas Organisasi*, terj. Magdalena Jamin, cet. 2 (Jakarta: Erlangga, 2020), hlm. 46-48.

3) Semangat kerja

Semangat kerja adalah gejala kelompok yang melibatkan usaha tambahan, kebersamaan tujuan, dan perasaan memiliki. Hal ini mempengaruhi anggota untuk lebih keras mencapai tujuan dan sasaran organisasi termasuk menumbuhkan rasa keterikatan seseorang dalam organisasi.

4) Motivasi

Kekuatan seorang individu yang melibatkan diri sendiri dalam kegiatan untuk menuju sasaran dalam pekerjaan. Motivasi ini lebih mengarah pada perasaan sedia atau rela bekerja untuk mencapai tujuan pekerjaan.

5) Kepuasan kerja

Yaitu tingkat kesenangan yang dirasakan oleh seorang pekerja atas peranan yang ia lakukan dalam organisasi tersebut. Hal ini melibatkan beberapa aspek situasi pekerjaan pada tempat mereka bekerja, dan mereka merasakan kepuasan individu dalam mendapatkan imbalan yang setimpal.

6) Beban pekerjaan

Beban pekerjaan yang diberikan oleh atasan kepada bawahan harus sesuai dengan kemampuan seseorang dan harus sesuai dengan jumlah kelompok yang telah ditugaskan.

7) Waktu penyelesaian tugas

Waktu merupakan hal penting dalam pengukuran efektivitas kinerja, karena dengan hal tersebut kita dapat melihat apakah dengan waktu yang telah ditentukan, pekerja dapat menggunakan waktu tersebut dengan sebaik-baiknya untuk melaksanakan perintah sesuai target atau malah sebaliknya.

c. Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas kinerja

Sebagaimana yang telah dikemukakan oleh Richard M. Steers, ada beberapa faktor yang bisa mempengaruhi keefektifan kinerja pada suatu perusahaan atau organisasi. Diantaranya yaitu sebagai berikut.²⁴

1) Karakteristik organisasi

Karakteristik organisasi terdiri dari struktur dan teknologi organisasi. Struktur yaitu hubungan yang relatif tetap dan sifatnya seperti dijumpai dalam organisasi, sehubungan dengan susunan sumber daya manusia. Jadi struktur dapat diartikan keputusan mengenai cara bagaimana orang-orang akan dikelompokkan untuk menyelesaikan pekerjaan. Disisi lain, yang dimaksud dengan teknologi yaitu mekanisme suatu organisasi untuk mengubah masukan mentah menjadi keluaran jadi (produk). Dengan hal ini, struktur maupun teknologi sebagaimana yang telah dijelaskan, kedua hal tersebut dapat mempengaruhi efektivitas terhadap hasil-hasil organisasi.

²⁴*Ibid.*, hlm. 9-11.

2) Karakteristik lingkungan

Karakteristik lingkungan terdiri dari dua aspek yang berbeda namun berhubungan. Pertama adalah lingkungan *ektern*, yaitu semua kekuatan yang timbul diluar batas-batas organisasi dan mempengaruhi keputusan serta tindakan di dalam organisasi, contoh seperti kondisi ekonomi dan pasar, peraturan pemerintah. Kedua lingkungan *intern*, lingkungan ini pada umumnya dikenal sebagai iklim organisasi, meliputi macam-macam atribut kerja, contoh seperti pekerja sentris dan orientasi pada prestasi.

3) Karakteristik pekerja

Sumber daya manusia merupakan pengaruh yang sangat penting untuk kelangsungan jalannya suatu organisasi. Setiap pekerja memiliki pandangan, tujuan, kebutuhan dan kemampuan yang berbeda-beda. Sifat yang bervariasi ini mempunyai pengaruh secara langsung terhadap dua proses organisasi yang penting, yang dapat berpengaruh nyata terhadap efektivitas. Dua proses tersebut yaitu keterikatan terhadap organisasi dan prestasi kerja individu. Tanpa adanya rasa keterikatan dan prestasi kerja yang dimiliki oleh setiap pekerja, maka efektivitas suatu perusahaan atau organisasi sangatlah mustahil terjadi.

