PERAN KEPEMIMPINAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN DALAM PERUSAHAAN TRAVEL SHAHIBUNA SABILA SALAM KOTA BUKITTINGGI

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh :

AHMAD ZACKY YAMANI

3621044

PROGRAM STUDI MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SJECH M. DJAMIL DJAMBEK BUKITTINGGI TAHUN AJARAN 2025

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya Yang Bertanda Tangan Dibawah Ini :

Nama	: Ahmad Zacky Yamani
Nim	: 3621044
Tempat/Tanggal Lahir	: Tangerang/03 Agustus 2002
Program Studi	: Manajamen Haji Dan Umrah
Fakultas	: Ekonomi Dan Bisnis Islam
Judul SkripsI	: Peran Kepemimipinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Dalam Perusahaan Travel Sahibuna Sabila Salam Kota Bukittinggi.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa karya ilmiah (skripsi) saya dengan judul diatas adalah hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini karya sendiri, maka saya bersedia diproses sesuai hukum yang berlaku. Dan gelar sarjana saya dicabut sampai batas waktu yang ditentukan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bukittinggi, 14 Juli 2025

Yang menyatakan

Ahmad Zacky Yamani
NIM.3621044

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul **Peran Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Dalam Perusahaan Travel Sahibuna Sabila Salam Kota Bukittinggi** yang disusun oleh **Ahmad Zacky Yamani NIM 3621044** telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk dimunaqasahkan pada program studi Manajamen Haji dan Umrah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Universitas Islam Negeri Sjech.M.Djamil Djambek Bukittinggi Sumatera Barat.

Demikian persetujuan pembimbing ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Bukittinggi, 14 Juli 2025

Pembimbing

Gusril Basir, SH, M.Hum
NIP. 196608171994031005

ABSTRAK

Skripsi "**Peran Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Travel Shahibuna Sabila Salam Kota Bukittinggi**" Disusun oleh Ahmad Zacky Yamani NIM 3621044, Program Studi Manajemen Haji dan Umrah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M.Djamil Djambek Bukittinggi Sumatera Barat dalam strategi pelayanan prima di agen perjalanan ibadah umrah terfokus pada Travel Shahibuna Sabila Salam Kota Bukittinggi.

Latar belakang penelitian ini berangkat dari pentingnya kepemimpinan sebagai faktor kunci dalam menciptakan layanan ibadah umrah yang berkualitas dan profesional. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran kepemimpinan diterapkan dalam meningkatkan kinerja karyawan serta sejauh mana efektivitasnya dalam konteks pelayanan jamaah umrah.

Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini mencakup pimpinan, karyawan, dan jamaah PT. Shahibuna Sabila Salam.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan transformasional yang diterapkan oleh pimpinan perusahaan mampu memotivasi dan menginspirasi karyawan, baik secara spiritual maupun profesional. Kepemimpinan berperan sebagai pencair alur (*Path finding*), penyelaras (*Aligning*), dan pemberdaya (*Empowering*), yang secara signifikan berkontribusi terhadap peningkatan kinerja dan kepuasan jamaah. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peran kepemimpinan yang efektif tidak hanya berdampak pada produktivitas internal perusahaan, tetapi juga pada kualitas pelayanan ibadah yang diterima oleh jamaah.

Kata Kunci : *Kepemimpinan, Kinerja Karyawan, Perusahaan Travel Umrah*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadirat Allah SWT atas limpahan Rahmat, nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah ini dalam bentuk skripsi dengan judul "**Peran Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Travel Shahibuna Sabila Salam Kota Bukittinggi."** Sekaligus menyelesaikan Pendidikan di Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi Sumatera Barat. Selanjutnya shalawat dan salam penulis sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah menjadi tauladan bagi umat manusia dalam menempuh hidup yang diridhai-Nya, yang telah membawa kita dalam zaman jahiliyah hingga zaman islamiyah seperti sekarang ini. Skripsi ini disusun dalam rangka penyelesaian pendidikan Strata 1 (S1) untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi Sumatera Barat.

Selanjutnya dengan selesainya skripsi ini, penulis menyadari bahwa proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai tantangan. Namun, berkat do'a, dukungan, serta bantuan dari berbagai pihak, Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan semaksimal mungkin dan sebaik-baiknya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu **Prof. Dr. Silfia Hanani, M.Si** selaku Rektor UIN SMDD Bukittinggi yang telah memberikan fasilitas kepada penulis selama

menuntut ilmunpengetahuan di UIN SMDD Bukittinggi.

2. Bapak **Dr. H. Aidil Alfin, M.Ag** selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SMDD Bukitinggi.
3. Bapak **Gusril Basir, SH, M.Hum** selaku pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan fikiran untuk memberikan arahan, bimbingan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu **Habibatur Ridhah, SE, MM** selaku Ketua Prodi Manajemen Haji dan Umrah beserta staffnya yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada kami mahasiswa Manajemen Haji dan Umrah terkhusus angkatan 2021.
5. Ibu **Wikasanti Dwi Rahayu, M.Si** selaku Pembimbing Akademik (PA) yang telah membimbing dan memotivasi dalam menyelesaikan pendidikan.
6. Bapak dan Ibu dosen serta karyawan UIN SMDD Bukittinggi yang telah membekali penulis dengan berbagai ilmu pengetahuan dan memudahkan penulis dalam menyelesaikan pendidikan di Perguruan Tinggi ini.
7. Pimpinan serta karyawan/i Perpustakaan UIN SMDD Bukittinggi yang telah menyediakan fasilitas kepada penulis dalam mencari literatur-literatur terkait penelitian ini.
8. Kepada kedua orang tua tercinta Ayahanda Syafrinaldi dan Ibunda Rismanelti yang selalu memberikan do'a, motivasi, semangat, arahan, bimbingan, dan materi. Kepada saudara-saudara kandung

penulis Malikul Mulki Ananda, Abizar Alghifari, mereka semua adalah alasan dan motivasi terkuat penulis dalam mencapai gelar sarjana.

9. Kepada seluruh mahasiswa Manajemen Haji dan Umrah terkhusus angkatan 2021. Dan kepada semua teman-teman dan sahabat yang telah memberikan semangat dan dukungan nya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
10. Kepada keluarga besar **Shahibuna Sabila Salam** yang telah bersedia memberikan izin untuk melakukan penelitian dan memberikan informasi yang penulis butuhkan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Terimakasih kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah ikut serta membantu penulis menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Semoga segala kebaikan yang telah kalian berikan kepada penulis mendapatkan balasan yang setimpal dari Allah SWT. Kiranya penulis menyadari masih banyak kekurangan yang perlu diperbaiki dalam skripsi ini, "Karena kesempurnaan hanya milik Allah SWT. dan penulis hanyalah manusia biasa yang tidak lepas dari kesalahan."

Oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis menerima kritikan dan saran dari semua pihak. Penulis juga berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca terutama bagi penulis sendiri. Aamiin Allahumma Aamiin.

Bukittinggi, 14 Juli 2025

Penulis

Ahmad Zacky Yamani

DAFTAR ISI

SURAT ORISINALITAS..... ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING..... iii
ABSTRAK..... iv
KATA PENGANTAR.....v
DAFTAR ISI ix
DAFTAR TABEL xi
BAB 1 PENDAHULUAN.....1
A. Latar Belakang 1
B. Identifikasi masalah 8
C. Batasan Masalah. 9
D. Rumusan Masalah. 9
E. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian. 9
F. Penjelasan Judul. 10
BAB II LANDASAN TEORI 12
A. Kepemimpinan 12
1. Pengertian Kepemimpinan 12
2. Teori Kepemimpinan dalam Islam 14
3. Prinsip Prinsip Dasar Kepemimpinan 17
4. Gaya Kepemimpinan. 20
5. Peran Dan Fungsi Kepemimpinan 23
B. Kinerja 25
1. Pengertian Kinerja. 25
2. Teori Motivasi Kerja. 26
3. Prinsip – Prinsip Dasar Kinerja 27
4. Tolak Ukur Kinerja. 28
C. Karyawan. 29
D. Perusahaan Travel haji Dan Umrah 30
E. Kajian Terdahulu 31
BAB III JENIS PENELITIAN 36
A. Jenis Penelitian 36
B. Lokasi dan Waktu Penelitian 38
C. Jenis dan Sumber data 38
D. Informan Penelitian 39
E. Teknik Pengumpulan Data. 39

F. Metode Analisis Data 41
BAB IV HASIL PENELITIAN 44
A. Profil Perusahaan 44
1. Sejarah 44
2. Visi Misi 45
3. Tujuan 46
4. Struktur Organisasi 47
5. Tugas dan Fungsi 47
6. Paket-paket Umrah 50
7. Fasilitas dan Perlengkapan Jamaah 50
B. Penelitian Hasil Dan Pembahasan 51
BAB V PENUTUP 65
A. Kesimpulan 65
B. Saran 67
DAFTAR PUSTAKA 69

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Susunan Struktur Organisasi Perusahaan 4
Tabel 1. 2 Data Jamaah Umrah 2023 - 2024.....6
Tabel 2. 1 Kajian Terdahulu.....31
Tabel 4. 1 Susunan Struktur Organisasi PT. Shahhiuna Sabila Salam 47

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indosesia merupakan salah satu negara terbesar di dunia yang menganut agama islam. Hal ini dapat memberikan dampak meningkatnya minat haji dan umrah di tanah air. Ibadah haji adalah rukun Islam kelima setelah syahadat, shalat, zakat, dan puasa. Haji diwajibkan oleh Allah SWT kepada umatnya yang telah mencapai syarat istitha'ah secara finansial, fisik, dan batin. Sebagai mana firman Allah dalam Surah Albaqarah Ayat 158 :

۞ اِنَّ الصَّفَا وَالْمَرْوَةَ مِنْ شَعَاۤىِٕرِ اللّٰهِۚ فَمَنْ حَجَّ الْبَيْتَ اَوِ اعْتَمَرَ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْهِ اَنْ يَّطَّوَّفَ بِهِمَاۗ وَمَنْ تَطَوَّعَ خَيْرًا

Artinya : *Sesungguhnya Safa dan Marwah merupakan sebagian syiar (agama) Allah. Maka, siapa beribadah haji ke Baitullah atau berumrah, tidak ada dosa baginya mengerjakan sai antara keduanya. Siapa yang dengan kerelaan hati mengerjakan kebajikan, maka sesungguhnya Allah Maha Mensyukuri, lagi Maha Mengetahui (QS Al- Baqarah 158)*

Dalam surah di atas dapat dilihat bahwa setiap muslim berharap dapat menunaikan ibadah haji ke tanah suci minimal satu kali seumur hidup karena itu berarti menyempurnakan agamanya. Haji adalah kewajiban bagi seorang muslim yang mampu melakukannya. Dan allah memerintahkan agar manusia dapat melaksanakan ibadah haji, serta tidak ada dosa bagi mereka yang

melaksanakan ibadah tersebut.[1]

Industri perjalanan haji dan umrah telah menjadi bagian integral dari kehidupan umat Muslim di seluruh dunia. Setiap tahun, jutaan orang melakukan perjalanan ke tanah suci untuk menunaikan ibadah haji dan umrah. Dalam rangka memenuhi kebutuhan ini, perusahaan travel haji dan umrah memainkan peran penting dalam menyediakan layanan yang berkualitas dan memastikan pengalaman ibadah yang lancar bagi jamaah.

Kepemimpinan adalah kemampuan untuk mempengaruhi orang lain, melalui komunikasi baik langsung maupun tidak langsung dengan maksud untuk mengarahkan orang-orang agar dengan penuh perhatian, kesadaran dan senang hati bersedia melaksanakan tugas dari pimpinan itu. Kepemimpinan ialah kekuatan aspirasional, kekuatan semangat dan kekuatan kreatif dan moral, mampu mengajak dan mempengaruhi anggota untuk mengubah sikap, sehingga menjadi kinerja yang diinginkan pemimpin. Kepemimpinan dalam Islam dianggap sebagai amanah yang harus dipegang oleh seorang pemimpin. Amanah ini memiliki makna yang mendalam yang harus tercermin dalam kata-kata, tindakan, etika, dan tanggung jawab.[2]

Kepemimpinan dalam Islam identik dengan istilah khalifah, secara etimologi yang berarti pengganti/wakil. Pemakaian kata khalifah setelah Rasulullah SAW wafat, maksud yang terkandung di dalam perkataan amir,

---

[1] Departemen Agama RI, Alquran dan Terjemahannya, (Bandung : Diponegoro, 2010) hal 42

[2] Teddy Luthfi, Dkk, Kepemimpinan dan Kinerja Karyawan di Lingkungan PT. Antavaya Travel Area Bandung, *Jurnal Ilmiah Manajemen*, Vol XII No 3, November 2021, hal 342

jamaknya umara atau penguasa. Oleh karena itu, kedua istilah ini dalam bahasa Indonesia sering disebut pimpinan formal. Dalam konsep Islam, kepemimpinan tidak terlepas dari kepemimpinan Rasulullah SAW sebagai tokoh sentral yang wajib dijadikan tolak ukur dan teladan yang akurat dalam menentukan karakteristik kepemimpinan menurut Islam. Kepemimpinan Islam telah tercatat sebagai sejarah yang luar biasa dalam sejarah dunia karena Rasulullah SAW memiliki integritas dan kemampuan yang luar biasa dalam memobilisasi umat. Konsep Islam sebagai ajaran yang sempurna memandang kepemimpinan itu sebagain amanah dari Allah SWT karena pada dasarnya setiap manusia itu pemimpin, minimal memimpin dirinya sendiri dalam melawan hawa nafsu yang menjerumuskan pada kemaksiatan dan juga pemimpin dalam keluarga.[3]

Tujuan penyelenggara ibadah Haji dan umrah sebagaimana yang tertuang dalam Undang-Undang No.13 Tahun 2008 tentang penyelenggara ibadah Haji menyatakan bahwa penyelenggara ibadah Haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya melalui sistem dan manajemen penyelenggara yang baik agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar, dan nyaman sesuai dengan tuntutan agama serta jamaah Haji dapat melaksanakan ibadah Haji secara mandiri sehingga diperoleh Haji Mabrur.[4]

Kinerja dari sumber daya karyawan yang tinggi sangatlah diharapkan oleh

[3] Nur Fazilla, Konsep Kepemimpinan Dalam Perspektif Islam, Vol. 12. No. 1, hal 128 – 129, 2023

[4] Koeswinarno, Efektivitas Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dalam Memberikan Pelayanan Dan Bimbingan Terhadap Jamaah Haji, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan Badan Lingkup Dan Diklat Kementrian Agama RI, 2014) hal 10

perusahaan tersebut. Semakin banyak karyawan yang mempunyai kinerja tinggi, maka produktivitas perusahaan secara keseluruhan akan meningkat sehingga perusahaan akan dapat bertahan dalam persaingan global. Karyawan dituntut untuk mampu menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien. Keberhasilan karyawan dapat diukur melalui kepuasan konsumen, berkurangnya jumlah keluhan dan tercapainya target yang optimal.

