

**MANAJEMEN PELATIHAN PEGAWAI PT. SMEVA HOLIDAY DALAM
PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH DI PEKANBARU**



SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah Dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Untuk Melengkapi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

OLEH:

NILDA AFRIZAS

NIM:11740423837

PROGRAM STRATA 1 (S1)

PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH

FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

1442 H/2021 M

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Yang bertandatangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : **Nilda Afrizas**
 NIM : **11740423837**
 Judul : **Manajemen Pelatihan Pegawai PT. Smeva Holiday Dalam Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Di Pekanbaru**

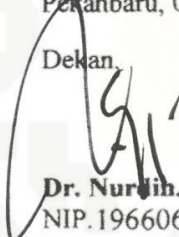
Telah dimunaqasyahkan pada Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada:

Hari : **Selasa**
 Tanggal : **09 Maret 2021**

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Dakwah di Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

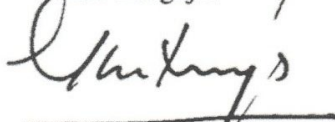
Pekanbaru, 09 Maret 2021

Dekan,


Dr. Nurliha, MA
 NIP.196606202006041015

Tim Penguji

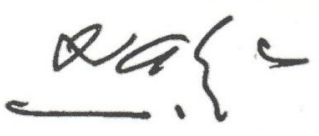
Ketua/ Penguji I


Dr. Toni Hartono, M. Si
 NIP. 19780605 200701 1 024

Sekretaris/ Penguji II


Nur Alhidayatillah, M. Kom I
 NIK. 130 417 027

Penguji III


Zulkarnain, M. Ag
 NIP. 197102122003121002

Penguji IV


Marlasmah, S. Ag, M. Pd. I
 NIP. 1968051 32005011009

2. Dilatirang mengumumkkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU
 Kota Diindungi Undang-Undang
 Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة و علم الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223
 Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Setelah melakukan bimbingan, arahan, koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya terhadap penulis skripsi saudara:

Nama : Nilda Afrizas
 Nim : 11740423837
 Judul Skripsi : **Manajemen Pelatihan Pegawai PT. Smeva Holiday Dalam Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Di Pekanbaru**

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dimunaqasahkan guna melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos.).

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Mengetahui
 Ketua Program Studi

Pembimbing,

Imron Rosidi, S.Pd. M.A. Ph.D
 NIP.19811118 2009011006

Drs. Syahril Romli, M. Ag
 NIP.195706111988031001

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Pekanbaru, 18 Januari 2021

Dosen Pembimbing Skripsi

Nomor : Nota Dinas

Kepada Yth,

Lampiran : 5 (Eksemplar) Skripsi

Dekan

Hal : **Pengajuan Ujian Skripsi**
Komunikasi

Fakultas Dakwah dan

Nilda Afrizas

Di Pekanbaru

Assalamua'alaikum Wr. Wb.

Setelah kami mengadakan pemeriksaan atau perubahan seperlunya guna kesempurnaan skripsi ini, maka kami sebagai pembimbing skripsi saudari **Nilda Afrizas, NIM. 11740423837** dengan judul "**Manajemen Pelatihan Pegawai PT. Smeva Holiday Dalam Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Di Pekanbaru**" telah dapat diajukan untuk mengikuti ujian Munaqasah guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam bidang Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian Munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian surat pengajuan ini kami buat, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamua'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing

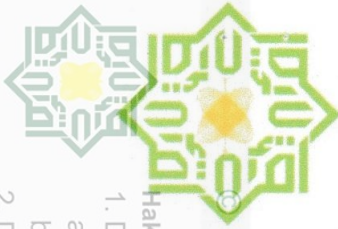
Drs. Syahril Romli, M. Ag
NIP.195706111988031001

Diilindungi Undang-Undang

Diilindungi sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة و علم الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nilda Afrizas
Nim : 11740423837
Tempat/tanggal Lahir : Sungai Perak, 08 September 1999
Jurusan : Manajemen Dakwah
Judul skripsi : **Manajemen Pelatihan Pegawai PT. Smeva Holiday dalam Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Pekanbaru**

Menyatakan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri. Baik untuk naskah laporan maupun kegiatan yang tercantum sebagai bagian dari skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya akan bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh dengan karya tulis saya ini, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau serta Undang-undang yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 30 Maret 2021

Yang membuat pernyataan,



Nilda Afrizas
NIM. 11740423837

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Nama : Nilda Afrizas
Program Studi : Manajemen Dakwah
Judul : Manajemen Pelatihan Pegawai PT. Smeva Holiday
Dalam Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Pekanbaru

Penelitian ini dilatar belakangi oleh pentingnya pengembangan dan peningkatan sumber daya serta kinerja pegawai yang akan berguna untuk membawa kemajuan bagi perusahaan agar dapat bertahan dalam suatu persaingan lingkungan bisnis yang tidak stabil. Salah satu upaya perusahaan dalam meningkatkan kinerja pegawai adalah dengan mengadakan kegiatan pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan pegawai. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menjelaskan bahwa PT. Smeva Holiday Pekanbaru dalam mengelola kegiatan pelatihan berdasarkan tiga unsur manajemen pelatihan, yaitu perencanaan pelatihan, pelaksanaan pelatihan dan evaluasi pelatihan. Menurut Direktur PT. Smeva Holiday pengelolaan pelatihan ini sangat penting karena perusahaan perlu menyesuaikan kemampuan pegawai dengan perkembangan zaman dan juga mengupgrat ilmu pengetahuan, keahlian ataupun skill dari pegawai perusahaan agar perusahaan mampu bersaing diluar. Sedangkan penuturan dari pegawai PT. Smeva Holiday adalah pelatihan yang diadakan sangat bagus bagi perkembangan pegawai, bahkan jika bisa lebih ditingkatkan lagi kegiatan pelatihan ini, karena selain pengalaman juga menambah ilmu dan pengetahuan lebih untuk pegawai.

Kata Kunci : *Manajemen Pelatihan, PT. Smeva Holiday, Kinerja Pegawai*

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

Name : Nilda Afrizas
Major : Da'wah Management
Title : **Employee Training Management PT. Smeva Holiday in Organizing Hajj and Umrah in Pekanbaru**

This research is motivated by the importance of developing and increasing resources and employee performance which will be useful for bringing progress for the company in order to survive in an unstable business environment competition. One of the company's efforts to improve employee performance is by holding training activities in accordance with employee needs. This research is a descriptive study with a qualitative approach. Data collection techniques using observation, interviews and documentation. The results of the study explained that PT. Smeva Holiday Pekanbaru in managing training activities based on three elements of training management, namely training planning, training implementation and training evaluation. According to the Director of PT. Smeva Holiday management of this training is very important because companies need to adjust the abilities of employees to the times and also upgrade the knowledge, expertise or skills of company employees so that the company is able to compete outside. Meanwhile, the narrative from the employees of PT. Smeva Holiday is a training that is very good for employee development, even if this training activity can be further improved, because in addition to experience it also adds more knowledge and knowledge for employees.

Keywords: *Training Management, PT. Smeva Holiday, Employee Performance*



KATA PENGANTAR

Assalamua'alaikum warahmatullahi Wabarokatuh

Segala puji dan syukur penulis sampaikan kepada Allah SWT, karena atas segala rahmat dan hidayah yang telah dibeerikan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir sebagai mahasiswa Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yakni sebuah skripsi dengan judul : **“MANAJEMEN PELATIHAN PEGAWAI PT. SMEVA HOLIDAY DALAM PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH DI PEKANBARU”**. Sholawat dan salam tetap turunkan kepada baginda alam nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari alam kebodohan menuju zaman yang berilmu penegetahuan saat ini. Penulis menyadari bahwasanya dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan dengan segala upaya dan usaha, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Selama proses penyusunan tugas akhir ini, penulis menyadari bahwa tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis dengan ikhlas dan sepenuh hati mengucapkan rasa syukur, terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Prof. Dr. Suyitno, M.Ag selaku Plt Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Dr. Nurdin, MA selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
3. Dr. Masduki, M.Ag selaku Wakil Dekan I Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau sekaligus pembimbing yang telah memverikan motivasi dan bimbingan kepada penulis dan menyelesaikan skripsi.
4. Toni Hartono, S.Ag, M.Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Dr. Azni, M.Ag selaku Wakil Dekan III Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

6. Imron Rosidi, MA, Ph.d selaku ketua Program Studi Manajemen Dakwah.
7. Khairuddin, M.Ag selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Dakwah.
8. Jupri M Jahar, AMd selaku Direktur PT. Smeva Holiday Pekanbaru sekaligus informan inti yang telah membantu dalam proses pembuatan skripsi.
9. Aditya Darmawan selaku Marketing & Business Development PT. Smeva Holiday Pekanbaru sekaligus informan pembantu yang telah membantu dalam proses pembuatan skripsi.
10. Ahmad Ruwanda selaku Divisi Umrah & Divisi Tiket PT. Smeva Holiday Pekanbaru sekaligus informan pembantu yang telah membantu dalam proses pembuatan skripsi.
11. Fajri selaku Manajer operational PT. Smeva Holiday Pekanbaru sekaligus informan pembantu yang telah membantu dalam proses pembuatan skripsi.
12. Alwi selaku Design grafis PT. Smeva Holiday Pekanbaru sekaligus informan pembantu yang telah membantu dalam proses pembuatan skripsi.
13. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan pada penulis dalam menyelesaikan studi di Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
14. Seluruh civitas Akademika Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan kemudahan dalam pelayanan administrasi.
15. Seluruh civitas Akademika Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan kemudahan dalam pelayanan administrasi.
16. Salam cinta dan tersayang kepada ayahanda Yasmin dan Ibunda Paridah sebagai Orang tua yang telah memberikan doa dan dukungan yang luar biasa serta adek tersayang dan seluruh keluarga besar yang telah memberikan motivasi baik materil maupun spiritual sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
17. Salam sayang untuk Srik Efendi dan Adriani Zahara sebagai kakak dan sahabat terbaik yang selalu ada menemani dan mensupport perjalanan kuliah dari awal hingga sekarang diselesaikanya skripsi ini.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

18. Seluruh sahabat penulis Lisnawiyah, Khairunnisak RN, Euis Karmila, Nurul Aida Indriani dan sahabat lainnya yang telah membantu baik secara tenaga maupun pikiran yang tertuang untuk penyelesaian skripsi ini.

19. Salam spesial untuk Muhammad Jamaluddin sebagai teman spesial yang selalu memberikan semangat dan dukungan penuh untuk penyelesaian penulisan skripsi ini.

20. Kepada Kak Lisa Fitria yang sudi membantu dan Bang Antong Riski Hidayat yang bersedia membimbing secara online terkait penyelesaian skripsi ini.

21. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Semoga semua bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung akan menjadi amal ibadah dan mendapatkan pahala yang berlipat ganda di sisi Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Semua masukan tersebut akan penulis jadikan motivasi untuk berkarya lebih baik lagi di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan berguna bagi penulis pribadi dan bagi pembaca sekalian. *Aamiin Ya Rabbal'alam.*

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pekanbaru, Desember 2020

Penulis,

Nilda Afrizas
NIM1174042383



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Penegasan Istilah	5
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan dan Kegunaan penelitian	6
E. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR	
A. Kajian Teori	8
B. Kajian Terdahulu.....	23
C. Kerangka Pikir	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	31
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	31
C. Informan Penelitian	32
D. Sumber Data Penelitian	32
E. Teknik Pengumpulan Data	33
F. Validitas Data	34
G. Teknik Analisis Data	34
BAB IV GAMBARAN UMUM	
A. Profil PT.Smeva Holiday	37
B. Tugas Pokok dan Fungsi PT. Smevasindo Holiday	38
C. Visi Misi dan Fasilitas Kantor PT. Smevasindo Holiday...	40
D. Struktur Instansi PT. Smevasindo Holiday	42
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	43
B. Pembahasan.....	49

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	59
B. Saran	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Skema Kerangka Pikir Penulis	30
Gambar 1V.1 Tampak ruangan Directur PT. Smeva Holiday Pekanbaru .	41
Gambar 1V.2 Tampak ruangan pegawai PT. Smeva Holiday Pekanbaru	41
Gambar 1V.3 Tampak ruangan store PT. Smeva Holiday Pekanbaru.....	41



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Ibadah haji merupakan rukun islam yang kelima setelah syahadat, puasa dan zakat yang wajib dilaksanakan oleh umat islam yang mampu. Dalam pelaksanaannya jamaah haji harus memahami ilmu manasik haji dan pemahaman-pemahaman lainnya yang berkaitan dengan kesempurnaan ibadah haji. Dengan pemahaman tersebut diharapkan jama'ah dapat menunaikan ibadah sesuai ketentuan syari'at islam dan memperoleh haji yang mabrur.

Haji adalah berkunjung ke Baitullah (ka'bah) untuk melakukan beberapa amalan antara lain, ihram, wukuf, thawaf, sa'i, tahallul dan amalan-amalan lainnya dengan syarat demi memenuhi panggilan allah dan mengharap ridho dari allah swt. Sebagai bagian dari ajaran islam, mekanisme pelaksanaan haji membutuhkan segala bentuk kemampuan yang berkaitan dengan fisik dan non fisik, kesiapan mental, kesadaran diri, semangat keagamaan, ketulusan hati, perjuangan dan pengorbanan. Ibadah haji diwajibkan hanya untuk orang-orang yang mampu, baik secara rohani maupun jasmani serta sudah tentu mampu ekonomi. Sebagaimana firman allah swt dalam surat Al-Imran ayat 97:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ^ط وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ ءَامِنًا ^ط وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ
أَسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ^ج وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ^{١٧}

Artinya : “Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim; Barang siapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, Yaitu (bagi) orang yang sanggup Mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam”.¹

¹ Al-Qur'an.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sehubungan dengan penjelasan diatas, maka mereka yang akan melaksanakan atau menunaikan ibadah haji, harus terlebih dahulu memahami dan menguasai tentang manasik haji dan lainnya. Selain memerlukan biaya yang tidak sedikit juga memerlukan kesiapan fisik dan mental.² Oleh karena itu penyelenggara haji dituntut agar bisa melaksanakan tugasnya dengan baik. Berjalanya tugas dengan baik adalah hasil dari kinerja yang baik. Maka dari itulah sebuah perusahaan atau organisasi perlu mengadakan pelatihan pegawai penyelenggara haji untuk terciptanya kinerja yang maksimal dan kompoten dalam menyelenggarakan ibadah haji.

Pelatihan adalah usaha terencana dari organisasi untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan kemampuan karyawan. Pelatihan berorientasi pada peningaktan kemampuan untuk melakukan pekerjaan yang spesifik, alasan dilakukanya pelatihan adalah karyawan yang direkrut belum dapat melakukan pekerjaan dengan baik, adanya prubahan-perubahan dalam meningkatkan kerja dan tenaga kerja untuk meningkatkan produktivitas, dan meyesuaikan dengan peraturan.³

Era globalisasi masa kini, perusahaan harus dapat mempersiapkan sumber daya manusia yang unggul. Salah satu upaya untuk mempersiapkan sdm yang unggul adalah dengan ditempuh melalui pendidikan dan pelatihan-pelatihan hingga terciptanya sdm yang berkualitas dan profesional yang sangat mempengaruhi perusahaan dalam perkembangan serta kemajuan dari segi manapun.

Dalam penyelenggaraan ibadah haji banyak pihak yang dilibatkan, mulai dari TPIHI, TPHI, TKHI, dan masih banyak lagi petugas lainnya. Petugas dalam penyelenggaraan ibadah haji salah satunya adalah pembimbing manasik haji, yaitu komponen yang sangat penting dalam penyelenggaraan ibadah haji. Penyelenggaraan ibadah haji merupakan rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan ibadah haji, dalam pengelolaan haji di Indonesia setiap tahunnya selalu menyisakan masalah. Entah itu persoalan kuota, biaya

² Anggito Abimanyu, *Tuntutan Manasik Haji dan Umrah*, (Jakarta: Kementerian Agama RI Direktorat Jendral Penyelenggara Haji dan Umrah).69.

³ Marihot Tua Efendi, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Grasindo, 2002).190



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

haji, efektifitas manasik haji , profesionalisme petugas haji, ketepatan waktu penerbangan (*on time perfomance*), dan sebagai bentuk pelayanan di Arab Saudi.

Di beberapa media cetak dan elektronik ikut mengkritisi hal tersebut bahwa pelayanan jamaah haji di Arab Saudi, khususnya terkait penyediaan pemondokan, pelayanan catering, kesehatan dan transportasi. Para pemerintah dan praktisi haji selalu berkeinginan melakukan evaluasi total terhadap sistem dan manajemen haji di Indonesia dari hulu hingga hilir. Ketika membaca atau mendengar kabar berita adanya jamaah calon haji yang gagal berangkat, begitu pula jamaah umrah yang terdampar diluar negri oleh biro travel, padahal mereka sudah mengeluarkan biaya yang besar.