4) Kebijakan dan praktik manajemen

Pada bagian ini kita dapat memperhatikan betapa variasi gaya, kebijakan dan praktik kepemimpinan dapat memperhatikan atau

bahkan merintangi tercapainya tujuan organisasi. Secara umum para manajer memainkan peranan sentral dalam keberhasilan suatu perusahaan melalui perencanaan, koordinasi, dan memperlancar kegiatan yang telah ditujukan kearah sasaran. Hal tersebut merupakan kewajiban mereka untuk menjaga kekonsistennan struktur organisasi sehingga menguntungkan bagi teknologi dan lingkungan sekitar. Selain kewajiban, hal tersebut juga memang telah menjadi tanggungjawab seorang manajer untuk membuat kebijakan bagi para karyawan melalui kebijakan pemberian fasilitas yang dinilai sudah menjadi fungsi utama untuk memberi kepuasan para karyawan terhadap kebutuhan dan tujuan pribadi, sekaligus mengejar sasaran organisasi.

2. Tinjauan Pelayanan

a. Pengertian

Secara *etimologis*, pelayanan berasal dari kata layan yang artinya membantu menyiapkan atau mengurus apa saja yang diperlukan oleh seseorang.²⁵ Pelayanan adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar, dan dirasakan atau dialami.²⁶ Artinya pelayanan itu merupakan suatu produk yang memang bisa dirasakan dan bisa diterima dengan baik oleh pelanggan yang berlangsung dalam jangka

²⁵Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik-Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya* (Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2011), hlm. 10.

²⁶*Ibid.*, hlm. 10.

pendek atau hanya dapat dirasakan pada saat interaksi sedang berlangsung.

Berdasarkan yang tercantum pada Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik yaitu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.²⁷

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, maka yang dimaksud dengan pelayanan adalah suatu aktivitas yang dilakukan oleh seseorang untuk membantu, menyelesaikan dan mengurus suatu kepentingan dari satu pihak ke pihak lain.

b. Standar pelayanan

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.²⁸ Oleh sebab itu, maka sangat diperlukan adanya penyusunan standar pelayanan yang disesuaikan dengan

²⁷*Ibid.*, hlm. 11.

²⁸*Ibid.*, hlm. 28.

prinsip, sifat, dan jenis sesuai dengan kebutuhan dan kondisi lingkungan.

Standar pelayanan publik berdasarkan rancangan Undang-undang tentang Pelayanan Publik, yakni meliputi:²⁹

- 1) Dasar hukum;
- 2) Persyaratan;
- 3) Prosedur pelayanan;
- 4) Waktu penyelesaian;
- 5) Biaya pelayanan;
- 6) Produk pelayanan;
- 7) Sarana dan prasarana;
- 8) Kompetensi petugas pelayanan;
- 9) Pengawasan *intern*;
- 10) Pengawasan *extern*;
- 11) Penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- 12) Jaminan pelayanan.

Dalam penyusunan standar pelayanan harus disusun dengan baik dan tidak rumit, supaya dapat mempermudah setiap elemen yang bersangkutan dalam pelaksanaan pelayanan tersebut. Maka dari itu, dalam perumusannya harus memperhatikan beberapa aspek, seperti kemampuan, kelembagaan, penyelenggara pelayanan dan karakteristik sosial dan budaya masyarakat setempat.

²⁹*Ibid.*, hlm. 28-29.

c. Kualitas pelayanan

Pelayanan secara umum dapat dibedakan menjadi tiga jenis, yaitu pertama, *core service* yaitu pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan yang merupakan produk utama; kedua, *facilitating service* yaitu fasilitas tambahan kepada pelanggan yang bersifat wajib; ketiga, *supporting service* yaitu pelayanan tambahan (pendukung) yang bertujuan untuk meningkatkan nilai pelayanan atau sebagai pembeda dari pelayanan-pelayanan dari pihak “pesaingnya”.³⁰

Konsep kualitas pelayanan dapat diperoleh melalui perilaku konsumen, perilaku konsumen ini mereka perlihatkan ketika mereka mencari, membeli, menggunakan dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang mampu memenuhi harapan kepuasan dan kebutuhan mereka.³¹

Pada umumnya kualitas pelayanan dapat diidentifikasi dalam lima karakteristik, yaitu:³²

1) *Tangibel* (terlihat atau adanya bukti langsung)

Yaitu dapat terlihat meliputi fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.

