



**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

## **PENGARUH KOMPETENSI, MOTIVASI DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA TIM SY'AR PADA PERJALANAN IBADAH DI PT. NIAT SUCI KEBAITULLAH**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Serjana Ekonomi (SM)  
Pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*



Oleh

**ERA VASIRA**

**NIM. 12170120292**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU  
TAHUN 2025**



## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : ERA VASIRA  
 NIM : 12170120292  
 PROGRAM STUDI : S1 MANAJEMEN  
 KONSENTRASI : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA  
 FAKULTAS : ILMU EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
 SEMESTER : VIII (DELAPAN)  
 JUDUL : PENGARUH KOMPETENSI, MOTIVASI DAN KOMUNIKASI  
 TERHADAP KINERJA TIM SY'AR PADA PERJALANAN  
 IBADAH DI PT. NIAT SUCI KEBAITULLAH

DISETUJUI OLEH:

PEMBIMBING

ILHAM CHANRA PUTRA, S.E., M.M  
 NIP. 19890329 201903 1 008

MENGETAHUI:

DEKAN  
 FAKULTAS EKONOMI  
 DAN ILMU SOSIAL

KETUA PROGRAM STUDI  
 S1 MANAJEMEN



DR. DESRIR MIFTAH, S.E., M.M., AK  
 NIP. 197404122006042002

ASTUTI MEFLINDA, S.E., MM  
 NIP. 197205 132007012018

- 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 karya, 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.



**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.

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

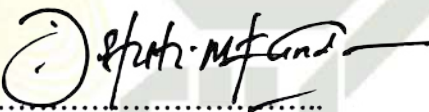
Nama : Era Vasira  
 Nim : 12170120292  
 Program Studi : S1 Manajemen  
 Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
 Judul Skripsi : Pengaruh Kompetensi, Motivasi Dan Komunikasi Terhadap  
 Kinerja Tim Syi'ar Pada Perjalanan Ibadah Di PT. Niat Suci  
 Kebaitullah  
 Tanggal Ujian : 17 Juli 2025

Tim Penguji

Ketua

Astuti Meflinda, S.E., MM

NIP/NIK. 19720513 200701 2 018

  
 .....

Sekretasi

Roza Linda, S.E., MM

NIP/NIK. 19820114 202321 2 018

  
 .....

Penguji 1

Irien Violinda Anggriani, S.E., M.Si


NIP/NIK. 19751106 200710 2 003

  
 .....

Penguji 2

Yusriallis, S.E., M.Si

NIP/NIK. 19790810 200912 1 004

  
 .....





Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Surat : Nomor 25/2021

Tanggal : 17 Juli 2021

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

: ERA VASIRA

: 12170120292

: RANAH / 08 DESEMBER 2002

: EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

: MANAJEMEN

Judul Disertasi/ Thesis/ Skripsi/ Karya Ilmiah Lainnya\*:

PENGARUH KOMPETENSI, MOTIVASI, DAN KOMUNIKASI  
TERHADAP KINERJA TIM SYI'AR PADA PERJALANAN  
IBADAH DI PT. NIAT JULI KEBAITULLAH

Menyatakan dengan sebenar benarnya bahwa:

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/ Karya Ilmiah Lainnya\*dengan judul sebagaimana diatas adalah hsil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/ Thesis/ Skripsi/ Karya Ilmiah Lainnya\* saya ini, saya nyatakan bebas plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat pelagiat dalam penulisan Disertasi/ Thesis/ Skripsi/(Karya Ilmiah Lainnya)\*saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undang.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 25 JULI 2021  
membuat pernyataan



Era Vasira

NIM.12170120292

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.

## ABSTRAK

### PENGARUH KOMPETENSI, MOTIVASI DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA TIM SYI'AR PADA PERJALANAN IBADAH DI PT. NIAT SUCI KEBAITULLAH

Oleh

Era Vasira  
NIM. 12170120292

Peningkatan persaingan bisnis menuntut perusahaan, khususnya di industri perjalanan ibadah, untuk terus meningkatkan kinerja dan daya saing. Observasi awal menunjukkan variasi kompetensi, potensi miskomunikasi, dan sistem insentif yang belum transparan, berpotensi menghambat kinerja tim syi'ar. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kompetensi, motivasi, dan komunikasi terhadap peningkatan kinerja tim syi'ar di PT. Niat Suci Kebaitullah. Penelitian kuantitatif ini menggunakan metode survei dengan kuesioner yang disebarakan kepada 100 tim syi'ar PT. Niat Suci Kebaitullah, dipilih melalui *purposive sampling*. Data dianalisis menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja tim syi'ar. Namun, motivasi dan komunikasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Secara simultan, kompetensi, motivasi, dan komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja tim syi'ar, menjelaskan 65,1% variasi kinerja. Motivasi dan komunikasi merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kinerja tim'syiar sementara kompetensi memerlukan pendekatan holistik yang lebih luas. Perusahaan disarankan untuk fokus pada peningkatan motivasi dan komunikasi yang efektif, serta mengevaluasi kembali program pengembangan kompetensi agar lebih berdampak. Penelitian selanjutnya dapat mengeksplorasi faktor eksternal lain yang memengaruhi kinerja.

Kata kunci : Kompetensi, Motivasi, Komunikasi, Kinerja

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**
**THE INFLUENCE OF COMPETENCE, MOTIVATION, AND COMMUNICATION ON THE PERFORMANCE OF SYI'AR TEAM IN RELIGIOUS TRAVEL AT PT. NIAT SUCI KEBAITULLAH**

By

Era Vasira

Nim 12170120292

*Increasing business competition necessitates companies, especially in the religious travel industry, to continuously enhance performance and competitiveness. Initial observations revealed variations in competence, potential miscommunication, and non-transparent incentive systems, all potentially hindering the performance of the Syi'ar team. This study aims to analyze the influence of competence, motivation, and communication on the performance improvement of the Syi'ar team at PT. Niat Suci Kebaitullah. This quantitative research employed a survey method using questionnaires distributed to 100 Syi'ar team members at PT. Niat Suci Kebaitullah, selected through purposive sampling. Data were analyzed using multiple linear regression. The research results indicate that competence does not have a significant partial effect on Syi'ar team performance. However, motivation and communication partially have a positive and significant effect on performance. Simultaneously, competence, motivation, and communication significantly influence Syi'ar team performance, explaining 69.1% of the performance variation. Motivation and communication are key factors in enhancing Syi'ar team performance, while competence requires a broader, holistic approach. The company is advised to focus on improving motivation and effective communication, and to re-evaluate competence development programs for greater impact. Future research could explore other external factors influencing performance.*

**Keywords:** Competence, Motivation, Communication, Performance

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.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan Hidayah-Nya. Shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW, yang memberikan rahmatan lil alamin yang mengeluarkan manusia dari zaman jahiliyah menuju kepada peradaban yang islami. Semoga jalan yang telah dirintis tetap menjadi obor bagi perjalanan hidup manusia, sehingga selamat di dunia dan di akhirat.

Skripsi ini berjudul “Pengaruh Kompetensi, Motivasi Dan Komunikasi Terhadap Kinerja tim syi’ar Pada Perjalanan Ibadah Di PT. Niat Suci Kebaitullah”. Skripsi ini disusun sebagai salah syarat menyelesaikan program Serjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Jurusan Manajemen Kosentrasi Sumber Daya Manusia Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulis juga menyadari tanpa bantuan, bimbingan, saran dan fasilitas berbagai pihak, skripsi ini tidak dapat menyelesaikan dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti, MS., SE., AK, CA. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Ibu Dr. Desrir Miftah, S.E., M.M., AK Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri 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.

3. Ibu Dr. Nurlasera, S.E, M.Si Selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Khairil Henry. S.E., M.S.i Selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibu Dr. Mustiqowati Ummul F. M.Si Selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Ibu Astuti Meflinda, S.E., M.M. Selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Bapak Fakhurrozi, S.E., M.M. Selaku Sekretaris Prodi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Bapak Ilham Chanra Putra. S.E., M.M. Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis.
9. Ibu Irien Violinda Anggariani, SE, M.Si. Selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah memberikan nasehat-nasehat mengenai perkuliahan kepada penulis.
10. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat kepada penulis selama masa perkuliahan.



**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.

11. Segenap Staf Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan bantuan baik langsung maupun tidak langsung kepada penulis.
12. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada PT. Niat Suci Kebaitullah atas dukungan, kerja sama, dan kesempatan yang diberikan selama proses penelitian ini berlangsung. Bantuan dan fasilitas yang telah diberikan sangat membantu kelancaran penelitian ini. Penulis juga menyampaikan apresiasi dan terima kasih yang tulus kepada seluruh responden khususnya para tim syi'ar yang telah meluangkan waktu, memberikan data dan informasi dengan penuh kejujuran dan kesungguhan yang sangat berarti bagi keberhasilan penelitian ini.
13. Kedua orang tua tercinta yaitu Bapak Muhammad Saleh dan Ibu Mulianis , dua orang yang sangat berjasa dalam hidup penulis, dua orang yang selalu mengusahakan anak pertamanya ini menempuh pendidikan setinggi-tingginya meskipun mereka berdua hanya bisa menempuh pendidikan sampai tahap dasar. Dan tidak pernah berhenti mendoakan, mendukung dan mencukupi segala kebutuhan materi maupun non materi kepada penulis untuk bisa menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Yang selalu mengusahakan anaknya untuk menjadi Sarjana, yang telah memberikan motivasi kepada penulis mulai dari menjalankan perkuliahan hingga terselesaikan skripsi ini. Serta adek kesayangan penulis Muhammad Alvin, Muhammad Adly Fairus, Muhammad Alfares dan seluruh keluarga



#### 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.

besar penulis yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih telah memberikan motivasi dan semangat kepada penulis.

14. Teruntuk Nurul Latifah, Aulia Dina, Nabila Khairunnisa' sebagai teman dan sahabat perjuangan dari bangku sekolah menengah pertama sampai kejenjang perkuliahan ini, terima kasih atas kontribusinya yang membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, selalu menguatkan satu sama lain.
15. Kepada seluruh pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu, memotivasi, dan menyadarkan penulis melalui kritikan dan saran.

Perlu disadari bahwa dengan segala keterbatasan, skripsi ini masih jauh dari sempurna. Sehingga kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi sempurnanya skripsi ini kedepan. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca. Atas kata penulis mengucapkan terima kasih.

***Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.***

Pekanbaru, Juni 2025

UIN SUSKA RIAU

ERA VASIRA  
NIM.12170120292

**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 ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.5 Sistematika Penulisan.....	13
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>15</b>
2.1 Teori Kinerja .....	15
2.1.1 Kinerja .....	16
2.1.2 Kompetensi .....	20
2.1.3 Motivasi .....	23
2.1.4 Komunikasi.....	27
2.2 Pengaruh Antar Variabel .....	31
2.2.1 Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja.....	31
2.2.2 Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja.....	32
2.2.3 Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja .....	33
2.2.4 Pengaruh Kompetensi, Motivasi, dan Komunikasi Secara Simultan Terhadap Kinerja .....	34
2.3 Pandangan Islam Terhadap Variabel Penelitian.....	35
2.3.1 Pandangan Islam Terhadap Kinerja.....	35
2.3.2 Pandangan Islam Terhadap Kompetensi .....	35
2.3.3 Pandangan Islam Terhadap Motivasi.....	36



**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.

2.3.4 Pandangan Islam Terhadap Komunikasi .....	37
2.4 Penelitian Terdahulu .....	38
2.5 Hipotesis .....	44
2.6 Kerangka Penelitian .....	47
2.6.1 Konsep operasional variabel penelitian .....	48
2.7 Defenisi Operasional Variabel .....	49
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>51</b>
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	51
3.2 Jenis dan Sumber Data .....	51
3.2.1 Jenis Data .....	51
3.2.2 Sumber Data .....	51
3.3 Populasi Dan Sempel .....	52
3.3.1 Populasi .....	52
3.3.2 Sampel .....	53
3.3.3 Teknik Sampling .....	54
3.3.4 Skala Pengukuran .....	54
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	55
3.4.1 Observasi .....	55
3.4.2 Kuensioner .....	55
3.4.3 Dokumentasi .....	56
3.5 Teknik Analisis Data .....	56
3.5.1 Uji Instrumen .....	57
3.5.2 Uji Asumsi Klasik .....	58
3.5.3 Uji Hipotesis .....	61
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>64</b>
4.1 Profil Perusahaan .....	64
4.1.1 Sejarah Singkat PT. Niat Suci Kebaitullah .....	64
4.1.2 Visi Dan Misi .....	65
4.2 Struktur organisasi PT. Niat suci kebaitullah .....	66
4.3 Definisi Tim Syi'ar Dan Tugas – Tugas Tim Syi'ar .....	66
4.3.1 Definisi Tim Syi'ar .....	66

**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.

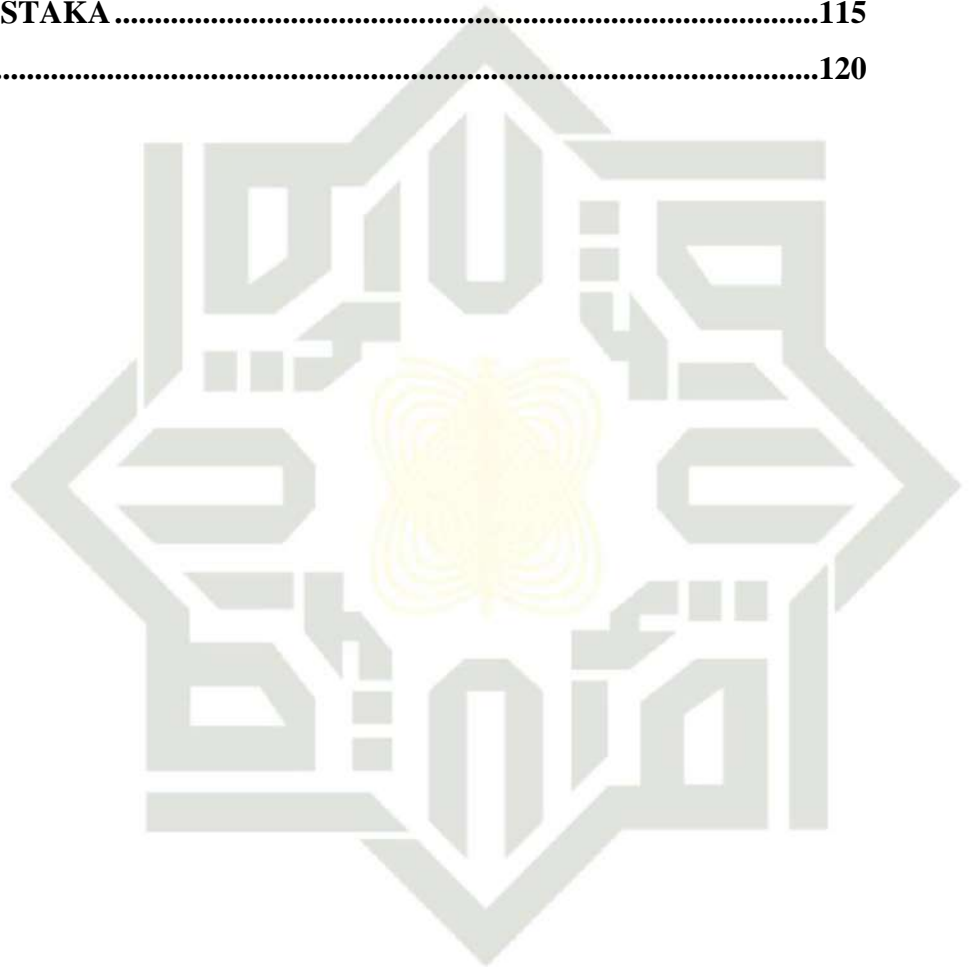
4.3.2 Tugas – Tugas Tim Syi’ar .....	67
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>69</b>
5.1 Karakteristik Responden .....	69
5.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	69
5.1.2 Responden Berdasarkan Usia .....	70
5.1.3 Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	70
5.1.4 Responden Berdasarkan Latar Belakang Sebagai Tim Syi’ar .....	71
5.2 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian .....	72
5.2.1 Analisis Deskriptif Variabel Kinerja (Y).....	72
5.2.2 Analisis Deskriptif Variabel Kompetensi (X1) .....	75
5.2.3 Analisis Deskriptif Variabel Motivasi (X2) .....	78
5.2.4 Analisis Deskriptif Variabel Komunikasi (X3) .....	81
5.3. Uji Kualitas Data .....	84
5.3.1 Uji Validitas.....	84
5.3.2 Uji Reliabilitas .....	87
5.4 Uji Asumsi klasik .....	88
5.4.1 Uji Normalitas .....	89
5.4.2 Uji Multikolinearitas.....	90
5.4.3 Uji Heteroskedastisitas .....	92
5.4.4 Uji Autokorelasi.....	93
5.5 Analisis Data Penelitian .....	95
5.5.1 Uji Regresi Linear Berganda .....	95
5.6 Uji Hipotesis.....	97
5.6.1 Uji T.....	97
5.6.2 Uji F.....	98
5.6.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	99
5.7 Pembahasan .....	100
5.7.1 Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Tim Syi’ar . .....	100
5.7.2 Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Tim Syi’ar . .....	102
5.7.3 Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Tim Syi’ar . .....	104
5.7.4 Pengaruh Kompetensi, Motivasi dan Komunikasi Terhadap Kinerja	



**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.

Tim Syi'ar .....	105
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>108</b>
6.1 Kesimpulan.....	108
6.2 Batasan Penelitian .....	110
6.3 Saran .....	112
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>115</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>120</b>



UIN SUSKA RIAU





## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Jumlah Tim Syi'ar Dari Tahun 2022 - 2025 .....	10
Tabel 2. 1 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	35
Tabel 2. 2 Devinisi Operasional Dan Indikator Variabel .....	49
Tabel 3. 1 Tingkat Skala Likert .....	54
Tabel 3. 2 Nilai Cronbachalpha .....	58
Tabel 5. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	69
Tabel 5. 2 Responden Berdasarkan Usia .....	70
Tabel 5. 3 Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	71
Tabel 5. 4 Responden Berdasarkan Latar Belakang Sebagai Tim Syi'ar .....	72
Tabel 5. 5 Rekapitulasi Jawaban Terkait Kinerja .....	73
Tabel 5. 6 Rekapitulasi Jawaban Terkait Kompetensi .....	75
Tabel 5. 7 Rekapitulasi Jawaban Terkait Motivasi .....	78
Tabel 5. 8 Rekapitulasi Jawaban Terkait Komunikasi .....	81
Tabel 5. 9 Tabel Uji Validitas .....	85
Tabel 5. 10 Hasil Uji Reliabilitas .....	88
Tabel 5. 11 Hasil Uji Statistik Kolmogorov-Smirnov .....	90
Tabel 5. 12 Hasil Uji Multikolinearitas .....	91
Tabel 5. 13 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	93
Tabel 5. 14 Hasil Uji Autokorelasi .....	94
Tabel 5. 15 Uji Regresi Linear Berganda .....	95
Tabel 5. 16 Hasil Uji Statistik Parsial (Uji -t) .....	97
Tabel 5. 17 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji -F) .....	98
Tabel 5. 18 Hasil Uji Koefisien Determinasi Simultan (R <sup>2</sup> ) .....	100