Mengelola haji tidak hanya mengandalkan pengalaman semata melainkan harus dipikirkan pentingnya menetapkan kebijakan penyelenggaraan ibadah berbasis kajian dan hasil penelitian. Dalam menyelesaikan permasalahan juga tidak bisa pendekatan kasus perkasus. Faktanya, harus ada keberanian mengubah cara berpikir yang lebih komprehensif dalam membangun tata kelola penyelenggaraan haji yang lebih baik, bertumpu pada asas keadilan, profesionalitas, transparansi, dan akuntabilitas.

Pengelolaan haji harus di benahi dengan pengembangan sistem dan manajemen secara terus menerus. Dalam waktu yang bersamaan, disiapkan aparatur penyelenggara haji yang berintegritas tinggi, tanggung jawab, bersih, dan penuh inovasi. Karena bagaimanapun dalam kehidupan ini harus berubah.⁴

Sabda Nabi Muhammad SAW : “Barang siapa dihari ini lebih baik dari kemarin, maka dia beruntung, tetapi kalau hari ini lebih buruk dari kemarin itu berarti celaka”(HR.AI-Hakim)”⁵

Dalam melaksanakan kegiatan ibadah haji di perlukan manajemen yang baik. Sebuah manajemen tentunya memiliki fungsi-fungsi, tujuan yang

⁴ Ali Rokhmad, *Manajemen Haji*, (Jakarta; Media Dakwah, 2016).6.

⁵ Kitab Hadist Musnad Al-Firdaus

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terdapat di dalamnya. Dalam sebuah lembaga perusahaan, organisasi, komunitas, ataupun acara-acara yang di laksanakan tentunya harus mempersiapkan berbagai macam perencanaan yang baik agar sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Gagalnya sebuah tujuan yang dibuat oleh lembaga bisa disebabkan oleh fungsi manajemen yang tidak baik, bisa juga di sebabkan kurangnya kesiapan dari masing-masing anggota. Manajemen mempunyai 4 (empat) fungsi yang harus dijalankan dengan baik

1. Perencanaan (*Planning*),
2. Pengorganisasian (*Organize*)
3. Pelaksanaan (*Actuating*),
4. Pengawasan (*Controlling*).⁶

Ibadah haji merupakan penyempurna ibadah dalam agama Islam, orang-orang muslim berbondong-bondong menunaikan ibadah haji setiap tahunnya sampai selalu memadati lingkungan ka'bah. Namun akhir-akhir ini ada kendala yang terlihat dari petugas penyelenggaraan pemberangkatan para jamaah haji, keluhan-keluhan terdengar dari para jamaah. Oleh karena itu seorang petugas penyelenggara ibadah haji perlu kesiapan dan pengetahuan yang cukup untuk menghadapi masalah-masalah tersebut.

Permasalahan-permasalahan yang muncul itu perlu perhatian danantisipasi dari lembaga penyelenggara ibadah haji/umrah untuk melakukan perbaikan tatanan penyelenggaraan haji/umrah sesuai harapan bersama dan mampu dipertanggung jawabkan kepada para calon jama'ah haji ataupun jama'ah umrah. Disinilah manajemen lembaga haji dan umrah memegang kendali untuk memperbaiki kinerja petugas penyelenggara haji dengan mengadakan kegiatan pelatihan penyelenggaraan haji dan umrah sesuai dengan bidang keahlian. Dan pelatihan tersebut penting untuk dikelola dengan baik agar menghasilkan sumber daya manusia yang juga baik. Pelatihan pegawai penyelenggaraan ibadah haji dan umrah itulah yang dilakukan di PT. Smeva Holiday Pekanbaru.

⁶Hamzah Yakup, *Menuju Keberhasilan dan Kepemimpinan*, (Bandung: Diponegoro, 1981), cet. Ke-1.25



Berdasarkan penjabaran diatas penulis tertarik ingin melakukan analisa lebih lanjut dengan mengangkat judul “**Manajemen Pelatihan Pegawai PT. Smeva Holiday dalam Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Pekanbaru**”.

B. Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalahpahaman mengenai judul penelitian ini, penulis perlu mempertegas beberapa istilah dalam judul, terutama pada beberapa kata kunci yang penulis anggap penting, maka penulis perlu memberikan penegasan istilah-istilah berikut :

1. Manajemen Pelatihan

Manajemen adalah sebuah proses untuk mengatur/mengelola sesuatu yang dilakukan oleh sekelompok orang atau organisasi dengan menjalankan empat fungsi manajemen (*planning, organizing, actuating, controlling*) untuk mencapai tujuan.⁷

Pelatihan adalah bagian dari pendidikan yang merupakan sarana pembinaan dan pengembangan karier serta salah satu cara untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia sesuai dengan kebutuhan pekerjaan.⁸

Jadi dapat disimpulkan manajemen pelatihan adalah sebagai pengelolaan pelatihan yang mencakup perencanaan pelatihan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi.

2. Penyelenggara Haji dan Umrah

Penyelenggara haji atau petugas haji adalah seseorang yang ditetapkan untuk melaksanakan tugas operasional penyelenggaraan ibadah haji sebagai panitia penyelenggara ibadah haji (PPIH) pusat, Embarkasi, dan Arab saudi.⁹

⁷ Muhanmmad Munir, Wahyu Ilahi, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta; Kencana, 2006).⁹

⁸ Priyono Marnis, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Sidoarjo; Zifatama,2008).⁹⁵

⁹ Ali Rokhmad, Op. Cit.177



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Manajemen Pelatihan Pegawai PT. Smeva Holiday dalam Penyelenggaraan Haji dan Umrah Di Pekanbaru?

D. Tujuan dan Kegunaan penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan jawaban dan gambaran atas permasalahan diatas yaitu: utuk mengetahui pelaksanaan Manajemen Pelatihan Penyelenggaraan Haji dan Umroh pada Pegawai PT. Smeva Holiday di Pekanbaru.

2. Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Akademis

Penelitian ini berguna sebagai tambahan referensi terkait dengan Pelatihan Manajemen Penyelenggaraan Haji dan Umrah yang dilakukan pada pegawai PT. Smeva Holiday di Pekanbaru sehingga menjadi rujukan jika nanti ada yang melakukan penelitian yang serupa. Penelitian ini juga berguna untuk tambahan rujukan bagi PT. Smeva Holiday dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai/karyawan seksi penyelenggara Haji dan Umrah.

b. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi pembelajaran pada jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Sebagai syarat dalam menyelesaikan perkuliahan pada program Sarjana Strata Satu (S1) dan untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S. Sos) Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika merupakan garis besar penyusunan bertujuan untuk mempermudah fikiran dalam memaknai secara keseluruhan isi skripsi.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Sistematika penulisan skripsi terdiri dari 6 bagian, yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang masalah , penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

Pada bab ini penulis mengemukakan kajian teori, kajian terdahulu dan kerangka pikir.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini penulis mengemukakan jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, informasi penelitian, teknik pengumpulan data, validitas data dan teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM

Pada bab ini penulis mengemukakan tentang profil PT. Smeva Holiday Pekanbaru, tugas pokok, fungsi, visi misi, dan keadaan pegawai PT. Smeva Holiday Pekanbaru.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan tentang Pelatihan Manajemen Penyelenggaraan Haji Dan Umroh Pada Pegawai PT. Smeva Holiday Di Pekanbaru

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini penulis mengemukakan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

A. Kajian Teori

Untuk mengetahui bagaimana Manajemen Pelatihan Penyelenggaraan Haji Dan Umroh Pada Pegawai Pt. Smeva Holiday maka terlebih dahulu diuraikan teori-teori yang berkaitan dengan tema penelitian, yaitu :

1. Manajemen Pelatihan

a. Manajemen

Saat ini, manajemen dan manager sudah banyak dikenal di Indonesia, baik itu dikalangan sektor swasta, masyarakat secara luas maupun kalangan publik, bahkan pemerintahan. Dikalangan perguruan tinggi hampir semua disiplin ilmu telah mengajarkan ilmu manajemen. Terlihat pula di setiap organisasi masyarakat, baik yang mencari keuntungan maupun lembaga-lembaga social, bahkan pemerintahan hampir semuanya menyadari pentingnya ilmu manajemen yang fungsi-fungsinya diterapkan didalam organisasi, untuk memperlancar tugasnya sehari-hari dan meningkatkan kinerja organisasinya.¹⁰

Berikut adalah pengertian manajemen menurut beberapa ahli :

- 1) Dian Wijayanto : manajemen adalah ilmu dan seni yang terdiri atas perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan terhadap kinerja organisasi dengan menggunakan sumber daya yang dimiliki demi mencapai tujuan dan sasaran suatu organisasi.¹¹
- 2) Malayu SP Hasibuan : manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber sumber lainnya secara efektif dan efisien demi tujuan tertentu.¹²
- 3) George R. Terry juga mendefinisikan manajemen sebagai proses berupa tindakan yang bertujuan mencapai sasaran melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.¹³

¹⁰John Suprihanto, *Manajemen*, (Yogyakarta; Gadjah Mada University Press, 2014).4

¹¹Dian Wijayanto. *Pengantar Manajemen*. (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2012). 2

¹²Malayu S.P Hasibuan. *Manajemen : Dasar, Pengertian, dan Masalah*. (Jakarta : Bumi Aksara, 2015).2



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tindakan-tindakan yang dimaksud yaitu fungsi-fungsi manajemen :

- 1) Perencanaan (*planning*), yaitu proses menginterpretasikan keinginan organisasi berdasarkan tujuan dan perencanaan program kerja. Kemudian menentukan langkah awal yang harus ditempuh untuk mencapai tujuan tersebut.¹⁴

Proses penyusunan perencanaan yang strategis untuk mencapai tujuan organisasi dapat dilakukan dengan langkah-langkah berikut¹⁵ :

- a) Menganalisa keadaan saat ini dan keadaan yang akan datang
 - b) Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan organisasi
 - c) Mengidentifikasi kemungkinan dan resiko
 - d) Menentukan ruang lingkup hasil dan apa yang dibutuhkan masyarakat
 - e) Merumuskan tujuan dan kriteria keberhasilan
 - f) Menilai faktor-faktor penunjang
- 2) Pengorganisasian (*organizing*), yaitu proses yang akan dilakukan organisasi dalam pencapaian perencanaan dengan memanfaatkan sumber daya manusia dan sumber dana. Selanjutnya merumuskan dan menetapkan serta mendelegasikan tugas dan wewenang kepada tenaga kerja sesuai bidang keahliannya. Selain itu juga berupaya meningkatkan kapasitas dan kapabilitas dengan cara memberikan pelatihan dan pengembangan sumber daya tenaga kerja.¹⁶

Proses pengorganisasian yang baik untuk mencapai tujuan organisasi dapat dilakukan dengan langkah-langkah berikut¹⁷ :

- a) Manajer wajib mengetahui tujuan organisasi yang hendak dicapai, apakah *profit motive* atau *service motive*

¹³Melayu S.P Hasibuan. *Organisasi dan Motivasi* . (Jakarta : Bumi Aksara, 2001).7

¹⁴*Ibid*

¹⁵Badruddin. *Dasar-Dasar Manajemen*. (Bandung : Alfabeta, 2014).96

¹⁶Melayu S.P Hasibuan. *Organisasi dan Motivasi* . (Jakarta : Bumi Aksara, 2001).7

¹⁷*Op.cit.*114



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b) Manajer wajib mengetahui, merumuskan, dan menspesifikasikan kegiatan-kegiatan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan organisasi dan menyusun daftar kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan.
 - c) Manajer wajib mengelompokkan kegiatan-kegiatan kedalam beberapa kelompok atas dasar tujuan yang sama.
 - d) Manajer wajib menetapkan besarnya wewenang yang akan didelegasikan kepada setiap departemen.
 - e) Manajer wajib menetapkan jumlah karyawan pada setiap departemen datau divisi.
 - f) Manajer harus menetapkan dengan jelas tugas-tugas setiap individu karyawan, supaya tumpang tindih tugas dapat dihindarkan.
 - g) Manajer wajib menetapkan tipe organisasi apa yang harus dipakai, apakah *line organization*, ataukah *function organization*.
 - h) Manajer wajib menetapkan struktur organisasi yang bagaimana yang akan digunakan.
- 3) Penggerakan atau pelaksanaan (*actuating*), yaitu proses untuk mencapai tujuan dengan menggerakkan para anggota. Penggerakan juga merupakan implementasi dari perencanaan organisasi.¹⁸

Proses penggerakan yang baik untuk mencapai tujuan organisasi mestilah mengandung perintah yang jelas dan memenuhi enam elemen. Keenam elemen yang dimaksud yaitu:¹⁹

- a) Manajer harus memberikan perintah dengan pertimbangan yang matang, menghindari kesalahpahaman, dan mengurangi keengganan anggota untuk melaksanakannya.
- b) Manajer harus memberikan perintah yang tepat kepada anggota sesuai dengan bidang keahlian mereka.

¹⁸*Op.cit.* 7

¹⁹*Op.cit.* 159



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c) Manajer harus memberikan perintah dengan kalimat yang mudah dimengerti.
 - d) Manajer harus memberitahu dimana tugas itu mesti dilaksanakan oleh anggota.
 - e) Manajer harus memberitahu bagaimana tugas itu mesti dilaksanakan oleh anggota.
- 4) Pengawasan (*controlling*), yaitu proses kegiatan yang dilakukan untuk melakukan pengendalian atau pengawasan terhadap pelaksanaan organisasi agar dapat berjalan baik sesuai dengan rencana dan untuk memastikan apakah pelaksanaan berjalan dengan semestinya. Pengawasan juga bertujuan untuk mengetahui apakah ada penyimpangan dan kendala baik dalam perencanaan, pengorganisasian, maupun pelaksanaan.²⁰

Proses pengawasan yang baik untuk mencapai tujuan organisasi dapat dilakukan dengan langkah-langkah berikut²¹ :

- a) Manajer menentukan standar-standar yang akan digunakan sebagai dasar pengendalian.
 - b) Manajer mesti mengukur pelaksanaan atau hasil yang telah dicapai, apakah sudah mencapai target atau belum.
 - c) Manajer membandingkan pelaksanaan atau hasil dengan standar dan menentukan penyimpangan jika ada.
 - d) Manajer melakukan tindakan perbaikan apabila terdapat penyimpangan agar pelaksanaan dan tujuan sesuai dengan rencana.
- 5) Evaluasi (*evaluating*) yaitu menilai berat atau ringan, mudah atau sukar, besar atau kecil resiko suatu kegiatan .²²

Dari beberapa definisi yang diungkapkan oleh para ahli maka dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen adalah proses manajerial mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan,

²⁰Melayu S.P Hasibuan. *Organisasi dan Motivasi*. (Jakarta : Bumi Aksara, 2001), hlm 7

²¹*Op.cit.*222

²²*Op.cit.*225



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hingga pengawasan oleh sumber daya manusia demi mencapai tujuan tertentu.

2. Pelatihan

Istilah pelatihan berasal dari kata “latih” yang pengertiannya erat kaitannya dengan “ajar” atau belajar, kemudian menjadi kata latih-an atau pelatihan yaitu suatu kegiatan yang berhubungan dengan proses belajar mengajar.²³

a. Pelatihan SDM

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu aset yang paling penting bagi perusahaan selain modal. Tanpa SDM yang handal, sebuah perusahaan akan mengalami kesulitan dalam memanfaatkan ketersediaan dana. Namun, untuk mendapatkan SDM yang handal ternyata tidak bisa dilakukan dengan cara yang instan. Perusahaan perlu melakukan proses penyaringan dari lamaran pekerjaan yang masuk, kemudian kandidat yang telah terpilih masih membutuhkan pelatihan. Selain diberikan kepada karyawan baru, program pelatihan juga diperlukan bagi karyawan yang telah lama bekerja. Tujuannya adalah agar karyawan tersebut bisa bekerja lebih baik. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kemampuan dan kualitas karyawan, perusahaan sebaiknya menerapkan jenis pelatihan karyawan sesuai dengan yang dibutuhkan. Program pelatihan dan pengembangan SDM biasanya diadakan secara berkala sebagai salah satu bagian dari program kerja maupun budaya perusahaan. Pelatihan karyawan dapat dilakukan oleh perusahaan secara langsung ataupun menggunakan jasa dari para ahli sesuai bidangnya.²⁴

Pelatihan (training) merupakan sebuah proses dimana karyawan memperoleh kapabilitas untuk membantu pencapaian tujuan individu dan organisasional. Karena proses ini berkaitan erat dengan berbagai tujuan organisasional, maka program pelatihan dapat dipandang secara

²³ Aep Kusnawan, dkk, *Manajemen Pelatihan Dakwah*, (Jakarta : Renakan Cipta, 2009).9

²⁴ Rishna Maulina, “*Sumber Daya Manusia*”, terakhir diakses pada sabtu, 22 Februari 2020, 23:49 WIB. <https://sleekr.co/blog/metode-pelatihan-karyawan-yang-efektif/>



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

secara sempit atau luas. Dalam pengertian sempit, program pelatihan dapat memberikan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang spesifik dan dapat diidentifikasi untuk digunakan dalam pekerjaan yang sesungguhnya.