Tabel 1. 1

Susunan struktur organisasi perusahaan PT. Shahibuna Sabila Salam.

NO	Nama	Jabatan
1	Alfitri Roza	Komisaris
2	Andy Saputra, S. HI	Direktur
3	Yosi Murnika, S.E	Keuangan
4	Fitriani	Administrasi
5	Wahid	Marketing
6	Rian Pesona Arsy Isran	Tour Leader
7	Riky Prayudhi, S.H, M. Pd	Muthowif
8	Erni Syam, A. Md	Bag. Umum
9	Zul Padli, S. Sos	Ticketing
10	Luthfi, S.P	Tour Guide

Sumber : Data susunan struktur organsasi perusahaan PT. Shahibuna Sabila Salam.

Kepemimpinan memegang peran yang sangat penting di dalam sebuah organisasi. Tanpa adanya sosok pemimpin, suatu organisasi akan sulit untuk mencapai visi dan misinya. Kepemimpinan merupakan salah satu dimensi kompetensi yang sangat menentukan terhadap kinerja atau keberhasilan

organisasi. Esensi pokok kepemimpinan adalah cara untuk memengaruhi orang lain agar menjadi efektif tentu setiap orang bisa berbeda dalam melakukan. Kepemimpinan merupakan seni, karena pendekatan setiap orang dalam memimpin orang dapat berbeda tergantung karakteristik pemimpin, karakteristik tugas maupun karakteristik orang yang dipimpinnya.Bahwa Kepemimpinan adalah aktivitas untuk mempengaruhi orang-orang supaya diarahkan mencapai tujuan organisasi.

Kepemimpinan meliputi proses mempengaruhi dalam menentukan tujuan organisasi, memotivasi perilaku pengikut untuk mencapai tujuan, mempengaruhi untuk memperbaiki kelompok dan budayanya, dimensi kepemimpinan dapat dilihat dari, fungsi kepemimpinan dalam hubungannya dengan peningkatan aktivitas dan efisiensi organisasi, berikut ini adalah dimensi dan indikator kepemimpinan sebagai berikut :

a. Kepemimpinan sebagai innovator

1) Kemampuan pimpinan dalam berinovasi
2) Kemampuan pimpinan dalam Konseptual yang seluruhnya dilaksanakan dalam upaya mempertahankan dan atau meningkatkan kinerja perusahaan.

b. Kepemimpinan sebagai komunikator

1) Kemampuan menyampaikan maksud dan tujuan komunikasi
2) Kemampuan pimpinan dalam memahami, mengerti dan mengambil intisari pembicaraan.

c. Kepemimpinan sebagai motivator

1) Kemampuan pimpinan mendorong pegawai bekerja sesuai tanggung

jawab.

2) Kemampuan pimpinan memberikan sumbangan terhadap keberhasilan pencapaian tujuan organisasi.

d. Kepemimpinan sebagai kontroler

1) Kemampuan pimpinan dalam melakukan pengawasan

2) Kemampuan pimpinan dalam pemakaian sumber daya.[5]

Informasi tentang jumlah jamaah umrah dapat dilihat pada tabel 1.1 dibawah ini:

Tabel 1. 2

No	Tahun	Umur	Jumlah
1	2023	0-30 Tahun 31-60 Tahun 60 >	10 67 151
2	2024	0-30 Tahun 31-60 Tahun 60 >	13 107 192
Jumlah			**540**

Sumber : Data Jamaah Umrah PT. Shahibuna Sabilla Salam Tahun 2023-2024.

Berdasarkan table 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah jamaahn umrah PT. Shahibuna Sabila Salam Kota Bukittinggi dari tahun ke tahun mengalami peningkatan. Dimana Jumlah terbanyak Jamaah umrah pada tahun 2024 yaitu sebanyak 312 orang dan yang paling sedikit 2023 yaitu 228 orang. Dengan adanya peningkatan jamaah umrah dari tahun ke tahun di PT. Shahibuna Sabila

[5] Tia Listiaty and Sri Marini, 'Pengaruh Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Bintang Tiga Di Bandung Utara', 2.2, pp. 34–46.

Salam Kota Bukittinggi maka sangat di perlu peran pemimpin yang tangguh dalam pelayanan jamaah tersebut.

Ibadah umrah merupakan salah satu bentuk ibadah yang sangat diminati oleh umat Islam, khususnya di Indonesia yang memiliki populasi Muslim terbesar di dunia. Seiring meningkatnya minat masyarakat untuk menunaikan ibadah umrah, maka tanggung jawab biro perjalanan umrah dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada jamaah pun semakin besar. Pelayanan tersebut tidak hanya mencakup aspek teknis perjalanan, tetapi juga menyangkut kenyamanan, keamanan, dan kemudahan jamaah dalam menjalankan seluruh rangkaian ibadah.

Dalam konteks ini, kinerja pemimpin dan karyawan biro perjalanan umrah menjadi faktor kunci dalam keberhasilan penyelenggaraan ibadah umrah. Pemimpin berperan dalam pengambilan keputusan strategis dan pengawasan pelaksanaan program, sedangkan karyawan bertugas menjalankan layanan secara langsung kepada jamaah. Namun, berdasarkan pengamatan awal dan keluhan yang kadang muncul dari jamaah, masih terdapat pertanyaan mengenai sejauh mana kinerja yang diberikan tersebut dapat dikatakan maksimal.

Beberapa indikasi seperti keterlambatan informasi, kurangnya pendampingan selama ibadah, dan pelayanan yang tidak sesuai ekspektasi jamaah menjadi sorotan dalam evaluasi kualitas pelayanan. Oleh karena itu, perlu dilakukan kajian lebih mendalam untuk menilai apakah kinerja pemimpin

dan karyawan dalam penyelenggaraan ibadah umrah sudah memenuhi standar pelayanan yang diharapkan jamaah, atau justru masih terdapat kekurangan yang perlu diperbaiki.

Dengan demikian Pembinaan, pelayanan, dan perlindungan terhadap jama'ah haji perlu dilakukan secara terus-menerus dan terkoordinasi. Pemerintah telah mengeluarkan UU No. 13 Tahun 2008 yang mengatur penyelenggaraan ibadah haji sebagai rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan ibadah haji, termasuk pelayanan, pembinaan, dan perlindungan jama'ah haji. [6]

Berdasarkan permasalahan untuk mengetahui apakah penerapan peran kepemimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan yang dilakukan Travel Shahibuna Sabila salam itu telah efektif dan efisien, dan dalam pelenggaraan ibadah umrahkinerja yang di berikan pemimpin dan karyawan kepada jamaah telah maksimal atau belum. Maka Penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul " **Peran Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Dalam Perusahaan Travel Shahibuna Sabila Salam Kota Bukittinggi.**"

B. Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dapat diidentifikasikan masalah yaitu sebagai berikut:

1. Perlunya melakukan penelitian untuk mengetahui apakah penerapan

[6] Dirjen Bimas islam, Kiat kiat Melestarikan Haji Mabrur, Jakarta Departemen Agama RI, 2018 , Hal 5

peran kepemimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan yang dilakukan Travel Shahibuna sabila salam itu telah efektif dan efisien.

2. Dalam penyelengaraan ibadah umrah kinerja yang diberikan pemimpin dan karyawan kepada jamaah apakah sudah maksimal atau belum.

C. Batasan Masalah.

Berdasarkan rumusan masalah diatas peneliti membatasi permasalahanya yaitu Peran Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Dalam Perusahaan Travel Shahibuna Sabila Salam Kota Bukittinggi.

D. Rumusan Masalah.

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah di kemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu, Bagaimana penerapan peran kepemimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan di Travel Shahibuna Sabila Salam telah dilakukan secara efektif dan efisien?

E. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian.

1. Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan yang ingin di capai dalam penelitian ini adalah: Untuk mengetahui bagaimana peran kepemimpinan dalam meningkatkan kinerja tenaga kerja di PT.Shahibuna Kota Bukittinggi.
2. Diharapkan dari hasil penelitian dapat di peroleh manfaat, antara lain sebagai berikut:
   a. Akademisi, menambah khanazah ilmu pengetahuan khususnya bagi mahasiswa prodi Manajemen Haji dan Umrah, Fakultas lain dan

Akademisi pada umumnya.

b. Praktisi, dapat dijadikan pedoman bagi pihak-pihak terkait terutama pihak PT. Shahibuna Kota Bukittinggi dalam meningkatkan kinerja tenaga kerjanya.

F. Penjelasan Judul.

Untuk menghindari kekeliruan dalam memahami judul ini, maka penulis perlu untuk menjelaskan:

Kepemimpinan : Adalah proses mempengaruhi orang lain agar mampu memahami dan mnyetujui yang harus dilakukan sekaligus cara melakukannya, termasuk pula proses menfasilitasi upaya individu atau kelompok untuk mencapai tujuan bersama.[7]

Kinerja : Adalah hasil kerja yang telah dicapai oleh seseorang karyawan terhadap pekerjaan yang telah diberikan kepadanya.[8]

Karyawan : Karyawan sebagai tenaga kerja atau yang menyelenggarakan pekerjaan perlu digerakan sehinggga mereka mempunyai keterampilan dan kemampuan dalam bekerja yang pada akhirnya akan dapat menghasilkan karya-karya yang bermanfaat

[7] Dr. Yustinus Budi Hermanto, *Kepemimpinan Integratif*, Yogyakarta : PT Kanisius, 2020, Hal 3

[8] Immanuel M. Ginting, dkk, Pengaruh disiplin dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan, *Jurnal Manajemen,* Vol.5, No.1,2019,Hal.37

untuk tercapainya tujuan organisasi[9]

Perusahaan Travel : Adalah travel lembaga atau instansi yang mengadakan atau menyediakan layanan perjalanan bagi jamaah yang ingin melaksanakan umrah dengan memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada jamaah

Haji dan Umrah : Adalah menyengaja mengunjngi kakbah dengan niat untuk beribadah pada waktu tertentu dengan syarat-syarat tertentu dan tatacara tertentu.[10]

[9] Indah Tia Lestari, "Hubungan Antara Prestasi Kerja Dengan Pengembangan Karir Pada Karyawan PT. Indosat Medan," *Universitas Medan Area* 4, no. 1 (2017): 1–23.

[10] Retno Widyani, *Panduan Ibadah Haji dan Umrah*, Yogyakarta : Swagati Press, 2018, Hal 13

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kepemimpinan

1. Pengertian Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah kemampuan untuk memengaruhi orang lain dalam pencapaian tujuan dengan antusias. Kepemimpinan merupakan suatu kumpulan proses yang dilakukan oleh seseorang dalam mengelola dan menginspirasikan sejumlah pekerjaan untuk mencapai tujuan organisasi melalui aplikasi teknik- teknik manajemen". Kepemimpinan merupakan proses pengaruh sosial di mana pemimpin mencari keikutsertaan sukarela dari pegawai untuk mencapai tujuan organisasi. Kepemimpinan seorang pemimpin juga menggambarkan arah dan tujuan yang akan dicapai dari sebuah organisasi sehingga dapat dikatakan kepemimpinan sangat berpengaruh bagi nama besar organisasi.[11]

Pengertian kepemimpinan menurut para ahli yaitu sebagai berikut :

1) Peters dan Austin

Kepemimpinan yaitu kemampuan untuk mempengaruhi, memotivasi dan mengarahkan orang lain untuk mencapai tujuan tersebut.

[11] Dr.H. Suwatno , *pemimpin dan kepemimpinan dalam organisasi publik dan bisnis,* (jakarta: Bumi Aksara , 2019) hal 5

2) Handbook of leadership

Kepemimpinan adalah suatu interaksi antara anggota suatu kelompok. Pemimpin merupakan agen perubahan, orang yang perilakunya akan lebih mempengaruhi orang lain dari pada perilaku orang lain yang mempengaruhi mereka. Kepemimpinan timbul ketika suatu kelompok mengubah motivasi atau kompensasi anggota lainnya di dalam kelompok.

a) George R. Terry

Kepemimpinan adalah aktivitas mempengaruhi orang-orang untuk mencapai tujuan kelompok secara sukarela. kepemimpinan adalah upaya mempengaruhi orang-orang untuk ikut dalam pencapaian tujuan bersama. Sedangkan proses kepemimpinan itu sendiri merupakan fungsi dari pemimpin, pengikat dan variable situasional.

b) Lako

Kepemimpinan berarti melibatkan orang atau pihak lain, yaitu para karyawan atau para pengikut, melibatkan suatu distribusi kekuasaan (power distribution) yang tidak sama antara para pemimpin dengan para anggota kelompoknya, memiliki kemampuan untuk memakai bentuk-bentuk kekuasaan (power) yang berbeda untuk mempengaruhi perilaku para anggota organisasinya dalam berbagai cara, dan memiliki kompetensi (knowledge, skill, abilities,

experiences).[12]

2. Teori Kepemimpinan dalam Islam

Ada beberapa teori kepemimpinan dalam islam sebagai berikut :

1) Al-Sidq, yang berarti konsistensi antara perkataan dan perbuatan, merupakan sifat yang sangat penting dalam kepemimpinan. Seorang pemimpin yang memiliki sifat Al-Sidq akan selalu berbicara dengan kebenaran yang berasal dari hati yang tulus, tanpa ada kemunafikan. Ia menunjukkan integritas tinggi dengan menjunjung kejujuran, serta menjaga keselarasan antara apa yang diucapkan dan apa yang dilakukan. Dalam konteks ini, ketenangan jiwa dan kekhawatiran terhadap kebohongan menjadi bagian dari prinsip hidupnya. Seperti yang dijelaskan dalam Al-Qur'an surah Al-Najm (53:4-5), bahwa Nabi Muhammad SAW tidak mengucapkan wahyu dengan keinginannya sendiri, melainkan wahyu yang diterima dari Allah melalui Jibril. Ini menggambarkan bahwa setiap kata dan perbuatan harus didasarkan pada kebenaran dan amanah, sebagaimana teladan yang diberikan oleh Nabi sebagai pemimpin sejati.

2) Amanah, yang berarti dapat dipercaya, merupakan sifat fundamental yang harus dimiliki oleh setiap pemimpin.

[12] Tun Huseno, *Kinerja Pegawai*, Malang : Media Nusa Creative, 2016, Hal 2-4

Seorang pemimpin yang amanah tidak hanya menjaga integritas pribadi, tetapi juga bertanggung jawab terhadap setiap keputusan yang diambil, terutama yang berhubungan dengan kepentingan stakeholders organisasi. Menurut Daud et al. (2014), amanah mencakup tanggung jawab moral dan profesional untuk menjaga kepercayaan yang diberikan oleh orang lain. Contoh nyata dari sifat amanah ini terlihat dalam kepemimpinan Nabi Muhammad SAW. Dalam surah Al-A'raf (7:68), beliau menjelaskan bahwa ia menyampaikan wahyu dari Allah dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, tanpa ada penyimpangan atau kebohongan. Nabi Muhammad SAW juga disebut sebagai "penyampai yang dapat dipercaya" dalam menyampaikan pesan Tuhannya, yang menunjukkan bahwa amanah bukan hanya tentang kejujuran, tetapi juga tentang dedikasi untuk memenuhi tanggung jawab dengan sepenuh hati.

