

**ANALISIS KINERJA SUMBER DAYA MANUSIA
DIBIDANG ADMINISTRASI TRAVEL UMROH
(ZAFATOUR) PT ZAFAMULIA MANDIRI BENGKULU**



Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S,E.)

OLEH :

KHAIRUL ANWAR
NIM 1911170025

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN HAJI DAN UMROH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI
SUKARNO**

BENGKULU, 2023 M/1444 H



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

2

FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telp. (0736) 51276-51171-51172-53879. Fax. (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Analisis Kinerja Sumber Daya Manusia Dibidang Administrasi Travel Umroh Zafa Tour Bengkulu (PT Zafa Mulia Mandiri)” ditulis oleh Khairul Anwar NIM 1911170025, Program Studi Manajemen Haji dan Umrah Jurusan Manajemen Syariah, telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang *Munaqasyah* Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu (UINFAS) Bengkulu pada:

Hari : Jum'at

Tanggal : 06 Oktober 2023 M/12 1444 H

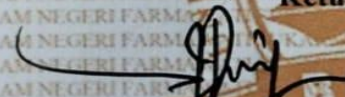
Dinyatakan **LULUS**. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar sarjana dalam bidang Ekonomi Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Bengkulu, Oktober 2023 M
1444 H

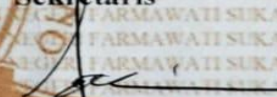
Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Sekretaris


H. Romi Adetio Setiawan, MA., PhD

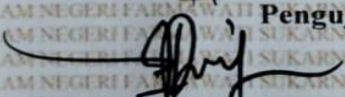
NIP. 198312172014031001


Faisal Muttaqin S.E., M.SM

NIP.198701282019031007

Penguji I

Penguji II


H. Romi Adetio Setiawan, MA., PhD


NIP. 198312172014031001


Adi Setiawan Lc., M.F.I

NIP. 198803322019031005

Mengetahui

Dekan


Dr. H. Supardi, M.Ag

NIP. 196504101993031007

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Khairul Anwar, NIM 1911170025 dengan judul “ Analisis Kinerja Sumber Daya Manusia Dibidang Administrasi Travel Umroh Zafa Tour Bengkulu (PT.Zafa Mulia Mandiri)”, Program Studi Manajemen Haji dan Umroh telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran pembimbing I dan pembimbing II. Oleh karena itu, Skripsi ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam sidang *Munaqasyah* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Bengkulu, 04 September 2023 M

1444 H

Pembimbing I

Pembimbing II

Idwal B.M.A

198307092009121005

Faisal Mutagqin S.E., M.SM

NIP.198701282019031007

BENGKULU

Mengetahui
Ketua Jurusan

Eka Sri Wahyuni, MM

NIP.197705092008012014

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul “Analisis Kinerja Sumber Daya Manusia Dibidang Administrasi Travel Umroh Zafa Tour Bengkulu (PT Zafa Mulia Mandiri)” adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di UINFAS Bengkulu maupun Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, 4 September 2023

1445 H



Khairul anwar
NIM 1911170025

ABSTRAK

Analisis kinerja sumber daya manusia dibidang
Administrasi travel umroh (zafa tour)
PT zafa mulia mandiri bengkulu

Oleh Khairul Anwar (1911170025)

Administrasi dalam suatu perusahaan memegang kendali yang cukup besar, mengoordinasi seluruh kepentingan dan tujuan dari organisasi atau perusahaan yang dilaksanakan agar bisa bersatu dan dapat sejalan dengan tempat dan waktu yang sama. Penilaian karyawan harus dikomperasikan dengan target dan standar yang telah ditetapkan. Menganalisa, kontribusi dan mengidentifikasi yang dibutuhkan individu (karyawan). Kompetisi dalam dunia usaha atau bisnis, bisa dibidang dengan kata bersaing dalam dunia usaha merupakan salah satu pokok hal yang tidak bisa dihindari, maka seharusnya dihadapi dan dijalani. Persaingan mulai dari dunia usaha kecil maupun dunia usaha yang besar atau luas. Salah satunya misalnya seperti persaingan dalam biro perjalanan ibadah haji dan umroh metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan tehnik pengumpulan data menggunakan observasi wawancara dan dokumentasi adapun informan pada penelitian ini yaitu bagian pemberkasan dan perlengkapan, data-data yang diperoleh diolah kemudian dianalisis perbandingan dan penarikan kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja administrasi travel umroh cukup tegang karena bukan hanya mengurus keuangan saja ternyata terkadang harus mengurus spanduk dan juga browsur untuk mitra, terkadang juga harus mengambil paspor jamaah yang didaftarkan oleh mitra