Pada umumnya hasil yang diinginkan dari program pelatihan adalah penguasaan atau peningkatan keterampilan karyawan peserta program pelatihan. Proses program pelatihan dikendalikan oleh pemilik keahlian yang diajarkan atau ahli yang membantu mengembangkan keterampilan melalui pengalaman terstruktur. Pelatihan yang ada saat ini dalam organisasi telah berevolusi secara signifikan selama dekade terakhir. Semakin banyak pemberi kerja yang menyadari bahwa melatih sumber daya manusia mereka adalah vital. Karena program pelatihan dapat membantu daya saing organisasi dengan membantu retensi karyawan. Sebagaimana diuraikan sebelumnya bahwa program pelatihan merupakan proses meningkatkan ilmu pengetahuan dan keterampilan karyawan. Pelatihan juga meliputi perubahan sikap sehingga karyawan dapat melakukan pekerjaannya secara lebih efektif. Dalam hal ini program pelatihan bisa dilakukan pada semua tingkatan dalam organisasi. Pada karyawan tingkat bawah program pelatihan berisikan pengajaran bagaimana mengerjakan suatu tugas, misalnya mengoperasikan mesin.

b. Metode Pelatihan

Metode dan teknik pelatihan memiliki ragam variasi. Penggunaan metode dan teknik tergantung pada tujuan, materi, kelompok, sasaran, waktu, fasilitas, sarana dan prasarana. Apabila dilihat dari segi bahasa, metode berasal dari dua kata yaitu “meta” (melalui) dan “hodos” (jalan atau cara). Dengan demikian, metode adalah cara atau jalan yang harus dilalui untuk mencapai suatu tujuan.²⁵

²⁵ Agus Sryana, *Panduan Praktis Mengeelola Pelatihan*, (Jakarta; Edsa Mahkota, 2006).37



Menurut Cherrington dikatakan bahwa metode dalam pelatihan dibagi menjadi dua yaitu On The Training Off The Job Training.

1) On-the-Job Training

On-the-job training atau disingkat OJT (pelatihan langsung kerja) berarti meminta seseorang untuk mempelajari pekerjaan itu dengan langsung mengerjakannya. Setiap karyawan, dari petugas persuratan hingga direktur perusahaan, melakukan On The Job Training (OJT) saat mereka bergabung dalam perusahaan. On The Job Training (OJT) adalah satu-satunya pelatihan yang tersedia dalam banyak perusahaan.

On The Job Training dibagi menjadi 6 macam yaitu:

a) Job Intruction Training

Pelatihan ini memerlukan analisa kinerja pekerjaan secara teliti. Pelatihan ini dimulai dengan penjelasan awal tentang tujuan pekerjaan, dan menunjukkan langkah-langkah pelaksanaan pekerjaan.

b) Aprenticeship/Magang

Metode ini telah ada sejak abad pertengahan. Magang adalah suatu proses terstruktur dimana orang menjadi pekerja yang terampil melalui kombinasi dari pelajaran dikelas dan pelatihan langsung dipekerjaan. Hal ini secara luas digunakan untuk melatih beberapa pekerjaan. Secara tradisional hal ini melibatkan orang yang belajar itu belajar dibawah bimbingan seorang yang ahli dibidangnya.

c) Internship dan assistantships

Pelatihan ini hampir sama dengan pelatihan apprenliceship hanya saja pelatihan ini mengarah pada kekosongan pekerjaan yang menuntut pendidikan formal yang lebih tinggi. Contoh internship training adalah cooperative education project, maksudnya adalah pelatihan bagi pelajar yang menerima pendidikan formal di sekolah yang bekerja di

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

suatu perusahaan dan diperlakukan sama seperti karyawan dalam perusahaan tetapi tetap dibawah pengawasan praktisi yang ahli.

d) Job rotation dan transfer

Adalah proses belajar yang biasanya untuk mengisi kekosongan dalam manajemen dan teknikal. Dalam pelatihan ini terdapat 2 kerugian yaitu: peserta pelatihan hanya merasa dipekerjakan sementara dan tidak mempunyai komitmen untuk terlibat dalam pekerjaan dengan sungguh-sungguh, yang kedua, banyak waktu yang terbuang untuk memberi orientasi pada peserta terhadap kondisi pekerjaan yang baru. Tetapi pelatihan ini juga mempunyai keuntungan yaitu: jika pelatihan ini diberikan oleh manajer yang ahli maka peserta akan memperoleh tambahan pengetahuan mengenai peiaksanaan dan praktek dalam pekerjaan.

e) Junior boards dan committee assingments

Alternatif pelatihan dengan memindahkan peserta pelatihan kedalam komite untuk bertanggungjawab dalam pengambilan keputusan administrasi. Dan juga menempatkan peserta dalam anggota eksekutif agar memperoleh kesempatan dalam bennteraksi dengan eksekutif yang lain.

f) Couching dan counseling

Pelatihan ini merupakan aktifitas yang mengharapkan timbal balik dalam penampilan kerja, dukungan dari pelatih, dan penjelasan secara berlahan bagaimana melakukan pekerjaan secara tepat.

2) Off The Job Training

Metode ini lebih cenderung berfokus pada perkembangan dan pendidikan jangka panjang. Off The Job Training dibagi menjadi 13 macam yaitu :



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a) Vestibule training: pelatihan dimana dilakukan ditempat tersendiri yang dikondisikan seperti tempat aslinya. Pelatihan ini digunakan untuk mengajarkan keahlian kerja yang khusus.
- b) Lecture: merupakan pelatihan dimana menyampaikan berbagai macam informasi kepada sejumlah besar orang pada waktu bersamaan.
- c) Independent self-study: pelatihan yang mengharapkan peserta untuk melatih diri sendiri misalnya dengan membaca buku, majalah profesional, mengambil kursus pada universitas lokal dan mengikuti pertemuan profesional.
- d) Visual presentations: pelatihan dengan menggunakan televisi, film, video, atau persentasi dengan menggunakan slide.
- e) Conferences dan discusion: pelatihan ini biasa digunakan untuk pelatihan pengambilan keputusan dimana peserta dapat belajar satu dengan yang lainnya.
- f) Teleconferencing: pelatihan dengan menggunakan satelit, dimana pelatih dan perseta dimungkinkan untuk berada di tempat yang berbeda.
- g) Case studies: pelatihan yang digunakan dalam kelas bisnis, dimana peserta dituntut untuk menemukan prinsip-prinsip dasar dengan menganalisa masalah yang ada.
- h) Role playing: pelatihan dimana peserta dikondisikan pada suatu permasalahan tertentu, peserta harus dapat menyelesaikan permasalahan dimana peserta seolah-olah terlibat langsung.
- i) Simulation: pelatihan yang menciptakan kondisi belajar yang sangat sesuai atau mirip dengan kondisi pekerjaan, pelatihan ini digunakan untuk belajar secara teknikal dan motor skill.
- j) Programmed instruction: merupakan aplikasi prinsip dalam kondisi operasional, biasanya menggunakan computer.
- k) Computer-based training: merupakan program pelatihan yang diharapkan mempunyai hubungan interaktif antara komputer



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan peserta, dimana peserta diminta untuk merespon secara langsung selama proses belajar.

- l) Laboratory training: pelatihan ini terdiri dari kelompok-kelompok diskusi yang tak beraturan dimana peserta diminta untuk mengungkapkan perasaan mereka terhadap satu dengan yang lain. Tujuan pelatihan ini adalah menciptakan kewaspadaan dan meningkatkan sensitivitas terhadap perilaku dan perasaan orang lain maupun dalam kelompok.
- m) Programmed group exercise: pelatihan yang melibatkan peserta untuk bekena sama dalam memecahkan suatu permasalahan.²⁶

3. Tujuan Pelatihan

Pelatihan dilakukan untuk memberikan manfaat yang sebesar-besarnya dari output yang dihasilkan. Beberapa tujuan yang dapat diharapkan dari kegiatan pelatihan adalah:

- a. Untuk memberikan kesempatan bagi segenap karyawan untuk mempertahankan dan dan mengembangkan skill yang selama ini dimiliki karyawan ditempat kerjanya.
- b. Memberikan para karyawan skill-skill baru yang sangat dibutuhkan untuk kemajuan perusahaan.
- c. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia diperusahaan
- d. Melibatkan karyawan untuk mengembangkan wacana-wacana baru yang secara konstruktif dan terencana dapat memberikan dampak positif bagi keberlanjutan dan masa depan perusahaan.²⁷

4. Proses Latihan

Pelatihan mengacu kepada metode yang digunakan untuk memberikan karyawan baru atau yang ada saat ini dengan keterampilan yang mereka butuhkan untuk melakukan pekerjaan. Pelatihan adalah tanda dari manajemen yang bagus, dan tugas seorang manajer menghindari

²⁶Chris Pearson, *Jurnal Manajemen, Bahan Kuliah Manajemen*, November 2010, No.1 http://jurnal-sdm.blogspot.com/2010/11/pelatihan-tenaga-kerja-definisi-tujuan_11.html

²⁷Triton PB, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta Selatan; ORYZA, 2010).114



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bahayanya. Memiliki karyawan yang berpotensi tinggi tidaklah menjamin bahwa mereka akan berhasil. Mereka juga harus mengetahui apa yang perusahaan butuhkan. Bila tidak mereka akan melakukan pekerjaan itu dengan cara mereka, bukan cara yang seharusnya.

Ada lima langkah proses pelatihan :

- a. Pertama, langkah analisis kebutuhan, yaitu mengetahui keterampilan kerja spesifik yang dibutuhkan, menganalisis keterampilan dan kebutuhan calon yang akan dilatih.
- b. Kedua, merencanakan instruksi, untuk memutuskan, menyusun, dan menghasilkan isi program pelatihan, termasuk buku kerja, latihan dan aktivitas yang menggunakan teknik, dengan pelatihan kerja langsung dan mempelajarinya dibantu dengan komputer.
- c. Ketiga, langkah validasi, dimana orang-orang yang terlibat membuat sebuah program pelatihan dengan menyajikannya kepada beberapa pemirsa, yang dapat mewakili.
- d. Keempat, langkah menerapkan program itu, yaitu melatih karyawan yang ditargetkan.
- e. Kelima, langkah evaluasi dan tidak lanjut, dimana manajemen menilai keberhasilan atau kegagalan program ini.

5. Manajemen Pelatihan

Menurut Oemar Hamalik secara umum pelatihan bertujuan untuk mempersiapkan dan membina tenaga kerja, baik struktural maupun fungsional yang memiliki kemampuan dalam profensinya, kemampuan melaksanakan loyalitas, kemampuan melaksanakan dedikasi dan kemampuan berdisiplin yang baik.

Dalam manajemen pelatihan ada tahapan-tahapan nya yaitu :

a. Perencanaan Pelatihan

Perencanaan pelatihan meliputi: pembentukan susunan pengelola pelatihan, menentukan tujuan pelatihan, menentukan tempat pelaksanaan, materi, pemateri, metode, jadwal kegiatan, dan menentukan media pelatihan. Perencanaan dilakukan secara bersama-



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sama untuk mendapatkan suatu keputusan bersama. Sebelum menyusun rencana-rencana perlu diperhatikan langkah-langkah, diantaranya menetapkan tujuan, mengobservasi, kemudian menyusun perencanaan.

1) Menentukan tujuan pelatihan

Menurut Oemar Hamalik, pelatihan bertujuan untuk mempersiapkan dan membina tenaga kerja baik struktural maupun fungsional yang memiliki kemampuan dalam profesinya, kemampuan melaksanakan loyalitas, kemampuan melaksanakan dedikasi dan kemampuan berdisiplin yang baik.²⁸

2) Memilih metode

Menurut Cherrington metode pelatihan antara lain: a) *On the job Training; Job intruction training, apprenticeship, internship and assistanship, job rotation and transfers, junior boards and committee assignment, coaching and counseling* b) *Of the job Training; Vestibule training, lecture, independent self study, visual persentations, etc.*²⁹

b. Pelaksanaan Pelatihan

Kegiatan pelaksanaan pelatihan merupakan kegiatan implementasi perencanaan pelatihan yang sebelumnya telah ditentukan antara lain penggunaan metode dan media, materi yang disampaikan, penggunaan tempat pelatihan, penyelenggaraan pelatihan sesuai waktu, pelaksanaan menyesuaikan jadwal kegiatan, penggerakan pengelola pelatihan sesuai dengan tugas masing-masing, dan sebagainya.

1) Penggunaan metode dan media

Menurut Oemar Hamalik Penggunaan metode dan media diperlukan dalam penyampaian materi yang disesuaikan dengan kondisi peserta. Perlu kedisiplinan yang tinggi untuk melaksanakan

²⁸ Oemar Hamalik, *Pengembangan Sumber Daya Manusia Manajemen Pelatihan Ketenagakerjaan Pendekatan Terpadu*, (Jakarta; PT. Bumi Aksara, 2005).15

²⁹ Prof Dr.H.Suwanto, M.Si dan Donni Juni Priansa, S.Pd.SE.M.M, *Manajemen SDM dalam organisasi publik dan bisnis*, (Bandung: Alfabeta,2018).120



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

program pelatihan dari pengelola maupun peserta. Ketaatan pada jadwal dan metode pelatihan yang telah ditentukan merupakan salah satu indikator suksesnya penyelenggaraan pelatihan.³⁰

- 2) Penggerakan pengelola pelatihan sesuai dengan tugas masing-masing

Menurut Henry Fayol penggerakan (memimpin) diantaranya adalah mengarahkan dan menggerakkan bawahannya sesuai dengan tingkat kewenangannya. Fungsi penggerakkan (memimpin) juga untuk memberikan inspirasi, memotivasi, dan menyatukan kekuatan, bawahannya untuk melaksanakan tugas-tugas dengan baik, termasuk melakukan fungsi koordinasi, komunikasi, dan pengawasan.³¹

c. Evaluasi Pelatihan

Evaluasi pelatihan harus menggunakan kriteria-kriteria yang dapat membantu memperoleh hasil. Kriteria-kriteria dalam proses evaluasi meliputi reaksi peserta mengenai program pelatihan, perubahan pengetahuan dan pengalaman peserta, sikap dan kebiasaan peserta, penilaian secara pribadi, maupun organisasi, dan efektifitas biaya sesuai dengan perencanaan pelatihan. Dari beberapa pendapat diatas, kriteria evaluasi mencakup beberapa poin diantaranya tentang perubahan sikap dan keterampilan, reaksi peserta terhadap pelaksanaan dan kegiatan pelatihan, pengetahuan yang diperoleh, dan hasil akhir yang didapatkan dari pelatihan.³²

- 1) Reaksi peserta mengenai program pelatihan

Menurut Moekijat evaluasi program pelatihan tujuannya adalah 1) mengetahui hasil pelaksanaan pelatihan dan pengaruhnya terhadap kinerja serta masalah-masalahnya 2) mengetahui opini

³⁰ Oemar Hamalik, *Pengembangan Sumber Daya Manusia Manajemen Pelatihan Ketenagakerjaan Pendekatan Terpadu*, (Jakarta; PT. Bumi Aksara, 2005).15

³¹ Dr. Emron Edison, Dr. Yohny Anwar, Dr. Imas Komariyah, *Manajemen Sumber daya Manusia*, (Bandung: Alfabeta, 2018).7

³² Oemar Hamalik, *Pengembangan Sumber Daya Manusia Manajemen Pelatihan Ketenagakerjaan Pendekatan Terpadu*, (Jakarta; PT. Bumi Aksara, 2005).16



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pemimpin dan bawahan peserta mengenai hasil pelatihan 3) mengetahui hubungan hasil pelatihan serta dampaknya bagi organisasi ditempat peserta bekerja.³³

2) Perubahan pengetahuan dan pengalaman peserta

Menurut Oemar Hamalik kriteria evaluasi mencakup beberapa poin diantaranya tentang perubahan sikap dan keterampilan, reaksi peserta terhadap pelaksanaan dan kegiatan pelatihan, pengetahuan yang diperoleh, dan hasil akhir yang didapatkan dari pelatihan.³⁴

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen pelatihan atau pengelolaan pelatihan adalah sama sehingga pada penelitian ini akan memakai istilah manajemen pelatihan. Manajemen pelatihan merupakan rangkaian proses pelatihan yang dikelola melalui berbagai prosedur atau kegiatan diantaranya perencanaan pelatihan, pelaksanaan pelatihan, dan evaluasi pelatihan dengan pemanfaatan sumber daya manusia, evaluasi, sistem dan sumber dana dengan tetap memperhatikan fungsi manajemen, peran dan keahlian untuk menghasilkan pelatihan sesuai dengan tujuan dan bermanfaat bagi peserta. Manajemen pelatihan meliputi perencanaan pelatihan, pelaksanaan pelatihan dan evaluasi pelatihan.