3) Fathonah, yang berarti kecerdasan atau memiliki pengetahuan yang baik, adalah salah satu sifat penting yang harus dimiliki oleh seorang pemimpin. Pemimpin yang fathonah tidak hanya memiliki pemahaman yang mendalam tentang berbagai aspek kehidupan, tetapi juga mampu mengambil keputusan yang bijaksana dan tepat dalam menghadapi tantangan. Al-Qur’an menggambarkan tentang pemimpin yang fathonah dalam surah

Fatir (35:28), yang menyatakan bahwa mereka yang benar-benar takut kepada Allah adalah orang-orang yang memiliki pengetahuan. Ayat ini menegaskan bahwa kecerdasan seorang pemimpin tidak hanya tercermin dalam ilmu duniawi, tetapi juga dalam pemahaman spiritual dan kedekatannya dengan Allah. Pemimpin yang fathonah memiliki kemampuan untuk menggunakan ilmu yang dimilikinya dengan bijak, mengutamakan kebenaran, dan menjaga keseimbangan antara urusan dunia dan akhirat, sehingga dapat memimpin dengan adil dan penuh hikmah.

4) Tablig, yang berarti menyampaikan, merujuk pada kemampuan komunikasi yang esensial bagi seorang pemimpin. Seorang pemimpin yang efektif harus mampu mengkomunikasikan tujuan, visi, dan misi dengan jelas kepada para pengikutnya, agar mereka dapat memahami dan terinspirasi untuk mengikutinya. Keterampilan berkomunikasi ini tidak hanya sebatas berbicara, tetapi juga mencakup kemampuan untuk mengakulturasi ide-ide sehingga dapat diterima dan dipahami dengan baik oleh orang lain. Dalam konteks kepemimpinan, tablig bukan hanya tentang menyampaikan pesan, tetapi juga tentang memastikan pesan tersebut sampai dengan jelas dan tepat sasaran. Al-Qur'an dalam surah Al-Jinn (72:28) menegaskan pentingnya komunikasi dalam tugas kenabian, di

mana Nabi Muhammad SAW dan utusan lainnya menyampaikan wahyu dari Allah dengan penuh tanggung jawab, sehingga baik jin maupun manusia dapat mengetahui dan memahami pesan-pesan Tuhan mereka. Ayat ini mengingatkan kita bahwa seorang pemimpin harus memiliki pengetahuan yang mendalam serta kemampuan untuk menyampaikan pesan dengan tepat agar bisa mengarahkan pengikut menuju kebenaran dan tujuan yang mulia.[13]

3. Prinsip Prinsip Dasar Kepemimpinan

Terdapat tiga hal penting dalam konsep kepemimpinan yaitu: kekuasaan, kewibawaan, dan kemampuan. Kekuasaan merupakan otoritasasi dan legalisasi yang memberikan wewenang kepada pemimpin untuk mempengaruhi dan menggerakkan bawahan untuk berbuat sesuatu dalam rangka penyelesaian tugas tertentu. Sedangkan kewibawaan merupakan suatu kelebihan, keunggulan dan keutamaan sehingga pemimpin mampu mengatur orang lain dan patuh padanya. Sementara kemampuan adalah sumber daya kekuatan, kesanggupan dan kecakapan secara teknis maupun sosial yang melebihi dari anggota biasa.

1) Kekuasaan Kepemimpinan

Dalam kepemimpinan yang dilakukan seorang pemimpin, ia dituntut untuk mengaktifkan orang-orang yang berada di dalam organisasi tempat ia memimpin. Suatu pekerjaan yang berat bagi

[13] Zaedun Na'im, *Etika Kepemimpinan Dalam Perspektif Islam Dan Korelasi Terhadap Kinerja*, Vol.06, No.1, hal.202-203,2022

seorang pemimpin yakni pada pelaksanaan tugas yang dibebankan kepadanya dan kepercayaan yang diberikan. Pemimpin harus mampu mengendalikan kekuasaannya dalam organisasi ditempat ia bertugas sebagai bentuk kekuasaanpimpinan.

2) Kewibawaan Pimpinan

Wibawa melekat pada seorang pemimpin, atau pemimpin pasti orang yang berwibawa dalam sistem merit organisasi. Wibawa, karena itu, syarat tak tertulis bagi seseorang mampu memimpin orang lain. Untuk menjadi pimpinan yang berwibawa, harus melakukan beberapa cara agar berhasil menjadi pimpinan. Berikan yang terbaik melalui hidup dan jadilah teladan bagi orang di sekitar anda.

3) Kemampuan Pimpinan

Leadership terhadap bawahan merupakan kemampuan pimpinan yang mampu mengarahkan organisasi kearah pencapaian tujuan yang menguntungkan bagi pemimpin dan bawahan serta lingkungan sosial dimana mereka berada.

Leadership merupakan proses terencana yang dinamis melalui suatu periode waktu dalam situasi yang didalamnya pemimpin menggunakan perilaku atau gaya kepemimpinan yang khusus dan sarana prasarana dan sumber-sumber untuk menggerakan bawahan guna melaksanakan pekerjaan kearah pencapaian tujuan yang saling menguntungkan bagi

pemimpin dan bawahan. Kemampuan pemimpin dalam menggerakan dan memotivasi dapat terlaksana jika dilakukan dengan penuh kewibawaan dan kemampuan untuk memimpin.[14]

Prinsip Prinsip yang harus dimiliki oleh seorang pemimpin yang lainnya yaitu sebagai berikut ;

a. Mampu menjadi teladan yang baik

Jika seorang pemimpin sudah mampu menjadi teladan bagi anggotanya dalam berbagai hal, maka diharapkan bahwa anggota yang dipimpinnya juga akan mengikuti sikap dari pemimpinnya sehingga anggota akan lebih simpati terhadap pemimpin. maka masyarakat akan lebih antusias dalam mengikuti intruksi dalam melaksanakan setiap program kerja seorang pemimpin.

b. Mempunyai rasa tanggung jawab

Bertanggung jawab berarti berani untuk menanggung efek dari segala keputusan yang timbul akibat tindakan yang telah dilaksanakan. Selain cerdas dan berinisatif, seorang pemimpin yang ideal tentunya perlu memiliki sifat bertanggung jawab. Pengambilan keputusan terhadap cara kerja dan pelaksanaan misi suatu kelompok tentunya diputuskan dengan tidak tergesagesa.

c. Berani mengambil resiko

[14] Sry Wahyuningsih, *Gaya Kepemimpinan*, Batam : CV. Rey Media Grafika, 2024, Hal 2-5

Pemimpin harus punya program dan harus berani mengambil setiap keputusan. Pemimpin juga harus bisa menyemai kekompakan, memelihara loyalitas setiap anggota, memastikan anggota loyal padanya. bukan berarti ia seorang yang otoriter, tetapi memang setiap anggota harus berada dalam jalur visi misi seorang pemimpin kalau tidak, maka akan menjadi benalu bagi kepemimpinannya.

d. Menciptakan kerjasama yang baik di kalangan anggota

Dalam suatu organisasi atau perusahaan, untuk mencapai tujuan bersama diperlukan suatu kerjasama dari anggota- anggota yang ada di dalamnya. Pentingnya menjalin kerjasama dalam organisasi akan berdampak positif terhadap kinerja yang efektif. Salah satu hal yang mengawali lahirnya kerjasama adalah jalinan komunikasi yang baik. Jika anggota dalam perusahaan tersebut menjalin komunikasi dengan baik maka perusahaan tersebut mempunyai peluang besar untuk meraih keberhasilan. [15]

4. Gaya Kepemimpinan.

a. Gaya kepemimpinan transactional

Merupakan pendekatan kepemimpinan yang berfokus pada pertukaran antara pemimpin dan bawahan. Dalam konteks ini, pemimpin memberikan penghargaan atau sanksi kepada bawahannya berdasarkan

[15] Amiroh Ambarwati, *Prinsip Kepemimpinan Character Of Leader pada Era Generasi Milenial*, Jurnal Of Psychology, Vol.2, No. 2, 2018, Hal117-121

kinerja atau pencapaian tujuan tertentu. Transaksi atau pertukaran ini menjadi dasar hubungan antara pemimpin dan bawahan.

Adapun karakteristik, diantaranya adalah:

1. Penggunaan Insentif dan Sanksi Pemimpin menggunakan sistem insentif untuk mendorong kinerja yang baik dan sanksi untuk menanggapi kinerja yang kurang baik.
2. Orientasi pada Tugas Fokus utama adalah mencapai tujuan dan tugas yang telah ditetapkan, dengan penekanan pada kepatuhan terhadap prosedur dan aturan.

b. Gaya kepemimpinan transformational

Adalah pendekatan yang difokuskan pada transformasi atau perubahan yang signifikan dalam organisasi. Pemimpin yang bersifat transformational cenderung memotivasi dan menginspirasi bawahan dengan menciptakan visi yang menarik, memotivasi kreativitas, dan membangun hubungan yang kuat. Adapun komponen utama yaitu :

1. Inspirasional Motivation adalah pemimpin menciptakan visi yang menginspirasi dan memotivasi bawahan untuk mencapai tujuan yang tinggi.
2. Intellectual Stimulation adalah mendorong inovasi dan kreativitas dengan merangsang pemikiran dan solusi baru.
3. Individualized Consideration yaitu memberikan perhatian personal kepada bawahan, mengakui kebutuhan dan potensi individu.

4. Idealized Influenceadalah pemimpin menjadi contoh yang dihormati dan diikuti, menciptakan kepercayaan dan keterikatan.

Gaya kepemimpinan memiliki dampak yang signifikan terhadap budaya organisasi, yaitu sekumpulan nilai-nilai, keyakinan, dan perilaku yang membentuk lingkungan kerja. Pengaruh ini terlihat dalam:

a. Penciptaan Nilai dan Etika Kerja Gaya kepemimpinan yang menekankan integritas dan etika akan membentuk budaya yang menekankan nilai-nilai tersebut.

b. Gaya kepemimpinan yang mendukung eksperimen dan inovasi akan menciptakan budaya yang mendukung keberanian mengambil risiko. Sebaliknya, gaya kepemimpinan yang lebih konservatif dapat menghasilkan budaya yang lebih stabil dan konservatif.[16]

[16] Suparwi, *Gaya Kepemimpinan*, Batam : Yayasan Cendikia Mulia Mandiri, 2024, hal 1-6

5. Peran Dan Fungsi Kepemimpinan

Rivai membagi peran kepemimpinan menjadi tiga bagian, yaitu sebagai berikut :

a) Pencarian alur (*path finding*), yaitu peran untuk menentukan visi dan misi orgnisasi.

b) Penyelaras (*aligning*) yaitu peran untuk memastikan bahwa struktur, sistem, dan proses operasional organisasi memberikan dukungan pada pencapaian visi dan misi organisasi.

c) Pemberdaya (*empowering*), yaitu peranan untuk menggerakan semangat dalam diri masing-masing dalam mengungkapkan bakat, kecerdikan, dan kreativitas untuk mampu mengerjakan apapun, dan konsisten dengan prinsip-prinsip yng telah disepakati.

Rivai dan Mulyadi memberikan fungsi kepemimpinan yaitu sebagai berikut :

a. Fungsi Intruksi

Fungsi ini bersifat komunikasi satu arah. Pemimpin sebagai komunikator merupakan pihak yang menentukan apa, bagaimana, bilamana, dan dimana perintah itu dikerjakan agar keputusan dapat dilaksanakan secara efektif. Kepemimpinan yang efektif memerlukan kemampuan untuk menggerakan dan memotivasi orang lain agar mau melaksanakan perintah.

b. Fungsi Partisipasi

Dalam menjalankan fungsi ini pemimpin berusaha mengaktifkan orang-orang yang di pimpinnya, baik dalam keikutsertaan mengambil keputusan maupun dalam melaksanakannya. Partisipasi tidak berarti bebas berbuat semuannya, tetapi dilakukan secara terkendali dan terarah berupa kerja sama dengan tidak mencampuri atau mengambil tugas pokok orang lain. Keikutsertaan pemimpin harus tetap dalam fungsi sebagai pemimpin dan bukan pelaksana.

c. Fungsi Delegasi

Fungsi ini dilaksanakan dengan memberikan pelimpahan wewenang membuat atau menetapkan keputusan, baik melalui persetujuan maupun tanpa persetujuan dari pimpinan. Fungsi delegasi pada dasarnya berarti kepercayaan. Orang-orang penerima delegasi itu harus diyakini merupakan pembantu pemimpin yang memiliki kesamaan prinsip, persepsi, dan aspirasi.

d. Fungsi Pengendalian

Fungsi ini bermaksud bahwa kepemimpinan yang sukses atau efektif mampu mengatur aktivitas anggotanya secara terarah dan dalam koordinasi yang efektif hingga memungkinkan tercapainya tujuan bersama secara maksimal. Fungsi pengadilan dapat diwujudkan melalui kegiatan, pengarahan, koordinasi, dan

pengawasan. [17]

B. Kinerja

1. Pengertian Kinerja.

Menurut para ahli kinerja dapat didefinisikan sebagai berikut :

a. Wibowo menyatakan kinerja berasal dari pengertian performance. Ada pula yang memberikan pengertian performance sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Namun, sebenarnya kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya hasil kerja, tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung.

b. Amstrong dan Baron dalam Fahmi menyatakan, bahwa kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi.

c. Indra Bastian menyatakan bahwa kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/ program/ kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam skema strategis (strategic planning) suatu organisasi.

d. Levinson dalam Marwansyah mendefinisikan kinerja atau unjuk kerja adalah pencapaian atau prestasi seseorang berkenaan dengan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya.

---

[17] Dr. Andrianto Haro, *kepemimpinan*, Jambi : PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024, Hal54-58

e. Suwatno menjelaskan kinerja merupakan performance atau untuk bekerja. Kinerja dapat pula diartikan sebagai prestasi kerja atau pelaksanaan kerja atau hasil untuk kerja.

2. **Teori Motivasi Kerja.**

a) Teori Motivasi Klasik

Teori motivasi Frederick Winslow Taylor dinamakan teori motivasi klasik, Frederick Winslow memandang bahwa memotivasi para pegawai hanya dari sudut pemenuhan kebutuhan biologis saja. Kebutuhan biologis tersebut dipenuhi melalui gaji atau upah yang diberikan, baik uang ataupun barang, sebagai imbalan dari prestasi yang telah diberikannya. Dengan adanya teori ini, maka pimpinan instansi dituntut untuk dapat menentukan bagaimana tugas dikerjakan dengan sistem insentif untuk memotivasi para pegawainya, semakin banyak dan produktif seorang pegawai, maka semakin besar penghasilan mereka.

b.) Teori Motivasi Abraham Maslow

Abraham Maslow mengemukakan teori motivasi yang dinamakan Maslow's Needs Hierarchy Theory/A Theory of Human Motivation atau teori Motivasi Hierarki kebutuhan Maslow. Teori Motivasi Abraham Maslow mengemukakan bahwa teori hierarki kebutuhan mengikuti teori jamak, yakni seseorang berprilaku dan bekerja, karena adanya dorongan untuk memenuhi berbagai macam

kebutuhan. Maslow berpendapat, kebutuhan yang diinginkan seseorang itu berjenjang, artinya jika kebutuhan yang pertama telah terpenuhi, kebutuhan tingkat kedua telah terpenuh. [18]

3. **Prinsip – Prinsip Dasar Kinerja**

Mangkunegara mengemukakan berbagai pendapat mengenai prinsip dasar kinerja, sebagai berikut:

a. Adanya pengukuran kinerja (key performance indicator).