### 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.

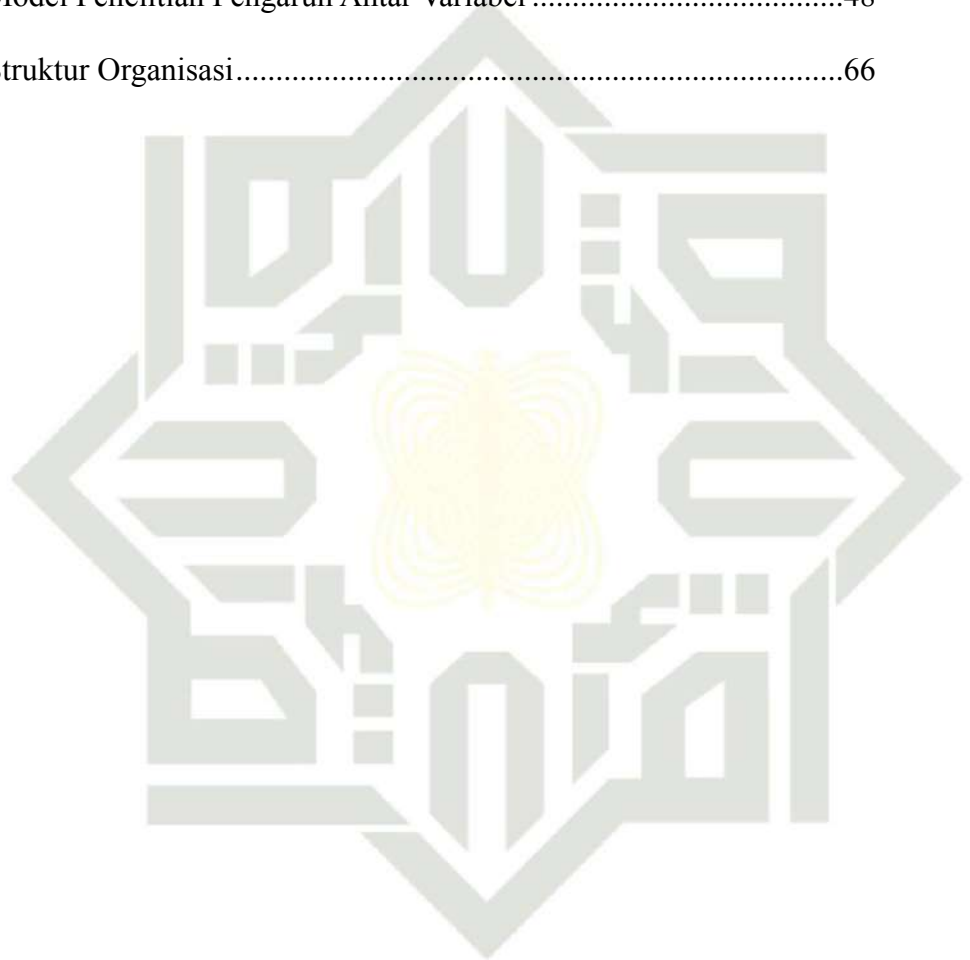


**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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.

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Haji Dan Umroh Dari Tahun 2018 - 2024 .....	3
Gambar 2. 1 Hierarki Kebutuhan Dari Abraham Maslow .....	24
Gambar 2. 2 Model Penelitian Pengaruh Antar Variabel .....	48
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi.....	66



UIN SUSKA RIAU



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	120
Lampiran 2. Tabulasi Data .....	127
Lampiran 3. Hasil Olah Data SPSS.....	136
Lampiran 4. Dokumentasi.....	146

### 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 I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi seperti saat ini, industri perjalanan ibadah, khususnya haji dan umrah, mengalami pertumbuhan yang signifikan. Hal ini ditandai dengan meningkatnya jumlah jamaah yang berangkat setiap tahunnya. Menurut data Kementerian Agama Republik Indonesia, pada tahun 2023, jumlah jamaah haji yang diberangkatkan mencapai 100.000 orang, sementara untuk umrah, diperkirakan lebih dari 1 juta jamaah berangkat setiap tahunnya. Pertumbuhan ini menciptakan persaingan yang ketat di antara biro perjalanan ibadah, termasuk PT. Niat Suci Kebaitullah, yang beroperasi di Pekanbaru.

Dalam industri perjalan ibadah, Tim Syi'ar tidak hanya berfungsi sebagai pembimbing spiritual, tetapi juga sebagai penghubung antara calon jamaah dan perusahaan. Mereka bertanggung jawab untuk memberikan edukasi, membina hubungan, dan memastikan bahwa jamaah memahami proses ibadah yang akan dijalani. Dalam konteks ini, kompetensi, motivasi, dan komunikasi menjadi faktor kunci yang memengaruhi kinerja Tim Syi'ar. Dalam meningkatnya kesadaran jamaah akan pentingnya pembinaan spiritual sebelum menjalankan ibadah. Banyak jamaah yang kini mencari biro perjalanan yang tidak hanya menawarkan paket perjalanan, tetapi juga memberikan pembinaan yang komprehensif. Hal ini menunjukkan bahwa Tim Syi'ar memiliki peran yang semakin penting dalam membentuk

**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.

pengalaman ibadah yang berkualitas.

Industri perjalanan ibadah, khususnya haji dan umrah, mengalami pertumbuhan yang signifikan di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir. Di Kota Pekanbaru, sebagai salah satu pusat aktivitas keagamaan dan ibukota Provinsi Riau, permintaan terhadap layanan perjalanan ibadah semakin meningkat seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya ibadah, serta kemudahan akses informasi melalui media digital. Jumlah jamaah umrah dan haji terus meningkat dari tahun ke tahun, dan tren ini turut mendorong perusahaan penyelenggara ibadah untuk meningkatkan kualitas layanan mereka agar dapat memenuhi ekspektasi jamaah yang semakin kompleks. Dalam konteks ini, PT. Niat Suci Kebaitullah sebagai salah satu biro perjalanan ibadah yang telah memiliki pengalaman panjang, dituntut untuk menjaga dan meningkatkan standar pelayanan, terutama dalam hal pendampingan jamaah oleh Tim Syi'ar yang memiliki peran strategis sebagai pembimbing dan penghubung langsung antara perusahaan dan jamaah selama proses ibadah berlangsung.

Fenomena ini mengindikasikan peningkatan persaingan antar biro perjalanan, kualitas pelayanan tidak lagi hanya bertumpu pada aspek teknis keberangkatan, melainkan juga pada kualitas sumber daya manusia, khususnya kompetensi, motivasi, dan kemampuan komunikasi Tim Syi'ar. Tim Syi'ar tidak hanya bertanggung jawab menyampaikan informasi terkait pelaksanaan ibadah, tetapi juga dituntut mampu membangun hubungan emosional yang baik dengan jamaah, memberikan keteladanan, serta

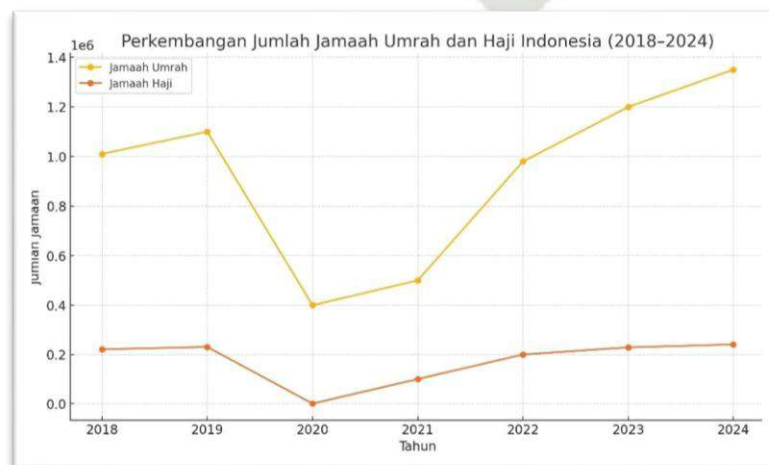
#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

mampu menyelesaikan berbagai persoalan yang muncul di lapangan secara profesional.

Kinerja, yang berasal dari kata *performance*, prestasi kerja, atau penampilan kerja, diartikan sebagai ungkapan kemampuan yang didasari oleh pengetahuan, sikap, keterampilan, motivasi dalam menghasilkan sesuatu. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja yang optimal sesuai dengan potensi yang dimiliki seorang karyawan merupakan hal yang selalu menjadi perhatian para pemimpin organisasi. Dalam konteks Tim Syi'ar, kinerja mencakup kemampuan mereka dalam memberikan bimbingan manasik, menyampaikan informasi, memberikan motivasi dan pendampingan, mengawasi dan menjaga keamanan jamaah, berkomunikasi secara efektif, menjaga kekhusyukan ibadah, serta mengelola administrasi dan pemasaran.

Gambar 1. 1  
Data Haji Dan Umroh Dari Tahun 2018 - 2024





**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.

Sumber : Nahdlatul Ulama.or.id

Berdasarkan observasi yang dilakukan di PT. Niat Suci Kebaitullah, diketahui bahwa meskipun Tim Syi'ar secara rutin mengikuti pelatihan yang diselenggarakan oleh perusahaan, masih terdapat perbedaan yang mencolok dalam tingkat kompetensi antar anggota tim. Perbedaan ini terutama dipengaruhi oleh latar belakang pendidikan dan pengalaman masing-masing individu. Sebagian anggota Tim Syi'ar memiliki latar belakang sebagai ustadz atau pendidik agama, yang menjadikan mereka lebih siap dalam hal pemahaman syariat dan praktik ibadah. Namun, terdapat pula anggota yang berasal dari profesi lain seperti guru, dosen, pegawai negeri sipil (PNS), hingga ibu rumah tangga yang tidak semua memiliki kapasitas pemahaman keagamaan yang memadai. Hal ini berpotensi memengaruhi kualitas pembinaan dan pendampingan kepada jamaah selama proses pelaksanaan ibadah. Berdasarkan data internal perusahaan, terlihat bahwa Tim Syi'ar yang memiliki latar belakang pendidikan agama cenderung mendapatkan respons yang lebih positif dari jamaah, khususnya dalam hal penyampaian materi manasik dan pendampingan spiritual.

Selain kompetensi, motivasi kerja Tim Syi'ar juga menunjukkan dinamika yang beragam. Motivasi mereka dipengaruhi oleh dua faktor utama, yakni motivasi finansial dan non-finansial. Dari sisi finansial, perusahaan memberikan insentif berupa bonus atau hujroh yang biasanya dikaitkan dengan jumlah jamaah yang berhasil dibimbing. Sementara itu, motivasi non-finansial banyak didorong oleh rasa kepuasan spiritual, akses

**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.

terhadap pelatihan, serta kesempatan untuk menjalankan ibadah sambil bekerja. Beberapa anggota bahkan menunjukkan motivasi intrinsik yang kuat karena merasa memiliki tanggung jawab moral terhadap keberhasilan ibadah jamaah. Di sisi lain, sistem komunikasi internal perusahaan masih menghadapi tantangan yang perlu segera ditangani. Struktur organisasi yang berjenjang menyebabkan penyampaian informasi penting harus melalui beberapa tingkat koordinasi, yang tidak jarang menimbulkan keterlambatan atau ketidak lengkapan informasi di lapangan. Keterbatasan ini dapat berdampak langsung terhadap efektivitas Tim Syi'ar dalam memberikan pelayanan, sehingga perlu adanya evaluasi terhadap pola komunikasi agar kinerja Tim Syi'ar dapat berjalan secara optimal.

Dalam pengelolaan perusahaan jasa perjalanan ibadah, kinerja sumber daya manusia menjadi faktor penentu utama dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada jamaah. Penelitian yang dilakukan oleh Nurul Almadani (2020) pada PT. Dongan Sahuta Tour Travel di Bali menunjukkan bahwa masih adanya pendidikan sumberdaya manusia yang rendah, tingginya tingkat pergantian karyawan (turnover), serta lemahnya kompetensi dan komitmen organisasi berdampak langsung terhadap menurunnya kinerja karyawan, sehingga memerlukan dorongan motivasi kerja sebagai variabel yang memediasi peningkatan kinerja. Sementara itu, penelitian oleh Mustofa Purnama Aji (2023) pada PT. Saudi Patria Wisata Kota Metro juga menemukan bahwa meskipun perusahaan telah memiliki legalitas resmi dan jaringan cabang nasional, masih terdapat tantangan



#### 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.

dalam membangun kepercayaan masyarakat karna kurangnya minat masyarakat untuk menunggu waktu haji yang lama, mempercepat informasi ibadah, serta memenuhi ekspektasi jamaah terhadap pelayanan. Dalam hal ini, kinerja karyawan yang meliputi loyalitas, kemampuan komunikasi, dan semangat kerja menjadi representasi langsung dari kualitas pelayanan biro travel. Kedua fenomena tersebut menunjukkan bahwa kompetensi, motivasi, dan komunikasi bukan hanya faktor penunjang, melainkan merupakan fondasi utama dalam meningkatkan kinerja SDM di sektor perjalanan ibadah haji dan umrah.

Menurut (Spencer 2019), kompetensi merupakan kemampuan individu dalam mengaplikasikan pengetahuan, keterampilan, serta sikap untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Dengan adanya kompetensi yang baik dari tenaga kerja diharapkan para tenaga kerja mampu dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab dari pekerjaan yang diberikan. Sehingga, penyelesaian pekerjaan dapat selesai dan berhasil dengan efektif serta tepat waktu. Dalam konteks tim syi'ar, kompetensi meliputi pemahaman mengenai regulasi perjalanan, keterampilan dalam menangani jamaah, serta kemampuan menyelesaikan berbagai permasalahan yang muncul selama perjalanan ibadah.

Selain kompetensi, motivasi juga memainkan peranan penting dalam menentukan tingkat kinerja seorang tim syi'ar. Motivasi merupakan dorongan internal yang mendorong individu untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut (Hasibuan 2019) menyatakan bahwa motivasi adalah daya





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

pendorong yang membangkitkan semangat kerja individu agar dapat bekerja secara efektif dan selaras untuk mencapai kepuasan kerja. Pentingnya motivasi karena dengan adanya motivasi manajer dapat memberikan suatu arahan pada bawahannya untuk dikerjakan dengan baik dan terintegrasi kepada tujuan yang diinginkan. Motivasi mempersoalkan bagaimana caranya mengarahkan daya dan potensi karyawan dalam mewujudkan tujuan yang ditentukan. Dalam konteks tim syi'ar, motivasi yang tinggi dapat mendorong mereka untuk memberikan pelayanan terbaik kepada jama'ah, memiliki semangat kerja yang tinggi, serta meningkatkan inisiatif dalam menangani berbagai kendala yang mungkin terjadi selama perjalanan.

Selanjutnya faktor komunikasi juga sangat berpengaruh terhadap kinerja seorang tim syi'ar. Komunikasi adalah proses penyampaian informasi dari satu pihak ke pihak lain. Menurut (Effendi 2020) menyatakan bahwa komunikasi mempunyai banyak makna namun dari sekian banyak definisi dapat disimpulkan secara lengkap dengan maknanya yang hakiki yaitu komunikasi adalah proses penyampaian pesan yang bertujuan memengaruhi sikap, pendapat, atau perilaku, baik langsung secara langsung maupun melalui media. Dalam sebuah organisasi, komunikasi yang baik dapat memperlancar alur kerja, mengurangi kesalah pahaman, dan meningkatkan koordinasi antar anggota tim. Jika anggota organisasi memahami hal ini, maka perbedaan yang dapat menghambat atau ketidak pahaman di antara anggota dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka dapat diminimalkan, sehingga konflik dapat diredakan. Bagi



#### 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.

seorang tim syi'ar, kemampuan komunikasi yang baik akan sangat membantu dalam memberikan arahan kepada jama'ah, menangani keluhan, serta memastikan bahwa informasi penting tersampaikan dengan jelas. Oleh karena itu, penting bagi setiap individu yang terlibat dalam organisasi untuk mempelajari dan memahami komunikasi organisasi, karena komunikasi yang efektif adalah kunci untuk mencapai tujuan organisasi.

Kinerja tim syi'ar secara umum dinilai sudah baik oleh manajemen PT. Niat Suci Kebaitullah. Namun, tantangan utama yang muncul berasal dari aspek koordinasi antar divisi, seperti tim *handling* domestik dan tim syi'ar, yang dapat mempengaruhi kelancaran pelayanan. Kendala ini bukan karena lemahnya kinerja individu, tetapi karena belum optimalnya sistem komunikasi dan sinergi tim.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Hermawati 2022) menunjukkan bahwa kompetensi, motivasi, dan komunikasi berkorelasi kuat dengan peningkatan kinerja karyawan. Adapun penelitian yang dilakukan oleh (Fajri & Konadi 2022) juga mengemukakan terdapat pengaruh secara simultan aspek motivasi kerja, komunikasi dan kompetensi terhadap kinerja. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa peningkatan ketiga faktor tersebut akan berdampak langsung pada kinerja tim syi'ar, yang pada akhirnya akan berkontribusi terhadap keberhasilan perjalanan ibadah dan kepuasan jama'ah. Dengan adanya kompetensi yang baik, karyawan akan mampu menjalankan tugasnya dengan lebih efektif dan efisien. Motivasi yang tinggi juga akan mendorong karyawan untuk bekerja lebih baik dan berprestasi.

**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.

Sementara itu, komunikasi yang baik akan memperlancar arus informasi diantara karyawan dan meminimalisir terjadinya kesalahpahaman.

Penelitian ini bertujuan untuk mengisi gap pengetahuan mengenai pengaruh ketiga faktor tersebut terhadap kinerja Tim Syi'ar. Dengan memahami hubungan ini, diharapkan perusahaan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan jamaah, serta memperkuat posisi mereka di pasar yang semakin kompetitif. Penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan wawasan yang lebih dalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja Tim Syi'ar, yang merupakan garda terdepan dalam memberikan pelayanan kepada jamaah.

Sejalan dengan fenomena dan permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, maka penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna menganalisis sejauh mana pengaruh kompetensi, motivasi, dan komunikasi terhadap kinerja Tim Syi'ar pada PT. Niat Suci Kebaitullah. Tim Syi'ar memiliki peran strategis dalam membimbing dan mendampingi jamaah selama proses pelaksanaan ibadah, sehingga kualitas kinerjanya berkontribusi langsung terhadap kepuasan jamaah dan citra perusahaan. Di tengah meningkatnya dinamika pelayanan ibadah dan persaingan biro perjalanan di Kota Pekanbaru, perusahaan dituntut untuk membangun tim kerja yang tidak hanya unggul dari sisi keilmuan dan pengalaman, tetapi juga memiliki semangat kerja dan kemampuan komunikasi yang baik. Oleh karena itu, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia,



#### 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.

serta menjadi dasar pertimbangan strategis bagi manajemen perusahaan dalam meningkatkan kinerja dan efektivitas Tim Syi'ar secara menyeluruh.