³⁰Sulaiman, “Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Pelayanan KBH di Kabupaten Jepara”, *Jurnal Analisa*, vol.21: 01 (Semarang: Balai Penelitian dan Pengembangan Agama, 2014), hlm. 51.

³¹Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, hlm. 40.

³²Sulaiman, “Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Pelayanan KBH”, hlm. 51.

2) *Reliability* (kehandalan)

Yaitu terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat. Artinya unit pelayanan harus merumuskan dengan matang mengenai sistem pelayanan yang baik yang akan diberikan kepada pelanggan dengan melihat beberapa peluang yang ada dengan berdasarkan beberapa pertimbangan sesuai lingkungan dan kondisi.

3) *Responsiveness* (daya tangkap)

Yaitu kemauan dalam membantu konsumen serta bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

4) *Assurance* (jaminan/dapat dipercaya)

Yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan dan mampu bersikap jujur dalam setiap upayanya sehingga dapat menarik kepercayaan pelanggan.

5) *Empathy* (empati/memahami pelanggan)

Yaitu komunikasi yang baik, peduli, serta mampu mengetahui segala kebutuhan pelanggan.

Pelayanan pada kantor travel haji umrah dapat diukur dengan kelima karakteristik tersebut, sehingga akan terlihat kepuasan dari para pelanggan.

3. Tinjauan Tentang Calon Jemaah Haji dan Umrah

Sebagaimana tercantum dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pengertian calon yaitu orang yang akan menjadi atau orang yang

diusulkan atau dicadangkan supaya dipilih atau diangkat menjadi sesuatu.³³

Selanjutnya pengertian jemaah haji atau jemaah umrah menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yaitu kumpulan atau rombongan orang yang menunaikan ibadah haji ke Mekah atau kumpulan atau rombongan orang yang menunaikan ibadah umrah ke Mekah.³⁴

Sedangkan menurut Anugrah Rachmadi, calon jemaah haji adalah rombongan kaum muslimin yang menunaikan ibadah haji (ke tanah suci Mekah) pada waktu tertentu dan dengan cara tertentu pula, dalam rangka memenuhi perintah Allah dan mengharapkan ridha-Nya.³⁵

Jadi penyusun menyimpulkan bahwa pengertian dari calon jemaah haji dan umrah yaitu individu atau kelompok orang yang hendak melaksanakan ibadah haji atau ibadah umrah ke tanah suci dengan waktu pelaksanaan yang berbeda dan ketentuan yang berbeda.

F. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan jenis penelitian kualitatif, yang mana akan menghasilkan data-data secara deskriptif berupa gambaran dan kata-kata tulisan atau lisan

³³*Kamus Besar Bahasa Indonesia*, diakses dari <https://kbbi.web.id/jemaah> pada Senin, 06 Juni 2022.

³⁴*Kamus Besar Bahasa Indonesia*, diakses dari <https://kbbi.web.id/calon.html> pada Senin, 06 Juni 2022.

³⁵Anugrah Rachmadi, “Studi Tentang Rekrutmen Calon Jamaah Haji Dalam Keberangkatan Ke Saudi Arabia di Kantor Kementerian Agama Kota Samarinda”, *ejournal Ilmu Pemerintahan*, Vol. 2:2, (2014), hlm. 2376.

yang diperoleh dari perilaku orang-orang yang diteliti.³⁶ Menurut Bogdan dan Taylor yang dikutip oleh Dimas, menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan-ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati.³⁷

2. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah pihak dari internal Kantor Cabang PT. Cahaya Imani Haji Umrah Yogyakarta, yang mana di dalamnya terdapat Manajer dari Kantor Cabang PT. Cahaya Imani Haji Umrah yaitu Bapak Agus Priyanto, staf keuangan yaitu Ibu Kurnia Nurhidayati, dan staf administrasi yaitu Bapak Muhammad Abdul Fatah Latif.

b. Objek penelitian

Objek yang akan diteliti pada penelitian ini yaitu efektivitas kinerja karyawan pada Kantor Cabang PT. Cahaya Imani Haji Umrah Yogyakarta.