Pengukuran kinerja harus terukur secara kuantitatif dan jelas batas waktunya. Ukuran ini harus dapat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi oleh organisasi. Adanya kontrak kinerja (performance contract). Semua ukuran kinerja tersebut biasanya dituangkan dalam suatu bentuk kesepakatan antara atasan dan bawahan yang sering disebut sebagai suatu kontrak kinerja (performance contract).

b. Adanya siklus kinerja.

Siklus kinerja yang baku dan dipatuhi untuk dikerjakan bersama, antara lain: perencanaan kinerja, berupa penetapan pengukuran kinerja lengkap dengan berbagai strategi dan program kerja yang diperlukan untuk mencapai kinerja yang diinginkan. Pelaksanaan, di mana organisasi bergerak sesuai dengan rencana yang telah dibuat, jika ada perubahan akibat adanya perkembangan baru maka lakukan perubahan tersebut. Evaluasi kinerja, yaitu

[18] Abd. Madjid, *Pengembangan Kinerja*, Yogyakarta : Samudra Biru, 2016, hal 64-65

menganalisis apakah realisasi kinerja sesuai dengan rencana yang sudah ditetapkan sebelumnya. Semuanya ini harus serba kuantitatif.

c. Adanya sistem penghargaan dan hukuman (reward and punishment).

Reward and punihsment haruslah bersifat konstruktif dan konsisten dijalankan. Konsep reward ini tidak selalu harus bersifat finansial, tetapi bisa juga berupa bentuk lain seperti promosi, kesempatan pendidikan dan lain-lain. Reward and punishment diberikan setelah melihat hasil realisasi kinerja, apakah sesuai dengan pengukuran kinerja yang telah direncanakan.

d. Adanya penilaian kinerja. Penilaian kinerja (performance appraisal) yang bersifat objektif yaitu dengan melibatkan berbagai pihak. Dimana penilaian kinerja dilakukan oleh atasan, bawahan, dan sumber daya manusia lainnya. [19]

4. Tolak Ukur Kinerja.

Ada beberapa aspek yang dinilai untuk mengetahui indikator dari kinerja menurut Hasibuan dalam Darmawan yaitu sebagai berikut :

a. Kesetiaan, dicerminakan oleh kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi didalam maupun diluar pekerjaan dari rongrongan orang yang tidak bertanggung jawab.
b. Tanggung jawab, menilai kesediaan karyawan dalam memepertanggung jawabkan kebijakannya, pekerjaan dan hasil

[19] Surajiyo, dkk, *Penelitian Sumber Daya Manusia, Pengertian, Teori, Dan Aplikasi*, Yogyakarta : Deepublish, 2020, Hal 8-10

kerjanya, sarana dan prasarana yang dipergunakan, perilaku serta hasil kerja dengan bawahannya.

c. Kerjasama, menilai kesediaan karyawan berpartisipasi dan bekerjasama dengan karyawan lain didalam maupun diluar pekerjaannya sehingga hasil pekerjaan akan lebih baik.
d. Kedispilinan, menilai kedisiplinan karyawan dalam mematuhi peraturanperaturan yang ada dan mengerjakan pekerjaannya sesuai dengan instruksi yang diberikan kepadanya.
e. Hasil kerja, menilai hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dapat dihasilkan oleh karyawan tesebut dari uraian pekerjaannya.
f. Kejujuran, menilai kejujuran dalam melaksanakn tugas-tugasnya memenuhi perjanjian baik bagi dirinya sendiri maupun terhadap orang lain seperti kepada bawahannya.[20]

C. Karyawan.

Karyawan merupakan aset perusahaan. Kehadiran karyawan begitu sangat penting hingga saat ini, tanpa adanya karyawan tidak akan terjadi kelancaran dan proses produksi suatu perusahaan. Menurut Undang-undang nomor 13 tahun 2003 tentang ketenaga kerjaan pasal 1 ayat 2 menyebutkan bahwa karyawan adalah setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang dan jasa baik untuk memenuhi kebetuhan sendiri maupun masyarakat, baik didalam maupun diluar hubungan kerja. Dari defenisi tersebut maka yang dimaksud dengan tenaga kerja yang melakukan

[20] Bambang Irawan, *Kinerja Pegawai Dalam Penyaluran Tenaga Kerja,* eJournal Administrasi, Vol.6, No 1, 2018, Hal 107

pekerjaan didalam hubungan kerja adalah tenaga kerja yang melakukan pekerjaan pada setiap bentuk usaha (perusahaan) atau perorangan dengan menerima upah termasuk tenaga kerja yang melukan pekerjaan diluar hubungan kerja.[21]

D. Perusahaan Travel haji Dan Umrah

Perusahaan travel perjalanan atau perusahaan wisata merupakan aktivitas bisnis bersifat komersial yang mengatur serta memberikan layanan kepada seseorang atau kelompok untuk tujuan utamanya melaksanakan perjalanan. Sebagaimana unit usaha yang melakukan kegiatan transit berperan sebagai perantara bagi penjual dan memberikan layanan ketika menjalankan perjalanan di dalam negeri atau luar negeri.

Travel umroh merupakan salah satu paket wisata ditujukan untuk melaksanakan perjalanan sebagai bagian dari sebuah ibadah yang dilakukan umat muslim di seluruh duia. Pendapat kotler, travel agent (biro wisata) dapat dijelaskan ke 3 tingkatan, sebagai berikut :

1. Core product (produk utama), dimana produk ini merupakan jasa maupun manfaat memenuhi kebutuhan yang ditargetkan di pasari wisatawan.
2. The tangible product, (produk-produk yang berwujud), ini merupakan penawaran terkhusus bagi wisatawan menjual sesuatu untuk menekankan bahwa akan mendapatkan timbal balik uang yang sudah dibayarkan.
3. The augmented product, terakhir ini merupakan bentuk nilai tambahan yang akan di tambahkan pada tangible product yangi ditawarkan lebih

[21] Suhar Afrianto Hutabarat, "Hubungan Antara Motivasi Kerja Dengan Kinerja Karyawan PT. Kereta Api Medan Di UPT Balai," *Jurnal Universitas Medan Area*, 2022, 8–28.

menarik untuk calon wisatawan.

Pengelolaan Travel Dan Kegiatan Haji Dan Umroh Perusahaan agent perjalanan haji dan umroh yng baik memiliki pengelolaan serta manejemen jasa yang sangat detail dan terperinci. Menurut A.s moenir, yang di artikan sebagai manajemen pelayanan sebagai suatu proses, dimana pihak manajemen yang mengatur pengendalian proses pelayanan sedemikian rupa agar pelayanan bisa berjalan dengan baik, tertib, dan akurat. Serta dapat memuaskan bagi masyarakat yang akan menggunakan jasa pelayanannya.

Ada beberapa prinsip yang harus diterapkan anatara lain :

a. Mengenali kebutuhan jamaah
b. Memberikan pelayanan yang terpadu
c. Adanya sistem dan dukungan pelayanan jemaah.

E. Kajian Terdahulu

Sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian ini, maka penulis mencantumkan beberapa hasil penelitian terdahulu. Pelaksanaan penelitian terdahulu ini dimaksudkan untuk menggali informasi tentang ruang penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini.

Tabel 2. 1

No	Penulis / Tahun	Judul	Persamaan	Perbedaan	Temuan
1	Ridwan Nurfalah 2017[22]	Strategi pimpinan dalam	Sama sama membahas mengenai	Penelitian sebelumnya membahas	Strategi pemimpin di KBIH Nurul

[22] Ridwan Nurfalah, *Strategi Pimpinan dalam Optimalisasi Rekrutmen Jamaah Haji, Jurnal Aktualisasi Ilmu Dakwah*, Vol,17. No 2, 20174

		optimalisasi rekrutmen jamaan haji	pemimpin dalam perusahaan travel haji dan umrah	tentang strategi pimpinan dalam optimalisasi rekrutmen jamaah haji sedangkan penelitian ini membahas mengenai peran kepemimpinan dalam meningkatkan kinerja tenaga kerja dalam perusahaan travel haji dan umrah di kabupaten agam	Huda menggunakan gaya kepemimpinan yang demokratis sekalipun pada akhirnya tetap keputusan pimpinan itu yang dijalankan (otokritas). Dalam proses pengambilan sebuah kebijakan misalnya pimpinan KBIH Nurul Huda menyerap aspirasi dari para jamaah di KBIH Nurul Huda itu sendiri
2.	Putri Wahyuni/ 2019[23]	Strategi Kepala unit dalam meningkatkan kinerja pegawai penyelenggaraan haji dan umrah di kementrian agama Kabupaten Kampar	Sama sama membahas mengenai pemimpin dalam meningkatkan kinerja dalam haji dan umrah	Penelitian sebelumnya membahas mengenai strategi kepala unit dalam meningkatkan kinerja pegawai penyelenggaraan haji dan umrah di kementrian agama Kab. Kampar Sedangkan penelitian ini	Strategi dalam meningkatkan motivasi kerja,motivasi sebagai kesiapan khusus seseorang untuk melakukan atau melanjutkan serangkaian aktivitas yang di tujukan untuk mencapai beberapa sasaran yang telah di tetapkan oleh pimpinan terhadap

[23] Putri Wahyuni, *Strategi kepala unit dalam meningkatkan kineja pegawai penyelenggaraan haji dan umrah di kementrian agama Kabupaten Kampar,* Kampar : Uin Sultan Sarif Kasim,

				membahas mengenai peran kepemimpinan dalam meningkatkan kinerja tenaga kerja dalam perusahaan travel haji dan umrah di kabupaten agam	bawahannya. Motivasi kerja adalah sesuatu hal yang berasal dari internal individu yang menimbulkan dorongan atau semangat untuk bekerja keras
3	Fikri Ihsani Algiffari/2017[24]	Strategi kepemimpinan Dalam meningkatkan Jumlah Jamaah Haji Khusus Pada PT. Fazary Wisata Tangerang Selatan	Sama Sama Membahas Mengenai Kepemimpinan dalam Proses Haji dan Umrah	Penelitian sebelumnya membahas tentang Strategi kepemimpinan Dalam meningkatkan Jumlah Jamaah Haji Khusus Pada PT. Fazary Wisata Tangerang Selatan. Sedangkan penelitian ini membahas mengenai peran kepemimpinan dalam meningkatkan kinerja tenaga	Tipe kepemimpinan yang digunakan oleh pembimbing ibadah haji khusus pada PT. Fazary Wisata Tangerang Selatan adalah tipe kepemimpinan kharismatik dengan menggunakan model kepemimpinan formal, informal dan situasional. Strategi kepemimpinan tersususun suatu analisis SWOT yaitu mengidentifikasi lingkungan

[24] Fikri Ihsani Algiffari, *Strategi kepemimpinan Dalam meningkatkan Jumlah Jamaah Haji Khusus Pada PT. Fazary Wisata Tanggerang Selatan*, Jakarta : Uin Syarif Hidayatullah

				kerja dalam perusahaan travel haji dan umarah di Kabupaten agam	internal (kekuatan dan kelemahan pembimbing) dan eksternal (ancaman dan peluang bagi pembimbing). Kemudian melakukan tahap perumusan dan
4	Agus Suryanto/ 2014[25]	Upaya Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai pada biro perjalanan haji dan umra	Persamaan pada penelitian ini adalah sama membahas tentang peningkatan kinerja pegawai	Penelitian Sebelumnya membahas Mengenai Upaya Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai pada biro perjalanan haji dan umrah Sedangkan penelitian ini lebih berfokus pada peran kepemimpinan dalam meningkatkan kinerja tenaga kerja	Upaya pimpinan memiliki dampak yang signifikan dalam meningkatkan kinerja pegawai pada biro perjalanan haji dan umrah. Pimpinan yang efektif mampu menciptakan lingkungan kerja yang memotivasi, memberdayakan, dan mendukung pertumbuhan profesional pegawai, yang pada gilirannya akan berkontribusi pada kesuksesan

[25] Agus Suryanto, Upaya Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai pada biro perjalanan haji dan umrah, Bandung : Universitas Padjajaran

					jangka panjang perusahaan.
5	Ahmad, s/2019[26]	Kepemimpinan Transformasion al dan Kinerja Pegawai Dalam Konteks Biro Perjalanan Haji dan Umrah	Sama sama membahas bagaimana pemimpin ini dapat meningkatkan kinerja karyawan atau tenaga kerja	Penelitian Sebelumnya membahas tentang Kepemimpinan Transformasion al dan Kinerja Pegawai Dalam Konteks Biro Perjalanan Haji dan Umrah Sedangkan penelitian membahas mengenai peran kepemimpinan Dalam meningkatkan kinerja tenaga	Penelitian ini meneliti pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan di agen perjalanan haji dan umrah. Hasil menunjukkan bahwa pemimpin yang mampu menginspirasi, memotivasi, dan memberikan perhatian individu kepada karyawan Dapat meningkatkan kinerja mereka secara signifikan
6	Purnomo / 2017[27]	Dampak Gaya Kepemimpinan Transformasion al	Sama Sama Mengkaji Gaya Kepemimpinan dan Kinerja Di agen	Penelitian Sebeblumnya membahas tentang Dampak	Berbagai gaya kepemimpinan (transformasional, transaksional, dan laissez-faire) mempengaruhi

[26] Ahmad, Kepemimpinan Transformasional dan Kinerja Pegawai Dalam Konteks Biro Perjalanan Haji dan Umrah, Jurnal bisnis dan manajemen, Vol 5 No 1, 2019

[27] Dampak Gaya Kepemimpinan Transformasion al Terhadap Kinerja Organisasi Pada Biro Perjalanan Haji dan Umrah di Indonesia

		Terhadap Kinerja Organisasi Pada Biro Perjalanan Haji dan Umrah di Indonesia	perjalanan Haji dan Umrah	Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Organisasi Pada Biro Perjalanan Haji dan Umrah di Indonesia Sedangkan Penelitian ini lebih menekankan berbagai gaya kepemimpinan bukan hanya transfornasional	kinerja organisasi. Kepemimpinan transformasional memberikan dampak paling positif terhadap kinerja dibandingkan dengan gaya kepemimpinan lainnya

Berdasarkan Pada penelitian diatas terdapat perbedaan dengan peneliti yang penulis teliti, dimana letak perbedaannya adalah pada objek peneliti, lokasi penelitian dan data dari masing masing objek peneliti tersebut. Dan persamaannya adalah sama sama membahas tentang Kepemimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan.