Tabel 1. 1  
Data Jumlah Tim Syi'ar Dari Tahun 2022 - 2025

No	Tahun	Jumlah tim syi'ar	Keterangan
1.	2022	113	Aktif
2.	2023	130	Aktif
3.	2024	90	Aktif
4.	2025	60	Aktif
Total		393	

Sumber : PT. Niat Suci Kebaitullah, 2025

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **"Pengaruh Kompetensi, Motivasi, Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Tim Syi'ar Pada Perjalanan Ibadah Di PT. Niat Suci Kebaitullah."** Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja Tim Syi'ar, serta memberikan kontribusi teoritis dan praktis dalam pengembangan strategi pengelolaan sumber daya manusia, khususnya dalam konteks pelayanan perjalanan ibadah. Dengan melakukan analisis terhadap ketiga variabel tersebut secara simultan maupun parsial, diharapkan dapat ditemukan rekomendasi yang relevan dan aplikatif bagi pihak manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan ibadah yang profesional, efektif, dan berorientasi pada kepuasan jamaah.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara kompetensi terhadap kinerja tim syi'ar di PT. Niat Suci Kebaitullah?
2. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara motivasi terhadap kinerja tim syi'ar di PT. Niat Suci Kebaitullah?
3. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara komunikasi terhadap kinerja tim syi'ar di PT. Niat Suci Kebaitullah?
4. Apakah terdapat pengaruh simultan antara kompetensi, motivasi dan komunikasi terhadap kinerja tim syi'ar di PT. Niat suci Kebaitullah?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh yang signifikan antara kompetensi terhadap kinerja tim syi'ar di PT. Niat Suci Kebaitullah.
2. Untuk mengetahui pengaruh yang signifikan antara motivasi terhadap kinerja tim syi'ar di PT. Niat Suci Kebaitullah.
3. Untuk mengetahui pengaruh yang signifikan antara komunikasi terhadap kinerja tim syi'ar di PT. Niat Suci Kebaitullah.
4. Untuk mengetahui pengaruh simultan antara kompetensi, motivasi dan komunikasi terhadap kinerja tim syi'ar di PT. Niat suci Kebaitullah.



**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.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Beirdasarkan tujuan peineilitian yang telah dikeimukakan diatas, maka peineilitian ini diharapkan dapat meimbeiri manfaat keipada para peimbaca. Adapun manfaat peineilitian ini seibagai beirikut :

### 1. Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini bertujuan untuk menambah wawasan dan memperkaya kajian ilmiah di bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya mengenai pengaruh kompetensi, motivasi dan komunikasi terhadap kinerja tim syi'ar. Dengan meneliti kasus pada PT. Niat Suci Kebaitullah yang bergerak di bidang perjalanan ibadah, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori-teori MSDM yang aplikatif, serta memperluas pemahaman tentang bagaimana ketiga faktor tersebut berkontribusi dalam pencapaian kinerja individu di sektor jasa keagamaan. Penelitian ini juga dapat menjadi landasan bagi pengembangan model manajerial yang lebih efektif dalam mengelola sumber daya manusia, terutama pada organisasi berbasis pelayanan spiritual dan ibadah.

### 2. Akademis

Secara akademis, penelitian ini disusun sebagai bagian dari pemenuhan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Selain sebagai bentuk tanggung jawab akademik, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

referensi bagi mahasiswa, dosen, dan pihak akademik lainnya yang ingin melakukan kajian lebih lanjut mengenai keterkaitan antara kompetensi, motivasi, komunikasi, dan kinerja dalam konteks organisasi jasa, khususnya dalam industri perjalanan ibadah.

### 3. Praktis

Secara praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi dan masukan yang berguna bagi manajemen PT. Niat Suci Kebaitullah dalam meningkatkan kinerja tim syi'ar mereka. Penelitian ini dapat menjadi acuan dalam merumuskan strategi pengembangan kompetensi, peningkatan motivasi kerja, dan perbaikan sistem komunikasi internal agar tercipta pelayanan ibadah yang optimal. Selain itu, penelitian ini juga dapat dimanfaatkan oleh perusahaan sejenis di industri pariwisata religi dalam upaya peningkatan kualitas layanan melalui pendekatan manajemen sumber daya manusia yang lebih sistematis dan profesional.

## 1. Sistematika Penulisan

Dalam pembahasan proposal penelitian ini penulis akan menguraikan kedalam 6 (enam) bab yaitu sebagai berikut:

### BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini penulis akan menjabarkan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan tentang teori - teori yang mendukung



**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.

penelitian ini dan juga berisi tentang referensi yang dianggap representatif dalam bidang pembahasan dan teori - teori yang relevan untuk menjelaskan variabel – variabel yang akan diteliti (terdiri dari kerangka pikir dan hipotesis).

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini akan dibahas mengenai metodologi penelitian yang terdiri dari lokasi dan waktu penulisan, metode pengumpulan data, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, metode analisis dan definisi operasional.

### **BAB IV : GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN**

Bab ini penulis akan menjelaskan sejarah-sejarah singkat tentang tempat penelitian, profil perusahaan, visi misi organisasi, bagian-bagian organisasi dan struktur organisasi.

### **BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Uraian secara umum tentang hasil penelitian dan pembahasan berupa menganalisa hasil penelitian berdasarkan fakta dan data dengan menggunakan metode yang telah ditentukan.

### **BAB VI : PENUTUP**

Berisikan kesimpulan yang merupakan ringkasan dari hasil penelitian pembahasan dan saran atau pun rekomendasi yang merupakan pernyataan dari peneliti mengenai perbaikan yang perlu dilakukan dimasa yang akan datang terkait dengan permasalahan penelitian.



#### 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 II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1 Teori Kinerja

Menurut Bernardin dan Russell (1993), kinerja (performance) merupakan hasil kerja yang dapat diukur secara objektif dan berkaitan langsung dengan pencapaian efektivitas serta efisiensi dalam melaksanakan tugas. Kinerja bukan hanya dilihat dari banyaknya pekerjaan yang diselesaikan (kuantitas), tetapi juga sejauh mana pekerjaan tersebut dilakukan dengan benar, tepat waktu, dan memberikan nilai tambah bagi organisasi (kualitas). Efektivitas mengacu pada tingkat pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, sedangkan efisiensi berkaitan dengan pemanfaatan sumber daya secara optimal untuk menghasilkan output terbaik. Oleh karena itu, kinerja dipahami sebagai kontribusi nyata individu terhadap tujuan organisasi melalui serangkaian perilaku kerja yang terukur.

Lebih lanjut, Bernardin dan Russell menekankan bahwa pengukuran kinerja harus dilakukan secara sistematis dan terfokus pada hasil, bukan hanya pada proses kerja. Penilaian kinerja yang efektif harus mencerminkan standar tertentu yang telah ditetapkan organisasi, sehingga setiap individu dapat dievaluasi secara adil dan proporsional. Dalam konteks ini, indikator kinerja mencakup aspek seperti kuantitas kerja, kualitas hasil, keandalan, inisiatif, dan kerja sama tim. Teori ini relevan digunakan dalam organisasi jasa, termasuk biro perjalanan ibadah seperti haji dan umrah, di mana kinerja sumber daya manusia secara langsung memengaruhi kualitas pelayanan kepada pelanggan.



#### 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 menerapkan pendekatan Bernardin & Russell, organisasi dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki serta merancang strategi pengembangan karyawan secara tepat sasaran.

### 2.1.1 Kinerja

Kinerja berasal dari kata *performance*, prestasi kerja atau penampilan kerja (*performance*) diartikan sebagai ungkapan kemampuan yang didasari oleh pengetahuan, sikap, dan ketrampilan dan motivasi dalam menghasilkan sesuatu. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja adalah pencapaian yang optimal sesuai dengan potensi yang dimiliki seorang karyawan merupakan hal yang selalu menjadi perhatian para pemimpin organisasi.

Menurut (Mangkunegara 2017) mendefinisikan kinerja sebagai hasil kerja atau prestasi kerja, baik dalam bentuk kualitas maupun kuantitas, yang dicapai oleh anggota tim sumber daya manusia dalam suatu periode waktu tertentu ketika menjalankan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepada mereka.

Menurut (Kasmir 2019) mengemukakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam periode tertentu. Menurut (Kasmir 2019) ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai, 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. Kemampuan dan keahlian

Kemampuan atau keterampilan yang dimiliki seseorang dalam menjalankan suatu pekerjaan. Semakin tinggi kemampuan dan keahlian yang dimiliki, semakin mampu mereka untuk menyelesaikan tugas dengan tepat sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

b. Pengetahuan

Pemahaman mengenai pekerjaan. Seseorang yang memiliki pemahaman yang baik tentang pekerjaan akan menghasilkan kinerja yang baik, begitu pula sebaliknya.

c. Rancangan kerja

Rencana kerja yang akan membantu karyawan mencapai tujuan dengan lebih mudah.

d. Kepribadian

Sifat atau karakteristik individu. Setiap orang memiliki sifat atau karakter yang berbeda-beda. Individu yang memiliki sifat atau karakter yang positif akan cenderung melaksanakan tugas dengan sungguh-sungguh dan bertanggung jawab, sehingga hasil kerjanya juga akan baik. Sebaliknya, bagi karyawan yang memiliki sifat atau karakter negatif, cenderung akan kurang serius dan kurang bertanggung jawab dalam bekerja, yang pada akhirnya akan memengaruhi kualitas kerja 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.

e. Motivasi kerja

Pendorong yang mendorong seseorang untuk menjalankan tugasnya. Ketika seorang karyawan memiliki motivasi yang kuat, baik itu berasal dari dalam dirinya sendiri maupun dari luar, seperti dari perusahaan tempat ia bekerja, maka ia akan termotivasi untuk melaksanakan tugas dengan baik.

f. Kepemimpinan

Tindakan seorang pemimpin dalam mengatur, mengelola, dan memberikan instruksi kepada bawahannya untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan kepada mereka.

g. Gaya kepemimpinan

Cara atau sikap seorang pemimpin dalam menghadapi atau memberikan instruksi kepada bawahannya.

h. Budaya organisasi

Kebiasaan-kebiasaan atau aturan-aturan yang berlaku dan menjadi bagian dari budaya organisasi atau perusahaan.

i. Kepuasan kerja

Perasaan sukacita atau kebahagiaan, baik sebelum maupun setelah menyelesaikan suatu pekerjaan.

j. Lingkungan kerja

Kondisi di sekitar area kerja. Lingkungan kerja mencakup ruang, tata letak, fasilitas, dan interaksi antar rekan kerja.



#### 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.

#### k. Loyalitas

Komitmen karyawan untuk tetap bekerja dan mendukung perusahaan tempat mereka bekerja, yang ditunjukkan dengan terus bekerja dengan penuh dedikasi meskipun kondisi perusahaan sedang tidak menguntungkan.

#### l. Komitmen

Ketaatan karyawan dalam mengikuti kebijakan atau aturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan dalam menjalankan tugasnya.

#### m. Disiplin kerja

Kerja keras yang diperlihatkan oleh karyawan dalam menjalankan tugas mereka dengan sungguh-sungguh. Disiplin kerja ini mencakup aspek seperti ketepatan waktu, misalnya datang tepat waktu, serta ketaatan dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan instruksi yang diberikan. Tingkat disiplin karyawan ini akan berdampak pada kualitas kinerja mereka.

Menurut (Kasmir 2019) indikator kinerja adalah kriteria yang digunakan untuk menilai keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Indikator kinerja menurut kasmir adalah :

- a. Kualitas
- b. Kuantitas
- c. Waktu
- d. Ketepatan waktu



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

### 2.1.2 Kompetensi

Kompetensi adalah kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas berdasarkan keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh lingkungan kerja karyawan dalam suatu perusahaan. Menurut (Yasin 2020) Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandas atas keterampilan dan pengetahuan serta ditunjang oleh sikap kerja yang dibutuhkan dalam pelaksanaan tugas.

Kompetensi dapat meningkatnya kinerja apabila pegawai memiliki kompetensi yang baik berupa sikap yang profesional, misalnya terjalinnya hubungan kerja sama dengan rekan kerja dalam menyelesaikan suatu pekerjaan sehingga mendapatkan hasil yang lebih maksimal dan mampu menjadi seorang pegawai yang bisa diandalkan. Sehingga peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa Kompetensi dapat didefinisikan sebagai kemampuan seseorang untuk mencapai hasil yang memuaskan ditempat kerja pada berbagai tingkat, mengidentifikasi karakteristik, tingkatan keahlian, pengetahuan, dan keterampilan yang diperlukan agar tugas dan tanggung jawab dapat dilakukan secara efektif sesuai dengan standar kualitas profesional di tempat kerja, sehingga mencapai standar kualitas professional di tempat kerja.

Adapun menurut (Wibowo 2017) menyebutkan bahwa kompetensi



### 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.

ialah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Oleh karena itu, kompetensi juga sebagai pengetahuan yang mencerminkan sebagai profesionalisme dalam suatu bidang tertentu. Dengan indikator kompetensi sebagai berikut :

#### 1. Pengetahuan (*Knowledge*)

Pengetahuan yang berkaitan dengan pekerjaan ialah :

- a. Mengetahui dan memahami pengetahuan dibidang masing-masing
- b. Mengetahui pengetahuan yang berhubungan dengan peraturan, prosedur, teknik yang baru dalam instituti pemerintah.

#### 2. Keterampilan (*Skill*)

- a. Kemampuan dalam berkomunikasi dengan baik secara tulisan.
- b. Kemampuan berkomunikasi dengan jelas secara lisan.

#### 3. Sikap (*Attitude*)

- a. Memiliki kemampuan dalam berkomunikasi dalam berkeaktifitas dalam bekerja.
- b. Adanya semangat kerja yang tinggi.

Michael Zwell dalam (Wibowo 2017) mengemukakan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kecakapan kompetensi seseorang 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.

1. Keyakinan dan Nilai-nilai

Keyakinan seseorang tentang diri sendiri maupun orang lain sangat mempengaruhi perilaku mereka. Jika seseorang percaya bahwa mereka tidak kreatif dan inovatif, mereka tidak akan berusaha untuk mencari cara baru atau berbeda dalam melaksanakan sesuatu.

2. Keyakinan dan Nilai-nilai

Keterampilan memiliki peran penting dalam sebagian besar kompetensi. Pengembangan kompetensi secara spesifik dapat memberikan dampak positif pada budaya organisasi serta kompetensi individu.

3. Pengalaman

Keahlian dalam banyak kompetensi membutuhkan pengalaman dalam mengelola orang. Pengalaman merupakan elemen penting dari kompetensi, namun untuk menjadi ahli, pengalaman saja tidaklah cukup.

4. Karakteristik kepribadian

Kepribadian adalah salah satu faktor yang sulit diubah dengan mudah. Tidak bijaksana untuk mengharapkan seseorang meningkatkan kompetensinya dengan mengubah kepribadiannya.

5. Motivasi

Motivasi adalah salah satu faktor dalam kompetensi yang dapat diubah. Dengan memberikan dorongan, apresiasi atas pekerjaan

**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.

bawahan, serta pengakuan dan perhatian individual dari atasan, motivasi seseorang dapat meningkat secara positif.

#### 6. Isu Emosional

Hambatan emosional dapat menghalangi penguasaan kompetensi. Ketakutan membuat kesalahan, rasa malu, atau perasaan tidak disukai cenderung mengurangi motivasi dan inisiatif.

#### 7. Kemampuan Intelektual

Kompetensi bergantung pada pemikiran kognitif, seperti pemikiran konseptual dan analitis. Salah satu faktor yang dapat meningkatkan kecakapan dalam kompetensi adalah pengalaman.

#### 8. Budaya Organisasi

Budaya organisasi memengaruhi kompetensi sumber daya manusia dalam berbagai kegiatan, seperti praktik rekrutmen, sistem penghargaan, pengambilan keputusan, filosofi organisasi, komitmen, dan sebagainya.

### 2.1.3 Motivasi

Motivasi berasal dari bahasa latin “*movere*” yang berarti dorongan atau menggerakkan. Motivasi (*Motivation*) didalam manajemen hanya ditunjukan pada sumber daya manusia umumnya dan bawahan khususnya. Motivasi membahas bagaimana cara mengarahkan ataupun menggerakkan daya dan potensi bawahan, agar mau bekerja secara produktif serta berhasil dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

Teori motivasi menurut (Maslow 2017) menjelaskan bahwa setiap manusia memiliki kebutuhan needs (kebutuhan, dorongan, *intrinsic* dan *extrinsic factor*). Yang kemunculannya sangat tergantung dari kepentingan individu. Dengan kenyataan ini, kemudian Maslow mengembangkan hierarki kebutuhan *needs hierarchy theory* untuk menjawab tentang tingkatan kebutuhan manusia tersebut.

Menurut (Maslow 2017), jenjang kebutuhan manusia sebagai karyawan dari yang terendah hingga yang tertinggi ialah :

- Kebutuhan fisiologis atau kebutuhan pokok (*physiological needs*).
- Kebutuhan akan rasa aman (*safety needs*).
- Kebutuhan untuk bersosialisasi (*social / affiliation needs*).
- Kebutuhan penghargaan (*esteem needs*).
- Kebutuhan aktualisasi diri (*self-actualitation needs*).



Gambar 2. 1 Hierarki Kebutuhan Dari Abraham Maslow

Didalam memotivasi karyawan, manajer harus mengetahui motif dan





### 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.

motivasi yang diinginkan karyawan. Peterson dan Plowman mengatakan didalam buku (Hasibuan 2019) menyebutkan beberapa faktor pendorong seseorang untuk bekerja :

- a. Keinginan untuk hidup (*the desire to live*)
- b. Keinginan untuk suatu posisi (*the desire for position*)
- c. Keinginan akan kekuasaan (*the desire for power*)
- d. Keinginan akan pengakuan (*the desire for recognition*)

Adapun G.R. Terry mengemukakan bahwa motivasi adalah keinginan yang terdapat pada diri seseorang individu yang mendorong melakukan tindakan-tindakan. Menurut G.R. teori motivasi terlihat dalam dua segi yang berbeda yaitu :

- a. Dilihat dari segi dinamis, motivasi terlihat sebagai sesuatu usaha yang positif dalam menggerakkan, mengarahkan, dan mengerahkan daya serta potensi tenaga kerja agar secara produktif berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan yang ditetapkan.
- b. Jika dilihat dari segi statis, motivasi akan terlihat bagaikan kebutuhan sekaligus sebagai perangsang untuk dapat menggerakkan dan mengarahkan tenaga kerja agar bertindak secara produktif dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Pentingnya motivasi adalah karena motivasi yang menyebabkan dan mendukung perilaku manusia agar mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal. Motivasi semakin penting karena dengan motivasi



#### 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.

pekerjaan yang diberikan pimpinan dikerjakan dengan baik dan terintegrasi ke arah tujuan yang diinginkan organisasi.

Selanjutnya adapun tujuan dari pemberian motivasi. Menurut (Hasibuan 2019) tujuan dari motivasi antara lain sebagai berikut :

- a. Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan.
- b. Meningkatkan produktifitas kerja karyawan.
- c. Mempertahankan kestabilan karyawan perusahaan.
- d. Meningkatkan kedisiplinan karyawan.
- e. Mengefektifkan pengadaan karyawan.
- f. Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik.
- g. Meningkatkan loyalitas, kreatifitas dan partisipasi karyawan.
- h. Meningkatkan tingkat kesejahteraan karyawanMempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas- tugasnya.
- i. Meningkatkan efektifitas penggunaan alat-alat dan bahan baku.

(Syahyuti 2010) motivasi merupakan pemberian daya dorongan diri seseorang untuk melakukan pekerjaan dengan baik. Motivasi juga merupakan suatu dorongan yang menggerakkan seseorang untuk ikut serta dalam mencapai tujuan yang telah di tetapkan. Ada lima indikator motivasi menurut (Syahyuti 2010) adalah :

- a. Dorongan untuk mencapai tujuan

Seseorang mempunyai motivasi kerja yang tinggi akan memiliki dorongan yang kuat untuk mencapai kinerja yang maksimal sehingga berdampak kepada tujuan organisasi.

#### 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. Semangat kerja

Merupakan keadaan psikologis yang baik apabila semangat kerja tersebut menimbulkan rasa senang yang mendorong seseorang untuk bekerja.

#### c. Inisiatif kreatifitas

Menjadi sebuah kekuatan atau kemampuan seseorang karyawan atau pegawai untuk memulai atau meneruskan suatu pekerjaan dengan penuh energi tanpa ada dorongan dari orang lain atau atas kehendak diri sendiri.