3. Sumber Data

a. Sumber data primer

Sumber data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dan dikumpulkan oleh peneliti dari sumber datanya atau pihak yang

³⁶Dimas Agung Trislatanto, *Metodologi Penelitian-Panduan Lengkap Penelitian Dengan Mudah* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2020), hlm. 213.

³⁷*Ibid.*, hlm. 213.

bersangkutan (responden atau informan).³⁸ Yang termasuk kedalam sumber data primer disini yaitu Manajer Kantor Cabang PT. Cahaya Imani Haji Umrah Yogyakarta, staf keuangan dan staf administrasi Kantor Cabang PT. Cahaya Imani Haji Umrah Yogyakarta.

b. Sumber data sekunder

Maksud dengan sumber data sekunder yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti dari berbagai sumber yang telah ada, yang dapat diperoleh melalui berbagai sumber seperti buku, laporan, jurnal, serta data yang dimiliki oleh kantor cabang PT. Cahaya Imani Haji Umrah.³⁹

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Sebagaimana yang terdapat dalam Kamus Bahasa Indonesia, kata observasi memiliki arti pengamatan atau peninjauan.⁴⁰ Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan teknik observasi partisipasi pasif, yaitu dengan cara peneliti datang dan mengamati, akan tetapi tidak ikut berpartisipasi langsung dalam kegiatan yang sedang diamati.⁴¹

³⁸*Ibid.*, hlm. 134.

³⁹*Ibid.*, hlm. 135.

⁴⁰Dendy Sugono, *Kamus Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, 2008), hlm. 1014.

⁴¹*Ibid.*, hlm. 354.

b. Wawancara

Wawancara merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengajukan pertanyaan antara pewawancara dengan yang diwawancarai.⁴² Wawancara ini akan dilakukan dengan dua model yaitu wawancara tertutup dan terbuka. Pada wawancara tertutup pertanyaan akan difokuskan pada topik khusus dan umum dengan dibantu oleh panduan wawancara yang telah disusun secara rinci. Pada wawancara terbuka mulanya akan membicarakan tentang masalah sepele, kemudian perlahan dengan pasti akan mulai menggali seputar informasi yang berkaitan dengan masalah penelitian sampai tuntas.⁴³

c. Dokumentasi

Dokumentasi dapat diartikan sebagai catatan tertulis atau gambaran yang tersimpan tentang suatu hal yang pernah terjadi yang merupakan fakta dan data yang berbentuk dokumentasi.⁴⁴ Data dokumentasi ini akan diperoleh dari arsip kinerja karyawan yang meliputi surat-surat, catatan harian, laporan, foto, biografi, dan lain sebagainya yang sekiranya mendukung dan berkaitan dengan objek penelitian yang sedang dilakukan. Alat yang akan digunakan oleh

⁴²*Ibid.*, hlm. 351.

⁴³*Ibid.*, hlm. 352.

⁴⁴*Ibid.*, hlm. 355.

peneliti dalam penelitian ini yaitu kamera *handphone* OPPO A71 dan *voice recorder* dari *handphone* OPPO A71.

5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan proses mengatur urutan data, dan mengorganisasikan ke dalam kategori dan menjadi satuan urutan dasar.⁴⁵

Berdasarkan teknik analisis data model Miles dan Huberman, analisis data dalam penelitian kualitatif ini dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu.⁴⁶

Adapun langkah-langkah teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:⁴⁷

a. Pengumpulan data

Tahap awal yang harus dilakukan dalam penelitian yaitu mengumpulkan data-data. Pengumpulan data dalam penelitian kualitatif yaitu dengan melakukan observasi, kemudian wawancara secara mendalam dan dokumentasi. Pengumpulan data ini dilakukan selama berhari-hari hingga berbulan-bulan supaya data yang diperlukan bisa terkumpul, dengan menjelajahi permasalahan secara umum pada objek yang diteliti.

⁴⁵Beni Ahmad Saebani dan Kadar Nurjaman, *Manajemen Penelitian* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2013), hlm.106.