BAB III

JENIS PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian ini adalah Penelitian kualitatif Yaitu Metode

penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, karena digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowbaal, teknik pengumpulan dengan trianggulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.[28]

Penelitian Kualitatif yaitu suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metode yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia, landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan. Selain itu landasan teori juga bermanfaat untuk memberikan gambaran umum tentang latar penelitian dan sebagai bahan pembahasan hasil penelitian. Sifat penelitian ini adalah deskriptif yaitu suatu bentuk metode penelitian yang mengikuti proses pengumpulan data, penulisan dan penjelasan atas data dan setelah ini dilakukan analisis.[29]

Deskriptif Kualitatif yaitu menganalisis data yang bersifat penjelasan atau penguraian data dan informasi yang kemudian dikaitkan dengan teori dan konsep-konsep yang mendukung pembahasan yang relevan dimana penjelasaa ini manggunakan metode kualitatif kemudian diperoleh kesimpulan dari permasalaha penelitian ini.

[28] Albi Anggito, *Metodologi Penelitian Kualitataif,* (Sukabumi : CV Jejak ,2018), Hal 8
[29] Winarno surahmat, *Dasar dan Teknik Riset* , (Bandung: Tarsito, 2011), hal. 132

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kantor Travel Shahibuna Sabillah Salam, Jl. Soekarno Hatta No. 13, Manggis Ganting, Kec. Mandiangin Koto Selayan, Kota Bukittinggi, Sumatra Barat 26117. Waktu Penelitian ini dimulai dari bulan November 2024 sampai dengan selesai.

C. Jenis dan Sumber data

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian mengenai peran kepemimpinan dalam meningkatkan kinerja Karyawan dalam perusahaan travel Shahibuna Sabilla Salam Kota Bukittinggi adalah data kualitatif yang dilakukan dengan pengambilan informasi secara langsung.[30]

b. Sumber Data.

1) Data Primer, sumber utama yang dijadikan bahan penelitian adalah primer yaitu data yang diperoleh dari Pemimpin dan karyawan yang bekerja di perusahaan travel Shahibuna Sabilla Salam Kota Bukitinggi.
2) Data Sekunder, yaitu data data yang diperoleh dari buku-buku, literatur, jurnal, yang berkaitan dengan penelitian atau data yang berasal dari orang-orang kedua atau bukan data yang datang secara langsung. Data ini mendukung pembahasan dan penelitian untuk beberapa sumber buku atau data yang

[30] Sujerwani V. Wiratama, *Metode Penelitian Lengkap Praktisi dan Mudah di Pahami*, (Jakarta: Gungung Agung, 2007), Hal 121

diperoleh akan membantu dan mengkaji secara kritis penelitian tentang peran kepemimpinan dalam meningkatkan kinerja Karyawan dalam perusahaan Travel Shahibuna Sabilla Salam Kota Bukittinggi.[31]

D. Informan Penelitian

Informan penelitian meliputi tiga macam yaitu: pertama informan kunci adalah Mereka yang mengetahui dan memiliki Informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian, kedua informan biasa adalah Mereka yang terlibat secara langsung dalam interaksi social yang di teliti dan ketiga adalah informan tambahan adalah Mereka yang dapat memberikan Informasi walaupun tidak langsung terlibat interaksi social yang sedang di teliti.

Pada Penelitian ini Informannya adalah sebagai berikut :

1. Pimpinan perusahaan Travel Shahibuna Sabilla Salam Kota Bukittinggi
2. Karyawan / Tenaga kerja yang ada di perusahaan Travel Shahibuna Sabilla Salam Kota Bukittinggi
3. Jamaah Umrah Travel Shahibuna Sabilla Salam Kota Bukittinggi

E. Teknik Pengumpulan Data.

Untuk mendapatkan data yang valid dan akurat penulis melakukan :

a) Observasi

[31] Nur Ahmad Budi Yulianto, *Metodologi Penelitian Binsis*,((Malang : Polinema Press , 2018), Hal 37

Teknik observasi merupakan cara untuk memperoleh data dengan mengamati perilaku-perilaku dari subjek penelit Dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi dengan tujuan untuk mengamati Kepemimpinanan dalam meningkatkan kinerja tenaga kerja pada perusahaan travel Shahibuna Haji dan Umrah di Kecematan Mandiangin Koto Selayan Kota Bukittinggi.

b) Wawancara.

Wawancara dilakukan untuk mengumpulkan data yang ada dengan mengajukan pertanyaan langsung kepada responden untuk memperoleh informasi. Metode wawancara membutuhkan kemampuan yang kreatif dalam mengembangkan bahan wawancara yang mampu mendorong informan bercerita bebas dan terbuka dari hasil wawancara yang subjektif.[32]

c) Dokumentasi.

Teknik dokumentasi yang dilakukan yaitu dengan cara menelaah segala aspek dokumentasi objek penelitian yang sudah ada maupun hasil dari wawancara dengan responden berupa dokumentasi- dokumentasi foto-foto untuk mendukung ke akuratan data mengenai peran kepemimpinan dalam

[32] Sujerwani V. Wiratama, *Metode Penelitian: Lengkap Praktisi dan Mudah di Pahami*, (Jakarta: Gungung Agung, 2007)

meningkatkan kinerja Karyawan dalam perusahaan travel Shahibuna Sabilla Salam Kota Bukitinggi.

F. Metode Analisis Data

Dalam rangka menjawab rumusan masalah yang ditetapkan penulis maka analisis data yang menjadi acuan dalam penelitian mengenai peran kepemimpinan dalam meningkatkan kinerja Karyawan dalam perusahaan travel Shahibuna Sabilla Salam Kota Bukitinggi, ada beberapa cara sebagai berikut :

a) Pengumpulan data baik melalui observasi langsung dilapangan kemudian wawancara mendalam terhadap informan yang compatible terhadap penelitian peran kepemimpinan dalam meningkatkatkan kinerja Karyawan dalam perusahaan travel Shahibuna Sabilla Salam Kota Bukittinggi untuk menujang penelitian yang dilakukan agar memperoleh data sesuai dengan yang diharapkan. Ataupun dengan menelaah literatur- literatur yang berhubungan dengan penelitian ini.

b) Reduksi data adalah proses pemilihan, pemutusan perhatian pada penyederhanaan dari catatan-catatan yang diperoleh dari pengumpulan data mengenai peran kepemimpinan dalam meningkatkan kinerja Karyawan dalam perusahaan travel Shahibuna Sabilla Salam Kota Bukittinggi.

c) Penyajian data adalah kegiatan mengumpulkan informasi dalam bentuk teks naratif atau grafik jaringan yang bertujuan

mempertajam pemahaman penelitian mengenai peran kepemimpinan dalam meningkatkan kinerja Karyawan dalam perusahaan travel Shahibuna Sabilla Salam Kota Bukittinggi terhadap informasi yang dipilih kemudian disajikan dalam bentuk uraian penjelasan.

d) Pada tahap akhir adalah penarikan kesimpulan. Penarikan kesimpulan dilakukan secara cermat dengan melakukan verifikasi berupa tinjauan ulang pada catatan-catatan data yang didapatkan, dimana dalam analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif yaitu menganalisis data yang bersifat penjelasan atau penguraian data dan informasi yang kemudian dikaitkan dengan teori- teori dan konsep-konsep yang mendukung pembahasan yang relevan kemudian diperoleh kesimpulan dari permasalahan penelitian mengenai peran kepemimpinan dalam meningkatkan kinerja Karyawan dalam perusahaan travel Shahibuna Sabilla Salam Kota Bukittinggi.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Profil Perusahaan

1. Sejarah

PT. Shahibuna Sabila Salam / Shahibuna Mihrab Haramain adalah sebuah perusahaan yang bergerak di sektor jasa pelayanan pariwisata, yang secara khusus menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam operasionalnya. Perusahaan ini resmi didirikan pada tanggal 01 Oktober 2022 dengan komitmen yang kuat untuk memberikan pelayanan terbaik bagi para tamu Allah yang hendak menunaikan ibadah ke Tanah Suci. Melalui pendekatan yang berlandaskan nilai-nilai Islam, Shahibuna Mihrab Haramain tak hanya fokus pada keberangkatan jamaah, tetapi juga memberikan pembekalan ilmu agama dan meningkatkan ketakwaan calon jamaah sebelum mereka melakukan perjalanan suci ke Mekkah dan Madinah.

Dalam menjalankan visi dan misinya, perusahaan ini dipimpin oleh Rian Pesona Arsi Israni yang menjabat sebagai pemilik sekaligus Direktur Utama PT. Shahibuna Sabila Salam. Ia memiliki tekad yang bulat untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, serta menjalin sinergi yang erat dengan seluruh pemangku kepentingan (stakeholders) terkait. Hal ini dilakukan dengan tujuan agar dapat memberikan khidmat dan pengabdian terbaik dalam melayani tamu-tamu Allah SWT. Fokus utama

mereka bukan hanya sekadar memberikan pelayanan teknis keberangkatan, tetapi juga memastikan bahwa kualitas ibadah jamaah tetap terjaga dengan baik, serta memastikan bahwa setiap aspek muamalah yang dilakukan sesuai dengan tuntunan syariah Islam.

Untuk menjamin keabsahan operasionalnya, PT. Shahibuna Sabila Salam memiliki legalitas yang sah, di mana izin Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) perusahaan ini didukung oleh PT. Darul Hikmah Mandiri. Izin PPIU ini berlaku hingga tahun 2023, berdasarkan surat izin PPIU No. U 102 Tahun 2020, namun saat ini PT. Shahibuna Sabila Salam telah mendapatkan izin PPIUnya sendiri pada tanggal 20 November 2024 dengan izin PPIU No. 20102200117440002. Dengan adanya legalitas yang kuat dan dukungan dari berbagai pihak, perusahaan ini berkomitmen untuk terus berinovasi dan memberikan yang terbaik dalam pelayanan pariwisata berbasis syariah, khususnya dalam membantu para calon jamaah menuju Tanah Suci.

2. Visi Misi

a. Visi

Visi dari PT. Shahibuna Sabila Salam yaitu menjadi biro perjalanan wisata berbasis syari'ah yang menghadirkan pelayanan jasa berkualitas baik dan memiliki tenaga kerja yang profesional dalam membantu menjawab kebutuhan calon jamaah demi mencapai kesempurnaan dalam beribadah.

b. Misi

Berikut misi dari PT. Shahibuna Sabila Salam :

1) Istiqamah dengan prinsip-prinsip ajaran Islam (Al-Qur'an dan Sunnah) menjalankan perusahaan dengan mengharap ridho Allah serta meneruskan estafet dakwah.
2) Keuangan perusahaan dikelola dengan profesional, transparan dan akuntabel
3) Memberikan pelayanan terbaik dengan hati yang senang dan ikhlas demi tercapainya kepuasan pelanggan
4) Memiliki Sumber Daya Manusia yang bertaqwa, amanah dan profesional dengan prinsip kerja Siddiq, Amanah, Fathanah, Tabligh
5) Menjalankan program sosial dengan menebar manfaat ke masyarakat
6) Menjadi travel umrah haji dan biro perjalanan wisata yang memberikan pelayanan digital terbaik dengan berbasis syariah.

3. Tujuan

Berdasarkan visi dan misinya tujuan perusahaan travel umrah ini adalah untuk menyediakan layanan perjalanan ibadah yang berkualitas, sesuai dengan prinsip syariah, dan berfokus pada kepuasan pelanggan. Perusahaan berkomitmen untuk mengelola keuangan secara profesional dan transparan, serta membangun sumber daya manusia yang amanah

dan profesional.

4. Struktur Organisasi

Struktur organisasi PT. Shahibuna Sabila Salam tahun 2025 digambarkan daam struktur berikut :

Tabel 4. 1

No	Nama	Jabatan
1.	Andy Tk Sulaiman	Komisaris Utama
2.	Rian Pesona Arsi Israml	Direktur Utama
3.	Ustadz Wira	Kepala Kantor Wilayah Bengkalis
4.	Erni Syam A.md	Kepala Divisi Digital Marketing
5.	Yosi Murnika S.E	Kepala Divisi Adm & Keuangan
6.	Yolvia Putra	Kepala Kantor Wilayah Pekanbaru
7.	Zalman Efendi	Kepala Kantor Wilayah Alahan Panjang
8.	Wahid	Staff Operaional

5. Tugas dan Fungsi

Berikut tugas dan fungsi dari struktur organisasi PT. Shahibuna Sabila Salam :

a. Direktur Utama :

1) Mengawasi dan menjalankan kegiatan kantor.
2) Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan dan mengendalikan operasional usaha dan pengelolaan modal kerja.
3) Menerima laporan dari manajer atas pertanggungjawaban

tugasnya.

4) 2 Finance and Accounting:

5) Menganalisa laporankeuangan serta memberikan pandangan mengenai hal-hal yang menyangkut keuangan perusahaan.

b. Ticketing:

1) Menjaga dan mengontrol/memantau stock tiket.

2) Bertanggung jawab atas semua kegiatan yang berhubungan dengan tiket

c. Sales and Marketing:

1) Melayani konsumen, penanganan keluhan dan kepuasan pelanggan.

2) Mengusulkan dan merumuskan rencana pemasaran.

3) Menawarkan dan mempromosikan produk dan jasa kepada masyarakat.

4) Menerima pesanan dan mengkoordinasikan jasa dan produk pariwisata.

5) Menjual produk dan jasa pariwisata.

6) Mencari dan menyediakan informasi terkait serta memberikan saran.

d. Bidang Umum / Desain Grafis

1) Menciptakan Konten Visual : Desainer grafis bertugas membuat grafik visual untuk menyampaikan pesan secara

efektif kepada audiens. Ini mencakup penggunaan gambar, font, dan foto dalam tata letak yang menarik.

2) Pengembangan Konsep : Menyiapkan bahan dan mengembangkan konsep desain berdasarkan brief dari klien, termasuk melakukan brainstorming dan memberikan masukan.

3) Kolaborasi : Bekerja sama dengan tim dan klien untuk menyelesaikan proyek, serta berkoordinasi dengan pihak luar seperti percetakan.

4) Membangun Identitas Merek : Membuat elemen desain seperti logo dan kemasan produk yang membantu membangun identitas visual merek.

e. Bidang Administrasi

1) Perencanaan Kegiatan : Menyusun rencana kegiatan administrasi berdasarkan data dan program yang ada.

2) Pelayanan Administrasi : Mengelola urusan surat-menyurat, tata usaha, dan dokumentasi untuk seluruh unit di lingkungan organisasi.

f. Bidang Keuangan

1) Pengelolaan Keuangan : Menyusun perencanaan kegiatan di bidang keuangan, termasuk penatausahaan dan pelaporan keuangan.

2) Penerbitan Dokumen Keuangan: Mengurus penerbitan

dokumen seperti Surat Penyediaan Dana (SPD) dan Surat Permintaan Pembayaran (SPP).