#### d. Kreatifitas

Merupakan kemampuan seseorang pegawai atau karyawan untuk menemukan hubungan baru dan membuat kombinasi baru agar dapat menemukan hal baru.

#### e. Rasa tanggung jawab

Merupakan sikap individu seorang pegawai atau karyawan yang mempunyai motivasi kerja yang baik akan memiliki tanggung jawab terhadap pekerjaan yang mereka lakukan sehingga pekerjaan tersebut mampu diselesaikan secara tepat waktu.

### 2.1.4 Komunikasi

Komunikasi adalah proses penyampaian informasi baik ide maupun pengertian dari individu kepada individu lainnya dengan harapan individu tersebut dapat menginterpretasikannya sesuai dengan tujuan dari





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

disampaikannya informasi. Menurut (Arianty 2018) mendefinisikan komunikasi sebagai proses penyampaian dan penerimaan pesan dari satu orang kepada orang lain, baik langsung maupun tidak langsung, secara tertulis, lisan maupun Bahasa non-verbal.

Adapun menurut (Umam 2012) komunikasi merupakan segala sesuatu bentuk interaksi dengan orang lain yang berupa percakapan biasa, membujuk, mengajar dan negosiasi. Dilihat dari pengertian diatas maka komunikasi bisa diartikan sebagai bentuk interaksi yang digunakan dalam memberitahukan ataupun menyampaikan informasi ke pihak lain berupa percakapan atau gagasan guna mendapatkan pengertian yang sama.

Salah stau keterampilan yang harus dimiliki seseorang dalam suatu organisasi adalah berkomunikasi secara efektif. Fungsi komunikasi dalam organisasi merupakan serana untuk memadukan tugas-tugas yang terorganisasi. Ada empat fungsi komunikasi dalam organisasi antara lain sebagai pengawasan, memotivasi, pengungkapan emosi, dan informasi.

#### a. Motivasi

Dengan memberikan pengawsan dan penjelasan kepada para karyawan tentang apa yang harus dilakukan ataupun dikerjakan serta memberitahukan bagaimana karyawan dapat berprestasi sehingga dapat merangsang dorongan bagi karyawan untuk melaksanakan tugas dengan baik serta lebih giat dalam bekerja dan menuntut komunikasi 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.

b. Pengungkapan emosi

Komunikasi yang terjadi dalam organisasi tersebut merupakan mekanisme yang mendasar pada masing-masing individu atau kelompok dalam organisasi tersebut menunjukkan rasa kecewa dan kepuasannya.

c. Informasi

Melalui kegiatan komunikasi dapat memberikan informasi kepada individu atau kelompok dalam pengambilan keputusan.

Komunikasi adalah penyampaian pesan yang disampaikan oleh pengirim ke penerima pesan melalui media komunikasi yang tepat. Ada tiga bentuk komunikasi dalam organisasi antara lain komunikasi tertulis, komunikasi lisan dan komunikasi Non-verbal.

a. Komunikasi tertulis

Meliputi salah satu penyampaian pesan melalui berbagai bentuk surat, memo, laporan berkala organisasi, pengumuman di bulletin, dan alat lain yang digunakan untuk mengirimkannya melalui kata-kata atau simbol tertulis. Komunikasi memiliki manfaat, yaitu pengirim atau penerima memiliki bukti pesan, pesan dapat disimpan dalam waktu yang tidak terbatas, dapat digunakan untuk relatif Panjang

b. Komunikasi pesan

Meliputi komunikasi lisan dapat dilakukan dalam bentuk pertemuan

**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.

tatap muka antara dua orang atau lebih dalam suatu organisasi, secara formal atau tidak formal, dan dapat juga dilaksanakan secara terencana atau kebetulan

c. Komunikasi Non-verbal

Meliputi seluruh pesan yang di sampaikan secara tidak tertulis meliputi gerakan tubuh, kontak mata, ekspresi wajah, dan lain sebagainya yang merupakan isyarat Non-verbal yang dapat dipahami secara jelas oleh penerima pesan.

Komunikasi sangat penting dilakukan dalam organisasi, karena menyangkut penyampaian pesan penting yang akan digunakan sebagai informasi didalam organisasi. Komunikasi juga semakin penting ketika penyampaian dan penerimaan nya berjalan dengan baik, sehingga alur informasi dapat mencapai target serta tepat waktu.

Menurut (Muhammad 2021) komunikasi ialah sebagai sebuah pembicaraan atau saling tukar menukar percakapan dan pendapat sehingga akan terjalin terus kebersamaan dan kekompakan. Ada lima indikator komunikasi menurut (Muhammad 2021) yang menyatakan sebagai berikut :

a. Jelas

Komunikasi yang jelas akan membuat orang lain akan mengerti maksud yang di bicarakan.

b. Tepat

Komunikasi juga harus tepat jangan sampai berkomunikasi dengan orang lain memberikan informasi yang kurang tepat.





#### 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. Konteks

Komunikasi yang baik harus berada di dalam konteks pembahasan yang dibutuhkan.

#### d. Pengaluran

Alur komunikasi harus diatur jangan berkomunikasi secara cepat karena bisa membuat orang lain tidak memahami komunikasi yang dilakukan.

#### e. Kebudayaan

Komunikasi juga harus di sesuaikan dengan budaya karyawan dengan menggunakan logat dan bahasa yang di mengerti keduanya.

## 2.2 Pengaruh Antar Variabel

### 2.2.1 Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja

Kompetensi merupakan fondasi utama bagi individu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif. Dalam konteks kinerja tim, kompetensi anggota tim menjadi faktor krusial yang menentukan kualitas dan efisiensi hasil kerja. Kompetensi mencakup pengetahuan, keterampilan, dan atribut pribadi yang memungkinkan seseorang untuk melakukan pekerjaan dengan standar yang ditetapkan (Hasibuan 2019). Tim syi'ar yang anggotanya memiliki kompetensi tinggi dalam pemahaman ibadah, kemampuan manajerial, dan keterampilan interpersonal, akan lebih mampu memberikan pelayanan prima kepada jamaah.

#### 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.

Penelitian terdahulu banyak menunjukkan hubungan positif antara kompetensi dan kinerja. Misalnya, studi oleh (Yanti 2019) menemukan bahwa peningkatan kompetensi karyawan berkorelasi signifikan dengan peningkatan kinerja individu dan organisasi. Dalam sektor pelayanan, seperti perjalanan ibadah, kompetensi tim syi'ar dalam mengelola logistik, memberikan bimbingan spiritual, dan menangani situasi darurat secara profesional akan secara langsung meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan jamaah, yang merupakan indikator kunci kinerja tim. Oleh karena itu, dapat diasumsikan bahwa kompetensi yang dimiliki oleh anggota tim syi'ar akan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tim syi'ar.

#### 2.2.2 Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja

Motivasi adalah dorongan psikologis yang menggerakkan individu untuk bertindak dan mencapai tujuan tertentu (Hasibuan 2019). Dalam lingkungan kerja, motivasi karyawan sangat penting karena memengaruhi tingkat usaha, dedikasi, dan persistensi dalam menyelesaikan tugas. Karyawan yang termotivasi cenderung menunjukkan inisiatif yang lebih tinggi, komitmen yang kuat, dan keinginan untuk melampaui ekspektasi.

Dalam konteks tim syi'ar pada perjalanan ibadah, motivasi memiliki peran sentral. Anggota tim yang termotivasi tidak hanya akan menjalankan tugas-tugas rutin, tetapi juga akan berupaya memberikan pelayanan terbaik dengan penuh keikhlasan dan semangat. Motivasi yang tinggi dapat berasal dari berbagai sumber, seperti kepuasan intrinsik dalam melayani tamu Allah, pengakuan atas kontribusi, atau kesempatan untuk pengembangan diri.



#### 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.

Penelitian oleh (Wahyuni 2019) menegaskan bahwa motivasi kerja memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian, motivasi yang kuat pada anggota tim syi'ar diharapkan akan mendorong peningkatan kinerja tim secara keseluruhan.

### 2.2.3 Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja

Komunikasi merupakan proses esensial dalam setiap organisasi, termasuk tim. Komunikasi yang efektif memastikan bahwa informasi mengalir dengan lancar, instruksi dipahami dengan jelas, dan umpan balik diberikan secara konstruktif. Menurut (Aridansyah 2019), komunikasi yang baik dapat meningkatkan koordinasi, mengurangi konflik, dan membangun lingkungan kerja yang kolaboratif.

Dalam tim syi'ar, komunikasi yang efektif sangat vital mengingat sifat pekerjaan yang membutuhkan koordinasi yang erat dan respons cepat terhadap berbagai situasi selama perjalanan ibadah. Komunikasi yang jelas antara pemimpin tim dan anggota, serta antar sesama anggota tim, akan meminimalkan kesalahpahaman, mempercepat pengambilan keputusan, dan memastikan bahwa semua anggota tim berada pada pemahaman yang sama mengenai tujuan dan prosedur. Tim yang mampu berkomunikasi secara efektif akan lebih efisien dalam menyelesaikan tugas, beradaptasi dengan perubahan, dan mengatasi masalah, yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja tim.

Oleh karena itu, komunikasi yang efektif diyakini akan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tim syi'ar.





#### 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.

### 2.2.4 Pengaruh Kompetensi, Motivasi, dan Komunikasi Secara Simultan Terhadap Kinerja

Meskipun Kompetensi, Motivasi, dan Komunikasi masing-masing memiliki pengaruh parsial terhadap kinerja, dalam realitas operasional, ketiga variabel ini saling terkait dan berinteraksi secara kompleks. Kinerja tim yang optimal tidak hanya bergantung pada satu faktor, melainkan pada kombinasi sinergis dari berbagai elemen. Kompetensi yang tinggi akan lebih efektif jika didukung oleh motivasi yang kuat dan komunikasi yang lancar. Demikian pula, motivasi yang tinggi tanpa kompetensi yang memadai atau komunikasi yang buruk mungkin tidak akan menghasilkan kinerja yang maksimal.

Penelitian terdahulu, seperti yang dilakukan oleh (Fajri & Konadi 2022), seringkali menunjukkan bahwa kombinasi beberapa faktor secara simultan memiliki dampak yang lebih besar terhadap kinerja dibandingkan pengaruh parsial masing-masing faktor. Dalam konteks tim syi'ar, anggota tim yang kompeten, termotivasi untuk melayani, dan mampu berkomunikasi secara efektif satu sama lain akan membentuk tim yang sangat efisien dan responsif. Sinergi dari ketiga variabel ini akan memungkinkan tim untuk menghadapi tantangan perjalanan ibadah dengan lebih baik, memberikan pelayanan yang luar biasa, dan mencapai tujuan organisasi secara keseluruhan. Oleh karena itu, diharapkan bahwa Kompetensi, Motivasi, dan Komunikasi secara bersama-sama akan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tim syi'ar.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

## 2.3 Pandangan Islam Terhadap Variabel Penelitian

### 2.3.1 Pandangan Islam Terhadap Kinerja

Menilai kinerja individu secara adil, sesuai dengan prinsip keadilan dalam Islam terdapat pada (QS. Al-An'am 6:160) sebagai berikut :

مَنْ جَاءَ بِالْحَسَنَةِ فَلَهُ عَشْرُ أَمْثَلِهَا وَمَنْ جَاءَ بِالسَّيِّئَةِ فَلَا يُجْزَى إِلَّا مِثْلُهَا وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ

Artinya : “Barangsiapa berbuat kebaikan mendapat balasan sepuluh kali lipat amalnya. Dan barangsiapa berbuat kejahatannya. Mereka sedikit pun tidak dirugikan (dizalimi).” (QS. Al-An'am 6:160).

Kinerja kerja yang memadai berdasarkan prinsip-prinsip Islam akan memastikan bahwa setiap orang dapat berkontribusi pada bisnis dan kesuksesannya. Manajemen SDM yang baik juga akan memfasilitasi proses evaluasi yang transparan dan objektif, menciptakan lingkungan kerja yang aman, dan menginspirasi individu untuk tumbuh dan memperbaiki diri mereka.

### 2.3.2 Pandangan Islam Terhadap Kompetensi

Adapun kompetensi di dalam al-Qur'an QS. Ali-Imran (3:159). Sebagai berikut

فَاعْفُ ۖ حَوْلَكَ مِنْ لَأَنْفَضُوا الْقُلُوبَ غَلِيظًا كُنْتَ وَلَوْ ۖ لَهُمْ لَئِنَّ اللَّهَ مِنْ رَحْمَةٍ فِيمَا يُجِبُّ اللَّهَ إِنَّ ۖ اللَّهُ عَلَىٰ فَتَوَكَّلْ عَزَمْتَ فَإِذَا ۖ الْأَمْرِ فِي وَشَاوَرَهُمْ لَهُمْ وَأَسْتَغْفِرُ عَنْهُمْ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya : “Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampun untuk



#### 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.

mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertakwallah kepada Allah, sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal”. (QS. Ali-Imran 3:159).

Ayat diatas menekankan pentingnya tanggung jawab pribadi dan tanggung jawab saat memimpin orang lain. Ini menekankan bahwa orang-orang memiliki prinsip moral yang kuat dan keterampilan teknis yang baik, yang dapat dicapai melalui pengembangan karakter yang efektif, yang mendorong integritas profesional dan pribadi, membantu individu mengatasi konflik dan tantangan, serta mempromosikan kesuksesan semua organisasi dan individu yang terlibat.

### 2.3.3 Pandangan Islam Terhadap Motivasi

Memotivasi karyawan agar dapat berkontribusi secara optimal. QS.

Al-Ahzab (33:71) Ayat ini berbunyi:

يُصْلِحْ لَكُمْ أَعْمَالَكُمْ وَيَغْفِرْ لَكُمْ ذُنُوبَكُمْ ۗ وَمَنْ يُطِيعِ اللَّهَ وَرَسُولَهُ فَقَدْ فَازَ فَوْزًا عَظِيمًا

Artinya : "Niscaya Allah akan memperbaiki amal-amalmu dan mengampuni dosa-dosamu. Dan barang siapa menaati Allah dan Rasul-nya, maka sungguh, dia menang dengan kemenangan yang agung.” (QS. Al-Ahzab 33:71).

Ayat ini menunjukkan bahwa ketika karyawan bekerja dengan sikap positif dan melakukannya dengan baik, mereka akan menerima gaji besar dan insyaallah mendapat banyak rezeki. Dengan demikian karyawan dapat termotivasi dengan adanya ayat ini kerana dengan melakukan pekerjaan





#### 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 baik dan bersikap positif maka akan mendapatkan hasil yang positif pula.

### 2.3.4 Pandangan Islam Terhadap Komunikasi

Komunikasi yang efektif merupakan keterampilan penting yang kita gunakan setiap hari dalam kehidupan pribadi dan profesional. Cara kita berkomunikasi dengan orang lain dapat memengaruhi hubungan dan interaksi kita secara signifikan, baik dengan keluarga, teman, rekan kerja, atau orang asing. Ajaran Al-Quran dan Nabi Muhammad (SAW) memberikan wawasan berharga tentang cara kita dapat berkomunikasi dengan lebih efektif, penuh rasa hormat, dan penuh kasih sayang dengan orang lain. Adapun didalam Al-Quran menekankan pentingnya berbicara dengan baik dan penuh hormat:

وَإِذْ أَخَذْنَا مِيثَاقَ بَنِي إِسْرَءِيلَ لَا تَعْبُدُونَ إِلَّا اللَّهَ ۖ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَذِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينِ وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ ۖ ثُمَّ تَوَلَّيْتُمْ إِلَّا قَلِيلًا مِّنْكُمْ وَأَنتُمْ مُّعْرِضُونَ

Artinya : Dan (ingatlah), ketika Kami mengambil janji dari Bani Israil, “Janganlah kamu menyembah selain Allah, dan berbuat kebaikanlah kepada kedua orang tua, kerabat, anak-anak yatim, dan orang-orang miskin. Dan bertutur katalah yang baik kepada manusia, laksanakan shalat dan tunaikanlah zakat.” Tetapi kemudian kamu berpaling (mengingkari) kecuali sebagian kecil dari kamu dan kamu (masih menjadi) pembangkang (QS. Al-Baqarah 2:83).

Ayat ini menyoroti pentingnya bahasa yang lembut dan penuh

#### 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.

hormat, bahkan dalam situasi yang menantang. Al-Quran juga mendorong umat Islam untuk mendengarkan secara aktif dan menunjukkan empati terhadap orang lain :

الَّذِينَ يَسْتَمِعُونَ الْقَوْلَ فَيَتَّبِعُونَ أَحْسَنَهُ ۚ أُولَٰئِكَ الَّذِينَ هَدَىٰ اللَّهُ ۖ وَآُولَٰئِكَ هُمُ الْوَالِدُونَ الْأَلْبَابَ

Artinya : "(yaitu) mereka yang mendengarkan perkataan lalu mengikuti apa yang paling baik di antaranya. Mereka itulah orang-orang yang telah diberi petunjuk oleh Allah dan mereka itulah orang-orang yang mempunyai akal sehat." (QS. Az-Zumar 39:18).

## 2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah studi-studi yang telah dilakukan sebelumnya dan relevan dengan topik penelitian yang sedang dikerjakan . penelitian terdahulu berfungsi sebagai landasan, referensi dan perbandingan bagi penelitian terdahulu yang sedang dilakukan. Adapun penelitian terdahulu yang digunakan peneliti sebagai bahan referensi sebagai berikut :

**Tabel 2. 1**

### Tinjauan Penelitian Terdahulu

No	Judul	Nama Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
1	PENGARUH KOMPETENSI, MOTIVASI, DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA	( Y a n t i 2 0 1 9 )  Jurnal Maps (Manajemen Perbankan Syariah)	Kompetensi, motivasi, dan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja	Perbedaan penelitian terdahulu dan penulis dapat di lihat dari objek penelitian dan teknik sampling. Objek penelitian terdahulu di dinas

### 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.

No	Judul	Nama Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
	DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KABUPATEN BANDUNG BARAT		pegawai. Secara simultan, ketiga variabel ini memberikan pengaruh sebesar 54,3% terhadap kinerja pegawai.	pekerjaan umum dan penataan ruang kabupaten bandung barat sedangkan penulis di PT. Niat Suci Kebaitullah, dan penelitian terdahulu menggunakan teknik <i>probability sampling</i> sedangkan penulis teknik <i>purposive sampling</i> .
2.	Pengaruh Kompetensi, Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Dosen	(Wahyuni 2019)  Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan	Kompetensi mempengaruhi i kinerja dosen. Motivasi kerja mempengaruhi i secara signifikan kinerja dosen. Kepuasan Kerja mempengaruhi i secara signifikan kinerja dosen	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penulis dapat dilihat dari variabel yang diteliti dan teknik sampling. Penelitian terdahulu (X3) kepuasan kerja sedangkan penulis (X3) komunikasi, dan penelitian terdahulu menggunakan teknik <i>sampling</i> jenuh (sensus) sedangkan penulis teknik <i>purposive sampling</i> .