6. Penyelenggara Haji

a. Pengertian Penyelenggara Haji

Penyelenggara atau petugas haji adalah seseorang yang ditetapkan untuk melaksanakan tugas operasional penyelenggaraan ibadah haji sebagai panitia penyelenggara ibadah haji (PPIH) pusat, Embarkasi, dan Arab Saudi. Penyelenggara haji ditetapkan oleh Menteri Agama atau pejabat terkait. Petugas haji berasal dari unsur :

³³ <https://goenable.wordpress.com/tag/konsep-evaluasi-program-pelatihan/>

³⁴ Oemar Hamalik, *Pengembangan Sumber Daya Manusia Manajemen Pelatihan Ketenagakerjaan Pendekatan Terpadu*, (Jakarta; PT. Bumi Aksara, 2005.16



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1) Aparatur kemenag , khususnya Ditjen PHU, bidang haji dan umrah pada Kanwil Kementrian Agama provinsi dan seksi penyelenggaraan haji dan umrah pada Kantor Kemenag Kabupaten/Kota.
- 2) Tim ad hoc (kepanitiaan) yang dibentuk oleh mentri agama dan mentri kesehatan. Mereka terdiri dari unsur pegawai negri sipil Kemenag, kementrian/instansi terkait, dan mereka yang diperlakukan karena memiliki keahlian khusus. Tim ini terdiri petugas yang menyertai jamaah haji atau disebut petugas kloter dan panitia penyelenggara haji (PPIH) embarkasi atau PPIH Arab Saudi (non-kloter).

b. Tugas dan Fungsi Bidang Penyelenggara Ibadah Haji

Penyelenggara haji dari aparaturnya Kemenag adalah berpedoman pada tugas dan fungsi Ditjen PHU sesuai dengan PMA No.10 tahun 2010 yang diubah dan disempurnakan dengan PMA No. 80 tahun 2013 tentang susunan organisasi dan tata kerja Kemenag. Sedangkan lingkup tugas panitia penyelenggara ibadah haji (PPIH) baik dipusat daerah dan di Arab Saudi adalah memberikan pelayanan umum, pelayanan bimbingan ibadah, dan pelayanan kesehatan terhadap jamaah haji sesuai cakupan wilayah/daerah kerja masing-masing.

Dalam melaksanakan tugas, Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah menyelenggarakan fungsi :

- 1) Penyiapan perumusan kebijakan teknis di bidang penyelenggaraan haji dan umrah;
- 2) Pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang pendaftaran dan dokumen haji, akomodasi, transportasi, perlengkapan haji, pengelolaan keuangan haji, pembinaan jamaah haji dan umrah serta pengelolaan sistem informasi haji dan umrah;
- 3) Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang penyelenggaraan haji.

Seksi Pembinaan Haji dan Umrah mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan, bimbingan teknis, dan pembinaan di bidang pembinaan haji dan umrah.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Seksi Akomodasi, Transportasi, dan Perlengkapan Haji;

Seksi Akomodasi, Transportasi, dan Perlengkapan Haji mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan, bimbingan teknis, dan pembinaan di bidang akomodasi, transportasi, dan perlengkapan haji.

d. Seksi Pengelolaan Keuangan Haji;

Seksi Pengelolaan Keuangan Haji mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan, bimbingan teknis, dan pembinaan di bidang pengelolaan keuangan haji.

e. Seksi Sistem Informasi Haji;

Seksi Sistem Informasi Haji mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan, bimbingan teknis, dan pembinaan di bidang pengelolaan sistem informasi haji dan umrah dan

f. Kelompok Jabatan Fungsional.³⁵

B. Kajian Terdahulu

Untuk membandingkan dengan penelitian lain dan sekaligus untuk melihat posisi penelitian ini, maka perlu dilihat penelitian-penelitian lain yang pernah dilakukan. Adapun penelitian yang hampir mirip dan sama dengan penelitian ini adalah penelitian yang berjudul:

Pertama, “Manajemen Penyelenggaraan pelatihan Manasik Haji di Kementerian Agama Kabupaten Semarang Tahun 2017”. Semarang 2018. Karya resmi Siti Hidayatun Ni'mah. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Skripsi ini menyimpulkan bahwa (1) Kementerian Agama Kabupaten Semarang dalam penyelenggaraan pelatihan manasik haji selalu menerapkan fungsi-sungsi manajemen yaitu : *planning, organizing, actuating, controlling*. Adapun perencanaan yang telah dilakukan Kemenag Kabupaten Semarang sebagai langkah awal penyelenggara pelatihan manasik haji mulai dari tahapan pendaftaran, rapat koordinasi, pembinaan manasik haji, sekaligus tahapan penentuan jadwal pelaksanaan, para pembimbing dan petugas.

³⁵ Kanwil Kemenag Kalbar, *Tugas dan Fungsi Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah*, terakhir diakses pada Kamis, 12 Maret 2020, 18:00 WIB. <http://kalbar.kemenag.go.id/id/halaman/tugas-dan-fungsi-bidang-penyelenggaraan-haji-dan-umrah>



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(2) Meskipun sudah berjalan dengan optimal masih ada faktor pendukung diantaranya: adanya pihak pembimbing dan seluruh panitia yang mendampingi dan mengarahkan berlangsungnya kegiatan bimbingan manasik haji, tempat praktik yang begitu luas dan lengkap dan sarana bimbingan manasik haji dalam pelaksanaannya, dan faktor penghambat dalam penyelenggaraan pelatihan manasik haji di Kemenag Kabupaten Semarang diantaranya: kurangnya kedisiplinan dari calon jamaah haji dalam mengikuti bimbingan manasik haji, latar belakang jamaah yang beragam baik dari segi usia, pendidikan, sosial, budaya dan lain-lain. Yang semua itu juga mempengaruhi pola bimbingan manasik haji.³⁶

Perbedaan : manajemen pelatihan yang dilakukan di penelitian ini adalah pelatihan yang menyangkut tentang bimbingan manasik haji yang diselenggarakan di Kementerian Agama Kabupaten Semarang tahun 2017. Penelitian ini melakukan pelatihan pada jamaah haji dan mengalami kendala seperti : kurangnya kedisiplinan dari calon jamaah haji dalam mengikuti bimbingan manasik haji, latar belakang jamaah yang beragam baik dari segi usia, pendidikan, sosial, budaya dan lain-lain. Yang semua itu juga mempengaruhi pola bimbingan manasik haji.

Sedangkan manajemen pelatihan pada penelitian yang saya lakukan adalah pelatihan penyelenggaraan haji dan umroh di PT. Smeva Holiday Pekanbaru. Sasaran pelatihannya adalah pada karyawan/pegawai PT. Smeva Holiday untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan dalam menjalankan tugas sesuai bidang masing-masing.

Kedua, “Manajemen pelatihan sertifikasi pembimbing manasik haji pada Kanwil Kementerian Agama DKI Jakarta”. Jakarta, 2015. Karya resmi oleh Siti Khodijah Nurfizri. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Skripsi ini menyimpulkan bahwa manajemen pelatihan sertifikasi pembimbing manasik haji yaitu Kanwil Kemenag DKI telah menerapkan fungsi-fungsi manajemen dengan baik, mulai dari perencanaan (penetapan

³⁶ Skripsi, Siti Hidayatun Ni'mah, *Manajemen Penyelenggaraan pelatihan Manasik Haji di Kementerian Agama Kabupaten Semarang Tahun 2017*, Semarang, 2018.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tujuan, programing, penjadwalan, dan penganggaran), pengorganisasian, penggerakan (pembimbingan dan penjalin hubungan), dan pengawasan sesuai dengan teori-teori manajemen yang terdapat dalam literatur pustaka. Meskipun masih ada yang perlu diperbaiki dan dimaksimalkan kinerjanya guna mencapai target yang diarpakan dalam mewujudkan pembimbing manasik haji yang profesional.³⁷

Perbedaan : Manajemen pelatihan yang dilakukan di skripsi ini adalah pelatihan sertifikasi pembimbing manasik haji pada Kanwil Kementrian Agama DKI Jakarta.

Sedangkan manajemen pelatihan yang dilakukan di skripsi saya menjelaskan tentang pelatihan pada pegawai PT. Smeva Holiday di Pekanbaru.

Ketiga, "Manajemen Pelatihan di lembaga Cristal Indonesia Manajemen" Yogyakarta 2015. Karya resmi Dwi Endah Nurjannah. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pelatihan dilembaga Cristal Indonesia Manajemen meliputi: 1) perencanaan pelatihan diantaranya merencanakan tempat dan pengelola pelatihan yang disesuaikan dengan program dan jumlah peserta, penyusunan jadwal disesuaikan dengan program pelatihan. Media dan metode saling bersinergi dengan menyesuaikan materi, perencanaan materi disesuaikan dengan tema serta penentuan pemateri melihat kualitas dan *track record* mengajar; 2) pelaksanaan pelatihan diawali *breafing* pengelola, presensi, dan pembukaan pelatihan. Pembukaan pelatihan diawali dengan doa pembuka bersama, menyanyikan lagu indonesia raya, dan sambutan oleh pimpinan dari pihak panitia sekaligus membuka pelatihan. Peserta diberikan *ice breaking* selama 10 menit, kemudian masuk materi dimana materi saling bersinergi dengan tema, metode, pemateri, penggunaan tempat dan dikelola oleh pengelola latihan. Pelaksanaan pelatihan diakhiri dengan proses evaluasi yang dilakukan oleh peserta dengan mengisi kuesioner. Terakhir, ditutup

³⁷ Skripsi, Siti Khodijah Nurfizri, *Manajemen pelatihan sertifikasi pembimbing manasik haji pada Kanwil Kementrian Agama DKI Jakarta*, Jakarta, 2015.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan penyerahan award serta adanya surprise moment. Namun demikian, dalam penggunaan tempat belum sesuai dengan ketentuan ideal setiap peserta yaitu 4 m², jadwal pelatihan yang tidak sesuai dengan rencana diawal, dan jumlah pengelola tidak sebanding dengan jumlah peserta; dan 3) evaluasi pelatihan untuk mengetahui kriteria, alat dan bentuk hasil evaluasi pelatihan. Kriteria evaluasi diantaranya penyampaian materi, sikap pemateri, kerapian penyajian pelatihan, metode pemateri, motivasi peserta, pelayanan pengelola, tingkat menggali potensi peserta, gaya, sikap, perilaku dan bahasa pemateri. Sedangkan alat evaluasi pelatihan berupa kuesioner dan bentuk hasil evaluasi yaitu laporan pelatihan yang didalamnya berisi ucapan terimakasih, kuesioner, hasil olah data statistik, serta DVD dokumentasi.³⁸

Perbedaan : manajemen pelatihan pada penelitian ini menjelaskan tentang pelaksanaan pelatihan di lembaga Cristal Indonesia Manajemen, memiliki media dan metode yang saling bersinergi dengan menyesuaikan materi, perencanaan materi disesuaikan dengan tema serta penentuan pemateri melihat kualitas dan *track record* mengajar.

Sedangkan penelitian manajemen pelatihan yang yang saya lakukan adalah di PT. Smeva Holiday Pekanbaru dengan menjalankan fungsi manajemen (*planning, organizing, actuating, controlling, evaluating*) dan tidak memiliki media dan metode yang saling bersinergi dengan menyesuaikan materi pelatihan.

Keempat, "Manajemen Pelatihan dan Pengembangan SDM di PT. Asuransi Takaful Cabang Yogyakarta" Yogyakarta 2016. Karya resmi oleh Hariyati. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa penerapan atau implementasi pelatihan dilakukan oleh tim TCA (*Takaful Career Academy*). Adapun tahapan pelatihan yang dilakukan di PT. Asuransi Takaful terdapat 10 tahapan yaitu *basic selling skill, basic sharia & product knowledge, basic investment, intermediate sharia & product knowledge, profesional selling skill, crossroad, agency builder & TOT*,

³⁸ Skripsi, Dwi Endah Nurjannah, *Manajemen Pelatihan di lembaga Cristal Indonesia Manajemen*, Yogyakarta, 2015.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Saifuddin Kasim Riau

TSM DP, TADDP, dan improving performance. Manajemen peleatihan SDM di PT. Asuransi Takaful secara umum sudah dilakukan dengan baik dan menerapkan proses atau tahapan secara sistematis mulai dari perencanaan sampai evaluasinya. Namun pada tahapan terakhir evaluasi yang dilakukan masih belum maksimal.³⁹

Perbedaan : Manajemen pelatihan yang dilakukan di skripsi ini adalah tentang pelatihan sekaligus pengembangan SDM di PT. Asuransi Takaful cabang Yogyakarta, penelitian ini melakukan 10 tahapan pelatihan yaitu *basic selling skill, basic sharia & product knowledge, basic investment, intermediate sharia & product knowledge, profesional selling skill, crossroad, agency builder & TOT, TSM DP, TADDP, dan improving performance.*

Sedangkan penelitian yang saya lakukan adalah tentang manajemen pelatihan penyelenggaraan haji dan umrah pada pegawai PT. Smeva Holiday Pekanbaru, tahapan yang dilakukan hanya dengan menjalankan fungsi manajemen (*planning, organizing, actuating, controlling, evaluating*).

Kelima, "Manajemen Pelatihan Karyawan di Bank Madina Syariah Yogyakarta" Yogyakarta 2016. Karya resmi oleh Muhammad Joko Purnomo. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa Bank Madina Syariah melakukan pelatihan dengan baik mulai dari perencanaan, perancangan, pelaksanaan dan evaluasinya atas dasar tujuan untuk meningkatkan profesionalisme kinerja karyawan dan meningkatkan pengetahuan dibidang pekerjaan masing-masing karyawan.⁴⁰

Perbedaan : Manajemen pelatihan yang dilakukan diskripsi ini menjelaskan tentang pelatihan pada karyawan di Bank Madina Syari'ah Yogyakarta dengan tujuan untuk meningkatkan profesionalisme kinerja.

Sedangkan manajemen pelatihan yang dijelaskan pada skripsi saya adalah pelatihan tentang penyelenggaraan haji dan umroh di PT. Smeva

³⁹ Skripsi, Hariyati, *Manajemen Pelatihan dan Pengembangan SDM di PT. Asuransi Takaful Cabang Yogyakarta*, Yogyakarta, 2016.

⁴⁰ Skripsi, Muhammad Joko Purnomo, *Manajemen Pelatihan Karyawan di Bank Madina Syariah Yogyakarta*, Yogyakarta, 2016.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Holiday Pekanbaru dengan tujuan dapat meningkatkan kinerja karyawan/pegawai di PT. Smeva Holiday Pekanbaru.

C. Kerangka Pikir

Kerangka pemikiran atau kerangka teoritik merupakan sebuah landasan dari keseluruhan proses penulisan. Kerangka pemikiran sendiri mengembangkan teori yang telah disusun serta menguraikan dengan jelas hubungan yang terjadi antara variable yang diperlukan untuk menjawab masalah penulisan. Kerangka pemikiran merupakan konseptual yang bagian teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka pemikiran yang baik akan menjelaskan secara teoritis antara variable yang diteliti.

Kerangka teoritik menjelaskan hubungan antara variable dan menjelaskan teori yang melandasi hubungan-hubungan tersebut serta menjelaskan karakteristik. Kerangka teoritik yang baik mengidentifikasi serta menentukan variable-variabel yang relevan dengan permasalahan yang dirumuskan⁴¹. Kerangka pemikiran ini sendiri merupakan penjelasan sementara terhadap gejala-gejala yang menjadi objek permasalahan. Berdasarkan teori-teori yang telah dideskripsikan tersebut, maka selanjutnya dianalisis secara kritis dan sistematis sehingga menghasilkan sintesa tentang hubungan variable yang diteliti.⁴²

Sebuah kerangka pikir yang salah konsekuensinya yang diambil dari makalah riset dan penelitian saifedia akan semakin besar dibandingkan pemahaman yang salah, karena kerangka pikir biasanya akan semakin besar dibandingkan pemahaman yang salah, karena kerangka pikir yang biasanya akan membentuk pola pikir yang memiliki kerangka pikir tersebut. Oleh karenanya kadang-kadang banyak orang mulai belajar untuk menciptakan kerangka pikir tersebut justru pada saat ini telah bekerja, karena pada saat bekerja dia bertemu fakta permasalahan secara langsung, maka dikaitkan

⁴¹ Eri Berlian, *Metode Penulisan Kualitatif dan Kuantitatif*, (Padang : Sukabina Press, 2016).37

⁴² Ibid.38

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan teori-teori yang pernah dipahami, kemudian dari beberapa kali usahannya menyelesaikan permasalahan-permasalahan tersebut barulah mendapatkan pemahaman.