3) Pembayaran Gaji dan Tunjangan : Melaksanakan pembayaran gaji, tunjangan, dan kesejahteraan pegawai sesuai ketentuan yang berlaku.
4) Evaluasi Pelaksanaan Anggaran : Memantau dan mengevaluasi pelaksanaan anggaran serta menyusun laporan terkait.

6. Paket-paket Umrah

Berikut paket-paket umrah yang tersedia pada travel shahibuna sabila salam yaitu :

a. Paket Hemat : Rp. 27.000.000 /12 hari
b. Paket Hebat : Rp. 33.000.000 /12 hari
c. Paket Premium : Rp. 35.000.000 /12 hari
d. Paket Awal Ramadhan : Rp. 38.000.000 /12 hari
e. Paket Hebat Full Ramadhan : Rp. 58.000.000 /35 hari
f. Paket Hemat Full Ramadhan : Rp. 48.000.000 /35 hari
g. Paket Syawal : Rp. 33.000.000 /12 hari
h. Paket Iktikaf Akhir Ramadhan : Rp. 41.000.000/12 hari

7. Fasilitas dan Perlengkapan Jamaah

Berikut fasilitas dan perlengkapan yang tersedia pada travel shahibuna sabila salam yaitu :

a. Fasilitas

1) Manasik setiap pecan
2) Keberangkatan setiap bulan
3) Air zam-zam
4) Full handling
5) Hotel dekat masjid
6) Dan fasilitas-fasilitas perusahaan lainnya.

b. Perlengkapan Jamaah

1) Kain ihram
2) Baju seragam batik
3) Mukena
4) Koper bagasi dan koper kabin
5) Syal, id card, dan buku panduan
6) Tas paspor.

Dengan jamaah membayar DP RP.1000.000 ,pihak travel shahibuna sabila salam langsung memberikan perlengkapan kepada calon jamaah umrah.

B. Penelitian Hasil Dan Pembahasan

Peran kepemimpinan merupakan fungsi penting dalam mengarahkan, memotivasi, dan mengorganisasi individu atau kelompok untuk mencapai tujuan bersama. Kepemimpinan tidak hanya tentang memberi perintah, tetapi juga tentang menjadi teladan, membangun komunikasi yang efektif, serta menciptakan lingkungan yang kondusif untuk berkembang. Peran kepemimpinan dalam perusahaan travel Umrah sangat krusial karena

menyangkut pelayanan ibadah yang bersifat spiritual dan emosional bagi para jamaah. Seorang pemimpin dalam perusahaan travel Umrah harus memiliki kemampuan manajerial sekaligus sensitivitas religius dan empati tinggi. Dalam kerangka ini peran kepemimpinan menjadi fokus utama dalam penelitian tersebut. Sebagaimana telah peniliti paparkan pada landasan teori terdapat indikator peran kepemimpinan yang mecakup : Pencairan Alur (*Path finding),* Penyelaras (*Aligning),* Pemberdaya (*Empowering).*

Dalam hal ini, penulis akan mengemukakan hasil penelitian yang telah dilakukan di PT Shahibuna Sabila Salam Kota Bukittinggi tentang "Peran Kepemimpinan Dalam Meningkatkatkan Kinerja Karyawan Dalam Perusahaan Travel Shahibuna Sabila Salam Kota bukittinggi." Melalui penelitian ini, akan dilihat sejauh mana dan bagaimana penerapan peran kepemimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan yang dilakukan PT Shahibuna sabila salam dalam meningkatkan kepuasan dan kesiapan jamaah umrah serta apa kendala yang terjadi saat memberikan peran kepemimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan.

1. Pencairan Alur (*Path Finding).*

   Peran kepemimpinan sebagai pencairan alur (*Path finding*) sangat penting dalam mengarahkan perusahaan menghadapi perubahan dan tantangan, termasuk dalam industri jasa seperti perusahaan travel umrah. Seorang pemimpin di perusahaan travel umrah harus mampu menentukan strategi terbaik saat menghadapi perubahan regulasi, persaingan pasar, atau kondisi eksternal seperti pandemi. Ia juga harus cepat tanggap dalam

mencari solusi ketika terjadi krisis, seperti penurunan jumlah jamaah atau kendala operasional. Selain itu, pemimpin perlu memastikan bahwa seluruh tim, mulai dari pemasaran hingga pelayanan jamaah, berjalan searah dengan visi perusahaan untuk memberikan layanan terbaik dan menjaga kepercayaan masyarakat.

Hasil wawancara bersama direktur utama PT Shahibuna Sabila Salam bapak Rian Pesona Arsi Israni ia mengatakan "*Gaya kepemimpinan saya adalah transformasional, di mana saya berupaya menginspirasi dan memotivasi karyawan untuk bekerja tidak hanya demi pencapaian bisnis, tetapi juga demi misi spiritual dalam melayani tamu Allah. Melalui keteladanan, komunikasi yang terbuka, inovasi layanan, dan pengembangan potensi karyawan, saya membangun budaya kerja yang berlandaskan keikhlasan, amanah, dan profesionalisme dalam setiap layanan travel umrah. Untuk menjaga motivasi karyawan, saya menerapkan pendekatan yang mengutamakan keterbukaan, apresiasi atas kinerja, serta pelatihan dan pengembangan diri secara berkelanjutan. Selain itu, saya menanamkan nilai bahwa pekerjaan ini bukan sekadar profesi, tetapi juga bagian dari ibadah, sehingga karyawan terdorong untuk melayani jamaah dengan semangat dan keikhlasan lahir batin."*[33]

Pencairan alur mencerminkan kemampuan perusahaan dalam menavigasi berbagai hambatan dan membuat keputusan strategis demi

[33] Wawancara Dengan Bapak Rian Pesona Arsi Israni, 20 Mei 2025 Dikantor Shahibuna Sabila Salam Kota Bukittinggi

mencapai tujuan utama: memberikan layanan umrah yang profesional, amanah, dan bernilai ibadah tinggi.

Hasil wawancara bersama ibu Yosi Murnika S.E Kadiv Administrasi dan Keuangan *"Saya menyesuaikan gaya kepemimpinan berdasarkan kepribadian dan kemampuan setiap anggota karyawan agar mereka merasa nyaman, dihargai, dan dapat berkembang secara optimal. Dalam perusahaan travel Shahibuna sabila salam ini, penyesuaian ini sangat penting untuk memastikan bahwa setiap peran baik yang sudah berpengalaman maupun yang masih dalam tahap belajar dapat menjalankan tugasnya secara efektif dan percaya diri.*

Ketika menghadapi anggota tim yang kurang percaya diri atau belum berpengalaman, saya menerapkan pendekatan bertahap melalui pendampingan langsung, pemberian tugas sesuai tingkat kemampuan, serta pelatihan dan dukungan yang berkelanjutan. Selain itu, saya menanamkan pemahaman bahwa tugas mereka bukan sekadar pekerjaan, tetapi juga bagian dari ibadah. Dengan pendekatan ini, saya membantu mereka membangun kepercayaan diri baik secara spiritual maupun profesional dalam melayani para tamu Allah."[34]

Pencairan alur juga mencerminkan sikap proaktif karyawan dalam memahami alur kerja, seperti proses administrasi keberangkatan, manasik, logistik, hingga pelayanan di Tanah Suci. Karyawan yang memahami konsep ini akan mampu menghindari hambatan,

[34] Wawancara Dengan Ibu Yosi Murnika S.E 20 Mei 2025 Dikantor Shahibuna Sabila Salam Kota Bukittinggi

menyesuaikan diri dengan dinamika lapangan, serta memberikan solusi yang sesuai dengan standar pelayanan dan nilai spiritual perusahaan.

Hasil wawancara bersama ibu Jazimar jamaah umrah PT Shahibuna Sabila salam ia mengatakan *"pembimbing dalam perusahaan travel Shahibuna sabila salam memberikan arahan yang jelas tentang tata cara ibadah umrah. Setiap tahapan ibadah dijelaskan secara sistematis dan sesuai dengan tuntunan syariat, baik melalui sesi manasik sebelum keberangkatan maupun bimbingan langsung di Tanah Suci. Dalam perusahaan Shahibuna sabila salam, kejelasan arahan dari pembimbing menjadi prioritas agar jamaah memahami makna dan teknis pelaksanaan ibadah dengan baik.*

informasi dan instruksi yang diberikan sangat mudah dipahami dan sangat membantu saya dalam menjalankan ibadah umrah. Pihak travel umrah Shahibuna Sabila Salam menyampaikan setiap penjelasan dengan bahasa yang sederhana, jelas, dan disertai contoh praktis, baik saat manasik di tanah air maupun selama perjalanan di Tanah Suci."[35]

Dapat penulis simpulkan hasil wawancara di atas, bahwa gaya kepemimpinan yang diterapkan dalam perusahaan travel umrah Shahibuna Sabila Salam adalah gaya transformasional, yang menekankan pada inspirasi, motivasi spiritual, dan pengembangan potensi karyawan. Pemimpin tidak hanya fokus pada pencapaian bisnis, tetapi juga membangun kesadaran bahwa pekerjaan melayani jamaah adalah bagian

[35] Wanwancara Dengan Ibu Jazimar, 24 Mei 2025 Di Tilatang Kamang

dari ibadah. Pendekatan kepemimpinan ini juga disesuaikan dengan karakter dan kemampuan masing-masing karyawan, sehingga menciptakan suasana kerja yang nyaman, menghargai, dan mendorong pertumbuhan profesional.

Dalam hal pelayanan kepada jamaah, pembimbing memberikan arahan ibadah umrah secara sistematis dan sesuai tuntunan syariat, baik saat manasik maupun selama di Tanah Suci. Selain itu, informasi dan instruksi disampaikan dengan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami, yang sangat membantu jamaah dalam menjalankan ibadah dengan khusyuk. Dengan kombinasi antara kepemimpinan yang membina dari dalam dan pelayanan yang terstruktur, Shahibuna Sabila Salam berhasil menciptakan lingkungan kerja dan pelayanan yang profesional, amanah, dan penuh keikhlasan.

2. Penyelaras (*Aligning)*.

Penyelaras (aligning) merupakan peran kepemimpinan yang berfokus pada menyatukan visi, nilai, dan tujuan organisasi dengan tindakan nyata serta semangat kerja tim. Seorang pemimpin yang berperan sebagai penyelaras memastikan bahwa semua bagian dalam organisasi bergerak searah, saling mendukung, dan bekerja harmonis menuju tujuan bersama. Kepemimpinan sebagai penyelaras dalam perusahaan travel Shahibuna Sabila salam tercermin dari upaya menyatukan visi dan misi seluruh karyawan, menciptakan koordinasi yang solid antar divisi, serta menyeimbangkan nilai spiritual dan

profesionalisme kerja. Pemimpin juga melibatkan jamaah secara aktif dalam proses ibadah, sehingga tercipta harmoni antara tim internal dan jamaah. Semua langkah ini memastikan pelayanan umrah berjalan terintegrasi, amanah, dan penuh keberkahan.

Hasil wawancara bersama direktur utama bapak Rian Pesona Arsi Israml ia mengatakan "*Dalam perusahaan travel umrah Shahibuna sabila Salam, saya menyampaikan visi dan misi organisasi secara konsisten dan berkelanjutan melalui berbagai pendekatan, seperti briefing rutin, pelatihan manasik internal, dan forum diskusi tim. Saya tekankan bahwa visi kami adalah melayani jamaah sebagai tamu Allah dengan penuh keikhlasan, amanah, dan profesionalisme, dan misi kami adalah memberikan pelayanan terbaik sebagai bentuk ibadah. Langkah konkret yang saya lakukan dalam perusahaan travel umrah Shahibuna Sabila salam antara lain adalah menyusun target kerja yang jelas dan disesuaikan dengan peran masing-masing divisi, seperti ticketing, manasik, akomodasi, dan lainnya, agar setiap anggota tim memahami kontribusinya terhadap tujuan besar perusahaan. Selain itu, saya menetapkan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan jamaah yang berlandaskan nilai-nilai spiritual dan profesionalisme, sehingga setiap langkah kerja mencerminkan arah visi perusahaan. Saya juga secara rutin melibatkan tim dalam evaluasi berkala, baik dari sisi pelayanan internal maupun dari pengalaman jamaah, untuk*

menumbuhkan rasa tanggung jawab bersama.''[36]

Penyelaras (aligning) PT Shahibuna Sabila salam bagi karyawan adalah upaya untuk menyatukan pemahaman, semangat, dan tindakan seluruh tim agar sejalan dengan visi, misi, serta nilai-nilai spiritual dan profesional perusahaan. Hal ini tercermin melalui kesadaran melayani sebagai ibadah, koordinasi antar divisi, penerapan standar pelayanan yang sama, serta keterlibatan aktif dalam evaluasi dan pengembangan pelayanan jamaah.

Hasil wawancara bersama ibu Erni Syam A.Md kadiv digital marketing ia mengatakan "*PT Shahibuna Sabila salam, Atasan saya secara rutin menyampaikan visi dan misi organisasi secara komunikatif dan spiritual, baik melalui rapat, pelatihan, maupun keteladanan nyata, sehingga karyawan memahami bahwa melayani jamaah adalah bagian dari ibadah dan tujuan utama perusahaan. Dan saya merasa pekerjaan saya sangat mendukung tujuan organisasi. Sebagai bagian dari karyawan di Shahibuna Sabila Salam, saya paham bahwa setiap tugas yang saya jalankan, baik itu administrasi, pelayanan lapangan, maupun mendampingi jamaah, semua berkontribusi langsung dalam mewujudkan misi perusahaan yaitu memberikan pelayanan umrah yang amanah, profesional, dan bernilai ibadah. Hal ini memberikan motivasi lebih bagi saya untuk bekerja dengan sepenuh hati, karena saya tahu bahwa apa yang saya lakukan berdampak langsung terhadap kenyamanan jamaah*

[36] Wawancara Dengan Bapak Rian Pesona Arsi Israni, 20 Mei 2025 Dikantor Shahibuna Sabila Salam Kota Bukittinggi

dan keberkahan perusahaan."[37]

Penyelaras (aligning) PT Shahibuna Sabila salam adalah proses menyatukan pemahaman, harapan, dan tujuan ibadah antara pihak penyelenggara PT Shahibuna Sabila salam dengan jamaah, agar seluruh perjalanan berlangsung dengan lancar, tertib, dan bermakna secara spiritual.