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

Judul	Nama Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
		di Universitas Merdeka pasuruan.	
PENGARUH KOMPETENSI, MOTIVASI, KOMUNIKASI DAN KESEJAHTERAAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI DINAS PENDIDIKAN	(Sriwidodo 2020) Journal of Chemical Information and Modeling	Semua variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Kompetensi memiliki pengaruh dominan dengan koefisien regresi tertinggi. Variabel independen menjelaskan 47,4% variasi dalam kinerja pegawai.	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penulis dapat dilihat dari variabel yang diteliti dan jenis data. Yang mana penulis tidak adanya variabel (X4) kesejahteraan, dan jenis data yang digunakan penelitian terdahulu adalah data kualitatif dan data kuantitatif sedangkan penulis data kuantitatif.
Pengaruh Kompetensi, Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan	(As'ad Ajmal 2021) YUME : Journal of Management	Kompetensi, motivasi, dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penulis dapat dilihat dari variabel yang diteliti dan jenis data. Penelitian terdahulu (X3) lingkungan kerja sedangkan penulis

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

Judul	Nama Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
		Variabel motivasi memiliki pengaruh paling dominan dalam meningkatkan kinerja karyawan.	(X3) komunikasi dan jenis data digunakan penelitian terdahulu yaitu data kualitatif dan data kuantitatif sedangkan penulis data kuantitatif.
PENGARUH KOMPETENSI, MOTIVASI, DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN (STUDI PADA PT. HASJRAT ABADI TENDEAN MANADO)	(Budiman, Ivonne S. Saerang, and Greis M. Sendow 2016)  Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 4(3)	Secara simultan, kompetensi, motivasi, dan disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Secara parsial, semua variabel berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penulis dapat dilihat dari variabel yang diteliti dan jenis data. Penelitian terdahulu (X3) disiplin kerja sedangkan penulis (X3) komunikasi, dan jenis data yang digunakan penelitian terdahulu adalah data kualitatif dan data kuantitatif sedangkan penulis data kuantitatif.
PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN MOTIVASI	(Parwanti, Wandu, and Yulaika 2023)	Hasil penelitian ini menunjukkan disiplin kerja	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penulis dapat dilihat dari variabel yang

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

No	Judul	Nama Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
	KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR WILAYAH BANTEN	DESANTA Indonesian Of Interdisciplinary Journal	dan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan kantor wilayah banten	diteliti dan teknik sampling. Penelitian terdahulu (X1) disiplin kerja sedangkan penulis (X1) kompetensi dan (X3) komunikasi, dan penelitian terdahulu menggunakan teknik <i>sampling</i> jenuh (sensus) sedangkan penulis teknik <i>purposive sampling</i> .
7.	PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA DINAS TENAGA KERJA DAN PERINDUSTRIAN KOTA PADANG	(Gito Septa Putra 2023) Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan	Disiplin kerja dan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Secara simultan, disiplin kerja dan motivasi kerja memberikan	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penulis dapat dilihat dari variabel yang diteliti dan teknik sampling. Penelitian terdahulu (X1) disiplin kerja sedangkan penulis (X1) kompetensi, (X3) komunikasi dan penelitian terdahulu menggunakan teknik <i>sampling</i> jenuh (sensus) sedangkan



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

Judul	Nama Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
		kontribusi sebesar 54,5% terhadap kinerja pegawai.	penulis teknik <i>purposive sampling</i> .
Pengaruh Kompetensi, Motivasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Kota Makassar	(Najdah Thalib, Basri Modding 2024) Jurnal Tata Kelola, Vol. 11	Kompetensi, motivasi dan disiplin kerja bersama-sama mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Pendidikan Kota Makassar	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penulis dapat dilihat dari variabel yang diteliti dan teknik sampling. Penelitian terdahulu (X3) disiplin kerja sedangkan penulis (X3) komunikasi, dan penelitian terdahulu menggunakan teknik <i>simple random sampling</i> sedangkan penulis teknik <i>purposive sampling</i> .
Pengaruh Kompetensi, Disiplin Kerja, Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Bagian Humas	(Pertiwi and Savitri 2021) Jurnal Manajemen & Bisnis Kreatif	Kompetensi, Disiplin kerja, dan Motivasi kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penulis dapat dilihat dari variabel penelitiannya. Penelitian terdahulu (X) disiplin kerja

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

No	Judul	Nama Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
	Dan Bagian Umum Setda Kabupaten Cirebon		terhadap kinerja pegawai Bagian Humas Dan Bagian Umum Setda Kabupaten Cirebon.	sedangkan penulis (X) komunikasi
10	Pengaruh Kompetensi, Motivasi, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Bappeda Litbang Kota Palembang	(Dea Umilia Savira, Fauziah Afriyani 2023) Jurnal Economicus	Kompetensi, Motivasi, dan Disiplin Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Pegawai Bappeda Litbang Kota Palembang	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penulis dapat dilihat dari variabel yang diteliti dan teknik sampling. Penelitian penelitian terdahulu (X3) disiplin kerja sedangkan penulis (X3) komunikasi, dan penelitian terdahulu menggunakan teknik <i>sampling</i> jenuh (sensus) sedangkan penulis teknik <i>purposive sampling</i> .

## 2.5 Hipotesis

Menurut (Sudaryono 2017) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah atau sub masalah yang diajukan oleh peneliti, yang



**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.

dijabarkan melalui landasan teori atau kajian teori dan masih harus diuji kebenarannya. Dari kerangka pikiran dan landasan teori, maka hipotesis yang akan diuji dirumuskan sebagai berikut :

1. Kompetensi mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan untuk menjalankan tugas dengan baik. Penelitian oleh (Komang et al. 2023) menunjukkan bahwa kompetensi yang baik berkontribusi pada kinerja tim syi'ar di PT. Niat Suci Kebaitullah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki kompetensi tinggi cenderung lebih efektif dalam melaksanakan tugas dan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan. Hal ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa kompetensi yang baik akan meningkatkan kepercayaan diri dan kemampuan dalam menjalankan tugas. Dengan demikian, tim syi'ar yang memiliki kompetensi yang memadai akan mampu memberikan pengalaman ibadah yang lebih baik bagi jamaah, yang pada gilirannya akan meningkatkan kinerja mereka dalam menjalankan tugas.

H1 : Terdapat pengaruh kompetensi terhadap kinerja

2. Motivasi dapat berasal dari berbagai sumber, seperti insentif, kepuasan kerja, dan tujuan pribadi. Penelitian oleh (Basyid 2024) menunjukkan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Dalam penelitian tersebut, ditemukan bahwa individu yang termotivasi akan berusaha lebih keras dan lebih berkomitmen terhadap pekerjaan mereka, yang pada gilirannya akan meningkatkan kinerja.



**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.

Motivasi yang tinggi mendorong karyawan untuk mencapai tujuan organisasi dan meningkatkan produktivitas. Hal ini sangat relevan bagi tim syi'ar, di mana motivasi yang kuat dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan pengalaman yang diberikan kepada jamaah selama perjalanan ibadah.

H2 : Terdapat pengaruh motivasi terhadap kinerja

3. Komunikasi yang efektif sangat penting bagi tour leader dalam menyampaikan informasi dengan jelas dan membangun hubungan yang baik dengan jamaah. Penelitian yang dilakukan oleh (Aridansyah 2019) menunjukkan bahwa komunikasi yang baik memiliki dampak positif terhadap kinerja karyawan. Dalam studi tersebut, ditemukan bahwa komunikasi yang efektif tidak hanya meningkatkan kepuasan kerja karyawan, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kinerja mereka. Hal ini menunjukkan bahwa ketika tim syi'ar dapat berkomunikasi dengan baik, mereka akan lebih efektif dalam melaksanakan tugas dan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada jamaah. Selain itu, komunikasi yang baik juga mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik dan kolaborasi yang lebih efektif dalam tim, yang pada akhirnya meningkatkan kinerja secara keseluruhan.

H3 : Terdapat pengaruh komunikasi terhadap kinerja

4. penelitian ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kinerja, perusahaan perlu memperhatikan dan mengembangkan ketiga aspek



#### 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.

tersebut secara bersamaan. Penelitian oleh (Nasution and Nurani 2025) mendukung bahwa kombinasi dari faktor-faktor ini dapat memberikan dampak yang lebih besar terhadap kinerja pegawai. Dalam konteks tim syi'ar, kompetensi yang baik dalam pengetahuan dan keterampilan, motivasi yang tinggi untuk memberikan pelayanan terbaik, serta komunikasi yang efektif dengan jamaah akan menciptakan pengalaman perjalanan yang lebih memuaskan. Dengan mengintegrasikan kompetensi, motivasi, dan komunikasi, perusahaan dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif dan efisien, yang pada gilirannya akan meningkatkan kinerja tim syi'ar dalam menjalankan tugas mereka.

H4 : Terdapat pengaruh hubungan secara simultan dari variabel kompetensi, motivasi dan komunikasi terhadap kinerja.

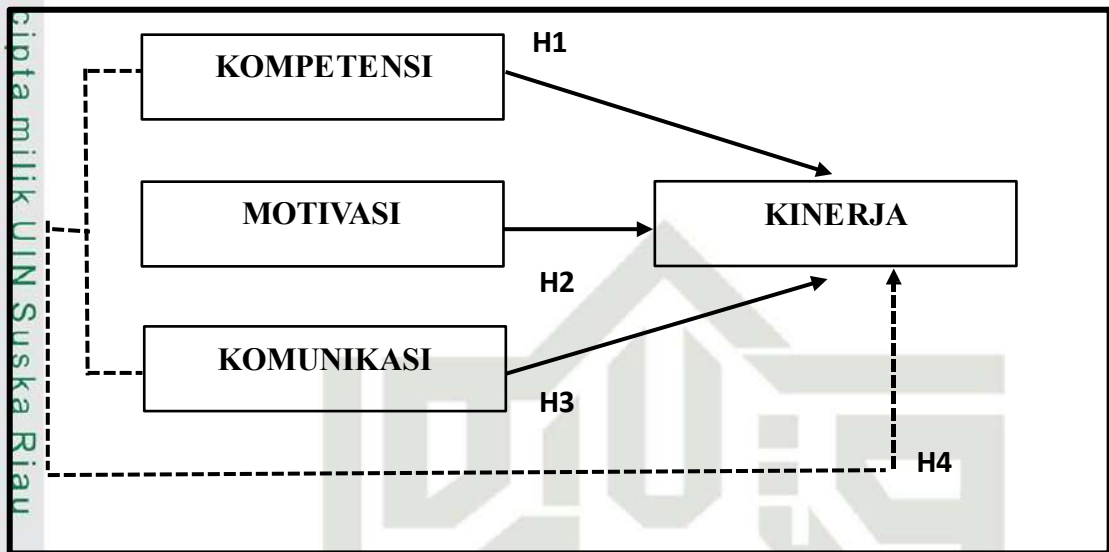
### 2.6 Kerangka Penelitian

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan hubungan antara variabel-variabel yang diteliti, yaitu kompetensi, motivasi dan komunikasi serta dampaknya terhadap kinerja tim syi'ar. Dalam konteks ini, kinerja tim syi'ar sangat penting karena mereka berperan langsung dalam memberikan pengalaman ibadah yang berkualitas kepada jamaah.

#### 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.

**Gambar 2. 2 Model Penelitian Pengaruh Antar Variabel**



Sumber : Data Olahan 2025

Keterangan :

—————> : Pengaruh secara parsial.

- - - - - : Pengaruh secara simultan

#### 2.6.1 Konsep operasional variabel penelitian

Adapun variabel dalam penelitian ini adalah :

- a. Variabel bebas (*independent*)

Yaitu variabel penyebab terjadinya atau yang mempengaruhi variabel terikat (*Dependent*). Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah :

$X_1$  = Kompetensi

$X_2$  = Motivasi

$X_3$  = komunikasi

- b. Variabel terikat (*Dependent*)



#### 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.

Yaitu variabel yang nilainya dipengaruhi oleh variabel bebas (*Independent*). Variabel (Y) pada penelitian ini adalah :

Y = Kinerja

### 2.7 Defenisi Operasional Variabel

Tabel 2. 2

#### Devinisi Operasional Dan Indikator Variabel

No.	Variabel	Devinisi	Indikator	Skala
	Kinerja (Y)	Kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam periode tertentu. (Kasmir 2019)	1. Kualitas 2. Kuantitas 3. Waktu 4. Ketepatan 5. waktu Efektivitas	Likert
2.	Kompetensi (X1)	Kompetensi ialah sesuatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan sesuatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut (Wibowo 2017)	1. Pengetahuan ( <i>knowledge</i> ) 2. Keterampilan ( <i>skills</i> ) 3. Sikap ( <i>attitude</i> )	Likert
3	Motivasi (X2)	Motivasi yaitu setiap manusia mempunyai <i>needs</i> (kebutuhan, dorongan, <i>intrinsic</i> dan <i>exrinsic</i>	1. Kebutuhan fisiologis atau kebutuhan pokok ( <i>physiological</i>	Likert

#### 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.

No.	Variabel	Devinisi	Indikator	Skala
		<i>factor</i> ) yang kemunculannya sangat tergantung dari kepentingan individu. Dengan kenyataan ini, kemudian maslow membuat <i>needs hierarchy theory</i> untuk menjawab tentang tingkatan kebutuhan manusia tersebut. (Maslow 2017)	<i>needs</i> ) 2. Kebutuhan akan rasa aman ( <i>social / affiliation needs</i> ) 3. Kebutuhan aktualisasi diri ( <i>self-actualitation needs</i> )	
4.	Komunikasi (X3)	Komunikasi ialah sebagai sebuah pembicaraan atau saling tukar menukar percakapan dan pendapat sehingga akan terjalin terus kebersamaan dan kekompakan. (Muhammad 2021)	1. Jelas 2. Tepat 3. Konteks 4. Pengaluran 5. Kebudayaan	Likert



**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 III METODOLOGI PENELITIAN

### 3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Niat Suci Kebaitullah, sebuah perusahaan yang bergerak di bidang penyelenggaraan perjalanan ibadah. Berlokasi di Jl. Naga Sakti No. 288. Simapang Baru, Kec. Tampan - Pekanbaru. waktu penelitian dimulai dari melakukan pra-riset dari bulan september 2024 - selesai, yang mana dimulai dengan observasi lokasi penelitian hingga pengumpulan data skunder dari pihak perusahaan.

### 3.2 Jenis dan Sumber Data

#### 3.2.1 Jenis Data

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk menguji hipotesis berdasarkan data numerik yang dikumpulkan dari responden dan dianalisis menggunakan metode statistik. Menurut Sugiono (2021), penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dengan teknik pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian. Analisis data dalam penelitian ini bersifat kuantitatif atau statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini melibatkan dua variabel, yaitu variabel independen dan variabel dependen.

#### 3.2.2 Sumber Data

Data adalah serangkaian informasi, bukti-bukti atau keterangan atas





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- 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 objek yang memiliki karakteristik tertentu. Untuk memperoleh data yang lengkap dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan dua jenis data, yaitu:

#### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama melalui penyebaran kuesioner kepada responden, yaitu tim syi'ar pada PT. Niat Suci Kebaitullah. Data ini digunakan untuk memperoleh informasi terkait persepsi dan tanggapan responden mengenai variabel-variabel yang diteliti. Menurut (Sugiono 2021), data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau responden oleh peneliti.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari lokasi penelitian atau objek penelitian sebagai data-data tambahan atau dari sumber terkait seperti literatur, studi pustaka, referensi dan internet yang terkait dan mendukung penelitian ini. Menurut (Sugiono 2021) data sekunder adalah data yang tidak langsung diberikan kepada peneliti, melainkan melalui dokumen atau pihak lain yang telah mengolah data tersebut terlebih dahulu.

### 3.3 Populasi Dan Sempel

#### 3.3.1 Populasi

Populasi merujuk pada sekumpulan orang atau objek yang memiliki kesamaan dalam satu atau beberapa hal yang membentuk masalah pokok dalam



#### 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 penelitian. Populasi yang akan diteliti harus didefinisikan dengan jelas sebelum penelitian dilakukan. Dalam penelitian ini, populasi adalah seluruh tim syi'ar yang bekerja di PT. Niat Suci Kebaitullah, yang berjumlah 393 orang. tim syi'ar merupakan individu yang memiliki peran penting dalam mengelola perjalanan ibadah, sehingga pemahaman mengenai kompetensi, motivasi, dan komunikasi mereka sangat relevan untuk diteliti. Menurut (Sugiono 2021) dengan mendefinisikan populasi secara jelas, peneliti dapat memastikan bahwa data yang dikumpulkan akan mencerminkan karakteristik yang sebenarnya dari kelompok tersebut.

#### 3.3.2 Sampel

Sampel merupakan bagian atau sejumlah cuplikan tertentu yang diambil dari suatu populasi dan diteliti secara rinci. Penelitian yang memiliki wilayah populasi yang besar tentunya akan mempersulit peneliti dalam pengambilan data, sehingga diperlukan teknik pengambilan sampel. Menurut (Arikunto 2010), jika jumlah populasinya kurang dari 100 orang, maka jumlah sampelnya diambil secara keseluruhan. Namun, jika populasinya lebih besar dari 100 orang, maka bisa diambil 10-15% atau 20-25% dari jumlah populasinya. Dalam penelitian ini, karena jumlah populasinya lebih besar dari 100 orang, penulis mengambil sampel sebanyak 25% dari total populasi tim syi'ar di PT. Niat Suci Kebaitullah, yaitu  $393 \times 25\% = 98,25$ . Untuk mempermudah dalam perhitungan, maka sampel dibulatkan menjadi 100 orang responden.

#### 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.

### 3.3.3 Teknik Sampling

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Teknik ini dipilih karena peneliti ingin mendapatkan sampel yang memenuhi kriteria tertentu, yaitu tim syi'ar yang aktif dan terlibat langsung dalam perjalanan ibadah di PT. Niat Suci Kebaitullah. Purposive sampling memungkinkan peneliti untuk memilih responden yang paling relevan dan memberikan informasi yang kaya sesuai dengan tujuan penelitian (Sugiono 2021). Dengan menggunakan teknik ini, peneliti dapat memastikan bahwa data yang diperoleh akan mencerminkan pengalaman dan perspektif tim syi'ar yang relevan dengan variabel yang diteliti.

### 3.3.4 Skala Pengukuran

Dalam penelitian ini, skala pengukuran yang digunakan adalah skala *Likert*. Skala *Likert* merupakan metode pengukuran yang umum digunakan dalam penelitian sosial dan pendidikan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiono 2021). Untuk mengukur variabel diatas digunakan skala *likert* sebanyak lima tingkat dan dengan point di setiap tingkatnya, seperti pada tabel berikut :

**Tabel 3. 1**  
**Tingkat Skala Likert**

Klasifikasi	Keterangan	Skor
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
N	Netral	3
TS	Tidak Seruju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : (Sugiono, 2022)



**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.

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Adapun metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **3.4.1 Observasi**

Observasi dalam penelitian adalah metode pengumpulan data yang melibatkan pengamatan langsung terhadap objek atau fenomena yang diteliti. Metode ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan informasi yang akurat dan mendalam mengenai perilaku, interaksi, atau kejadian dalam konteks alami. Menurut (Dawis et al. 2023) Observasi dalam penelitian merupakan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan cara mengamati secara langsung objek atau fenomena yang sedang diteliti. Dalam konteks ini, peneliti dapat mencatat dan menganalisis perilaku, interaksi, atau kejadian yang terjadi dalam lingkungan alami tanpa intervensi. Metode ini sangat efektif untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang subjek yang diteliti, karena memungkinkan peneliti untuk melihat dinamika yang mungkin tidak terungkap melalui metode lain, seperti wawancara atau kuesioner. Observasi juga dapat bersifat partisipatif, di mana peneliti terlibat langsung dalam situasi yang diamati, sehingga memberikan perspektif yang lebih kaya dan komprehensif terhadap fenomena yang sedang diteliti.

#### **3.4.2 Kuensioner**

Menurut (Sugiono 2021) mengatakan kuesioner adalah Teknik pengumpulan data yang diperoleh dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden penelitian untuk



#### 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.

dijawabnya. Kuisioner merupakan Teknik pengumpulan data efisien bila peneliti mengetahui dengan pasti variabel yang akan diukur.