⁴⁶Dimas Agung Trislatanto, *Metodologi Penelitian*, hlm. 379.

⁴⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2019), hlm. 321-329.

b. Reduksi data

Reduksi data memiliki makna yaitu merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan polanya. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

c. Penyajian data

Langkah selanjutnya setelah mereduksi data yaitu melakukan penyajian data, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Namun yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif yaitu teks yang bersifat naratif. Selain menggunakan teks naratif, juga dapat berupa grafik, matrik, *network* (jejaring kerja), dan *chart*. Dengan penyajian data, maka dapat mempermudah peneliti dalam memahami apa yang terjadi, kemudian dapat merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan hal-hal yang telah dipahami.

d. Verifikasi dan penarikan kesimpulan

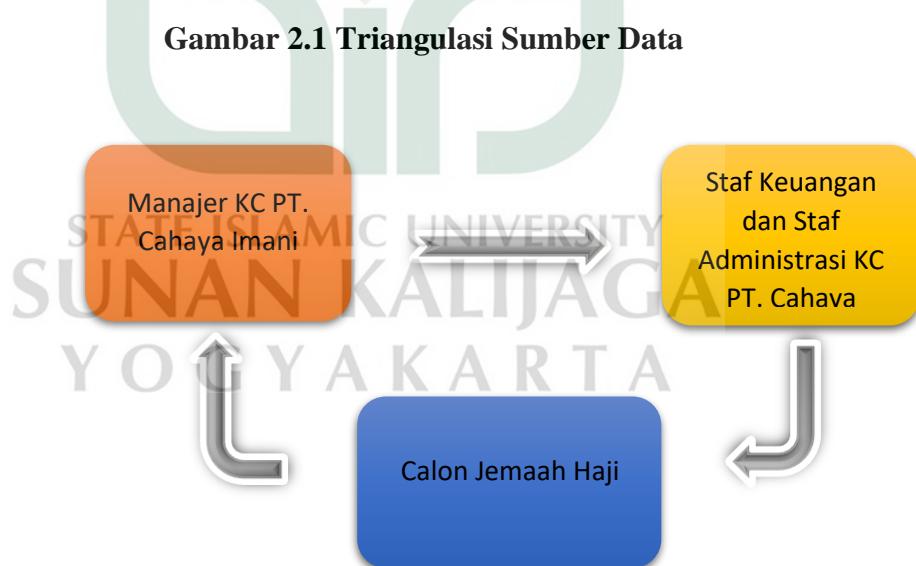
Langkah selanjutnya yakni verifikasi dan penarikan kesimpulan, kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan pengetahuan baru yang belum pernah ada. Temuan tersebut dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang sehingga setelah diteliti menjadi jelas, hal tersebut dapat berupa hubungan kausal atau untektif, hipotesis, atau teori.

6. Teknik pengecekan keabsahan data

Teknik pengecekan keabsahan data yang peneliti gunakan yaitu teknik triangulasi data. Triangulasi data merupakan teknik pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu.⁴⁸ Maka dari itu, dalam teknik triangulasi ini terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu. Jenis triangulasi yang peneliti gunakan pada penelitian ini yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

a. Triangulasi sumber

Tujuan dari triangulasi sumber yaitu untuk menguji kredibilitas data, yaitu dengan cara mengecek data-data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber yang berbeda.⁴⁹ Adapun skemanya yaitu sebagai berikut:



⁴⁸*Ibid.*, hlm. 368.

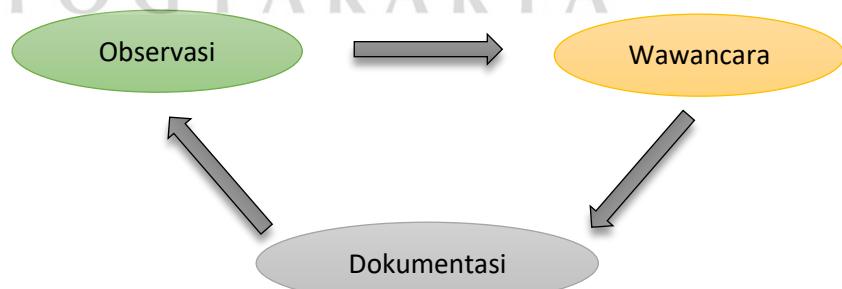
⁴⁹*Ibid.*, hlm. 369.