Hasil wawancara bersama ibu Yeti Puspita jamaah umrah PT Shahibuna Sabila Salam ia mengatakan "*Pimpinan dan pembimbing dari PT Shahibuna Sabila Salam selalu menjelaskan tujuan spiritual umrah dengan sangat jelas. Dalam setiap sesi manasik, kami diberikan pemahaman mendalam bahwa umrah bukan sekadar perjalanan fisik, tetapi juga perjalanan hati menuju kedekatan dengan Allah. Dan pembimbing PT Shahibuna Sabila Salam sangat profesional dalam menyatukan aspek ibadah dan kenyamanan. Kami merasa nyaman karena semua fasilitas seperti hotel, transportasi, dan konsumsi diatur dengan baik dan tepat waktu. Di sisi lain, pembimbing juga selalu mengingatkan kami untuk menjaga niat dan fokus pada ibadah. Dengan pendekatan yang ramah dan penuh motivasi, kami merasa bahwa segala kemudahan yang diberikan bukan untuk bersantai, tetapi agar kami bisa beribadah dengan khusyuk dan tenang.*[38]

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Rian Pesona Arsi Israml, ibu Erni Syam A.Md dan Ibu Yeti Puspita, dapat penulis

[37] Wawancara Dengan Ibu Erni Syam A.Md 21 Mei 2025 Dikantor Shahibuna Sabila Salam Kota Bukittinggi

[38] Wawancara Dengan Ibu Yeti Puspita, 24 Mei 2025 Di Tilatang Kamang

menyimpulkan bahwasannya Penyelaras (*Aligning)* di PT Shahibuna Sabila Salam menjunjung tinggi nilai spiritualitas, profesionalisme, dan pelayanan yang berorientasi pada ibadah, gaya kepemimpinan di perusahaan ini menekankan pentingnya penyelarasan visi dan misi antara pimpinan, karyawan, dan jamaah. Melalui komunikasi yang konsisten, pelatihan internal, serta evaluasi berkala, seluruh tim dipersatukan dalam semangat melayani tamu Allah dengan sepenuh hati.

Setiap aspek operasional mulai dari ticketing, manasik, hingga akomodasi dirancang untuk mencerminkan nilai keikhlasan dan amanah. Karyawan merasa bahwa tugas mereka bukan hanya pekerjaan duniawi, tetapi bagian dari ibadah yang berdampak langsung terhadap kenyamanan jamaah dan keberkahan perusahaan. Pembimbing ibadah pun berperan aktif dalam menyampaikan makna spiritual umrah, sambil tetap menjaga kualitas pelayanan logistik agar jamaah dapat menjalankan ibadah dengan khusyuk dan tenang.

3. Pemberdaya (*Empowering)*

Pemberdaya (empowering) adalah gaya kepemimpinan yang memberikan kepercayaan, dukungan, dan wewenang kepada anggota karyawan agar mereka mampu berkembang, mengambil inisiatif, serta berkontribusi secara aktif dalam mencapai tujuan bersama. Pemimpin pemberdaya fokus pada membangun kepercayaan diri, kemandirian, dan rasa tanggung jawab anggota tim melalui pelatihan, motivasi, serta pelibatan dalam pengambilan keputusan.

Dan peran pemberdaya dalam PT Shahibuna Sabila Salam diwujudkan melalui pelatihan, pemberian tanggung jawab, dukungan dan apresiasi, serta pelibatan karyawan dalam evaluasi dan pengambilan keputusan. Langkah langkah ini membangun kepercayaan, profesionalisme, dan rasa memiliki dalam diri karyawan, sehingga mereka dapat melayani jamaah dengan penuh tanggung jawab, keikhlasan, dan semangat ibadah.

Hasil wawancara bersama Bapak Rian Pesona Arsi Israni sebagai direktur utama PT Shahibuna Sabila salam ia mengatakan "*Dalam perusahaan travel Shahibuna Sabila Salam ini, saya memberikan ruang kepada karyawan untuk mengambil keputusan dengan cara menyesuaikan tanggung jawab mereka berdasarkan peran dan kompetensi. Misalnya, staf yang menangani manasik saya beri kepercayaan untuk merancang metode penyampaian materi sesuai gaya mereka, selama tetap sesuai dengan standar syariat dan nilai perusahaan. Begitu juga dengan tim operasional di lapangan, mereka diberi kewenangan menyusun teknis keberangkatan, mengatur jadwal antar-jemput jamaah, dan berkoordinasi dengan mitra hotel atau katering*.

Saya memberikan kepercayaan penuh kepada tim ketika mereka sudah memahami SOP, menunjukkan kedisiplinan, dan memiliki pengalaman yang cukup dalam tugas tertentu. Namun, jika hasilnya tidak sesuai harapan, saya tidak langsung menyalahkan, melainkan

melakukan evaluasi bersama secara terbuka dan solutif. Kami bahas apa yang menjadi kendala, lalu saya bantu mencari solusi dan perbaikan."[39]

Pemberdayaan (empowering) karyawan dalam perusahaan travel Shahibuna Sabila Salam mencakup pelibatan aktif dalam pengambilan keputusan, peningkatan kompetensi melalui pelatihan berkala, pemberian tanggung jawab sesuai peran, serta dukungan dan apresiasi atas inisiatif dan dedikasi. Semua ini bertujuan untuk menumbuhkan rasa memiliki, meningkatkan profesionalisme, dan memperkuat komitmen spiritual dalam melayani jamaah.

Hasil wawancara bersama bapak Wahid sebagai staf operasional ia mengatakan "*Ya, atasan saya di perusahaan travel umrah Shahibuna Sabila Salam memberikan kebebasan dalam mengambil keputusan terkait pekerjaan. Dalam setiap tugas yang saya emban, terutama yang berhubungan langsung dengan pelayanan jamaah, saya diberi ruang untuk menyesuaikan pendekatan dan solusi sesuai dengan kondisi di lapangan. Kebebasan ini membuat saya lebih percaya diri dan bertanggung jawab, serta merasa dihargai sebagai bagian penting dalam tim yang menjalankan misi ibadah. Beliau juga sering meminta pendapat saya dalam evaluasi dan diskusi internal. Selain itu, saat saya berhasil menyelesaikan tugas dengan baik, beliau memberikan apresiasi terbuka di hadapan tim, yang membuat saya merasa dihargai dan semakin termotivasi untuk memberikan pelayanan terbaik kepada*

[39] Wawancara Dengan Bapak Rian Pesona Arsi Israni, 22 Mei 2025 Dikantor Shahibuna Sabila Salam Kota Bukittinggi

jamaah.[40]

Pemberdaya (empowering) dalam perusahaan travel Shahibuna Sabila Salam merujuk pada bagaimana jamaah diberi ruang, kesempatan, dan dukungan untuk menjadi lebih aktif, mandiri, dan percaya diri dalam menjalankan ibadah umrah. Pemberdayaan ini dilakukan tidak hanya dalam bentuk informasi, tetapi juga melalui pendekatan spiritual, edukatif, dan pelayanan yang menyeluruh.

Hasil wawancara bersama salah satu jamaah Shahibuna Sabila salam yaitu Ibu Yusnimar ia mengatakan "*Pihak travel Shahibuna Sabila Salam memberikan pembekalan yang sangat lengkap sebelum keberangkatan. Kami mengikuti manasik umrah secara rutin, di mana dijelaskan secara rinci mengenai tata cara ibadah umrah, mulai dari niat, thawaf, sa'i, hingga tahallul. Selain itu, kami juga diberikan panduan tertulis dan visual, serta informasi logistik seperti perlengkapan yang harus dibawa, aturan bandara, dan jadwal perjalanan.*

Pembimbing atau tour leader sangat mendukung kami untuk bisa menjalankan ibadah secara mandiri. Mereka tidak hanya memberi instruksi, tetapi juga menjelaskan makna spiritual dari setiap ritual ibadah. Kami diberi kesempatan untuk bertanya, berdiskusi, dan bahkan dipandu secara pribadi jika ada yang masih bingung. Pendekatan yang ramah dan tidak menggurui membuat kami lebih percaya diri dalam melaksanakan setiap rukun umrah dengan benar dan khusyuk, meskipun

[40] Wawancara Dengan Bapak Wahid, 23 Mei 2025 Dikantor Shahibuna Sabila Salam Kota Bukittinggi

secara mandiri."[41]

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan pihak internal dan para jamaah, dapat disimpulkan bahwa pemberdaya (empowering) Pemimpin memberikan kepercayaan penuh kepada karyawan untuk mengambil keputusan sesuai dengan peran dan kompetensi mereka, serta memberikan ruang untuk berinovasi dalam melaksanakan tugas. Karyawan merasa dihargai, dilibatkan dalam evaluasi, dan didukung melalui apresiasi yang membangun motivasi kerja.

Selain itu, perusahaan juga menunjukkan pemberdayaan terhadap jamaah dengan memberikan pembekalan ibadah yang lengkap dan sistematis sebelum keberangkatan, melalui manasik, panduan praktis, serta pendekatan pembimbing yang edukatif dan ramah. Jamaah didorong untuk memahami makna ibadah dan menjalankan proses umrah secara mandiri namun terarah, yang memperkuat kepercayaan diri mereka dalam beribadah.

[41] Wawancara Dengan Ibu Yusnimar 25 Mei 2025 Di Tilatang Kamang

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah peneliti bahas dan telah dilaksanakan pada bab sebelumnya, maka dapat peneliti mengambil kesimpulan :

1. Pencairan alur (*Path Finding)*, gaya kepemimpinan yang diterapkan dalam perusahaan travel umrah Shahibuna Sabila Salam adalah gaya transformasional yang menekankan inspirasi, motivasi spiritual, dan pengembangan karyawan secara holistik. Kepemimpinan ini dibangun di atas nilai-nilai keikhlasan, amanah, dan profesionalisme, serta menyesuaikan pendekatan dengan karakter dan kemampuan masing-masing karyawan. Pendekatan ini tidak hanya mendorong kinerja optimal, tetapi juga membentuk kesadaran bahwa pekerjaan adalah bagian dari ibadah. Selain itu, bimbingan ibadah umrah diberikan secara sistematis, jelas, dan mudah dipahami, sehingga sangat membantu jamaah dalam memahami dan melaksanakan ibadah dengan benar dan khusyuk.
2. Penyelaras (*Aligning)*, PT. Shahibuna Sabila Salam bersifat visioner, spiritual, dan profesional. Visi dan misi organisasi disampaikan secara konsisten melalui berbagai media dan pendekatan, sehingga seluruh karyawan memahami bahwa pekerjaan mereka merupakan bagian dari ibadah dan kontribusi terhadap tujuan mulia perusahaan. Setiap divisi memiliki target kerja yang jelas dan terarah, didukung oleh SOP yang

berlandaskan nilai keikhlasan, amanah, dan profesionalisme. Karyawan merasakan motivasi dan makna yang mendalam dalam pekerjaan mereka, karena mereka menyadari bahwa peran mereka berkontribusi langsung terhadap kenyamanan dan kekhusyukan jamaah dalam beribadah. Pembimbing ibadah pun sangat profesional, tidak hanya dalam mengatur aspek teknis seperti akomodasi dan logistik, tetapi juga dalam membimbing spiritualitas jamaah. Pendekatan yang komunikatif, ramah, dan inspiratif membuat jamaah merasa didampingi secara lahir dan batin, sehingga mampu menjalani ibadah umrah dengan tenang, nyaman, dan penuh makna.

3. Pemberdaya (*Empowering*), bahwa kepemimpinan dalam PT. Shahibuna Sabila Salam menerapkan pendekatan yang partisipatif, terbuka, dan memberdayakan. Pimpinan memberikan kepercayaan dan keleluasaan kepada karyawan untuk mengambil keputusan sesuai peran dan kompetensinya, baik dalam aspek manasik, operasional, maupun pelayanan langsung kepada jamaah. Kepercayaan ini ditanamkan setelah karyawan memahami SOP, menunjukkan kedisiplinan, dan memiliki pengalaman yang memadai. Evaluasi dilakukan secara terbuka dan solutif, bukan menyalahkan, sehingga tercipta suasana kerja yang sehat dan kolaboratif. Karyawan merasa dihargai, didengarkan, dan diberi ruang untuk berkembang, yang berdampak pada meningkatnya rasa tanggung jawab dan motivasi kerja. Apresiasi atas kinerja juga diberikan secara terbuka, mendorong semangat melayani dengan sebaik-baiknya. Selain itu,

sistem pembekalan jamaah yang diberikan sangat komprehensif, baik dari sisi teknis ibadah maupun aspek spiritual. Manasik dilakukan secara rutin dan dilengkapi dengan materi visual dan panduan tertulis. Pembimbing umrah menunjukkan profesionalisme dan sikap ramah, serta mendorong jamaah untuk memahami makna ibadah dan mampu melaksanakannya secara mandiri dengan khusyuk. Hal ini menunjukkan bahwa Shahibuna Sabila Salam tidak hanya fokus pada layanan teknis, tetapi juga pada pembinaan spiritual jamaah secara menyeluruh.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai peran kepemimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan dalam perusahaan travel shahibuna sabila salam kota bukittinggi, maka peniliti dapat memberikan masukan berupa saran yaitu :

1. Mengenai peran kepemimpinan yang diterapkan oleh PT. Shahibuna Sabila Salam Kota Bukittinggi, penulis menyarankan agar perusahaan terus mempertahankan dan meningkatkan kualitasnya dengan mengedepankan konsistensi, inovasi, motivasi serta empati terhadap karyawan dan kebutuhan jamaah. Meskipun peran kepemimpinannya yang diberikan sudah tergolong sangat baik, perusahaan perlu memperkuat penyampaian informasi teknis secara lebih rinci dan mudah dipahami, khususnya bagi karyawan. Peningkatan dapat dilakukan melalui pelatihan berkelanjutan bagi staf dan mutawwif, penguatan fasilitas untuk jamaah lansia dan

berkebutuhan khusus, serta pengembangan sistem dokumentasi digital untuk mempercepat proses administrasi. Selain itu, monitoring dan evaluasi peran kepemimpinan secara rutin sangat penting untuk mengidentifikasi kekurangan dan merespons umpan balik jamaah secara cepat dan akurat. Penggunaan media sosial dan website perlu terus dimaksimalkan sebagai sarana edukasi dan informasi yang interaktif. Terakhir, testimoni positif dari jamaah sebaiknya dijadikan sebagai aset promosi dan bukti nyata kualitas pelayanan. Dengan menjaga profesionalitas, responsivitas, keandalan, empati, dan jaminan layanan, perusahaan dapat semakin dipercaya oleh masyarakat sebagai penyelenggara umrah yang amanah, terpercaya, dan unggul dalam membina kepuasan serta kesiapan jamaah dalam menjalankan ibadah di Tanah Suci.

2. Untuk peniliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan dan pembahasan dari penilitian dengan membandingkan penerapan bagaimana peran kepemimpinan di shahibuna sabila salam kota bukittinggi dengan agen perjalanan yang sejenis atau perusahaan yang bergerak di bidang jasa.