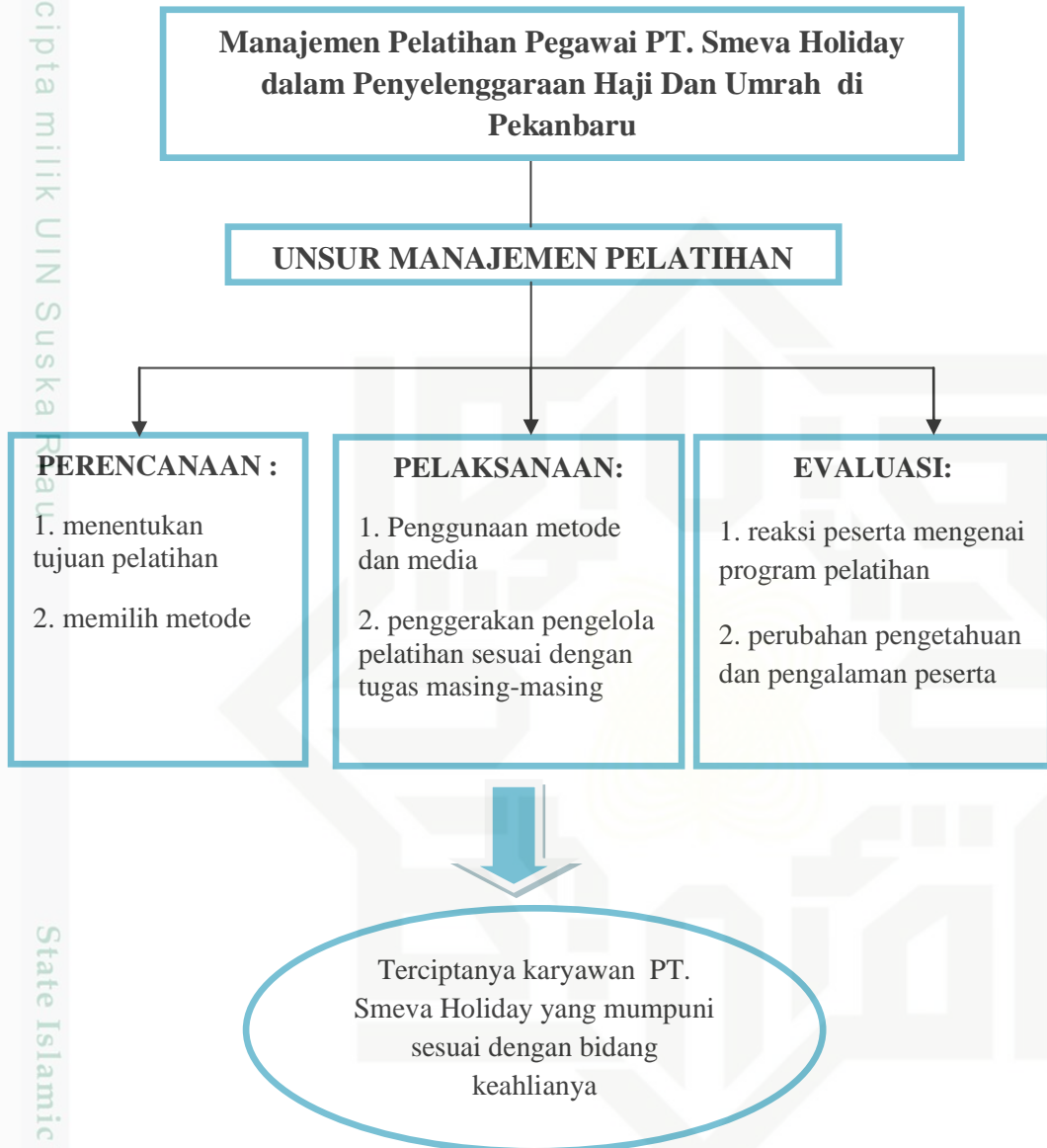
Kerangka pikir harus menjelaskan pertautan secara teoritis antar variable independent dan variable dependen, dan jika ada kedudukan variable moderator dan intervening dalam penelitian. Kerangka berfikir perlu dikemukakan apabila dalam penelitian tersebut dua variable atau lebih.⁴³

Dasar penulisan ini adalah adanya kerangka konseptual yang menjelaskan Manajemen Pelatihan Pegawai PT. Smeva Holiday dalam Penyelenggaraan Haji dan Umrah Di Pekanbaru.

Untuk lebih jelasnya kerangka berfikir ini jika dijabarkan dalam bentuk bagan akan tampak seperti ini :

⁴³A. Saiful Musthofa, *Makalah riset dan penelitian saifedia*, https://www.academia.edu/36136753/kerangka_Berfikir, Rabu 15 April 2020, Pukul 15 : 00.

Gambar II.1 Skema Kerangka Pikir Penulis



Kerangka Pikir ini untuk tahap awal yang disusun berdasarkan konsep manajemen pelatihan pegawai dalam hal ini sebagaimana yang telah dikemukakan pada konsep teoritis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini berjenis deskriptif, sedangkan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang bertujuan mendeskripsikan realitas sosial yang menekankan pada pentingnya pengalaman subjektif individu dalam menciptakan dunia sosial.⁴⁴ Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai fenomena atau realitas sosial yang ada di masyarakat yang menjadi objek penelitian, penelitian ini juga berupaya menarik realitas itu kepermukaan sebagai suatu ciri, karakter, sifat, model, tanda atau gambaran tentang kondisi ataupun situasi ataupun fenomena tertentu.⁴⁵

Dalam hal ini, penulis melakukan kajian penelitian dengan pendekatan penelitian studi kasus. Studi kasus bertujuan untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang dan interaksi lingkungan suatu unit sosial, baik itu individu, kelompok maupun masyarakat. Sehingga objek peristiwanya hanya satu unit kasus, dapat berupa kesatuan sosial tertentu, orang-seseorang atau keluarga suatu kelompok atau organisasi dalam suatu masyarakat, suatu komunitas tertentu dan sebagainya.⁴⁶

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam sebuah penelitian ilmiah lokasi dan waktu penelitian menjadi modal utama sebagai sasaran bahan kajian. Sehingga, peneliti dapat membuat batasan terhadap permasalahan yang akan diteliti serta untuk mengakuratan fakta yang dilapangan. Adapun lokasi Penelitian ini bertempat di Biro Travel

⁴⁴Fattah Hanurawan, *Metode Penelitian Kualitatif untuk Ilmu Psikologi* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016).25

⁴⁵Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Kencana, 2007).68

⁴⁶Husni Thamrin, *Metodologi Penelitian* (Pekanbaru: Suska Press, 2009).30-31

Haji dan Umrah, PT. Smeva Holiday Pekanbaru. Sedangkan waktu penelitian ini dilaksanakan setelah proposal ini diseminarkan.

C. Informan Penelitian

Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah satu orang pimpinan PT. Smeva Holiday Pekanbaru dan lima orang staf PT. Smeva Holiday. Dan adapun objek penelitian ini adalah PT. Smeva Holiday Pekanbaru.

D. Sumber Data Penelitian

Dalam sebuah kajian penelitian perlu sumber data yang akurat dan faktual. Hal tersebut barulah dapat dikatakan bahwa penelitian itu benar-benar dilakukan. Oleh sebab itu, sumber data merupakan salah satu hal utama dan hal terpenting dalam sebuah penelitian.

Oleh sebab itu, diperlukan sumber data-data dalam penelitian. Sehingga, penulis perlu melakukan sasaran subjek sebagai sumber data. Dengan demikian, penelitian dapat dilaksanakan. Ada dua macam sumber data yang penulis ambil sebagaimana dalam penelitian-penelitian kualitatif yaitu data primer dan data sekunder. Adapun sumber data tersebut sebagai berikut:

1. Data Primer

Sumber data primer yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya.⁴⁷ Terkait dengan penelitian ini, data primer diperoleh melalui wawancara langsung pada informan penelitian yaitu pengurus komunitas Indonesia tanpa pacaran Pekanbaru.

2. Data sekunder

Data skunder adalah data yang diperoleh dari lokasi penelitian atau instansi terkait melalui dokumentasi berbentuk laporan-laporan, buku-buku, dan lainnya yang terkait dengan permasalahan penelitian yang sedang diteliti dan dikaji.⁴⁸

⁴⁷Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1995). 84-85

⁴⁸Cholid Narbuko, dkk, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005).83



E. Teknik Pengumpulan Data

Data artinya informasi yang didapat melalui pengukuran-pengukuran tertentu, untuk digunakan sebagai landasan dalam menyusun argumentasi logis menjadi fakta. Pengumpulan data dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh bahan-bahan, keterangan, dan informasi yang dapat dipercaya tentang manajemen pelatihan. Sedangkan fakta itu sendiri adalah kenyataan yang telah diuji kebenarannya secara empirik.⁴⁹ Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ialah:

1. Observasi

Observasi adalah pengumpulan data dengan melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena yang akan di teliti.⁵⁰ Dalam teknik ini penulis dalam melakukan kajian penelitiannya diharuskan mengobservasi lokasi agar penelitian yang ditulis sesuai dengan keadaan yang sebenar-benarnya dan penelitian dapat dipertanggungjawabkan. Oleh sebab itu, penulis akan melakukan observasi lokasi yang menjadi studi kasus dalam penelitian ini.

2. Wawancara

Wawancara atau interview adalah sebuah percakapan langsung (face to face) antara peneliti dengan informan, dalam proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara Tanya jawab terkait apa yang di teliti.⁵¹ Sehingga dalam teknik ini, penulis memerlukan narasumber yang bersangkutan sebagai sumber data dalam penelitian ini. Oleh sebab itu, dengan teknik ini penulis mampu mencari, menemukan,serta mengolah informasi yang dianggap perlu dalam penelitian ini.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah kegiatan pengumpulan data yang dilakukan melalui penelusuran dokumen.⁵² Dokumentasi, pada teknik ini penulis

⁴⁹Abdurahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi* (Jakarta: Rineka Cipta, 2011).104

⁵⁰ Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, jilid I (Yogyakarta: ANDI,1980). 136

⁵¹ W. Gulo, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: PT.Gramedia,2004). 119

⁵²Widodo, *Metodologi Penelitian Populer dan Praktis* (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2017).75



melakukan pengambilan beberapa foto di lokasi PT. Smeva Holiday Pekanbaru.

F. Validitas Data

Validitas adalah suatu alat ukur yang harus memenuhi dua syarat utama, yaitu harus valid dan dapat dipercaya.⁵³ Sehingga untuk menguji validitas penelitian ini maka penulis menggunakan alat uji triangulasi.

Triangulasi data digunakan sebagai proses memantapkan derajat kepercayaan (kredibilitas/validitas) dan konsistensi (reliabilitas) data, serta bermanfaat juga sebagai alat bantu analisis data lapangan.⁵⁴

Dalam teori Denzin (1978), ia telah menengarai empat tipe dasar triangulasi, yaitu sebagai berikut:

1. Triangulasi data adalah penggunaan beragam sumber data dalam suatu kajian
2. Triangulasi investigator adalah penggunaan beberapa evaluator atau ilmuwan sosial yang berbeda
3. Triangulasi teori adalah penggunaan sudut pandang ganda dalam menafsirkan seperangkat tunggal data
4. Triangulasi metodologis adalah penggunaan metode ganda untuk mengkaji masalah atau program tunggal, seperti wawancara, pengamatan, daftar pertanyaan terstruktur dan dokumen.⁵⁵

G. Teknik Analisis Data

Teknik Analisis Data bertujuan untuk menganalisa data yang telah terkumpul dalam penelitian ini, setelah data dari lapangan terkumpul dan

⁵³S. Nasution, *Metode Research* (Jakarta: Bumi Aksara, 2016).74

⁵⁴Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*, Ed I, Cet I (Jakarta: PT Bumi Akasara.2013).218

⁵⁵Michael Quinn Patton, *Metode Evaluasi Kualitatif* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

disusun secara sistematis, maka langkah selanjutnya penulis akan menganalisa data yang di dapat tersebut.⁵⁶

Analisis data dalam penelitian merupakan suatu kegiatan yang sangat penting dan memerlukan ketelitian serta kekritisan dari peneliti.⁵⁷ Menurut Miles dan Huberman yang dikutip oleh Emzir, ada tiga macam kegiatan dalam analisis data kualitatif, yaitu:

1. Reduksi Data

Reduksi data merujuk pada proses pemilihan, pemokusan, penyederhanaan, abstraksi, dan pentransformasian data mentah yang terjadi dalam catatan-catatan lapangan tertulis. Sebagaimana kita ketahui, reduksi data terjadi secara kontinue melalui kehidupan suatu proyek yang diorientasikan secara kualitatif. Langkah-langkah yang dilakukan adalah menajamkan analisis, menggolongkan atau pengkategorisasikan kedalam tiap permasalahan melalui uraian singkat, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data sehingga dapat ditarik dan diverifikasi. Data yang direduksi antara lain seluruh data mengenai permasalahan penelitian.⁵⁸

2. Model Data

Langkah utama kedua dari kegiatan analisis data adalah model data. Model didefinisikan sebagai suatu kumpulan informasi yang tersusun yang membolehkan pendeskripsian kesimpulan dan pengambilan tindakan. Melihat sebuah tayangan membantu kita memahami apa yang terjadi dan melakukan sesuatu analisis lanjutan atau tindakan didasarkan pada pemahaman tersebut.

3. Penarikan atau Verifikasi Kesimpulan

Dari permulaan pengumpulan data, peneliti kualitatif mulai memutuskan apakah makna sesuatu, mencatat keteraturan, pola-pola,

⁵⁶Suharsimi dan Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006).59

⁵⁷Nurul Zuriah, *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2007).198

⁵⁸Etta Mamang Sangaji, dkk, *Metodologi Penelitian-Pendekatan Praktis dalam Penelitian*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2010).199

penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur kausal, dan proposisi-proposisi. Kesimpulan akhir mungkin tidak terjadi hingga pengumpulan data selesai, tergantung pada ukuran dari catatan lapangan, pengkodean, penyimpanan, dan metode-metode perbaikan yang digunakan, pengalaman peneliti, dan tuntutan dari penyandang dana, tetapi kesimpulan sering digambarkan sejak awal, bahkan ketika seorang peneliti menyatakan telah memproses secara induktif.⁵⁹

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



⁵⁹Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data* (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), 129-133



BAB IV GAMBARAN UMUM

A. Profil PT.Smeva Holiday

Smeva Holiday merupakan perusahaan swasta yang bergerak di bidang Tour dan Travel. Perusahaan ini didirikan pada tahun 2003 dengan nama PT. Smeva Holiday. Produk jasa Smeva Holiday meliputi program Umrah Reguler dan Umrah Plus, Haji Khusus, Visa Umrah, Tour Domestik dan Internasional, Tiket Domestik dan Internasional, Reservasi Hotel dan Pengurusan Dokumen perjalanan serta penyewaan Bus Pariwisata

Smeva Holiday memiliki 3 (tiga) poin yang menjadi kelebihan utama kami yaitu Pertama: Berhaji dan Berumrah sesuai sunnah Rasulullah Saw. Dengan komitmen ini, setiap keberangkatan jamaah umrah dan haji Smeva Holiday akan selalu didampingi oleh ustadz pembimbing ibadah yang berpengalaman. Kedua: Pengalaman lebih dari 15 tahun. ini menjadi modal kuat untuk selalu melayani dan membimbing jamaah dalam beribadah umrah dan haji. Ketiga: Menyediakan layanan fasilitas yang berkualitas. Smeva Holiday selalu memberikan fasilitas Maskapai terbaik baik nasional maupun International seperti Saudia Airlines, Garuda Indonesia, Emirates Airlines, Malaysia Airlines, Lion Air, Air Asia dll. Hotel berbintang yang relatif dekat dengan Masjidil Haram dan Masjid Nabawi.

Sebagai komitmen legalitas perusahaan dalam melayani pelanggan dan jamaah secara aman dan profesional, saat ini Smeva Holiday telah mengantongi izin resmi dari pemerintah melalui Kementerian Agama. Selain itu perusahaan juga tergabung dalam komunitas organisasi nasional yaitu ASITA, organisasi travel nasional.