Peneliti melakukan triangulasi sumber data yang bermula dari Manajer Kantor Cabang (KC) PT. Cahaya Imani Haji Umrah Yogyakarta, kemudian dilanjutkan kepada para staf yang ada pada kantor cabang PT Cahaya Imani Haji Umrah Yogyakarta, yaitu staf keuangan dan staf administrasi dan terakhir kepada calon jemaah yang sedang memakai jasa travel Cahaya Imani. Dan hal ini pun terus dilakukan selama penelitian berlangsung guna mendapatkan jawaban yang benar dan konkret. Setelah peneliti mendapatkan kesimpulan dari hasil analisis semua jawaban dari berbagai sumber tersebut, maka selanjutnya akan dimintai kesepakatan (*member check*) dengan tiga sumber data tersebut.

b. Triangulasi Teknik

Tujuan dari triangulasi teknik yaitu untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara melakukan pengecekan data pada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.⁵⁰ Adapun skemanya yaitu sebagai berikut:

Gambar 2. 2 Triangulasi Teknik



⁵⁰Ibid., hlm. 369.

Peneliti menggunakan triangulasi teknik data yang bermula dengan melakukan observasi yaitu dengan mengunjungi kantor Cabang PT. Cahaya Imani dan melihat keseharian para pegawai di kantor tersebut. Tindakan selanjutnya yaitu melakukan wawancara terhadap pihak Kantor Cabang PT. Cahaya Imani Haji Umrah Yogyakarta, yaitu Manajer kantor, staf Keuangan dan staf Administrasi. Langkah yang terakhir yaitu dilanjutkan dengan dokumentasi-dokumentasi yang memang mendukung pada saat karyawan melaksanakan tugas mereka masing-masing. Hal ini dilakukan secara berputar terus-menerus guna mendapatkan jawaban yang paling benar dan lebih konkret.

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan berguna untuk memudahkan pembaca memahami persoalan apa yang akan dipaparkan pada penelitian ini. Maka dari itu, peneliti membagi pokok pembahasan ini menjadi empat bab. Adapun perinciannya yakni sebagai berikut:

Bab *pertama*, yaitu pendahuluan. Bab ini memuat tentang latar belakang, rumusan masalah yang akan diteliti, dan seperti apakah tujuan dari penelitian ini. Selain itu dalam bab ini juga membahas tentang kegunaan penelitian, kajian teori, kerangka teori, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab *kedua*, menjelaskan mengenai gambaran umum lokasi penelitian dan deskripsi objek penelitian, yang meliputi sejarah singkat berdirinya Kantor Cabang PT Cahaya Imani Haji Umrah Yogyakarta, letak geografisnya, visi dan

misi, sumber daya manusia, serta sarana dan prasarana yang ada di Kantor Cabang PT Cahaya Imani Haji Umrah Yogyakarta.

Bab *ketiga*, memaparkan hasil penelitian dan pembahasannya. Dalam bab ini akan mengupas tuntas mengenai bagaimana keefektifan kinerja karyawan di Kantor Cabang PT Cahaya Imani Haji Umrah Yogyakarta dalam melayani jemaahnya.

BAB *keempat*, penutupan. Pada bagian penutupan ini yaitu meliputi kesimpulan dan saran, kemudian sistematika penyusunan skripsi diakhir nanti akan dilengkapi dengan daftar pustaka dan lampiran-lampiran lainnya.



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas kinerja karyawan dalam melayani calon jemaah haji dan umrah yang telah dilaksanakan pada kantor cabang PT. Cahaya Imani Haji Umrah Yogyakarta, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa kinerja karyawan pada kantor cabang PT. Cahaya Imani ini terbilang sudah efektif. Hal tersebut peneliti ukur dengan menggunakan alat ukur keefektifan kinerja, dengan beberapa indikator seperti kesiagaan, kemangkiran, semangat kerja, motivasi, kepuasan kerja, beban pekerjaan, waktu penyelesaian tugas.