### 3.4.3 Dokumentasi

Dokumentasi merupakan proses pengumpulan, penyimpanan, dan pengelolaan informasi yang relevan dan penting untuk mendukung suatu studi atau analisis. (Dawis et al. 2023), dokumentasi dijelaskan sebagai salah satu metode pengumpulan data yang melibatkan penggunaan berbagai sumber tertulis, seperti laporan, arsip, catatan, dan dokumen resmi lainnya, yang dapat memberikan bukti empiris dan mendukung argumen dalam penelitian. Dokumentasi tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk mengumpulkan data, tetapi juga sebagai sarana untuk memverifikasi informasi, memberikan konteks, dan memperkaya pemahaman peneliti terhadap fenomena yang sedang diteliti. Dengan demikian, dokumentasi menjadi elemen krusial dalam metodologi penelitian, karena dapat meningkatkan validitas dan reliabilitas hasil penelitian, serta membantu peneliti dalam menyusun kerangka teoritis dan analisis yang lebih mendalam. Selain itu, dokumentasi juga memungkinkan peneliti untuk melacak perkembangan penelitian dari waktu ke waktu, sehingga dapat memberikan wawasan yang lebih komprehensif mengenai topik yang diteliti.

### 3.5 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kuantitatif disebut sebagai analisis statistik karena dalam mengelola dan menggunakan rumus statistika. Untuk melihat apakah terdapat pengaruh terhadap hubungan variabel penelitian.



#### 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.

### 3.5.1 Uji Instrumen

Uji instrumen adalah proses yang dilakukan untuk menilai kualitas alat ukur yang digunakan dalam penelitian. Uji ini bertujuan untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan dapat memberikan data yang akurat dan dapat dipercaya. Dalam buku Metode Penelitian oleh (Widodo et al. 2023), terdapat dua jenis uji instrumen yang penting, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas.

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang berfungsi untuk melihat apakah suatu alat ukur tersebut valid atau tidak valid. Alat ukur yang dimaksud disini merupakan pertanyaan – pertanyaan atau pernyataan– pernyataan yang ada dalam kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan tersebut pada kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner. Kriteria Pengujian Validitas :

- a. Hipotesis diterima apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$
- b. Hipotesis ditolak apabila  $r_{statistik} \leq r_{tabel}$

Jika hasil menunjukkan nilai yang signifikan maka masing-masing indikator pertanyaan maupun pernyataan adalah valid.

#### 2. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu metode yang digunakan untuk mengukur konsistensi dan kestabilan instrumen penelitian dalam



#### 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.

mengumpulkan data. Reliabilitas yang tinggi menunjukkan bahwa instrumen tersebut dapat memberikan hasil yang konsisten jika digunakan berulang kali dalam kondisi yang sama. Uji ini penting untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dari instrumen penelitian dapat diandalkan. Menurut (Astarina 2021), uji reliabilitas dapat dilakukan dengan beberapa cara, di antaranya adalah menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha*. Koefisien *Cronbach's Alpha* adalah salah satu metode yang paling umum digunakan untuk mengukur reliabilitas skala pengukuran.

**Tabel 3. 2**  
**Nilai Cronbachalpha**

No	Nilai	Keterangan
1.	0,00 – 0,20	Kurang <i>Reliable</i>
2.	0,21 – 0,40	Kurang Lebih <i>Reliable</i>
3.	0,41 – 0,60	Cukup <i>Reliable</i>
4.	0,61 – 0,80	<i>Reliable</i>
5.	0,81 – 1,00	Sangat <i>Reliable</i>

Sumber : Suharsimi Arikunto (2010)

#### 3.5.2 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah serangkaian pengujian yang dilakukan untuk memastikan bahwa data yang digunakan dalam analisis regresi memenuhi asumsi-asumsi dasar yang diperlukan. Uji ini penting untuk mendapatkan hasil analisis yang valid dan dapat diandalkan.

**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. Uji Normalitas

Menurut (Sugiono 2021) uji normalitas dilakukan untuk melihat apakah data yang digunakan dalam analisis regresi berdistribusi normal atau tidak. Distribusi normal adalah salah satu asumsi penting dalam analisis statistik, terutama dalam regresi. Pengujian ini memiliki kriteria sebagai berikut :

- a. Jika sig lebih besar atau sama dengan 0,05 berarti data sampel berkontribusi secara normal.
- b. Jika sig lebih kecil atau sama dengan 0,05 berarti data sampel tidak berdistribusi secara normal.

## 2. Uji Multikolinieritas

Menurut (Sugiono 2021) uji multikolinieritas adalah pengujian yang dilakukan untuk mengetahui adanya hubungan linear yang kuat antara variabel independen dalam model regresi. Multikolinieritas dapat menyebabkan kesulitan dalam menentukan pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, dapat didasarkan pada asumsi berikut :

- a. Apabila nilai VIF  $> 10$  dan nilai toleransi  $< 0,1$  maka data dapat dikatakan mengandung multikolinieritas.
- b. Apabila nilai VIF  $< 10$  dan nilai toleransi  $> 0,1$  maka data dapat dikatakan tidak mendukung multikolinieritas.

**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.

3. Uji Heterokkedisitas

Uji heteroskedastisitas menurut (Ghozali 2018) adalah pengujian yang dilakukan untuk mengetahui apakah varians residual dalam model regresi bersifat konstan atau tidak. Heteroskedastisitas terjadi ketika varians residual tidak konstan di seluruh rentang nilai variabel independen, yang dapat mempengaruhi efisiensi estimasi parameter regresi. Uji ini penting untuk memastikan bahwa asumsi klasik mengenai homoskedastisitas terpenuhi, sehingga hasil analisis regresi dapat diandalkan. Dalam pengamatan ini dapat dilakukan dengan cara uji *gletser*. Menurut (Maulidi 2016) uji *gletser* adalah metode statistik yang digunakan untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas dalam model regresi. Heteroskedastisitas terjadi ketika varians dari residual tidak konstan di seluruh rentang nilai variabel independen. Uji ini penting karena jika varians residual tidak konstan, maka hasil analisis regresi bisa menjadi tidak akurat dan estimasi parameter yang dihasilkan bisa jadi tidak efisien. Dasar pengambilan keputusan dengan uji *gletser* adalah :

- a. Jika nilai probabilitas variabel independen lebih besar ( $>$ ) 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika nilai probabilitas variabel independen lebih kecil ( $<$ ) 0,05 maka terjadi heteroskedastisitas.

4. Uji autokorelasi digunakan untuk menguji apakah kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dan kesalahan pengganggu pada  $t-1$



#### 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.

(sebelum pengolahan data) berkorelasi dalam model regresi linier. Karena observasi yang disusun berdasarkan waktu memiliki keterkaitan antar satu sama lain, maka ada kemungkinan terjadinya korelasi, yang menimbulkan masalah autokorelasi. Jika suatu regresi tidak mengalami autokorelasi, maka model regresi tersebut dianggap baik (Ghozali, 2018). Salah satu uji yang paling umum digunakan untuk mendeteksi autokorelasi adalah uji Durbin-Watson, dengan kriteria berikut:

### 3.5.3 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan dan untuk mengetahui besarnya pengaruh nyata (signifikan) serta arah hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat baik secara parsial maupun simultan. Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji parsial (uji t)

#### 1. Uji Parsial (uji t)

Uji t ini digunakan untuk membuktikan pengaruh yang signifikan antara variabel independen Kompetensi ( $X_1$ ), Motivasi ( $X_2$ ) dan Komunikasi ( $X_3$ ) berpengaruh secara individual terhadap variabel dependen .Kinerja (Y). Dimana apabila r hitung lebih besar dari t tabel, menunjukkan diterimanya hipotesis yang diajukan.

Penerimaan atau penolakan hipotesis pada kriteria sebagai berikut :

- a. Jika nilai signifikansi lebih kecil ( $<$ ) dari 0,05 maka secara parsial variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

#### 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. Jika nilai signifikansi lebih besar ( $>$ ) dari 0,05 maka secara parsial variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

#### 2. Uji Simultan (Uji F)

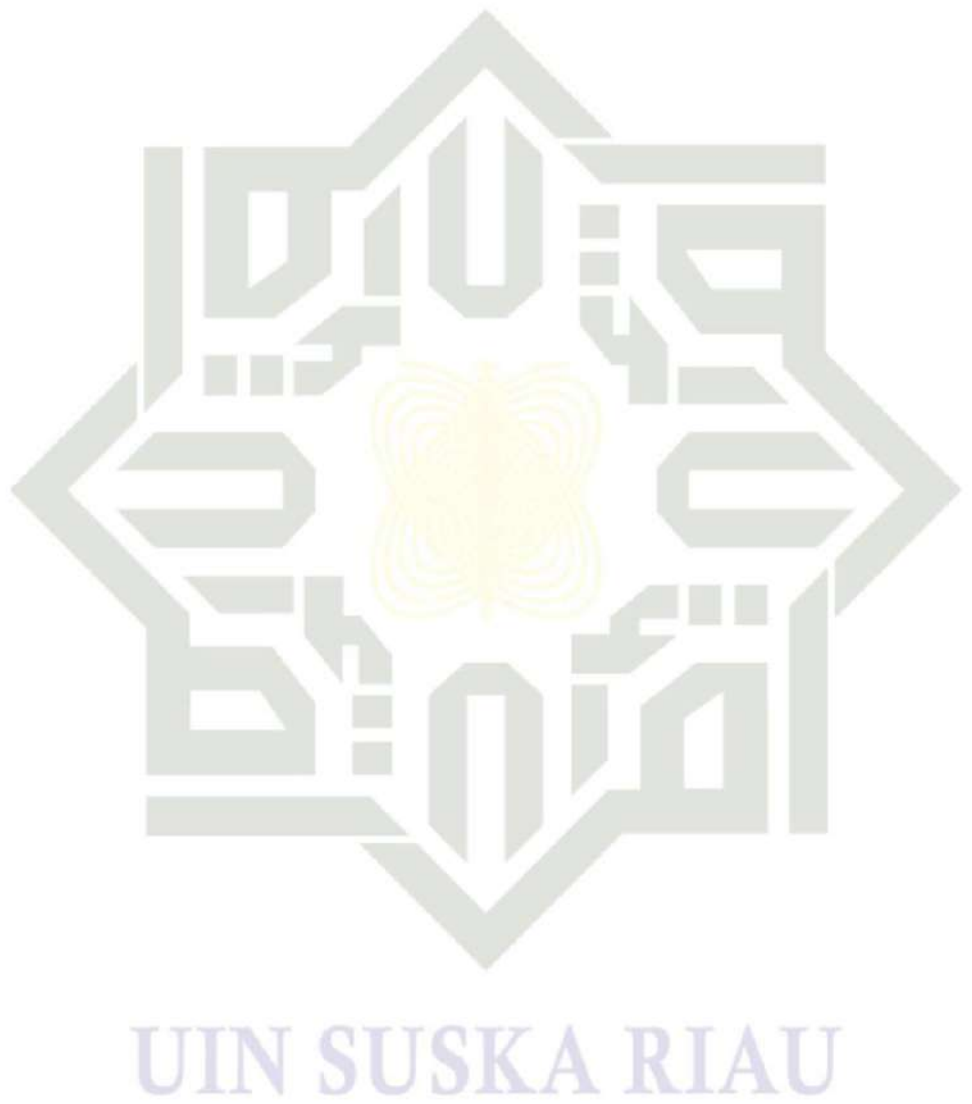
Uji f berguna untuk melakukan uji hipotesis koefisien (slope) regresi secara bersamaan dan memastikan bahwa model yang dipilih layak atau tidak untuk menginterpretasikan pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji ini sangat penting karena jika tidak lolos uji F maka hasil uji t tidak relevan. Keputusannya adalah :

- a. Nilai F hitung  $>$  F tabel atau nilai prob F-statistik  $<$  0,05, maka artinya variabel bebas secara bersama-sama mempengaruhi variabel terikat.
- b. Nilai F hitung  $<$  F tabel atau nilai prob F-statistik  $>$  0,05, maka artinya variabel bebas bersama-sama tidak mempengaruhi variabel terikat.

#### 2. Uji Koefisien determinasi ( $R^2$ )

Uji ini dilakukan untuk mengetahui keeratan hubungan antara variabel bebas Kompetensi ( $X_1$ ), Motivasi ( $X_2$ ) dan Komunikasi ( $X_3$ ) dengan variabel terikat Kinerja (Y). Digunakan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ), nilai  $R^2$  ini mempunyai range 0 sampai  $<$  1 ( $0 < R^2 <$  1). Semakin besar nilai  $R^2$  (mendekati 1) maka semakin baik hasil

regresi tersebut, dan apabila mendekati 0 maka variabel keseluruhan tidak bisa menjelaskan variabel terikat.



**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 IV

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 4.1 Profil Perusahaan

##### 4.1.1 Sejarah Singkat PT. Niat Suci Kebaitullah

PT. Niat Suci Kebaitullah adalah perusahaan swasta yang bergerak di bidang biro perjalanan wisata; Umroh dan Haji Khusus, dan City Tour Mancanegara. Didirikan dengan spirit pembangunan yang profesional, efektif, efisien dan inovatif. Perusahaan ini berdiri pada tanggal 03 Januari 2017 di kota Pekanbaru berdasarkan akta notaris yang dibuat oleh Notaris Syarif Gestunof SH. MKn, Notaris di Kabupaten Kampar, dan telah mengalami akta perubahan Nomor 03, tanggal 13 Mei 2022, Notaris Regina Malviani SH. MKn, Notaris di Kabupaten Bengkalis, serta telah memperoleh persetujuan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia melalui surat keputusan terbaru nomor : AHU-0032977.AH.01.02. Tahun 2022. Melalui surat keputusan tersebut perusahaan ditetapkan sebagai Perusahaan Persero, yaitu menjadi PT. Niat Suci Kebaitullah.

PT. Niat Suci Kebaitullah merupakan perusahaan yang sudah lama berdiri yang dipimpin oleh Direktur dalam hal ini Dr. H. Irma Romi Anto, S.H., M.H., CPL di bidang penyediaan jasa biro perjalanan wisata, baik sebagai perorangan maupun berkontribusi atau tergabung dalam lembaga tertentu.

Saat ini PT. Niat Suci Kebaitullah berkomitmen untuk memberi



#### 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.

elayanan dan kualitas kinerja yang terbaik kepada klien/konsumen, melalui manajemen teknologi, kualitas SDM (tenaga Ahli dan Terampil), sistem informasi yang terintegritas, sampai dengan manajemen mutu dan resiko dalam setiap paket perjalanan yang ditawarkan. Komitmen perusahaan tersebut dibangun dengan tujuan untuk memberi kepuasan klien secara nyata dengan pelayanan yang berkualitas, berpengalaman, dan professional.

#### 4.1.2 Visi Dan Misi

##### 1. Visi

Visi merupakan sebuah kalimat yang mengisyaratkan tujuan, cita – cita dan harapan sebuah organisasi, instansi atau perusahaan yang ingin dicapai di masa depan. Adapun visi dari PT. Niat Suci Kebaitullah ialah “Menjadi Biro Perjananan Wisata Syariah Dan *Tour* Mancanegara Yang Paling Dikagumi Dan Bermutu tinggi”

##### 2. Misi

Misi merupakan langkah dan proses yang dilakukan untuk mewujudkan visi yang telah direncanakan. Adapun misi dari PT. Niat Suci Kebaitullah ialah sebagai berikut :

- a. Berorientasi pada kualitas pelayanan.
- b. Mengembangkan sumber daya manusia (SDM) yang intelektual, berpengalaman dan professional.
- c. Menerapkan tata kelola perusahaan yang sistematis dan baik.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

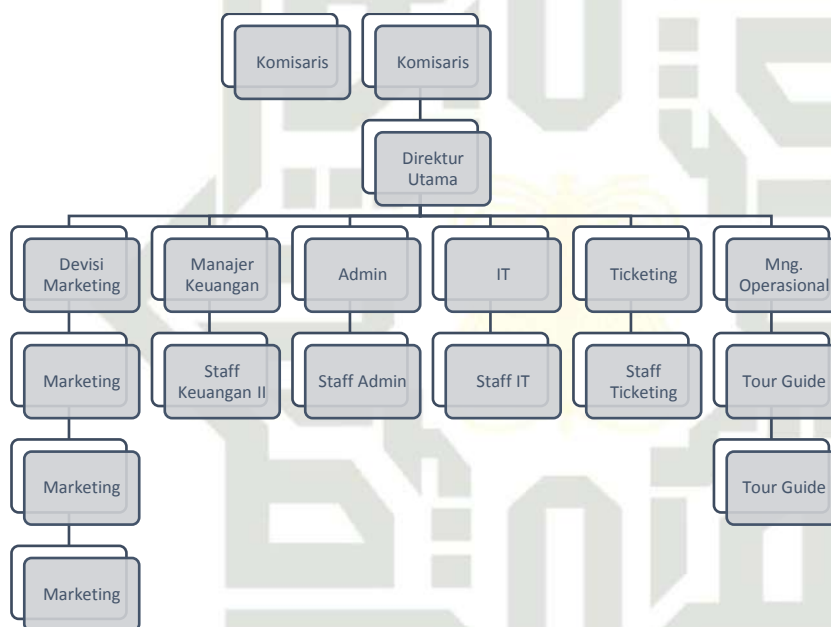
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 4.2 Struktur organisasi PT. Niat suci kebaitullah

Struktur organisasi merupakan sistem yang digunakan untuk mendefinisikan hierarki dalam sebuah organisasi. Berikut stuktur organisasi. Berikut struktur organisasi PT. Niat Suci Kebaitullah.

Gambar 4. 1

### Struktur Organisasi PT. Niat Suci Kebaitullah



Sumber : PT. Niat Suci Kebaitullah

## 4.3 Definisi Tim Syi'ar Dan Tugas – Tugas Tim Syi'ar

### 4.3.1 Definisi Tim Syi'ar

Tim syiar dalam konteks perjalanan umroh adalah tim yang dibentuk oleh penyelenggara umroh untuk memberikan pelayanan spiritual dan informasi kepada jemaah selama menjalankan ibadah umroh. Mereka bukan hanya bertugas mengurus administrasi dan logistik, tetapi juga berperan



**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.

penting dalam membimbing jemaah dalam menjalankan ibadah umroh sesuai dengan tuntunan agama Islam.

#### 4.3.2 Tugas – Tugas Tim Syi'ar

- a. Bimbingan Manasik Umroh

Memberikan penjelasan dan arahan mengenai tata cara pelaksanaan ibadah umroh, mulai dari niat, ihram, tawaf, sa'i, hingga tahallul.

- b. Pemberian Informasi

Menyampaikan informasi terkait tempat-tempat bersejarah di sekitar Makkah dan Madinah, serta memberikan penjelasan tentang keutamaan ibadah di setiap lokasi.

- c. Motivasi dan Pendampingan

Memberikan motivasi kepada jemaah agar tetap semangat dalam menjalankan ibadah, serta memberikan pendampingan saat jemaah mengalami kesulitan atau membutuhkan bantuan.

- d. Pengawasan dan Keamanan

Memastikan keamanan dan kenyamanan jemaah selama perjalanan, serta membantu mengatasi masalah yang mungkin timbul.

- e. Komunikasi

Menjadi jembatan komunikasi antara jemaah dengan pihak penyelenggara umroh, serta memberikan informasi terkait jadwal kegiatan, perubahan rencana, dan lain-lain.