DATA UMUM PERUSAHAAN

Nama Perusahaan	: PT. Smevasindo Holiday
Nama Merk Dagang	: SMEVA HOLIDAY
Domisili	: Jl.Pepaya No.72 F Pekanbaru-Riau
Akta Pendirian	: NO 005 TAHUN 2003

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Berdiri : 20 November 2003
Komisaris : Dewi Susanti,MPd
Direktur : Jupri M Jahar,AMd
Izin Umrah : SK kemenag RI no 676 Tahun 2017
Alamat : Jln.Pepaya No.72 F Pekanbaru-Riau Indonesia
Fax/fax : 0761-7871413
Handphone : 085274535198
24 jam online : 08127539628
Email : smevaholiday@yahoo.co.id

B. Tugas Pokok dan Fungsi PT. Smevasindo Holiday

1. Komisaris
 - a. Mengontrol Laporan Keuangan Dan Tiket
2. Direktur / Operational Manager
 - a. Memimpin jalannya perusahaan
 - b. Membuat produk umrah dan tour
 - c. Promosi dengan marketing
3. Marketing
 - a. Membuat data base konsumen
 - b. Membuat planning marketing mingguan, bulanan
 - c. Mempromosikan produk umrah dan tour ke daerah-daerah, instansi, sekolah dll
 - d. Membuat strategi pemasaran
 - e. Mencari team marketing, partner ustad, dan toko masyarakat
 - f. Membuat modul promosi praktis
 - g. Membuat laporan hasil marketing, follow up dan evaluasi
4. Divisi Umrah/ Tour dan IT
 - a. Menerima pendaftaran jamaah
 - b. Membuat program umrah dan tour
 - c. Menerima pendaftaran calon jamaah umrah dan tour
 - d. Menyiapkan manifest dan rooming list group

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. Menyiapkan perlengkapan group umrah dan tour
- f. Mengelolah sistem SIPATUH KEMENAG
- g. Mengelolah online marketing: website, facebook, instagram, twitter dan WA
- h. Mengontrol peralatan elektronik
5. CSR dan Accounting
 - a. Menerima pendaftaran jamaah
 - b. Ticketing
 - c. Pembuatan surat rekom kemenag, imigrasi dan surat izin umrah
 - d. Membuat laporan keuangan
 - e. Membuat data jamaah
6. Driver dan Operasiona
 - a. Menemani direktur dan team marketing mengurus pasport dan suntik jamaah
 - b. Airport handling
 - c. Tugas-tugas keluar lainnya
7. Divisi Tour Dan Kebersihan
 - a. Membukukan permintaan tour dan follow up
 - b. Membuat paket name list, rooming list
 - c. Reservasi bus, hotel, ticket group dan lainnya
 - d. Bertanggung jawab terhadap kebersihan halaman, ruangan kerja, ruang direktur, ruang sholat, dapur, dan kamar mandi
8. Divisi Butik dan Operasional
 - a. Perlengkapan umrah dan butik
 - b. Membuat stock butik
 - c. Menyediakan perlengkapan umrah
 - d. Membuat daftar penjualan buktik
 - e. Membuat daftar pengambilan perlengkapan jamaah umrah
9. Smeva Sumbar
 - a. Segala operasional di cabang sumbar



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

C. Visi Misi dan Fasilitas Kantor PT. Smevasindo Holiday

a. VISI :

1. *Menjadi penyelenggara Umrah & Haji Khusus dengan pelayanan Berkualitas dan bimbingan ibadah sesuai Al Qur'an dan Sunnah Shahihah*
2. Memberikan pelayanan Tour & Travel secara komperhensif dan integral dengan berorientasi kepada kepuasan pelanggan.

b. Misi

1. Senantiasa berupaya untuk berpegang teguh kepada prinsip-prinsip ajaran Islam dalam semua aspek operasional perusahaan.
2. Memiliki Sumber Daya Insani yang bertaqwa, loyal kepada perusahaan, amanah, profesional serta ditopang oleh sistem IT yang handal dan mekanisme kerja kondusif, efektif dan efisien.
3. Inovatif, progresif dan bekerja keras untuk memberikan pelayanan terbaik kepada segenap pelanggan.
4. Senantiasa memberikan manfaat yang sebesar-besarnya dan berkesinambungan bagi segenap pemangku kepentingan Smeva Holiday dan Umat
5. Membekali jama'ah haji dan umroh dengan aqidah shohihah yang bersih dari noda Syirik, Tahayul dan Bid'ah.
6. Memberikan pemahaman kepada calon jama'ah haji dan umroh tentang ilmu manasik berdasarkan Al-quran dan As-sunnah.
7. Membimbing Jama'ah haji dan umroh untuk meraih haji mabrur Insya Alloh.
8. Membina Jama'ah haji dan umroh pasca haji.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Fasilitas yang ada di kantor PT. Smeva Holiday Pekanbaru dapat dilihat pada gambar berikut :



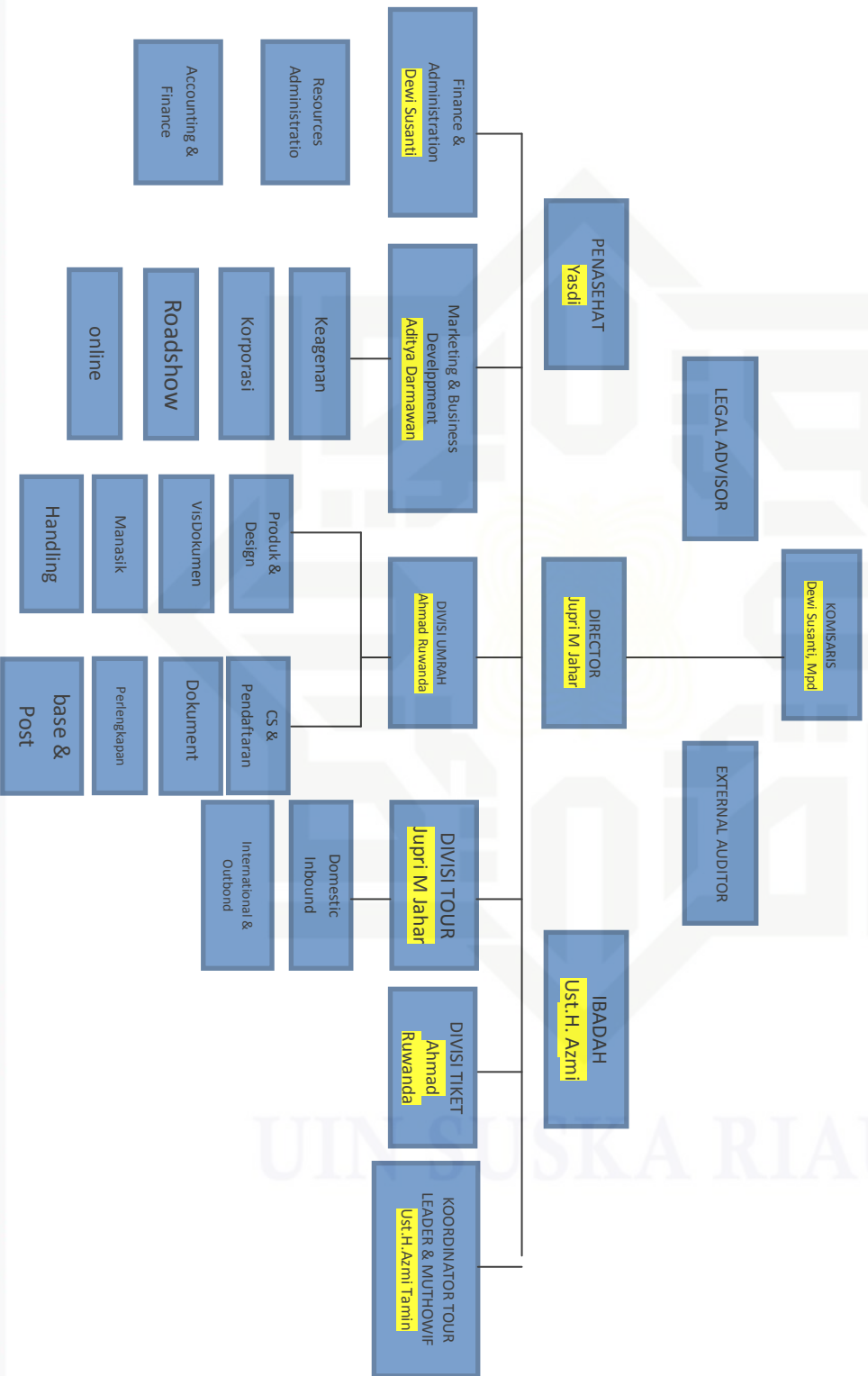
Gambar 1V.1 Tampak ruangan Direktur PT. Smeva Holiday Pekanbaru



Gambar 1V.2 Tampak ruangan pegawai PT. Smeva Holiday Pekanbaru



Gambar 1V.3 Tampak ruangan store PT. Smeva Holiday Pekanbaru



D. Struktur Instansi PT. Smevasindo Holiday

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai manajemen pelatihan di PT. Smeva Holiday Pekanbaru yang telah penulis lakukan dapat disimpulkan bahwa PT. Smeva Holiday dalam mengelola kegiatan pelatihan untuk pegawai sudah sesuai berdasarkan tiga unsur Manajemen Pelatihan yaitu:

1. Perencanaan Pelatihan meliputi; menentukan tujuan pelatihan, menentukan tempat pelaksanaan, menyusun rencana materi, memilih metode, menyusun jadwal kegiatan, dan menentukan media pelatihan,
2. Pelaksanaan Pelatihan meliputi; penggunaan metode dan media, materi yang disampaikan, penggunaan tempat pelatihan, penyelenggaraan pelatihan sesuai dengan tugas masing-masing.
3. Evaluasi pelatihan meliputi; reaksi peserta mengenai program pelatihan, perubahan pengetahuan dan pengalamanpeserta, pelaksanaan sesuai perencanaan.

B. Saran

Berkenaan dengan penelitian ini, selanjutnya peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Pengelola pelatihan PT. Smeva Holiday di Pekanbaru dalam meningkatkan kinerja pegawai diharapkan terus melakukan kegiatan pelatihan tersebut agar mampu meningkatkan sumber daya manusia yang unggul dibidang keahliannya.
2. Pengelola pelatihan PT. Smeva Holiday di Pekanbaru perlu adanya selektivitas dan mempersiapkan lebih awal dalam pemilihan tempat pelatihan dengan ditunjang oleh sarana dan prasarana yang mendukung.
3. Pengelola pelatihan PT. Smeva Holiday di Pekanbaru perlu adanya alternatif konsep pelaksanaan pelatihan yang disampaikan kepada setiap

pengelola sebelum pelaksanaan pelatihan guna mengantisipasi kesalahan teknis maupun penyesuaian situasi dan kondisi dilapangan.

4. Pengelola PT. Smeva Holiday di Pekanbaru perlu membuat susunan pengelola pelatihan dan pembagian tugas-tugas yang jelas antar pengelola agar tidak terjadi tumpang tindih tugas.
5. Pengelola PT. Smeva Holiday di Pekanbaru dalam meningkatkan kinerja pegawai perlu memilih trainer yang berpengalaman dibidangnya agar pegawai yang dilatih mudah memahami dan mampu bekerja sesuai dengan yang diharapkan perusahaan.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an.

Abimanyu, Anggito, *Tuntutan Manasik Haji dan Umrah*, Jakarta: Kementerian Agama RI Direktorat Jendral Penyelenggara Haji dan Umrah.

Badruddin, 2014, *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung : Alfabeta.

Bungin, Burhan, 2007, *Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Kencana.

Chaerudin, Ali, 2019, *Manajemen Pendidikan dan Pelatihan SDM*, Sukabumi: CV Jejak.

Dwi Endah Nurjannah, *Manajemen Pelatihan Lembaga "CRISTAL INDONESIA MANAJEMEN"*, Skripsi (Yogyakarta, Fak Ekonomi , Universitas Negri Yogyakarta, 2015).

Emzir, 2010, *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data* Jakarta: Rajawali Pers.

Edison, Emron, Yohny Anwar, Imas Komariyah, 2018, *Manajemen Sumber daya Manusia*, Bandung: Alfabeta.

Fathoni, Abdurahmat, 2011, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi* Jakarta: Rineka Cipta.

Imam, Gunawan, Imam, 2013, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*, Ed I, Cet I Jakarta: PT Bumi Akasara.

Hamalik, Oemar, 2005, *Pengembangan Sumber Daya Manusia Manajemen Pelatihan Ketenagakerjaan Pendekatan Terpadu*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Hanurawan, Fattah, 2016, *Metode Penelitian Kualitatif untuk Ilmu Psikologi* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Hadi, Sutrisno, 1980, *Metodologi Research*, jilid I, Yogyakarta: ANDI

Hasibuan, Malayu S.P. *Manajemen : Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta : Bumi Aksara. 2015.

Ig Wursanto, 2005, *Dasar-Dasar Ilmu Organisasi*, Yogyakarta: Andi.

Kayo, Kahatib Pahlawan, 2007, *Manajemen Dakwah : dari dakwah konvensional menuju dakwah kontemporer*, Jakarta: Amzah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Kusnawan Aep, dkk, 2009, *Manajemen Pelatihan Dakwah*, Jakarta : Renakan Cipta.
- Kitab Hadits Musnad Al-Firdaus.
- Marnis, Priyono, 2008, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Sidoarjo; Zifatama.
- Muhanmmad Munir, Wahyu Ilahi, 2006, *Manajemen Dakwah*, Jakarta; Kencana.
- Narbuko, Cholid, dkk, 2005, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Patton, Michael Quinn, 2009, *Metode Evaluasi Kualitatif* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- PB, Triton, 2010, *Manajemen sumber Daya Manusia*, Jakarta Selatan: ORYZA.
- Rokhmad, Ali, 2016, *Manajemen Haji*, Jakarta: Media Dakwah.
- Sangaji, Etta Mamang, dkk, 2010, *Metodologi Penelitian-Pendekatan Praktis dalam Penelitian*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Suprihanto, John, 2014, *Manajemen*, Yogyakarta; Gadjah Mada University Press.
- Suryabrata, Sumardi, 1995, *Metodologi Penelitian* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Suharsimi dan Arikunto, 2006, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* Jakarta: Rineka Cipta.
- Sryana Agus, 2006, *Panduan Praktis Mengeelola Pelatihan*, Jakarta; Edsa Mahkota.
- Suprihanto John, 2014, *Manajemen*, Yogyakarta; Gadjah Mada University Press.
- S. Nasution, 2016, *Metode Research*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Suwanto, Donni Juni Priansa, *Manajemen SDM dalam organisasi publik dan bisnis*, 2018, Bandung: Alfabeta.
- Thamrin, Husni, 2009, *Metodologi Penelitian*, Pekanbaru: Suska Press.
- Tua Efendi, Marihot, 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Grasindo.
- Widodo, 2017, *Metodologi Penelitian Populer dan Praktis*, Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Wijayanto Dian, 2012, *Pengantar Manajemen*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.



W. Gulo, 2004, *Metodologi Penelitian* Jakarta: PT.Gramedia.

Yakup, Hamzah, 1981, *Menuju Keberhasilan dan Kepemimpinan*, Bandung: Diponegoro.

Zuriah, Nurul, 2007, *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan* Jakarta: PT Bumi Aksara.

Internet :

Kanwil Kemenag Kalbar, "*Tugas dan Fungsi Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah*", terakhir diakses pada Kamis, 12 Maret 2020, 18:00 WIB. <http://kalbar.kemenag.go.id/id/halaman/tugas-dan-fungsi-bidang-penyelenggaraan-haji-dan-umrah>

Rishna Maulina, "*Sumber Daya Manusia*", terakhir diakses pada sabtu, 22 Februari 2020, 23:49 WIB. <https://sleekr.co/blog/metode-pelatihan-karyawan-yang-efektif/>

Zainal Efendi, "*Biro Travel Umroh Murah Pekanbaru Smeva Holiday*", terakhir diakses pada kamis, 20 Februari 2020, 15:00 WIB. <http://smevaumrohahajipekanbaru.blogspot.com/2019/02/Travel/Umroh-Murah-Pekanbaru.html?m=1>

Lala "*Evaluasi menurut para ahli* ", diakses pada jum'at, 01 Januari 2021, 22:45 WIB. <https://cimacnoticias.com/pengertian-evaluasi-secara-umum-menurut-ahli-jenis-tahapan-dll/>

<https://goenable.wordpress.com/tag/konsep-evaluasi-program-pelatihan/>

Jurnal:

Chris Pearson, *Jurnal Manajemen, Bahan Kuliah Manajemen*, November 2010, No.1 http://jurnal-sdm.blogspot.com/2010/11/pelatihan-tenaga-kerja-definisi-tujuan_11.html

Skripsi:

Skripsi, Siti Hidayatun Ni'mah, *Manajemen Penyelenggaraan pelatihan Manasik Haji di Kementerian Agama Kabupaten Semarang Tahun 2017*, Semarang, 2018.

Skripsi, Siti Khodijah Nurfizri, 2015, *Manajemen pelatihan sertifikasi pembimbing manasik haji pada Kanwil Kementerian Agama DKI Jakarta*, Jakarta.

Skripsi, Dwi Endah Nurjannah, 2015, *Manajemen Pelatihan di lembaga Cristal Indonesia Manajemen*, Yogyakarta.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Skripsi, Hariyati, 2016, *Manajemen Pelatihan dan Pengembangan SDM di PT. Asuransi Takaful Cabang Yogyakarta, Yogyakarta.*

Skripsi, Muhammad Joko Purnomo, 2016, *Manajemen Pelatihan Karyawan di Bank Madina Syariah Yogyakarta, Yogyakarta.*



UIN SUSKA RIAU



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Surat Rekomendasi Pelaksanaan Kegiatan Riset dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 PEKANBARU
 Email : dpmtsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/35882
 TENTANG

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**



1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Penelitian dari : **Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/7767/2020 Tanggal 14 Oktober 2020**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

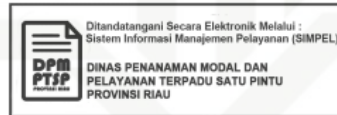
- | | |
|----------------------|--|
| 1. Nama | : NILDA AFRIZAS |
| 2. NIM / KTP | : 11740423837 |
| 3. Program Studi | : MANAJEMEN DAKWAH |
| 4. Jenjang | : S1 |
| 5. Alamat | : PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : MANAJEMEN PELATIHAN PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMROH PADA PEGAWAI PT. SMEVA HOLIDAY DI PEKANBARU |
| 7. Lokasi Penelitian | : PT. SMEVA HOLIDAY |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 19 Oktober 2020



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Direktur PT. Smeva Holiday Pekanbaru
3. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran 1.2 Surat Mengadakan Penelitian diajukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة والاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION
Jln. HR. Soebrantas KM. 15 No. 155 Tuah Madani Tampan – Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web: <https://fdk.uin-suska.ac.id/> Email: fdk@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/7767/2020 Pekanbaru, 26 Shafar 1442 H
Sifat : Biasa 14 Oktober 2020
Hal : Mengadakan Penelitian

Kepada Yth:
Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau
Pekanbaru

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat,

Kami sampaikan bahwa datang menghadap bapak, mahasiswa kami:

Nama : **NILDA AFRIZAS**
NIM : 11740423837
Semester : VII (tujuh)
Jurusan : Manajemen Dakwah
Pekerjaan : Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Akan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi tingkat Sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul:

"Manajemen Pelatihan Penyelenggaraan Haji Dan Umroh Pada Pegawai PT. Smeva Holiday Di Pekanbaru."