DAFTAR PUSTAKA

Abd. Madjid, "*Pengembangan Kinerja*," Yogyakarta : Samudra Biru, 2016, hal 64-65

Agus Suryanto, "*Upaya Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai pada biro perjalanan haji dan umrah, Bandung : Universitas Padjajaran"*

Ahmad, "*Kepemimpinan Transformasional dan Kinerja Pegawai Dalam Konteks Biro Perjalanan Haji dan Umrah,"* Jurnal bisnis dan manajemen, Vol 5 No 1, 2019

Albi Anggito, "*Metodologi Penelitian Kualitataif*," (Sukabumi : CV Jejak ,2018), Hal 8

Amiroh Ambarwati, "*Prinsip Kepemimpinan Character Of Leader pada Era Generasi Milenial*," Jurnal Of Psychology, Vol.2, No. 2, 2018, Hal117-121

Bambang Irawan, *Kinerja Pegawai Dalam Penyaluran Tenaga Kerja*, eJournal Administrasi, Vol.6, No 1, 2018, Hal 107

Dampak Gaya Kepemimpinan Transformasion al Terhadap Kinerja Organisasi Pada Biro Perjalanan Haji dan Umrah di Indonesia

Departemen Agama RI, Alquran dan Terjemahannya, (Bandung : Diponegoro, 2010) hal 42

Dirjen Bimas islam, Kiat kiat Melestarikan Haji Mabrur, Jakarta Departemen Agama RI, 2018 , Hal 5

Dr. Andrianto Haro, *kepemimpinan*, Jambi : PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024, Hal54-58

Dr. Yustinus Budi Hermanto, *Kepemimpinan Integratif*, Yogyakarta : PT Kanisius, 2020, Hal 3

Dr.H. Suwatno , *pemimpin dan kepemimpinan dalam organisasi publik dan bisnis*, (jakarta: Bumi Aksara , 2019) hal 5

Fikri Ihsani Algiffari, *Strategi kepemimpinan Dalam meningkatkan Jumlah Jamaah Haji Khusus Pada PT. Fazary Wisata Tanggerang Selatan*,

Jakarta : Uin Syarif Hidayatullah

Immanuel M. Ginting, dkk, Pengaruh disiplin dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan, *Jurnal Manajemen,* Vol.5, No.1,2019,Hal.37

Indah Tia Lestari, "Hubungan Antara Prestasi Kerja Dengan Pengembangan Karir Pada Karyawan PT. Indosat Medan," *Universitas Medan Area* 4, no. 1 (2017): 1–23.

Koeswinarno, Efektivitas Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dalam Memberikan Pelayanan Dan Bimbingan Terhadap Jamaah Haji, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan Badan Lingkup Dan Diklat Kementrian Agama RI, 2014) hal 10

Nur Ahmad Budi Yulianto, *Metodologi Penelitian Binsis*,((Malang : Polinema Press , 2018), Hal 37

Nur Fazilla, Konsep Kepemimpinan Dalam Perspektif Islam, Vol. 12. No. 1, hal 128 – 129, 2023

Putri Wahyuni, *Strategi kepala unit dalam meningkatkan kineja pegawai penyelenggaraan haji dan umrah di kementrian agama Kabupaten Kampar,* Kampar : Uin Sultan Sarif Kasim,

Retno Widyani, *Panduan Ibadah Haji dan Umrah*, Yogyakarta : Swagati Press, 2018, Hal 13

Ridwan Nurfalah, *Strategi Pimpinan dalam Optimalisasi Rekrutmen Jamaah Haji, Jurnal Aktualisasi Ilmu Dakwah,* Vol,17. No 2, 20174

Sry Wahyuningsih, *Gaya Kepemimpinan*, Batam : CV. Rey Media Grafika, 2024, Hal 2-5

Suhar Afrianto Hutabarat, "Hubungan Antara Motivasi Kerja Dengan Kinerja Karyawan PT. Kereta Api Medan Di UPT Balai," *Jurnal Universitas Medan Area*, 2022, 8–28.

Sujerwani V. Wiratama, *Metode Penelitian Lengkap Praktisi dan Mudah di Pahami,* (Jakarta: Gungung Agung, 2007), Hal 121

Sujerwani V. Wiratama, *Metode Penelitian: Lengkap Praktisi dan Mudah di Pahami,* (Jakarta: Gungung Agung, 2007)

Suparwi, *Gaya Kepemimpinan*, Batam : Yayasan Cendikia Mulia Mandiri, 2024, hal 1- 6

Surajiyo, dkk, *Penelitian Sumber Daya Manusia, Pengertian, Teori, Dan Aplikasi*, Yogyakarta : Deepublish, 2020, Hal 8-10

Teddy Luthfi, Dkk, Kepemimpinan dan Kinerja Karyawan di Lingkungan PT. Antavaya Travel Area Bandung, *Jurnal Ilmiah Manajemen*, Vol XII No 3, November 2021, hal 342

Tia Listiaty and Sri Marini, 'Pengaruh Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Bintang Tiga Di Bandung Utara', 2.2, pp. 34–46.

Tun Huseno, *Kinerja Pegawai*, Malang : Media Nusa Creative, 2016, Hal 2-4

LAMPIRAN

A. Lampiran surat SK pembimbing

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SJECH M. DJAMIL DJAMBEK BUKITTINGGI
Nomor : 223.6/In.26.3/PP.00.9/06/2024

Tentang

Penunjukan Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa Program Studi S1 Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Membaca : Lembaran Pengajuan Judul Proposal Skripsi dan Penetapan Pembimbing oleh Ketua Program Studi S1 Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi an **Ahmad Zacky Yamani** NIM**. 3621044** tanggal 19 Juni 2024.

Menimbang :
a. bahwa untuk lebih terarah dan terkoordinirnya penulisan Skripsi mahasiswa UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi, maka perlu ada Pembimbing.
b. bahwa nama yang tersebut dibawah ini, dipandang cakap dan mampu untuk diangkat sebagai Pembimbing.

Mengingat :
1 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomr 4286);
2 Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomr 5336);
3 Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomr 5500);
4 Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2019 tentang Pendidikan Tinggi Keagamaan, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 120, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomr 6263);
5 Peraturan Presiden RI No. 85 Tahun 2022 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Bukittinggi menjadi Universitas Islam Negeri Sjech M.Djamil Djambek Bukittinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 135);.
6 Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi (Berita Negara Republik IndonesiaTahun 2022 Nomor 1233);
7 Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2022 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1288);

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

Pertama : Menyetujui Outlines, Daftar Kepustakaan bagi Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul **" Peran Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Dalam Perusahaan Travel Shahibuna Sabila Salam Kota Bukittinggi "**

Kedua : Menunjuk saudara :

Nama	:	**Gusril Basir, SH, M.Hum**
NIP	:	196608171994031005
Pangkat/Gol.Ruang	:	Pembina Tk. I/(IV/b) / Lektor Kepala
Bidang Keahlian Pokok	:	Ilmu Hukum
Memberi Mata Kuliah	:	Aspek Hukum Dalam Bisnis
Untuk Tugas	:	Pembimbing

Ketiga : Masa penulisan skripsi minimal selama 4 (empat) bulan sejak SK Pembimbing dikeluarkan.

Keempat : Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini, akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bukittinggi
Pada Tanggal : 19 Juni 2024

HENDRIKA PUTERI

Tembusan :
1. Pembimbing;
2. Mahasiswa yang bersangkutan

B. Lampiran Surat Izin Penilitian

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SJECH M. DJAMIL DJAMBEK BUKITTINGGI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Kampus II : Jalan Gurun Aur Kubang Putih
Kabupaten Agam - Sumatera Barat - Telpon / Fax : (0752) 22875
Website : https://febi.uinbukittinggi.ac.id | Email : febi@uinbukittinggi.ac.id

Nomor : B-0906/Un.26.3/PP.07/05/2025 15 Mei 2025
Lamp. : -
Hal : **Mohon Izin Penelitian**

Yth. Pimpinan Travel Shahibuna Sabila Salam
Kota Bukittinggi

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan hormat, dalam rangka mengumpulkan data untuk penyusunan skripsi bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi, kami harapkan bapak/ibu untuk dapat kiranya memberi kesempatan melakukan penelitian kepada mahasiswa dibawah ini:

Nama	: **Ahmad Zacky Yamani**
NIM	: 3621044
Semester	: VIII (Delapan)
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi	: Manajemen Haji dan Umrah S1
Judul Skripsi	: ***"Peran Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Travel Shahibuna Sabila Salam Kota Bukittinggi"***
Lokasi Penelitian	: Travel Shahibuna Sabila Salam Kota Bukittinggi
Waktu	: 15 Mei s.d 15 Juni 2025

Demikian disampaikan, atas bantuannya diaturkan terima kasih.

Wassalam
Dekan

Dr. H. Aidil Alfin, M.Ag
NIP. 197205201999031007

C. Lampiran Surat Balasan Penilitian

SHAHIBUNA UMRAH
PT. SHAHIBUNA MIHRAB HARAMAIN
Izin PPIU No. 20102200117440002
PT. SHAHIBUNA SABILA SALAM
Kantor Pusat
Alamat : Jl. SoekarnoHatta No. 13, ManggisGanting, Kec. Mandiangin Koto Selayan, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat 26117| HP: 082174542325
E-Mail: sahibunamihrabharamain22@gmail.com

Nomor : 994/SBP/PT-SU/V-2025 Bukittinggi, 16 Mei 2025
Perihal : Balasan Permohonan Penelitian

Kepada Yth,
AHMAD ZACKY YAMANI
Manajemen Haji Dan Umrah S1
UIN Sjech M. Jamil Djambek Bukitinggi

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan hormat, Menindaklanjuti surat permohonan Saudara/i untuk melakukan penelitian yang berjudul ***"Peran Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Travel Shahibuna s]Sabila Salam Kota Bukittinggi "*** yang diajukan pada 15 Mei 2025. kami telah mempelajari permohonan tersebut dan memberikan beberapa pertimbangan.

Dengan ini, kami menyatakan bahwa permohonan Saudara/i telah disetujui dengan beberapa ketentuan sebagai berikut:

1. Penelitian dapat dilaksanakan pada 17 Mei 2025 *sd* Selesai.
2. Saudara/i harus mematuhi semua prosedur dan kebijakan yang berlaku di PT. Shahibuna Sabila Salam

Kami berharap penelitian Saudara/i dapat berjalan dengan lancar dan memberikan manfaat baik bagi Saudara/i maupun instansi kami.

Demikian surat balasan ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,
PT. SHAHIBUNA SABILA SALAM

RIAN PESONA ARSI ISRAMI
Direktur Utama

D. Lampiran Surat Selesai Penelitian

SHAHIBUNA UMRAH
PT. SHAHIBUNA MIHRAB HARAMAIN
Izin PPIU No. 20102200117440002
PT. SHAHIBUNA SABILA SALAM
Kantor Pusat
Alamat : Jl. SoekarnoHatta No. 13, ManggisGanting, Kec. Mandiangin Koto Selayan, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat 26117| HP: 082174542325
E-Mail: sahibunamihrabharamain22@gmail.com

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN
Nomor: 1000/SK/SU/VI/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: **Rian Pesona Arsi Israni**
Jabatan	: Direktur Utama
Instansi	: PT. Shahibuna Sabila Salam

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama	: **Ahmad Zacky Yamani**
NIM	: 3621044
Program Studi	: Manajemen Haji Dan Umrah
Fakultas / Universitas	: Ekonomi dan Bisnis Islam/ UIN SMDD Bukittinggi

Telah melaksanakan dan menyelesaikan kegiatan penelitian di PT. Shahibuna Sabila Salam terhitung sejak tanggal 17 Mei 2025 sampai dengan 15 Juni 2025

Selama kegiatan berlangsung, yang bersangkutan menunjukkan sikap yang baik, disiplin, kooperatif dan mampu menjalankan tugasnya dengan penuh tanggung jawab. Demikian surat keterangan ini di buat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Bukittinggi, 16 Juni 2025
Hormat kami,

RIAN PESONA ARSI ISRAMI
Direktur Utama

E. Lampiran Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

Nama : **Ahmad Zacky Yamani**

Nim : **3621044**

Judul Skripsi : **Peran Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karywan Dalam Perusahaan Travel Shahibuna Sabila Salam.**

A. Pencairan Alur (*Path Finding*)

Penentuan kebutuhan staff pengelola, misi, visi yang menarik juga stategi yang jelas akan diterapkan dalam pencapaian misi.

Pertanyaan Pimpinan :

1. Bagaimana anda mendeskripsikan gaya kepemimpinan anda secara umum
2. Apa yang biasanya anda lakukan untuk memastikan tim anda tetap termotivasi

Pertanyaan Karyawan :

1. Apakah anda menyesuaikan gaya kepemimpinan berdasarkan kepribadian atau kemampuan anggota tim anda? Bisa beri contoh
2. Bagaimana anda menangani anggota tim yang kurang percaya diri atau belum berpengalaman

Pertanyaan Jamaah :

1. Apakah pembimbing memberikan arahan yang jelas tentang tata cara ibadah umrah ?
2. Apakah informasi dan intruksi yang diberikan mudah dipahami dan membantu anda menjalankan ibadah?

B. Penyelaras (*Aligning*)

Memahami keselurahan sistem dan mensejajarkan setiap bagian.

Pertanyaan pimpinan :

1. Bagaimana anda menyampaikan visi dan misi organisasi kepada tim?
2. Apa langkah konkret yang anda lakukan agar tujuan tim selaras dengan tujuan organisasi?

Pertanyaan karyawan :

1. Apakah atasan anda pernah menjelaskan visi atau misi organisasi kepada tim ? Jika iya, bagaimana cara beliau menyampailkannya ?

2. Apakah anda merasakan pekerjaan anda saat ini mendukung tujuan organisasi? Mengapa?

Pertanyaan Jamaah :

1. Apakah pimpinan atau pembimbing menjelaskan tujuan spiritual umrah secara jelas kepada Jamaah?
2. Bagaimana cara pembimbing menyatukan semangat ibadah dengan kenyamanan layanan logistic (Transportasi, hotel, makan, dll)

C. Pemberdaya (*Empowering)*

tingkat pemberdayaan, gaya kepemimpinan, dan kondisi pemberdayaan.

Pertanyaan pimpinan :

1. Bagaimana anda memberi ruang kepada bawahan untuk mengambil keputusan atau inisiatif dalam pekerjaan mereka?
2. Dalam situasi seperti apa anda memberikan kepercayaan penuh kepada tim, dan bagaimana anda menanganinya jika hasilnyab tidak sesuai harapan?

Pertanyaan Karywan :

1. Apakah atasan anda memberi anda kebebasan dalam mengambil keputusan terkait pekerjaan?
2. Bagaimana atasan anda menunjukan bahwa ia mempercayai kemampuan anda ?

Pertanyaan Jamaah :

1. Sebelum keberangkatan, apakah pihak travel memberikan pembekalan yang cukup terkait ibadah dan persiapan?
2. Apakah pembimbing atau tour leader membantu anda memahami proses ibadah secara mandiri

Informan Peneliti :

1. Pimpinan / Direktur
2. Karyawan
3. Jamaah Umrah

F. Lampiran Dokumentasi Wawancara













Daftar Riwayat Hidup



Nama	: Ahmad Zacky Yamani
TTL	: Tangerang, 03 Agustus 2002
Jenis Kelamin	: Laki-laki
Alamat	: Jorong IV Geragahan Dusun Koto Manampuang. Kec Lubuk Basung. Kab Agam.
Agama	: Islam
Status	: Belum Menikah
Pendidikan	: SDN 23 Parit Rantang SMPN 1 Lubuk Basung SMKN 1 Kota Jambi UIN Sjech.M.Djamil Djambek Bukittinggi
Email	: zackyyamani590@gmail.com
No Wa/Hp	: 082169292134