- f. Menjaga Kekhusyukan

**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.

Berusaha menjaga suasana yang kondusif dan khushyuk selama pelaksanaan ibadah umroh, baik di masjid maupun di tempat-tempat lain.

g. Pelayanan Ibadah

Membantu jemaah dalam melaksanakan ibadah sunnah, seperti shalat berjamaah, dzikir, membaca Al-Quran, dan lain-lain.

h. Administrasi

Mengelola data jemaah, termasuk pengisian formulir, pembuatan database, dan pemeliharaan catatan transaksi.

i. Pemasaran

Mendukung tim pemasaran dalam penyusunan materi promosi dan kampanye iklan.

j. Pelayanan Pelanggan

Menangani pertanyaan, masukan, atau keluhan dari pelanggan dengan cepat dan 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.

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompetensi, motivasi, dan komunikasi terhadap peningkatan kinerja tim syi'ar pada perjalanan ibadah di PT. Niat Suci Kebaitullah. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja tim syi'ar di PT. Niat Suci Kebaitullah. Ini berarti bahwa peningkatan atau penurunan tingkat kompetensi yang dimiliki oleh tim syi'ar secara individual tidak secara langsung dan signifikan memengaruhi kinerja mereka. Meskipun tim syi'ar telah mengikuti pelatihan internal dan memahami SOP perjalanan, variasi dalam penguasaan materi keagamaan dan kemampuan teknis lapangan yang sangat bergantung pada latar belakang pribadi (seperti ustadz, guru, dosen, PNS, ibu rumah tangga) menyebabkan standar kompetensi belum sepenuhnya seragam. Hal ini mengindikasikan bahwa kompetensi yang ada belum secara konsisten dan signifikan berkontribusi pada peningkatan kinerja individu secara terukur dalam konteks perusahaan ini, atau bahwa faktor lain memiliki bobot yang lebih besar dalam memengaruhi kinerja.



**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. Penelitian menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja tim syi'ar di PT. Niat Suci Kebaitullah. Ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat motivasi yang dimiliki oleh tim syi'ar, maka semakin tinggi pula kinerja mereka dalam menjalankan tugas. Motivasi yang kuat, baik yang berasal dari insentif finansial (*hujroh*) maupun non-finansial (akses pelatihan, kemudahan mengikuti program ibadah, nilai spiritual dari tugas), mendorong tim syi'ar untuk memberikan pelayanan terbaik kepada jamaah, memiliki semangat kerja yang tinggi, serta meningkatkan inisiatif dalam menangani berbagai kendala. Hal ini menegaskan bahwa dorongan dan kepuasan kerja merupakan faktor krusial yang secara langsung memengaruhi produktivitas dan komitmen tim syi'ar.
3. Penelitian menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja tim syi'ar di PT. Niat Suci Kebaitullah. Ini berarti bahwa semakin efektif komunikasi yang dilakukan oleh tim syi'ar, maka semakin tinggi pula kinerja mereka. Kemampuan komunikasi yang baik sangat membantu tim syi'ar dalam memberikan arahan yang jelas kepada jamaah, menangani keluhan dengan empati, serta memastikan informasi penting tersampaikan dengan akurat. Meskipun observasi awal menunjukkan adanya tantangan dalam komunikasi vertikal dan koordinasi antar divisi, kemampuan komunikasi individu tim syi'ar terbukti sangat vital dalam memastikan kelancaran pelayanan dan kepuasan jamaah. Komunikasi 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.

meminimalkan kesalahpahaman dan meningkatkan koordinasi tim di lapangan.

4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi, motivasi, dan komunikasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tim syi'ar di PT. Niat Suci Kebaitullah. Hal ini menandakan bahwa ketiga faktor ini saling berhubungan dan berkontribusi secara bersama-sama terhadap peningkatan kinerja tim syi'ar. Meskipun kompetensi tidak signifikan secara parsial, ia tetap menjadi bagian integral dari kombinasi faktor-faktor yang secara kolektif mendorong kinerja. Motivasi yang tinggi dapat mendorong tim syi'ar untuk memanfaatkan kompetensi mereka secara maksimal, sementara komunikasi yang efektif memastikan bahwa kompetensi dan motivasi tersebut dapat diterjemahkan menjadi tindakan yang terkoordinasi dan efisien. Sinergi antara pengetahuan, dorongan, dan interaksi yang efektif adalah kunci untuk mencapai kinerja optimal dan memberikan pengalaman ibadah yang berkualitas kepada jamaah.

## 6.2 Batasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang dialami dan dapat menjadi beberapa faktor yang perlu diperhatikan lebih lanjut oleh peneliti di masa mendatang untuk lebih menyempurnakan penelitian mereka. Mengingat bahwa penelitian ini memiliki kekurangan yang perlu terus diperbaiki dalam penelitian-penelitian selanjutnya. Beberapa keterbatasan dalam penelitian tersebut, antara lain:



**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.

5. Penelitian ini hanya dilakukan di PT. Niat Suci Kebaitullah yang berlokasi di Pekanbaru. Oleh karena itu, hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasi secara langsung untuk seluruh industri perjalanan ibadah atau perusahaan lain dengan karakteristik, budaya organisasi, dan demografi tim syi'ar yang berbeda.
6. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner yang mengandalkan persepsi dan *self-report* dari responden. Meskipun telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas, pengukuran kinerja dan variabel independen lainnya bersifat subjektif. Hal ini berpotensi menimbulkan bias respons, di mana responden mungkin cenderung memberikan jawaban yang dianggap lebih positif atau sesuai dengan harapan.
7. Penelitian ini hanya menguji pengaruh kompetensi, motivasi, dan komunikasi terhadap kinerja. Hasil koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan bahwa sekitar 34.9% variasi kinerja tim syi'ar tidak dapat dijelaskan oleh ketiga variabel ini. Ini mengindikasikan adanya faktor-faktor lain di luar model penelitian (misalnya, lingkungan kerja, gaya kepemimpinan, kompensasi non-finansial yang lebih spesifik, beban kerja, atau bahkan faktor personal di luar pekerjaan) yang juga memengaruhi kinerja *tour leader* namun tidak termasuk dalam ruang lingkup penelitian ini.
8. Meskipun tidak mengurangi validitas hasil penelitian, jumlah responden perempuan secara signifikan lebih banyak dibandingkan dengan laki-laki, dan latar belakang profesi tim syi'ar sangat bervariasi. Meskipun analisis





#### 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.

data dilakukan dengan mempertimbangkan berbagai faktor demografis, variasi ini mungkin memengaruhi homogenitas respons dan memerlukan analisis lebih mendalam dalam studi selanjutnya.

## 6.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan penelitian ini, berikut adalah beberapa saran yang dapat diberikan:

- 1) Penelitian ini mengungkapkan bahwa motivasi dan komunikasi adalah pilar utama yang secara signifikan memengaruhi kinerja tim syi'ar, dan sinergi ketiganya (termasuk kompetensi) sangat krusial. Oleh karena itu, diharapkan PT. Niat Suci Kebaitullah dapat memanfaatkan temuan ini sebagai landasan strategis untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan perjalanan ibadah. Dengan fokus yang lebih terarah pada aspek-aspek yang terbukti berpengaruh, perusahaan dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif, harmonis, dan pada akhirnya, memberikan pengalaman ibadah yang tak terlupakan serta kepuasan maksimal bagi para jamaah. Harapan jangka panjang adalah agar PT. Niat Suci Kebaitullah tidak hanya mempertahankan posisinya sebagai biro perjalanan ibadah yang terkemuka, tetapi juga menjadi contoh praktik terbaik dalam pengelolaan sumber daya manusia di industri ini.
- 2) Hasil yang menunjukkan pengaruh positif dan signifikan dari motivasi dan komunikasi, direkomendasikan agar PT. Niat Suci Kebaitullah memprioritaskan pengembangan kedua aspek ini. Untuk motivasi, perusahaan perlu mengevaluasi dan menyempurnakan sistem insentif,

**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.

baik finansial (seperti transparansi dalam pembagian *hujroh*) maupun non-finansial (seperti pengakuan atas prestasi, kesempatan pengembangan karir, dan fasilitas pendukung), agar lebih adil dan merata bagi semua tim syi'ar. Sementara itu, untuk komunikasi, perusahaan harus berinvestasi dalam program pelatihan komunikasi yang efektif, fokus pada kejelasan penyampaian informasi, ketepatan waktu, dan kemampuan beradaptasi dengan berbagai karakteristik jamaah. Selain itu, perbaiki alur komunikasi internal, baik vertikal maupun horizontal, melalui *briefing* rutin, penggunaan platform komunikasi terpadu, dan mekanisme umpan balik yang efektif, akan sangat membantu dalam meminimalkan miskomunikasi dan meningkatkan koordinasi tim.

- 3) Meskipun kompetensi tidak berpengaruh signifikan secara parsial, temuan simultan menegaskan bahwa ia tetap integral dalam mendorong kinerja. Sebagai solusi untuk tantangan ini, perusahaan perlu melakukan re-evaluasi dan standardisasi kompetensi tim syi'ar secara lebih mendalam, mengembangkan modul pelatihan yang terstruktur dan terukur (khususnya dalam aspek keagamaan dan kemampuan teknis lapangan), yang dapat diakhiri dengan sertifikasi profesional. Selain itu, memperkenalkan program *mentoring* atau *coaching* yang melibatkan tim syi'ar senior dapat memastikan transfer pengetahuan dan pengalaman yang efektif. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan studi dengan melibatkan perusahaan lain atau wilayah geografis berbeda, menggunakan pendekatan *mixed methods* untuk mendapatkan

wawasan kualitatif yang lebih mendalam, serta mengeksplorasi variabel lain seperti gaya kepemimpinan, budaya organisasi, kepuasan kerja, atau beban kerja, guna memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor penentu kinerja tim syi'ar .



**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.

## DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an dan Terjemahan

Ani. 2024. "Efektifitas Tanggung Jawab Kerja, Komunikasi Lingkungan Dan Reward Terhadap Kinerja Pegawai Biro Travel (Studi Analisis Pt Al Rahmah Kab Mojokerto)" 5 (3): 1–12.

Apriliani. 2024. "Pengaruh Kompetensi, Motivasi, Komunikasi, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Pemuda Dan Olahraga Kebudayaan Dan Pariwisata Kabupaten Labuhanbatu." *YUME : Journal of Management* 7 (1): 877–85.

Arianty & Arianty. 2018. *Manajemen Komunikasi Dalam Organisasi*. Jakarta: Preinada Media.

Aridansyah, Dimas Okta. 2019. "Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja (Studi Pada Bagian Produksi Pabrik Kertas PT. Setia Kawan Makmur Sejahtera Tulungagung)." *Jurnal Bisnis Dan Manajemen* 3 (1): 16–30.

Arikunto, Suharsimi. 2010. *PROSEDUR PENELITIAN, EDISI REVISI 2010 : Suatu Pendekatan Praktik / Suharsimi Arikunto*. Cet. ke-15. Jakarta: Jakarta : Rineka Cipta, 2010. <https://perpustakaan.binadarma.ac.id/opac/detail-opac?id=7786>.

Ad Ajmal. 2021. "Pengaruh Kompetensi, Motivasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan." *YUME : Journal of Management* 4 (1): 191–200. <https://doi.org/10.37531/yume.vxix.344>.

Astarina, Elvera dan Yesita. 2021. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: CV. Andi OFFSET. <https://balaiyanpus.jogjaorov.go.id>.

Basyid, Abdul. 2024. "Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan." *Manajerial Dan Bisnis Tanjungpinang* 7 (1): 39–43. <https://doi.org/10.52624/manajerial.v7i1.2430>.

Budiman, N. P, Ivonne S. Saerang, and Greis M. Sendow. 2016. "Pengaruh Kompensasi, Motivasi, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Hasjrat Abadi Tendeand Manado)." *Jurnal Emba* 4 (4): 321–



**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.

32.

- Daft, R. L., & Lengel, R. H. 1986. *Organizational Information Requirements, Media Richness and Structural Design*. Management science, 32(5).
- Dawis, Aisyah Mutia, Yeni Meylani, Nono Heryana, Muhammad Ali Mursid Alfathoni, Eka Sriwahyuni, Rida Ristiyana, Yeni Januarsi, et al. 2023. *Pengantar Metodologi Penelitian*.
- Dea Umilia Savira, Fauziah Afriyani, Emilda. 2023. "PENGARUH KOMPETENSI, MOTIVASI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI BAPPEDA LITBANG KOTA PALEMBANG." *Jurnal Economicus*, 17.
- Dessler, Garry. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kesembilan. Jakarta: Indek Kelompok Gramedia.
- Effendi. 2020. *Ilmu Komunikasi: Teori Dan Praktik*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Fajri & Konadi. 2022. "Pengaruh Motivasi Kerja, Komunikasi Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan." *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia* 8 (2): 120–35.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS* 25. Edisi 9. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gito Septa Putra, Jhon Fernos. 2023. "PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA DINAS TENAGA KERJA DAN PERINDUSTRIAN KOTA PADANG." *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan* 3 (10.46306/vls.v3i2 Doi Artikel : 10.46306/vls.v3i2.210 617).
- Hasibuan, Drs. H. Melayu S.P. 2019. *MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA*. Jakarta timur: PT Bumi Aksara. <https://www.bumiaksara.com/manajemen-sumber-daya-manusia>.
- Hermawati. 2022. "Hubungan Kompetensi, Motivasi Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan." *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 10 (1): 45–60. <https://www.jurnalekonomidanbisnis.com/hubungan-kompetensi-motivasi>.
- Herzberg. 1966. *Work and the Nature of Man*. Clevelland.
- Herdayat, Rahmat. 2021. "Pengaruh Motivasi, Kompetensi Dan Disiplin Kerja

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

Terhadap Kinerja.” *Widya Cipta: Jurnal Sekretari Dan Manajemen* 5 (1): 16–23. <https://doi.org/10.31294/widyacipta.v5i1.8838>.

Junaidi. 2010. “Tingkat Signifikansi Untuk Uji Satu Arah Tingkat Signifikansi Untuk Uji Satu Arah.” [Http://Junaidichaniago.Wordpress.Com](http://Junaidichaniago.Wordpress.Com). 2010.

Kasmir. 2019. *MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA : Teori Dan Praktik / Kasmir*. Edited by 2019 Depok : PT RajaGrafindo Persada. Jakarta : Rajawali Pers, 2018.

Komang, Ni, Mia Widiastini, Putu Yudy Wijaya, I Gede, and Aryana Mahayasa. 2023. “PENGARUH KOMPETENSI DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi Pada PT. Gapura Angkasa Cabang Denpasar).” *Journal of Applied Management Studies (JAMMS)* 4 (2): 147–58.

Mangkunegara. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. bandung: Perusahaan. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2011.

Maslow, Abraham H. 2017. “Motivation Amd Personality.” *Harper & Row*, 369.

Maulidi, Ali. 2016. *Teknik Belajar Statiska 2*. Jakarta: Alim’s Publishing.

Muhammad, Arni. 2021. *Komunikasi Organisasi*. Bandung: Umam, K. (2018).

Komunikasi dalam Organisasi: Teiori dan Praktik. Bandung: Pustaka Seitia.

Najdah Thalib, Basri Modding, Rastina Kalla. 2024. “Pengaruh Kompetensi, Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Kota Makassar.” *TATA KELOLA* 11:34–48.

Nasution, Muhammad Aulia, and Nina Nurani. 2025. “Pengaruh Kompetensi , Komunikasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Dilingkungan Dinas Pendidikan Kota Bandung Pada Kondisi Pandemic Covid-19” 25 (1): 9–15.

Nuryadi, Tutut Dewi Astuti, Endang Sri Utami, and M. Budiantara. 2017. *Buku Ajar Dasar-Dasar Statistik Penelitian*. Sibuku Media.

Pancasast, Ranthiy. 2023. “Pengaruh Kompetensi Karyawan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. M.” *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah* 6 (2): 2348–65. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i2.5273>.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

- Parwanti, Siti, Didi Wandu, and Yulaikah. 2023. "PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR WILAYAH BANTEN." *DESANTA (Indonesian Of Interdisciplinary Journal* 1 (1): 171–79.
- Pratiwi, Wike, and Citra Savitri. 2021. "Pengaruh Kompetensi, Disiplin Kerja, Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai." *Jurnal Manajemen & Bisnis Kreatif*, 63–77.
- Solihatun et al. 2021. "PENGARUH MOTIVASI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING Solihatun1,," *Derivatif* 15 (1): 15–26.
- Spencer. 2019. *Kompetensi Di Tempat Kerja: Model Untuk Kinerja Unggu*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sriwidodo, Untung dan Agus Budhi. 2020. "Pengaruh Kompetensi, Motivasi, Komunikasi Dan Kesejahteraan Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan. Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia." *Journal of Chemical Information and Modeling* 4.
- Sudaryono. 2017. *METODE PENELITIAN / Sudaryono*. Jakarta: JAKARTA : RAJAGRAFINDO PERSADA, 2017.
- Sugiono. 2021. *Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&d Dan Penelitian Tindakan Kelas) / Prof. Dr. Sugiyono; Editor: Apri Nuryanto*. Ed. 3, Cet. Bandung: Bandung : Alfabeta, 2021. <https://inlislite.uin-suska.ac.id>.
- Sugiyono. 2022. *Buku Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Ed.2, cet. Bandung: Alfabeta : Bandung., 2022.
- Syahyuti. 2010. *Motivasi Dan Kinerja Karyawan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Umam, Khaerul. 2012. *Perilaku Organisasi*. Cet. 2. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Wahyuni, Hari. 2019. "Pengaruh Kompetensi, Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Dosen Universitas Merdeka Pasuruan." *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan* 7 (2): 154–62.

#### 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.

<https://doi.org/10.26905/jmdk.v7i2.3245>.

Wardani. 2017. "Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Pada Perusahaan Travel Umroh Dan Hajikota Tangerang)." *Jurnal Pendidikan, Hukum,, Dan Bisnis* Vol. 2 No.:1–19.

Wibowo. 2017. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.

Widodo, Slamet, Festy Ladyani, La Ode Asrianto, Rusdi, Khairunnisa, Sri Maria Puji Lestari, Dian Rachma Wijayanti, et al. 2023. *Metodologi Penelitian. Cv Science Techno Direct*. PANGKALPINANG: CV SCIENCE TECHNO DIRECT PERUM KORPRI, PANGKALPINANG. <https://repository.binawan.ac.id>.

Wulandari. 2023. "Pengaruh Komunikasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Popexpress Cabang Palmerah Di Jakarta Barat." *Jurnal Ilmiah PERKUSI* 3 (2): 227. <https://doi.org/10.32493/j.perkusi.v3i2.29569>.

Yanti, Lydia Novi. 2019. "Pengaruh Kompetensi, Motivasi, Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Bandung Barat." *Jurnal Maps (Manajemen Perbankan Syariah)* 2 (2): 122–34. <https://doi.org/10.32627/maps.v2i2.208>.

Yasin. 2020. *Kompetensi Dan Kinerja Karyawan Dalam Organisasi*. Yogyakarta.



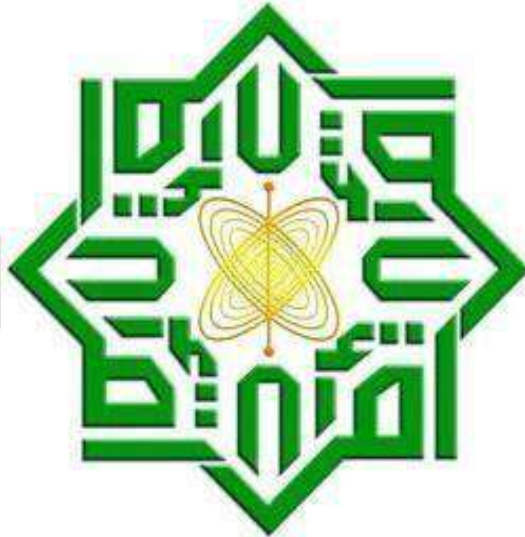
**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

### Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

#### KUESIONER PENELITIAN



**Instrumen Untuk Mengukur Pengaruh Kompetensi,  
Motivasi Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Tim  
Syi'ar Pada Perjalanan Ibadah  
Di PT. Niat Suci Kebaitullah**

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.