Adapun sumber data penelitian adalah:

"PT. Smeva Holiday Pekanbaru"

Untuk maksud tersebut kami mohon Bapak berkenan memberikan petunjuk-petunjuk dan rekomendasi terhadap pelaksanaan penelitian tersebut.

Demikianlah kami sampaikan dan atas perhatian Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam
a.n. Rektor,
Dekan,



Dr. Nurdin, MA
NIP. 19660620 200604 1 015


Tembusan :
1. Yth. Rektor UIN Suska Riau
2. Mahasiswa yang bersangkutan




Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran 1.3 Surat Balasan Izin Melakukan Riset/Penelitian Oleh Tempat Penelitian PT. Smeva Holiday Pekanbaru



PT.SMEVASINDO HOLIDAY
 PENYELENGGARA RESMI IBADAH UMRAH IZIN KEMENAG RI NO.676 TAHUN 2017
 JL.PEPAYA NO.72 F PEKANBARU. TELP. 0761-7871413 FAX : 0761-7871413
 Hp : 085274535198-081371794134-082288380298
 CALL CENTER : 08127539628,085356627898
 EMAIL : smevaholiday@yahoo.co.id



Pekanbaru, 02 November 2020

Nomor : 050/SH/PKU/VII/2020
 Lampiran : -
 Perihal : Izin Penelitian


Kepada Yth,
 Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
 UIN Suska Riau
 di Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb
 Memenuhi maksud surat saudara Nomor Un. Un.04/F.IV/PP.00.9/7767/2020 tanggal 02 November 2020, perihal sebagaimana tersebut pada pokok surat, maka dengan ini kami sampaikan bahwa :

NAMA : NILDA AFRIZAS
 NIM : 11740423837
 PROGRAM STUDI : MANAJEMEN DAKWAH

Dapat di izinkan untuk melakukan riset / penelitian yang berkaitan dengan Skripsi yang bersangkutan dengan judul "**MANAJEMEN PELATIHAN PEGAWAI PT. SMEVA HOLIDAY DALAM PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH DI PEKANBARU**" dengan catatan yang bersangkutan mengikuti aturan yang berlaku pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Riau.

Demikian kami sampaikan kepada saudara dan terimakasih.
 Wassalam
 Direktur PT. Smeva Holiday



Jupri M Jahar, Amd

Tembusan :

1. Ka. KanwilKementerian Agama Provinsi Riau
2. Mahasiswa yang bersangkutan



Lampiran 1.4 Transkrip wawancara

TRANSKIP WAWANCARA

Nama Informan : Jupri M Jahar, Amd
 Pekerjaan : Directur PT. Smeva Holiday
 Tanggal : 08 Desember 2020 16.00 WIB
 Disusun Jam : 06.00 WIB
 Tempat Wawancara : Kantor PT. Smeva Holiday
 Topik Wawancara : Manajemen Pelatihan Pegawai

	Materi Wawancara
Peneliti	Apa yang dimaksud dengan perencanaan pelatihan ?
Informan	Yang dimaksud dengan perencanaan pelatihan itu adalah menyesuaikan pelatihan yang akan dibuat dengan kebutuhan. apakah untuk pegawai bagian ticketing, bagian umrah, ataupun bagian tour. Nantinya akan diikutkan pelatihan yang berhubungan dengan bidang pegawai tersebut. Akan di planningkan sesuai kebutuhan.
Peneliti	Siapa yang membuat perencanaan pelatihan?
Informan	Yang membuat perencanaan pelatihan itu adalah dari pemerintah ataupun lembaga LSP (Lembaga Sertifikasi Profesi) dan ada juga dari kantor yang mengadakanya sendiri.
Penelitian	Kapan perencanaan pelatihan dibuat?
Informan	Diawal tahun
Peneliti	Dimana perencanaan pelatihan dibuat?
Informan	Perencanaan pelatihan itu dibuat di kantor
Peneliti	Kenapa perencanaan pelatihan dibuat?
Informan	Sangat penting karena perusahaan perlu menyesuaikan kemampuan pegawai dengan perkembangan zaman dan juga mengupgreat ilmu pengetahuan, keahlian ataupun skill dari pegawai perusahaan agar perusahaan mampu bersaing diluar.
Peneliti	Metode apa yang digunakan ketika akan melaksanakan pelatihan?
Informan	Sebelum zaman Corona metode yang digunakan biasanya secara langsung atau turun kelapangan. Biasanya seorang trainer nya datang, lalu dikumpulkan para peserta pelatihan dan dilakukan tiga hari. Tapi semenjak corona ini ada beberapa kali pelatihan itu melalui webinar karna tidak diizinkan untuk berkumpul ramai orang.
Peneliti	Bagaimana penyusunan perencanaan pelatihan terhadap pegawai?
Informan	Perencanaan penyusunan pelatihan itu disesuaikan dengan kebutuhan pegawai, disesuaikan dengan bidangnya masing-

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Peneliti	masing. Apalagi sekarang zamanya serba digital, otomatis pegawai membutuhkan kepandaian dalam menggunakan digital itu.
Peneliti	Apa materi yang digunakan saat pelatihan?
Informan	Materi yang digunakan adalah menyesuaikan dengan kebutuhan pegawai. Contoh materi yang sering digunakan biasanya training sebagai <i>tour leader</i> atau pemandu wisata materinya misalnya: hal-hal yang harus dipahami oleh seorang <i>tour leader</i> ataupun pemandu wisata. Banyak yang bisa dibahas disana yaitu tentang cara berhadapan dengan jamaah, cara membuat laporan perjalanan haji, cara mengatur perjalanan haji, dll.
Peneliti	Kapan jadwal pelatihan itu dilakukan?
Informan	Jadwal pelatihan itu sudah ada dari pemerintah ataupun dari kantor sendiri, biasanya per tiga bulan sekali dilakukan pelatihan itu. Hanya tergantung kepada pegawainya mau diikuti pelatihan atau tidak.
Peneliti	Dimana tempat pelaksanaan pelatihan dilakukan?
Informan	Pelatihan secara umumnya biasanya diadakan di hotel tapi jika khusus untuk karyawan kantor saja biasanya hanya diadakan di kantor saja.
Peneliti	Metode apa yang dilakukan saat pelaksanaan pelatihan?
	Metode saat pelaksanaan: pertama, trainer menyampaikan manfaat dari pelatihan. Kedua, ada semacam tes atau isian untuk menguji kemampuan trainee (peserta pelatihan). Setelah dilakukan hal itu seorang trainer akan melihat dimana kelemahan peserta tersebut lalu akan diejelaskan kembali oleh trainer untuk memahami materi yang belum dipahami oleh peserta.
Peneliti	Berapa jumlah orang yang terlibat dalam pelaksanaan pelatihan?
	Petugas pelatihan yang terlibat biasanya sekitar 4 atau 5 orang dalam satu sesi pelatihan.
Peneliti	Apakah pelaksanaan pelatihan sesuai dengan perencanaan awal pelatihan?
	Pastinya di akhir acara akan diadakan evaluasi semacam ujian, lalu dikeluarkanlah sertifikat disitulah dapat dilihat kategori dari peserta pelatihan tersebut. Ada A, B dan C sesuai dengan kecakapan peserta tersebut.
Peneliti	Apa saja evaluasi yang dilakukan dalam pelatihan terhadap pegawai?
	Evaluasi pelatihan dilakukan oleh peserta dengan menilai proses pelatihan menggunakan kuesioner berisi kriteria-kriteria evaluasi pelatihan, seperti penilaian terhadap pemateri, proses pelaksanaan pelatihan, tingkat kebutuhan materi dan dampak pelatihan kepada peserta. Bentuk hasil akhir evaluasi pelatihan berupa ucapan terimakasih, dokumentasi, dll. Dan evaluasi pelatihan terhadap pegawai juga dilakukan oleh perusahaan yaitu: Evaluasi yang dilakukan adalah tentang hasil kinerja pegawai. Apakah mereka

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	setelah mengikuti pelatihan itu membaik atau malah tidak ada perubahan.
Peneliti	Apakah ada penilaian dari setiap pelatihan yang dilakukan terhadap pegawai?
	Ada. Setelah pegawai diikutkan pelatihan maka akan dinilai dari kinerjanya, jika kinerja pegawai tersebut membaik berarti ada manfaat dari pelatihan tersebut. Jika tidak ada perubahan maka akan di proses lagi apakah akan diberikan pelatihan lagi atau di stopkan saja (diberhentikan).
Peneliti	Apa harapan setelah mengadakan kegiatan pelatihan?
	Yang jelas harapan saya untuk meningkatkan kinerja pegawai perusahaan, jika kinerja meningkat maka hasil produksi akan meningkat. Karna perusahaan bergerak dibidang jasa, maka yang diinginkan adalah kinerja baik, konsumen puas, dan pelanggan bertambah.
Peneliti	Kapan evaluasi pelatihan dilakukan?
	TRIWULAN (3 bulan setelah mengikuti kegiatan pelatihan)

Nama Informan : Aditya Darmawan
 Pekerjaan : Konsultan PT. Smeva Holiday
 Tanggal : 01 Desember 2020 11.30 WIB
 Disusun Jam : 09.00 WIB
 Tempat Wawancara : Kantor tempat usaha informan
 Topik Wawancara : Manajemen Pelatihan Pegawai

Materi Wawancara	
Peneliti	Apa yang dimaksud dengan perencanaan pelatihan?
Informan	Perencanaan pelatihan itu adalah rancangan awal untuk mengatur jalanya kegiatan pelatihan yang akan diadakan nantinya. Jadi sebelum kita melaksanakan kegiatannya kita perlu susun dulu rancangannya, agar nantinya dalam pelaksanaan berjalan dengan lancar.
Peneliti	Apa saja tahapan perencanaan pelatihan?
Informan	Sebelum dilakukanya pelatihan, tentu adanya persiapan dokumen, list data base dan apa-apa yang dibutuhkan sampai nantinya ketika dilapangan saat pelatihan itu dilaksanakan.
Peneliti	Kenapa perencanaan pelatihan dibuat?
Informan	Dalam perencanaan pelatihan tersebut ada tujuan yang ingin



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	dicapai, yaitu ingin mendapatkan sdm yang berkualitas, yang handal dalam bidangnya, yang siap bekerja bukan sdm yang masih bertanya tentang suatu problem-problem, terjadinya human error, dll, tetapi harusnya dia memberikan kontribusi terhadap Smeva sesuai dengan bidang keahliannya. Maka perlu diadakanya perencanaan pelatihan ini agar nantinya tidak terjadi kesalahan-kesalahan yang merugikan kantor.
Peneliti	Metode apa yang akan digunakan ketika melaksanakan panelatihan?
Informan	Metode yang dilakukan adalah on the job training yaitu magang dan off the job training yaitu seperti seminar, upgrading, dll. Dimana pada metode ini disampaikan materi kepada banyak orang dalam satu waktu.
Peneliti	Apa materi yang digunakan saat pelatihan?
Informan	Materi akan disampaikan berdasarkan kebutuhan. Misalnya tentang umrah, maka paterinya adalah orang-orang yang berkomputen dibidang umroh. Contoh : leadershipnya, muthowifnya dll.
Peneliti	Kapan jadwal pelatihan itu dilakukan?
Informan	Sebenarnya Jadwal pelatihan itu dilakukan jauh hari sebelum mereka itu menjadi seorang pegawai. Jadi setelah seseorang diterima bekerja sebagai pegawai di kantor semeva holiday, dia akan mengikuti training terlebih dahulu selama 3 bulan. Jika hasil kinerjanya bagus maka akan lanjut untuk bekerja, tapi jika kinerjanya kurang maksimal maka akan dilakukan evaluasi. Jika jadwal tetapnya biasa dilakukan 3 kali dalam setahun.
Peneliti	Dimana tempat pelaksanaan pelatihan dilakukan?
Informan	Pelatihan bisa dilakukan di hotel contoh kegiatannya adalah “upgrading”. Pelatihan juga bisa diadakan dikantor, contoh kegiatannya adalah “magang”.
Peneliti	Metode apa yang dilakukan saat pelaksanaan pelatihan?
Informan	Metode yang digunakan pada saat pelatihan adalah secara langsung. Contohnya : magang pegawai yang dilakukan dikantor. Pelaksanaan Upgrading yang diadakan di hotel.
Peneliti	Apa saja tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada pegawai ?
Informan	Ini lebih dibebankan pada kasus masing-masing pegawai. Misalkan dia seorang bagian penyelenggaraan umrah, maka kita ambil kasus disetiap daerah yang ada di Riau. Di riau ada 12 kab/kota berarti satu kabupaten kota itu bertanggung jawab terhadap orang yang umrah wilayah tersebut.
Peneliti	Apakah pelaksanaan pelatihan sesuai dengan perencanaan awal pelatihan?
	Pada saat kegiatan pelaksanaan pelatihan ada beberapa peserta yang datang terlambat karena ada kepentingan luar menjadikan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	waktu kegiatan sedikit di undur sehingga jadwal kegiatan tidak sesuai dengan yang sudah direncanakan diawal.
Peneliti	Apakah ada penilaian dari setiap pelatihan yang dilakukan terhadap pegawai?
	Ada, penilaian terhadap peserta pelatihan dilakukan di akhir acara, yang mana diberikan semacam kuesioner kepada peserta pelatihan dan peserta tersebut akan mengisinya.
Peneliti	Apa harapan bapak setelah mengadakan kegiatan pelatihan?
	Harapanya pegawai PT. Smeva Holiday bisa lebih baik lagi dan bisa membawa profit (keuntungan) bagi perusahaan.
Peneliti	Kapan evaluasi pelatihan dilakukan?
	Ada dua evaluasi yang dilakukan: <i>Pertama</i> , evaluasi setelah acara pelaksanaan. Evaluasi ini dilihat dari seberapa banyak mereka (peserta pelatihan) yang benar-benar mudeng (mengerti) dengan penyampaian pelatihan tersebut. Biasanya ada semacam kuesioner yang akan mengetahui seberapa pemahaman peserta tersebut. Jika seandainya materi yang disampaikan tidak berhasil maka diadakanlah evaluasi misalnya pelatihan yang pendek, nah itu menjadi evaluasi kita. <i>Kedua</i> , evaluasi yang dilakukan setelah melihat hasil kinerja dari pegawai. Biasanya dilakukan setelah 3 bulan mengikuti pelatihan. Jika tidak ada perubahan maka kita akan mengadakan evaluasi. Apakah kita akan mempertahankan pegawai tersebut, atau akan diadakan pelatihan ulang, atau diberhentikan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nama Informan : Ahmad Ruwanda Saragi
 Pekerjaan : Admin dan Ticketing PT. Smeva Holiday
 Tanggal : 08 Desember 2020 17.00 WIB
 Disusun Jam : 06.00 WIB
 Tempat Wawancara : Kantor PT. Smeva Holiday
 Topik Wawancara : Manajemen Pelatihan Pegawai

	Materi Wawancara
Peneliti	Bagaimana pimpinan membuat perencanaan pelatihan terhadap pegawai?
Informan	Biasanya ada LSP yang mengadakan pelatihan untuk pegawai, setelah itu bapak direktur mengarahkan kepada pegawai untuk mengikuti pelatihan tersebut.
Peneliti	Apa saja bentuk pelatihan yang dilakukan pegawai di Pt. Smeva Holiday?
Informan	Pelatihan yang diadakan ada pelatihan umum ataupun khusus. Seperti pelatihan tour leader yang diadakan oleh LSP dan mendapat sertifikasi.
Penelitian	Kapan perencanaan pelatihan dilakukan?
Informan	Pelatihan direncanakan ketika ada pegawai baru yang bergabung diperusahaan.
Peneliti	Siapa saja yang terlibat dalam perencanaan pelatihan?
Informan	Bapak direktur dan kepala SDM nya.
Peneliti	Dimana pelatihan dilakukan?
Informan	Dikantor smeva holiday.
Peneliti	Kapan jadwal pelatihan dilakukan?
Informan	Tergantung dari LSP yang mengadakan. Karna ada namanya siskopatuh adalah pelatihan program terbaru yang diatur oleh pemerintah.
Peneliti	Apa materi yang digunakan saat pelaksanaan pelatihan?
Informan	Materi nya disesuaikan dengan kebutuhan peserta pelatihan.
Peneliti	Dimana tempat pelaksanaan pelatihan dilakukan?
Informan	Bisa dihotel, bisa juga dikantor smeva holiday.
Peneliti	Metode apa yang dilakukan saat pelaksanaan pelatihan ?
Informan	Metodenya adalah secara langsung.
Peneliti	Apa saja tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada pegawai?
Informan	Mengikuti pelatihan dengan baik, dan memahami materi yang disampaikan lalu bisa diterapkan saat bekerja .
Peneliti	Bagaimana kesan bapak setelah mengikuti pelatihan?
Informan	Sangat bagus dan menyenangkan. Kalau bisa lebih sering dibuat



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	kegiatan pelatihan itu karna bisa menambah ilmu lebih untuk seorang pegawai.
Peneliti	Pengetahuan apa yang didapatkan setelah mengikuti pelatihan?
Informan	Mengetahui materi yang disampaikan terkait “tour leader”, jadi saya tau apa saja yang harus dilakukan oleh seorang tour leader mulai dari keberangkatan jamaah haji, ketika setibanya di tanah suci dan ketika pulang ketanah air.
Peneliti	Pengalaman apa yang didapatkan setelah mengikuti pelatihan?
Informan	Biasa saja. Kalau bisa kegiatan pelatihanya lebih ditingkatkan lagi.
Peneliti	Menurut bapak apakah pelatihan yang telah dilaksankansesuai dengan kemampuan yang bapak dapatkan?
Informan	Sesuai.
Peneliti	Perubahan apa yang bapak rasakan setelah mengikuti pelatihan?
Informan	Lebih tau ilmunya, lebih bisa dan paham dengan tanggung jawab pekerjaan yang saya jalankan.