Dengan mengukur keefektifan berdasarkan beberapa indikator tersebut, kinerja karyawan terbilang sudah efektif dengan melihat:

1. Kesiagaan karyawan dalam menjalankan tugas meski secara mendadak dan kesigapan karyawan dalam melayani jemaah yang sedang menghadapi problem. Seperti ketika terdapat jemaah yang kehilangan buku nikah atau paspor ketika mendekati keberangkatan, maka staf karyawan langsung membantunya dengan terjun langsung ke lembaga yang berkaitan.
2. Kemangkiran atau ketidak hadiran karyawan cukup sering terjadi, namun semua tugas masih bisa *terhandle* dengan baik. Hal tersebut dikarenakan jika salah satu karyawan izin tidak masuk, maka beliau akan menginformasikan kepada *partner* kantornya untuk menyelesaikan tugas yang memang perlu diselesaikan. Kemangkiran ini terjadi bukan karena

alasan yang tidak masuk akal, namun berdasarkan alasan-alasan yang memang terbilang mendesak seperti kepentingan dengan birokrasi, kepentingan keluarga dan alasan sakit.

3. Karyawan memiliki motivasi yang sama, yakni untuk mengejar keberkahan dunia dan akhirat.
4. Semangat kerja yang bagus, sehingga mampu memenuhi harapan perusahaan. Seperti halnya terjadi permasalahan terhadap persyaratan jemaah, beliau akan meng*follow up* setiap jemaah yang memang belum melengkapi persyaratan. Selain itu, karyawan selalu mengutamakan keramah tamahan dalam berkomunikasi dengan jemaah sehingga jemaah merasa nyaman.
5. Adanya *reward* seperti berangkat umrah secara gratis dan bonus akhir tahun serta bonus karena banyaknya jumlah keberangkatan, menjadikan karyawan merasa puas dengan hasil kerja mereka dan membuat mereka semakin betah bekerja di kantor cabang PT. Cahaya Imani Haji Umrah Yogyakarta.
6. Beban pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan dan kapasitas mereka sehingga mereka tidak merasa terbebani oleh tugas-tugas yang diberikan oleh atasan.
7. Karyawan mampu menyelesaikan tugas dengan baik sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, meski suatu waktu kadang tugas tidak dapat selesai sesuai dengan *deadline*, namun hal tersebut terjadi karena adanya hambatan oleh faktor eksternal.

B. Saran

Adapun saran dari hasil penelitian yang dilaksanakan di kantor cabang PT. Cahaya Imani Haji Umrah Yogyakarta sebagai berikut:

1. Bagi lembaga/perusahaan

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti menyarankan bahwa perusahaan tetap mempertahankan pengawasan terhadap kinerja karyawan, supaya kinerja karyawan semakin baik. Dan perusahaan mampu menjaga hubungan baik dengan karyawan, dengan konsisten memberi *reward* atau bonus lainnya terhadap kinerja karyawan, supaya karyawan semakin betah dan semangat dalam bekerja.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Saran bagi peneliti selanjutnya yaitu hasil penelitian ini dapat diteruskan oleh peneliti selanjutnya dengan menggunakan teori dan kajian yang lebih mendalam. Peneliti sangat menyadari masih banyak kekurangan dalam penelitian ini, seperti kurangnya data yang bersifat dokumentatif dan proses wawancara yang terlalu singkat dan kurang mendalam. Maka dari itu peneliti juga menyarankan kepada peneliti selanjutnya supaya memperbanyak data dalam bentuk dokumentasi juga proses wawancara yang lebih mendalam dalam jangka waktu yang lebih panjang, sehingga permasalahan dapat terkupas secara tuntas.

DAFTAR PUSTAKA

Akbar, Surya, "Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan", *JIAGANIS*, Vol. 3:2, 2018.

Anugrah Rachmadi, "Studi Tentang Rekrutmen Calon Jamaah Haji Dalam Keberangkatan Ke Saudi Arabia di Kantor Kementerian Agama Kota Samarinda", *ejurnal Ilmu Pemerintahan*, Vol. 2:2, 2014.