Kata kunci : administrasi, mitra, kontribusi biro perjalanan umroh

ABSTRACT

Analysis of the performance of human resources in the field
Umrah travel administration (zafa tour)
PT Zafa Mulia Mandiri Bengkulu
By Khairul Anwar (1911170025)

Administration in a company holds considerable control, coordinates all the interests and objectives of the organization or company that are carried out so that they can unite and be in line with the same place and time. needed by individuals (employees). Competition in the business or business world, you could say with the word competition in the business world is one of the main things that cannot be avoided, so it must be faced and lived. Competition starts from the small business world and the large or broad business world. One of them, for example, is competition in travel agencies for Hajj and Umrah. The research method used is a qualitative research method with data collection techniques using interview observations and documentation of informants in this study, namely the filing and equipment section, the data obtained is processed then analyzed by comparison and The conclusion of this research shows that the performance of Umrah travel administration is quite tense because not only taking care of finances, it turns out that sometimes you have to take care of banners and brochures for partners, sometimes you also have to take the pilgrims' passports registered by partners.

Keywords: administration, partners, contribution of the umroh travel agency

MOTTO

“Allah tidak akan menguji hambanya diluar batas
kemampuannya”

(Qur'an surah al-baqarah ayat 286)

“maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan “

(Qur'an surah al-insyirah :5)



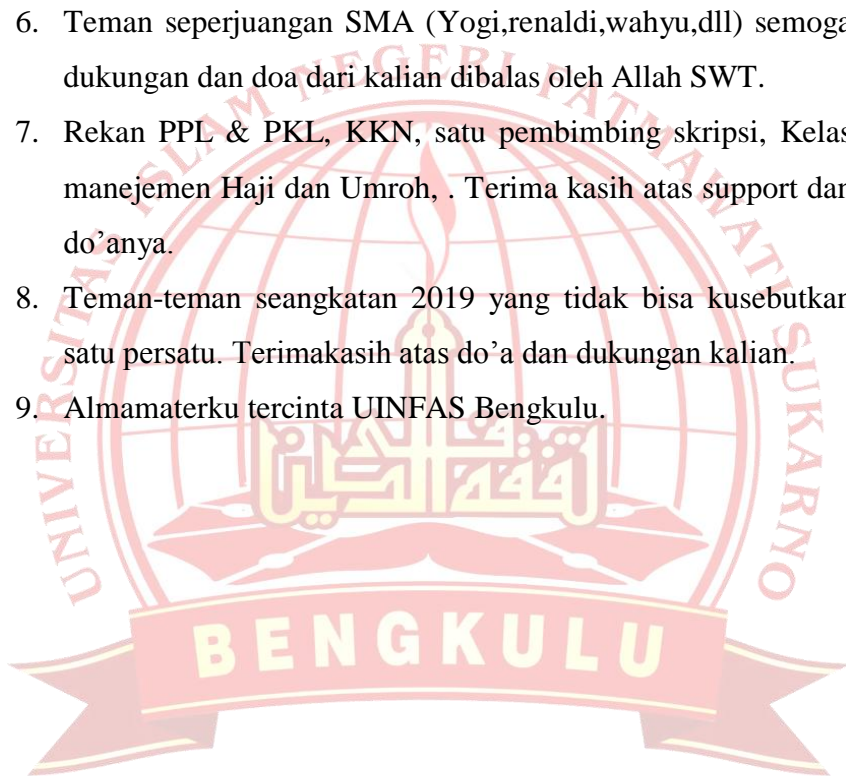
PERSEMBAHAN

Dengan menyebut nama Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang, dengan penuh rasa syukur atas nikmat-Nya kupersembahkan skripsi ini untuk:

1. Kedua orang tuaku Ayahanda (Ibrahim) dan Ibundaku tercinta (dija) hanya ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya tersirat di hati dan terima kasih yang tak terhingga atas segenap kasih sayang, dukungan, motivasi, do'a serta segala bentuk cinta atas segala usaha dan jerih payah pengorbanan untuk anakmu selama ini. Terutama atas nasihat dan do'a yang selalu kalian ucapkan untuk kebahagiaan anakmu ini.
2. kakak kandungku tersayang, (yurmansyah, rozali, ardila, rika herlina) yang selalu memberikan semangat dan motivasi untukku.
3. Untuk kedua nenek ku yang selalu mendokan cucumu ini selama dalam proses Pendidikan. Dan untuk kedua Almarhum Datuk tercintaku yang telah mendoakan dan memberi support selama menjalani proses Pendidikan terutama selama dibangku kuliah, semoga almarhum diterima di sisi Allah SWT.
4. Keluarga besar bapak (Ibrahim) terutama untuk ayuk-ayuk, bucik, yang sudah membantu dalam proses pendidikan ku selama kuliah baik dalam berupa materi maupun non materi, semoga apa yang telah kalian berikan dibalas oleh

Allah SWT. dan untuk keluarga besar ibuku (dija) ayuk-ayuk, Paman-paman ku yang telah memberika support dan doa dalam proses Pendidikan selama saya kuliah di UINFAS.

5. Teman seperjuangan yang mengambil Artikel Jurnal (anggi,rahmat, zaqi,).
6. Teman seperjuangan SMA (Yogi,renaldi,wahyu,dll) semoga dukungan dan doa dari kalian dibalas oleh Allah SWT.
7. Rekan PPL & PKL, KKN, satu pembimbing skripsi, Kelas manajemen Haji dan Umroh, . Terima kasih atas support dan do'anya.
8. Teman-teman seangkatan 2019 yang tidak bisa kusebutkan satu persatu. Terimakasih atas do'a dan dukungan kalian.
9. Almamaterku tercinta UINFAS Bengkulu.



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Kinerja Sumber Daya Manusia Dibidang Administrasi Travel Umroh (Zafa Tour)Pt Zafa Mulia Mandiri Bengkulu**” Shalawat salam untu Nabi besar Muhammad SAW, yang telah berjuang menyampaikan ajaran islam sehingga umat islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik di dunia maupun akhirat.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E) pada program Studi Manajemen Haji dan Umrah Jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Sukarno fatmawati Bengkulu (UINFAS) Bengkulu. Dalam proses penyusunan Skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Zulkarnain Dali, M.pd selaku Rektor UINFAS Bengkulu
2. Bapak Dr. H. Supardi, M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Ibu Eka Sri Wahyuni, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umrah UINFAS Bengkulu.
4. Bapak Faisal Muttaqin, S.E.,M.S.M Sekali Ketua Program Studi Manajemen Haji dan Umrah UINFAS Bnegkulu.

5. Bapak Adi Setiawan, Lc., M.E.I. selaku Sekertaris Jurusan Manejemen yang telah memberi bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabran.
6. Bapak Idwal B.MA selaku Dosen pembimbing Tugas Akhir I yang juga telah membimbing, Motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.
7. Bapak Faisal Muttaqin, S.E.,M.S.M selaku Dosen pembimbing Tugas Akhir II yang juga telah membimbing, Motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran dan keikhlasan.
8. Bapak Syamsudin Selaku kepala wilaya travel Umroh Zafa Tour Bengkulu yang telah mengizinkan dan membimbing penulis selama penelitian.
9. Kedua Orang Tua, dan seluruh keluarga besar saya yang senantiasa memberi doa dan dukungannya.
10. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UINFAS Bengkulu yang telah memberi pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
11. Teman-teman kelas Manejemen haji dan Umroh Angkatan 2019.
12. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini. Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari akan banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mengharapkan krikitik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini

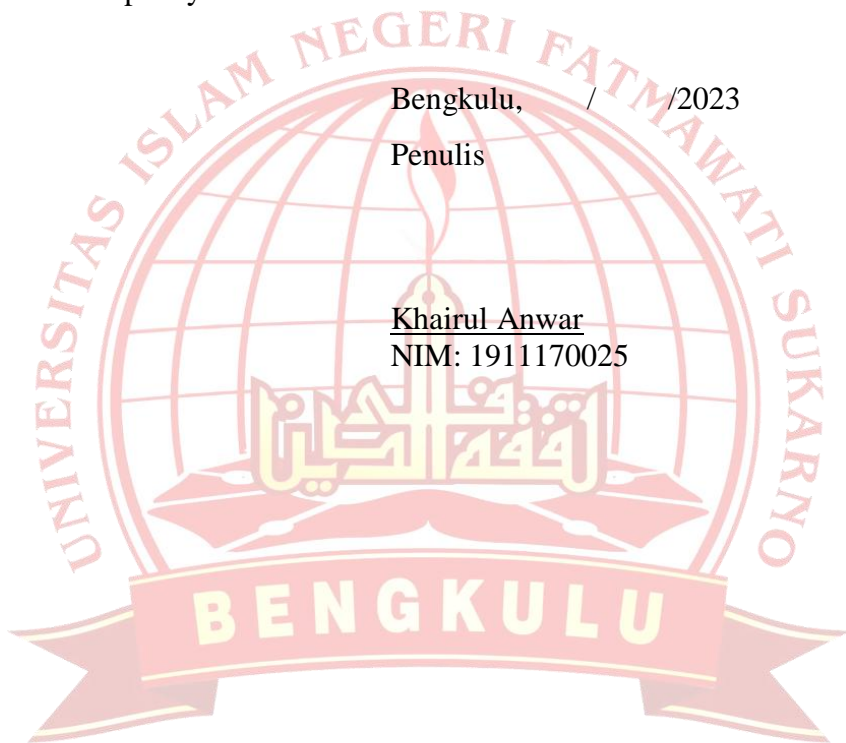
kedepannya

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari akan banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini kedepannya.

Bengkulu, / /2023

Penulis

Khairul Anwar
NIM: 1911170025



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB 1 : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang	1
B. Rumusan masalah.....	5
C. Tujuan penelitian.....	5
D. Kegunaan Penelitian.....	6
E. Penelitian terdahulu.....	6
F. Metode penelitian.....	8
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	9
2. Waktu dan Lokasi Penelitian	9
3. Informan Penelitian	10
4. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	10
5. Teknik Analisis Data	11

G. Sistematika Penulisan.....	11
BAB II :KAJIAN TEORI.....	13
A. Kajian Teori	13
1. Pengertian kinerja.....	15
2. Pengertian administrasi.....	13
3. Kaitan administrasi dengan penilain kinerja	14
4. Faktor penghambat kinerja administrasi.....	15
5. Indikator kinerja	21
6. Ibadah umroh	26
7. Sistematis administrasi	34
8. Operasional.....	38
B. Kerangka berpikir.....	44
BAB III : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
1. Sejarah Zafa Tour.....	46
2. Visi Dan Misi Zafa Tour	46
3. Struktur Organisasi Dan Manajemen	47
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	52
B. Pembahasan.....	65
BAB V : PENUTUP	68
A. Kesimpulan	68
B. Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Berpikir	45
Gambar 2.1 Struktur Organisasi.....	49
Gambar 3.1 Table Harga Dan Biaya Paket tahun 2022	58



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Dokumentasi
- Lampiran 2 Form Pengajuan Judul Tugas Akhir
- Lampiran 3 Surat Penunjukan Pembimbing
- Lampiran 4 Mohon Izin Penelitian
- Lampiran 5 Pedoman Wawancara
- Lampiran 6 Daftar Hadir Ujian Komprehensif
- Lampiran 7 Lembar Bimbingan Pembimbing 1
- Lampiran 8 Lembar Bimbingan Pembimbing 2
- Lampiran 9 Surat Keterangan Bebas Plagiarisme
- Lampiran 10 Surat Keterangan Selesai Penelitian