Nama Informan : Alwi
 Pekerjaan : Design Grafis PT. Smeva Holiday
 Tanggal : 01 Desember 2020 14.00
 Disusun Jam : 15.00 WIB
 Tempat Wawancara : di tempat kerja informan
 Topik Wawancara : Manajemen Pelatihan Pegawai

	Materi Wawancara
Peneliti	Bagaimana pimpinan membuat perencanaan pelatihan terhadap pegawai?
Informan	Ada perencanaan pelatihan yang ditetapkan dari pemerintah yaitu LSP. Jika ada pegawai yang belum pernah mengikutinya maka pimpinan akan mengarahkan rencana pelatihan tersebut untuk diikuti oleh pegawai. Ada juga perencanaan pelatihan yang dibuat secara khusus dikantor smeva untuk pelatihan pegawai baru sesuai dengan bidang keahlianya. misalkan saya adalah seorang design grafis maka saya akan dilatih terkait bidang design.
Peneliti	Apa saja bentuk pelatihan yang dilakukan pegawai di Pt. Smeva Holiday?
Informan	Ada dua bentuk pelatihan. 1. pelatihan dari LSP itu seperti mentoring 2. pelatihan khusus dikantor sesuai bidang kemampuan pegawai
Penelitian	Kapan perencanaan pelatihan dilakukan?



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Informan	Jika ada pegawai baru yang masuk maka akan dibuatlah perencanaan pelatihan itu.
Peneliti	Siapa saja yang terlibat dalam perencanaan pelatihan?
Informan	Bapak pimpinan kantor (Direktur) dan peserta yang akan mengikuti pelatihan.
Peneliti	Dimana pelatihan dilakukan?
Informan	Dikantor smeva holiday
Peneliti	Kapan jadwal pelatihan dilakukan?
Informan	Jadwal pelatihan biasanya awal bulan sama pertengahan tahun.
Peneliti	Apa materi yang digunakan saat pelaksanaan pelatihan?
Informan	Materi yang disampaikan macam-macam tergantung dengan kebutuhan pegawai. Materi terkait bidang design grafis adalah tentang pewarnaan, komposisi cahaya, ataupun tentang bagaimana melayout design yang jika dilihat itu nyaman dipandang tapi memiliki maksud dan tujuan yang tersampaikan kepada orang yang melihatnya.
Peneliti	Dimana tempat pelaksanaan pelatihan dilakukan?
Informan	Pelatihan hanya dilakukan dikantor, karna hanya beberapa orang yang dilatih.
Peneliti	Metode apa yang dilakukan saat pelaksanaan pelatihan ?
	Metode yang digunakan biasanya langsung dari teori hingga praktek ke kasus misalnya " <i>bagaimana membuat flyer umrah ramadhan</i> ", nah kita langsung praktek membuat flyer itu.
Peneliti	Apa saja tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada pegawai?
Informan	Sebagai seorang design grafis, saya bertanggung jawab menciptakan gambar-gambar ataupun design yang bagus untuk kemajuan kantor smeva holiday.
Peneliti	Bagaimana kesan bapak setelah mengikuti pelatihan?
Informan	Merasa puas dan senang karna pelatihan bisa menambah wawasan. Evaluasinya : kalau bisa ditambah lagi pelatihan lebih sering maka akan lebih bagus jadi ilmunya pun lebih banyak.
Peneliti	Pengetahuan apa yang didapatkan setelah mengikuti pelatihan?
Informan	Lebih paham tentang bagaimana mendesign sebuah materi haji dan umrah seperti : pemahaman tentang komposisi, cahaya, warna dll.
Peneliti	Pengalaman apa yang didapatkan setelah mengikuti pelatihan?
Informan	Menarik, karna langsung dibimbing oleh pemateri yang luar biasa.
Peneliti	Menurut bapak apakah pelatihan yang telah dilaksanakan sesuai dengan kemampuan yang bapak dapatkan?
Informan	Seuai. Yaitu menciptakan design grafis yang handal dan berkompeten dibidang tersebut.
Peneliti	Perubahan apa yang bapak rasakan setelah mengikuti pelatihan?
Informan	Menjadi lebih baik dan percaya diri ketika saya menjalankan tugas saya sebagai seorang design grafis.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nama Informan : Fajar
 Pekerjaan : Manager Operational PT. Smeva Holiday
 Tanggal : 01 Desember 2020 13.00 WIB
 Disusun Jam : 20.00 WIB
 Tempat Wawancara : Ditempat kerja informan
 Topik Wawancara : Manajemen Pelatihan Pegawai

	Materi Wawancara
Peneliti	Bagaimana pimpinan membuat perencanaan pelatihan terhadap pegawai?
Informan	Perencanaan di adakan oleh LSP (dari pemerintah) lalu bapak pimpinan mengarahkan pegawainya untuk mengikuti (bagi pegawai yang belum pernah ikut pelatihan tersebut). Dan ada juga pelatihan secara khusus yang memang diadakan oleh kantor. Biasanya pelatihan ini dilakukan pada saat penerimaan pegawai baru dan dilakukan pelatihan itu selama tiga bulan pertama kerja.
Peneliti	Apa saja bentuk pelatihan yang dilakukan pegawai di Pt. Smeva Holiday?
Informan	Bentuk pelatihan nya ada dua : Ada dari pemerintah (LSP) Ada yang khusus dari kantor smeva sendiri.
Penelitian	Kapan perencanaan pelatihan dilakukan?
Informan	Ketika ada pegawai baru yang masuk bekerja di kantor smeva holiday.
Peneliti	Siapa saja yang terlibat dalam perencanaan pelatihan?
Informan	Bapak pimpinan kantor (Direktur) dan peserta yang akan mengikuti pelatihan.
Peneliti	Dimana pelatihan dilakukan?
Informan	Dikantor smeva holiday
Peneliti	Kapan jadwal pelatihan dilakukan?
Informan	Biasanya beberapa minggu sebelum acara ibadah haji dan umrah.
Peneliti	Apa materi yang digunakan saat pelaksanaan pelatihan?
Informan	Materi yang disampaikan bermacam-macam, jika saya dibidang operational ini salah satunya adalah “Bagaimana membuat dokumen yang bagus” sehingga nantinya dokumen-dokumen terkait haji dan umrah itu sesuai dan pas tidak ada lagi masalah ataupun kendala .
Peneliti	Dimana tempat pelaksanaan pelatihan dilakukan?
Informan	Jika untuk pelatihan teori dilakukan dikantor saja, jika untuk praktker bisa turun kelapangan langsung.

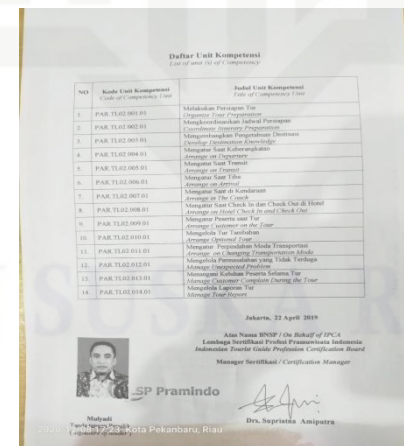
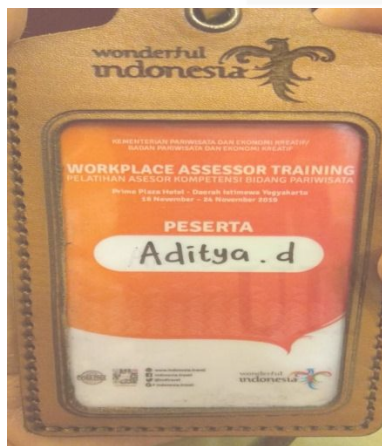


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Peneliti	Metode apa yang dilakukan saat pelaksanaan pelatihan ?
	Metodenya ada dua. Misalnya ketika kita berbicara masalah teori nanti sebelum diadakanya praktek lapangan terlebih dahulu kita akan dijelaskan apa saja yang diperlukan untuk SOP, pelaksanaan dll. Jika pembahasan teori sudah selesai maka akan lanjut kelapangan tentang bagaimana menggaet, menyelesaikan dokumen-dokumen sampai akhirnya jamaah yang berangkat haji dan umrah ini bisa sampai ditanah suci dan langsung didampingi oleh muthoif yang bersangkutan.
Peneliti	Apa saja tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada pegawai?
Informan	Kalau saya dibidang operational itu ada bermacam-macam misalnya ada bagian dokumen, ada bagian manasik, ada bagian pendampingan, dll.
Peneliti	Bagaimana kesan bapak setelah mengikuti pelatihan?
Informan	Puas.
Peneliti	Pengetahuan apa yang didapatkan setelah mengikuti pelatihan?
Informan	Mengetahui tentang penyusunan dokumen-dokumen haji dengan baik agar tidak terjadi kesalahan, mengetahui tata cara manasik haji dan lainnya terkait operational ibadah haji.
Peneliti	Pengalaman apa yang didapatkan setelah mengikuti pelatihan?
Informan	Setiap pelatihan berbeda-beda karena ketika pelatihan itu kita nantinya akan mendampingi beberapa jamaah dan itu memiliki pengalaman yang berbeda.
Peneliti	Menurut bapak apakah pelatihan yang telah dilaksanakan sesuai dengan kemampuan yang bapak dapatkan?
Informan	Iya, sesuai.
Peneliti	Perubahan apa yang bapak rasakan setelah mengikuti pelatihan?
Informan	Tentunya saya lebih yakin dalam bekerja .

Lampiran 1.4 Kegiatan Pelatihan PT. Smeva Holiday Pekanbaru



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LAPORAN KEGIATAN PELATIHAN PT. SMEVA HOLIDAY TAHUN 2019

NO	NAMA PELATIHAN	TANGGAL KEGIATAN	JUMLAH PESERTA	KETERANGAN
1	Tentor Pemagangan	14 Januari 2019	1	Diselenggarakan dinas tenaga kerja
2	Peserta pemagangan	15 Maret 2019	7	Diselenggarakan oleh perusahaan
3	Up grading SDM	20 Agustus 2019	25	Diselenggarakan Perusahaan

MATERI KEGIATAN PELATIHAN PT. SMEVA HOLIDAY TAHUN 2019

Selamat Datang Para Peserta pemagangan
Di training "Memimpin dan Memandu Rombongan Wisata"
PT. Smeva Holiday,
Pekanbaru 15 Maret - 15 Juni 2019

Kode Program : N.79.03.2020
Kode Unit : PAR.PW02.095.01

Aditya D
PROFESIONAL

SMK SMA
ID CREATIVITY
TK

Sekilas PT. SMEVA HOLIDAY

1. Menjalankan program Travel & Tour dengan pelayanan terbaik dan harga yang terbaik untuk di Riau dan Sumatera.
2. Menjalankan program Tour & Travel wisata komersial dan wisata dengan destinasi wisata unggulan.

Latar Belakang

Mengapa menyambut pelanggan itu penting?

Mengoordinasikan Pergerakan Rombongan Wisatawan

On Time Procedure

Hal Diperlukan Sebelum Perjalanan

1. Catatan Perjalanan
2. Surat tugas perjalanan
3. Susunan program tour (itinerary)
4. Peta Lokasi obyek wisata yang akan dikunjungi
5. Daftar peserta per bus
6. Nomor-nomor telepon penting
7. Panduan expenses keuangan (Fresh Money) atau uang digital
8. Nomor untuk di telepon di kaca depan bus atau identitas rombongan
9. IDK & property lainnya
10. Cerdagi, K1T, Toa
11. Identitas : name tag, sepanduk, bendera, dll

Memimpin dan Memandu Rombongan Wisata

QUIZ TRUE OR FALSE

Masalah Dalam Perjalanan

Mengatasi Masalah

1. Keterampilan komunikasi dan kepemimpinan
2. Cara mengatasi konflik
3. Pengaturan dan dinamika rombongan

SILAHKAN BERTANYA

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Takdir dan takdir UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Lampiran 1.5 Dokumentasi bersama informan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





PT.SMEVASINDO HOLIDAY

PENYELENGGARA RESMI IBADAH UMRAH IZIN KEMENAG RI NO.676 TAHUN 2017
JL.PEPAYA NO.72 F PEKANBARU. TELP. 0761-7871413 FAX : 0761-7871413
Hp : 085274535198-081371794134-082288380298
CALL CENTER : 08127539628,085356627898
EMAIL : smevaholiday@yahoo.co.id



Pekanbaru, 02 November 2020

Nomor : 050/SH/PKU/VII/2020
Lampiran : -
Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Suska Riau
di Pekanbaru

Assalamu'alaikumWr. Wb

Memenuhi maksud surat saudara Nomor Un. Un.04/F.IV/PP.00.9/7767/2020 tanggal 02 November 2020, perihal sebagaimana tersebut pada pokok surat, maka dengan ini kami sampaikan bahwa :

NAMA : NILDA AFRIZAS
NIM : 11740423837
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN DAKWAH

Dapat di izinkan untuk melakukan riset / penelitian yang berkaitan dengan Skripsi yang bersangkutan dengan judul " **MANAJEMEN PELATIHAN PEGAWAI PT. SMEVA HOLIDAY DALAM PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH DI PEKANBARU** " dengan catatan yang bersangkutan mengikuti aturan yang berlaku pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Riau.

Demikian kami sampaikan kepada saudara dan terimakasih.

Wassalam
Direktur PT. Smeva Holiday



Jupri M Jahar, Amd

Tembusan :

1. Ka. KanwilKementerian Agama Provinsi Riau
2. Mahasiswa yang bersangkutan

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
ak cipta Diindungi Undang-undang
Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



BIOGRAFI PENULIS

Nilda Afrizas lahir di Desa Sungai Perak, 08 September 1999 M. Anak pertama dari tiga bersaudara. Anak dari pasangan bapak Yasmin dan Ibu Paridah. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di Sekolah Dasar Negeri 016 Sungai Perak pada tahun 2011. Kemudian melanjutkan kependidikan tingkat menengah pertama di SMPN 04 Tembilahan dan tamat pada tahun 2014.

Pada tahun 2014 penulis melanjutkan pendidikan di Pondok Pesantren Madrasah Aliyah Nurul Huda dan dinyatakan lulus pada tahun 2017. Pada tahun 2017 penulis melanjutkan studi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan Manajemen Dakwah untuk meraih gelar Sarjana dalam jenjang Strata Satu (S1). Pada Tahun 2020, penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Pekan Arba Kecamatan Tembilahan Indragirihilir selama 50 hari.

Kemudian pada tahun yang sama penulis juga melaksanakan Praktek Kerja Profesi (Job Training) yang dilaksanakan di PT. Smeva Holiday Pekanbaru. Penulis melakukan penelitian di Kota Pekanbaru dengan mengangkat judul Manajemen Pelatihan Pegawai PT. Smeva Holiday dalam Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Pekanbaru. Kemudian di ACC oleh Pembimbing pada tanggal 18 Januari 2021. Pada hari selasa tanggal 09 Maret 2021 penulis dinyatakan "Lulus" dan berhak menyandang gelar Sarjana Sosial (S.Sos) melalui sidang Munaqasah dengan Predikat sangat memuaskan Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.