Aprilino, Dobie, *Analisis Efektivitas Kerja Pegawai Di Dinas Perhubungan Pememerintah Kota Samarinda*, Skripsi, Samarinda: Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda, Tt.

Cara Menghadapi Persaingan Bisnis Biro Travel Umrah, EraHaji, diakses Jumat, 18 Maret 2022. <https://blog.erahaji.co.id/read/40/4-cara-menghadapi-persaingan-bisnis-biro-travel-umrah>

Erawati, Irma, dkk., "Efektivitas Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Pallangga Kab. Gowa" *Jurnal Office*, Vol. 3, 14-18, 2017.

Google Maps, Kantor Cabang PT. Cahaya Imani Haji Umrah Yogyakarta, diakses dari <https://www.google.co.id/maps/place/Cahaya+Imani/@-7.8091811,110.402143,19z/data=!4m8!1m2!2m1!1skantor+cabang+pt.+cahaya+imani!3m4!1s0x2e7a574207da7d4b:0xfb2c4f08c5f99dc3!8m2!3d-7.8089919!4d110.4025145?hl=id> pada Selasa, 05 April 2022.

Hamdan, dkk., "Efektivitas Kinerja Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kec. Muara Jawa", *ejurnal Ilmu Pemerintahan*, Vol. 6, 2018.

Hamzah dan Nina, *Teori Kinerja dan Pengukurannya*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2012.

Hanafi, Mahmud M, *Manajemen*, Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 2003.

Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik-Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Yogyakarta: Penerbit Gaya Media, 2011.

Indrasari, Meithiana, *Kepuasan Kinerja dan Kinerja Karyawan-Ditinjau dari Dimensi Iklim Organisasi, Kreativitas Individu, dan Karakteristik Pekerjaan*, Sidoarjo: Indomedia Pustaka, 2017.

Kamus Besar Bahasa Indonesia, diakses dari <https://kbbi.web.id/calon.html> pada Senin, 06 Juni 2022.

Kamus Besar Bahasa Indonesia, diakses dari <https://kbbi.web.id/jemaah> pada Senin, 06 Juni 2022.

Kasmir, *Manajemen Sumber Daya Manusia-Teori dan Praktik*, Depok: PT. Rajagrafindo Persada, 2016.

Muslim, Muhammad Irfai, dkk., "Pelaksanaan Pengembangan Karir Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Studi Kasus Di Pusat Pendidikan Kelautan Dan Perikanan", *JEAM*, Vol. 14, 2015.

Rahman, Ahmad Riza Minanur, *Optimalisasi Kinerja Pengurus Haji Pada KBIH MWC NU Bungah Gresik*, Skripsi, Surabaya: Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Ample, 2019.

Richard M. Steers, *Efektivitas Organisasi*, terj. Magdalena Jamin, cet. 2, Jakarta: Erlangga, 2020.

Saebani, Beni Ahmad dan Kadar Nurjaman, *Manajemen Penelitian* Bandung: CV Pustaka Setia, 2013.

Sarinah, *Pengantar Manajemen*, Yogyakarta: Deepublish-Grup Penerbitan CV Budi Utama, 2017.

Siregar, Nur Fitriyani, "Efektivitas Hukum. *Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Kemasyarakatan*", 1-15, 2018.

Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2019.

Sugono, Dendy, *Kamus Bahasa Indonesia*, Jakarta: Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, 2008.

Sulaiman, "Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Pelayanan KBH di Kabupaten Jepara", *Jurnal Analisa*, Vol. 21:01, 2014.

Syaifudin, Imam, *Pelaksanaan Kinerja Di Pt. Al-Madinah Aci Tour And Travel*, Skripsi Surabaya: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Ampel, 2018.

Trisliatanto, Dimas Agung, *Metodologi Penelitian-Panduan Lengkap Penelitian Dengan Mudah*, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2020.

Tsauri, Sopyan, *Manajemen Kinerja*, Jember: STAIN Jember Press, 2014.

Website Resmi, Kantor Cabang PT. Cahaya Imani Haji Umrah Yogyakarta, <https://cahayaimaniumrah.com> diakses pada Selasa. 05 April 2022.

Wirawan, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia-Teori Aplikasi dan Penelitian*, Jakarta: Salemba Empat, 2009.