## KUENSIONER PENELITIAN

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Kepada Yth, bapak/ibu/sdr/i responden perkenalkan nama saya Era Vasira, mahasiswa jurusan S1 Manajemen konsentrasi SDM, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk menyusun skripsi dalam rangka salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau. Penelitian saya yang berjudul “ **Pengaruh Kompetensi, Motivasi Dan Komunikasi Terhadap Kinerja tim syi’ar Dalam Perjalanan Ibadah Di PT. Niat Suci Kebaitullah**”

Untuk menjawab kuensioner berikut ini dibutuhkan waktu lebih kurang 15-20 menit. Semua informasi yang anda berikan akan dijaga kerahasiannya, dan akan dianalisis secara agregat. Jika bapak/ibu/sdr/i memutuskan untuk berpartisipasi dalam riset ini, mohon untuk menjawab semua pertanyaan dengan jujur.

Jika bapak/ibu/sdr/i membutuhkan informasi tambahan atau ada yang ingin bapak/ibu/sdr/i tanyakan, jangan ragu untuk menghubungi saya.

Terima kasih atas bantuan yang telah diberikan penelitian ini dilakukan oleh :

Era Vasira

\*Email : [12170120292@students.uin-suska.ac.id](mailto:12170120292@students.uin-suska.ac.id)

Pembimbing :

Ham Chanra Putra. S.E., M.M

### 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.

Petunjukkan Pengisian :

1. Bacalah setiap butir pertanyaan dan alternative jawaban dengan baik.
2. Isilah semua butir pertanyaan dan jangan sampai ada yang terlewatkan.
3. Pilihlah alternative yang sesuaidengan pendapat dan keadaan anda.
4. Klik pada alternative jawaban yang di pilih.
5. Alternative jawaban adalah :
  - Sangat tidak setuju (STS) : nilai skor 1
  - Tidak setuju (TS) : nilai skor 2
  - Netral (N) : nilai skor 3
  - Setuju (S) : nilai skor 4
  - Sangat setuju (SS) : nilai skor 5

### Kriteria Responden :

1. Bekerja sebagai tim syi'ar di PT. Niat suci kebaitullah
2. Memiliki pengalaman kerja minimal 1 tahun sebagai tim syi'ar
3. Responden berusia 20-50 tahun
4. Pernah mengikuti pelatihan terkait tim syi'ar

### Indentitas Responden

Nama Responden :

Jenis kelamin : a. Laki-laki b. Perempuan

Usia : a. 15 - 30 Tahun c. > 45 Tahun

b. 31 - 45 Tahun

Lama Bekerja sebagai tim syi'ar :

a. 1 Tahun c. 3 Tahun

b. 2 Tahun d. > 5 Tahun

Latar belakang sebagai tim syi'ar :

- |                   |                     |
|-------------------|---------------------|
| a. Ustadz/ustazah | d. PNS              |
| b. Guru           | e. Ibu rumah tangga |
| c. Dosen          | f. Yang lain :      |

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

## Bagian A : Kompetensi (X1)

Tandai angka yang paling tepat menggunakan keputusan anda saat ini.

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
<b>Pengetahuan (<i>Knowledge</i>)</b>						
1	Saya memiliki pemahaman yang mendalam tentang tugas-tugas sebagai tim syi'ar dalam perjalanan ibadah.					
2	Saya memahami peraturan dan prosedur terkait perjalanan ibadah dengan baik.					
3	Saya memiliki pengetahuan yang luas tentang tempat-tempat ibadah dan sejarahnya.					
4	Saya memahami produk dan layanan yang ditawarkan oleh PT. Niat Suci Kebaitullah.					
<b>Keterampilan (<i>Skills</i>)</b>						
5	Saya mampu berkomunikasi dengan jelas dan efektif kepada jamaah.					
6	Saya mampu memberikan penjelasan yang mudah dipahami tentang informasi perjalanan.					
7	Saya mampu mengatasi masalah yang timbul selama perjalanan dengan cepat dan tepat.					
8	Saya mampu mengambil keputusan yang tepat dalam situasi yang mendesak.					
<b>Sikap (<i>Attitude</i>)</b>						
9	Saya bertanggung jawab penuh terhadap keselamatan dan kenyamanan jamaah.					
10	Saya selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada jamaah.					
11	Saya mampu bekerja sama dengan baik dengan tim dan pihak terkait lainnya.					
12	Saya bersedia membantu rekan kerja dalam					



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. 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.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menyelesaikan tugas.					
----------------------	--	--	--	--	--

**Bagian B : Motivasi (X2)**

Tandailah angka yang paling tepat menggunakan situasi keputusan anda saat ini.

No	Pertanyaan	SS	S	N	ST	STS
	<b>Kebutuhan Fisiologis</b>					
1	Gaji yang saya terima sesuai dengan beban kerja dan tanggung jawab saya.					
2	Saya merasa kebutuhan dasar saya terpenuhi dengan baik melalui pekerjaan ini.					
	<b>Kebutuhan Rasa Aman</b>					
3	Saya merasa aman dan terlindungi selama menjalankan tugas sebagai tim syi'ar .					
4	PT. Niat Suci Kebaitullah memberikan jaminan keamanan yang memadai bagi tim syi'ar .					
	<b>Kebutuhan Aktualisasi Diri</b>					
5	Saya memiliki kesempatan untuk mengembangkan diri melalui pelatihan dan pengembangan yang disediakan perusahaan.					
6	Saya merasa pekerjaan ini memberikan kesempatan bagi saya untuk mencapai potensi diri yang maksimal.					

**Bagian C : Komunikasi (X3)**

Tandailah angka yang paling tepat menggunakan situasi keputusan anda saat ini.

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
----	------------	----	---	---	----	-----

### 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.

	Jelas					
1	Informasi yang saya sampaikan kepada jamaah selalu jelas dan mudah dipahami.					
2	Saya menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh semua jamaah.					
	Tepat					
3	Saya selalu menyampaikan informasi tepat waktu kepada jamaah.					
4	Saya memastikan informasi yang saya sampaikan akurat dan terpercaya.					
	Konteks					
5	Informasi yang saya sampaikan relevan dengan kebutuhan dan kepentingan jamaah.					
6	Saya menyesuaikan gaya komunikasi saya dengan latar belakang dan karakteristik jamaah.					
	Pengaluran					
7	Alur komunikasi antara saya dan jamaah berjalan dengan lancar dan efektif.					
8	Saya memberikan kesempatan kepada jamaah untuk bertanya dan memberikan umpan balik.					
	Kebudayaan					
9	Saya menghormati perbedaan budaya dan adat istiadat jamaah.					
10	Saya menghindari penggunaan bahasa atau tindakan yang dapat menyinggung perasaan jamaah.					

### Bagian D : Kinerja (Y)

Tandailah angka yang paling tepat menggunakan situasi keputusan anda saat ini.

### 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.

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
	<b>Kualitas</b>					
1	Saya memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi kepada jamaah.					
2	Saya selalu berusaha memenuhi harapan dan kebutuhan jamaah.					
	<b>Kuantitas</b>					
3	Saya mampu menyelesaikan semua tugas yang diberikan dengan baik.					
4	Saya mampu mengelola banyak tugas sekaligus tanpa mengabaikan kualitas.					
	<b>Waktu</b>					
5	Saya mampu menyelesaikan tugas dengan efisien dan tepat waktu.					
6	Saya mampu mengatur waktu dengan baik agar semua tugas dapat diselesaikan.					
	<b>Ketepatan waktu</b>					
7	Saya selalu mematuhi jadwal dan rencana perjalanan yang telah ditetapkan.					
8	Saya mampu mengantisipasi dan mengatasi keterlambatan yang mungkin terjadi.					
	<b>Efektifitas</b>					
9	Saya berkontribusi dalam mencapai tujuan perusahaan dalam memberikan pelayanan perjalanan ibadah yang terbaik.					
10	Saya merasa kinerja saya memberikan dampak positif bagi kepuasan jamaah.					



## Lampiran 2. Tabulasi Data

### VARIABEL KOMPETENSI (X1)

NO	K1.1	K1.2	K1.3	K1.4	K1.5	K1.6	K1.7	K1.8	K1.9	K1.10	K1.11	K1.12
1	3	4	4	4	4	4	4	2	4	5	5	5
2	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4
3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
8	5	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	4
9	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	4	4	5	3	3	4	3	5	5	5	4
11	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4
12	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5
13	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5
14	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
15	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5
16	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3
17	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3
21	3	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4
22	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5
25	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
26	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	3
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
29	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	5
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5
37	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	4	3	4	4	5	4	4	3	4	5	3	4
41	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4

- 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.

NO	K1.1	K1.2	K1.3	K1.4	K1.5	K1.6	K1.7	K1.8	K1.9	K1.10	K1.11	K1.12
42	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5
43	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	2	2	1	2	2	2	2	2	2	5	2	2
46	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5
47	1	2	3	3	2	2	4	5	5	3	1	4
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5
50	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5
51	3	4	3	3	3	4	5	3	4	4	4	3
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	3	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4	3
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
55	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5
56	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
57	3	4	5	4	4	4	5	3	4	5	5	5
58	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5
64	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5
65	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5
66	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
67	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5
68	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5
69	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4
70	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5
71	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5
72	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
73	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	5	5
74	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4
75	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4
76	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4
77	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4
78	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
79	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4
80	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5
81	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5
82	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5
83	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4
84	2	3	2	3	2	3	4	4	3	2	3	4
85	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5
86	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4
87	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4
88	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5

### 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.

NO	K1.1	K1.2	K1.3	K1.4	K1.5	K1.6	K1.7	K1.8	K1.9	K1.10	K1.11	K1.12
89	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4
90	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5
91	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4
92	4	4	5	4	4	5	4	2	5	4	5	4
93	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5
94	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5
95	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4
96	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5
97	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5
98	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5
99	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4
100	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4
SKOR	418	454	422	444	437	448	437	433	440	451	443	444

### MOTIVASI (X2)

NO	M2.1	M2.2	M2.3	M2.4	M2.5	M2.6
1	5	5	5	5	5	5
2	4	4	5	5	5	5
3	5	5	4	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	5	5	5
6	5	4	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5
9	5	3	3	4	4	4
10	4	3	5	5	5	5
11	5	4	5	5	5	5
12	4	4	5	4	4	4
13	4	3	3	4	4	3
14	4	4	4	5	5	5
15	4	4	4	5	4	4
16	3	5	5	4	5	5
17	3	3	4	5	5	4
18	5	5	5	5	5	5
19	3	3	4	4	4	4
20	4	5	4	5	4	5
21	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	5	5	4
23	3	3	3	3	3	3
24	5	4	5	4	4	5
25	4	5	5	5	5	5
26	4	4	5	5	5	4
27	4	4	4	4	4	4
28	5	4	5	5	5	5



### 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.

NO	M2.1	M2.2	M2.3	M2.4	M2.5	M2.6
29	5	5	5	5	5	5
30	5	5	5	5	5	5
31	5	3	4	4	5	4
32	4	4	4	3	4	4
33	5	5	5	5	5	5
34	3	4	3	3	3	4
35	5	5	5	5	5	5
36	5	3	5	5	5	5
37	4	3	4	4	4	4
38	3	4	5	5	5	5
39	5	5	5	5	5	5
40	3	4	5	3	4	5
41	5	4	5	4	5	4
42	5	5	4	4	4	5
43	5	5	5	4	5	4
44	5	5	5	5	5	5
45	2	2	3	3	2	1
46	4	4	4	4	4	4
47	2	2	4	1	4	4
48	5	5	5	5	5	5
49	4	5	5	4	5	4
50	5	5	5	5	4	4
51	3	4	3	4	5	5
52	4	4	4	4	4	4
53	2	3	3	3	4	4
54	4	4	4	4	4	4
55	3	4	4	5	5	4
56	3	3	4	4	4	4
57	3	3	4	4	4	5
58	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	5	4	4
62	4	4	4	4	4	4
63	4	5	4	4	5	5
64	4	4	5	5	5	5
65	4	5	5	4	4	5
66	4	5	5	5	5	4
67	4	5	4	4	5	5
68	5	5	5	5	5	4
69	4	5	5	4	5	4
70	4	5	5	4	5	4
71	4	5	5	4	5	4
72	3	5	5	5	5	5
73	4	5	4	5	5	4
74	4	5	5	4	4	5
75	4	4	5	5	4	5
76	5	5	4	5	5	5

### 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.

NO	M2.1	M2.2	M2.3	M2.4	M2.5	M2.6
77	4	5	4	5	5	5
78	4	5	5	4	4	5
79	4	5	4	4	5	5
80	4	5	5	5	4	4
81	4	5	4	4	5	5
82	4	5	4	4	5	5
83	5	5	5	5	5	4
84	4	5	5	5	3	5
85	4	5	5	4	4	5
86	5	4	4	5	5	5
87	5	4	4	4	4	4
88	4	5	4	4	5	5
89	4	5	5	4	5	5
90	4	5	4	5	4	4
91	4	5	5	4	4	5
92	4	5	4	5	4	5
93	4	5	4	4	4	5
94	5	4	5	5	4	5
95	4	4	5	5	5	5
96	4	5	5	4	5	5
97	4	5	5	4	5	5
98	4	4	5	5	5	5
99	4	5	4	5	5	4
100	4	5	4	5	4	5
SKOR	412	435	444	441	452	452

### KOMUNIKASI (X3)

NO	K3.1	K3.2	K3.3	K3.4	K3.5	K3.6	K3.7	K3.8	K3.9	K3.10
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
8	4	4	4	5	5	4	5	4	3	4
9	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
10	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5
11	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
17	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5

### 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.

NO	K3.1	K3.2	K3.3	K3.4	K3.5	K3.6	K3.7	K3.8	K3.9	K3.10
18	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
21	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5
22	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
23	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
24	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5
25	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
26	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4
32	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3
41	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
42	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
44	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
45	2	1	4	4	4	4	4	4	4	3
46	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
47	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
50	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5
51	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4
54	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4
55	5	4	4	5	5	3	4	3	3	3
56	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
57	5	5	4	4	4	5	5	3	5	5
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
64	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4
65	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4



### 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.

NO	K3.1	K3.2	K3.3	K3.4	K3.5	K3.6	K3.7	K3.8	K3.9	K3.10
66	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5
67	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5
68	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4
69	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5
70	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4
71	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
73	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
74	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5
75	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5
76	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5
77	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5
78	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5
79	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5
80	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5
81	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4
82	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4
83	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
84	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4
85	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4
86	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4
87	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4
88	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5
89	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5
90	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4
91	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4
92	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4
93	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
94	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5
95	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5
96	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5
97	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5
98	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5
99	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
100	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
SKOR	434	453	443	446	445	441	451	446	444	451

### KINERJA (Y)

NO	K4.1	K4.2	K4.3	K4.4	K4.5	K4.6	K4.7	K4.8	K4.9	K4.10
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5
3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

### 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.

NO	K4.1	K4.2	K4.3	K4.4	K4.5	K4.6	K4.7	K4.8	K4.9	K4.10
7	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
8	5	4	4	3	4	4	5	3	4	5
9	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4
10	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5
17	3	3	3	2	3	3	4	2	4	4
18	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
19	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
20	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4
27	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
28	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5
29	5	4	4	4	4	4	4	3	3	5
30	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
31	5	4	4	5	5	5	4	3	5	5
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	5	4	3	5	4	3	5	4	3	4
41	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
42	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	4	5	3	3	3	4	4	4	3	4
46	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5
47	4	5	5	5	4	4	5	3	5	5
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5
50	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5
51	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3
54	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4



#### 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.

NO	K4.1	K4.2	K4.3	K4.4	K4.5	K4.6	K4.7	K4.8	K4.9	K4.10
55	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4
56	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
57	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
64	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
65	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
66	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
67	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4
68	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4
69	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5
70	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4
71	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
73	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
74	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5
75	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4
76	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5
77	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5
78	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4
79	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5
80	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5
81	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5
82	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4
83	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5
84	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5
85	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5
86	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5
87	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4
88	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4
89	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4
90	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5
91	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4
92	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5
93	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5
94	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5
95	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4
96	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4
97	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5
98	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4
99	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4
100	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4
SKOR	442	451	448	441	446	447	452	434	447	451





### Lampiran 3. Hasil Olah Data SPSS

#### UJI VALIDITAS

##### 1. KOMPETENSI

Hak Cipta Dilindungi Undang-

1. Dilarang mengutip sebagai:

a. Pengutipan hanya untuk

b. Pengutipan tidak merugikan

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

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	TOTAL	X1
X1.1	Pearson	1	.664**	.501**	.607**	.655**	.573**	.433**	.405**	.527**	.506**	.605**	.432**		.787**
	Correlation														
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		100
X1.2	Pearson	.664**	1	.596**	.656**	.642**	.630**	.605**	.582**	.558**	.426**	.699**	.568**		.868**
	Correlation														
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		100
X1.3	Pearson	.501**	.596**	1	.481**	.567**	.564**	.567**	.354**	.483**	.409**	.493**	.518**		.744**
	Correlation														
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		100
X1.4	Pearson	.607**	.656**	.481**	1	.578**	.585**	.461**	.453**	.505**	.457**	.610**	.529**		.783**
	Correlation														
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		100
X1.5	Pearson	.655**	.642**	.567**	.578**	1	.570**	.466**	.413**	.450**	.507**	.548**	.515**		.787**
	Correlation														
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		100
X1.6	Pearson	.573**	.630**	.564**	.585**	.570**	1	.442**	.400**	.439**	.536**	.595**	.460**		.771**
	Correlation														
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000



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

N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.7 Pearson Correlation	.433**	.605**	.567**	.461**	.466**	.442**	1	.379**	.497**	.258**	.485**	.484**	.688**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.009	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.8 Pearson Correlation	.405**	.582**	.354**	.453**	.413**	.400**	.379**	1	.404**	.205*	.241*	.379**	.599**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.041	.016	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.9 Pearson Correlation	.527**	.558**	.483**	.505**	.450**	.439**	.497**	.404**	1	.297**	.486**	.506**	.695**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.003	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.10 Pearson Correlation	.506**	.426**	.409**	.457**	.507**	.536**	.258**	.205*	.297**	1	.467**	.371**	.611**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.009	.041	.003		.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.11 Pearson Correlation	.605**	.699**	.493**	.610**	.548**	.595**	.485**	.241*	.486**	.467**	1	.506**	.764**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.016	.000	.000		.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.12 Pearson Correlation	.432**	.568**	.518**	.529**	.515**	.460**	.484**	.379**	.506**	.371**	.506**	1	.709**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL_X1 Pearson Correlation	.787**	.868**	.744**	.783**	.787**	.771**	.688**	.599**	.695**	.611**	.764**	.709**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## 2. MOTIVASI

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	TOTAL X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.446**	.438**	.538**	.403**	.361**	.734**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.446**	1	.474**	.407**	.403**	.506**	.750**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.438**	.474**	1	.416**	.453**	.481**	.729**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.538**	.407**	.416**	1	.490**	.398**	.740**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	.403**	.403**	.453**	.490**	1	.513**	.724**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.6	Pearson Correlation	.361**	.506**	.481**	.398**	.513**	1	.730**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL_X2	Pearson Correlation	.734**	.750**	.729**	.740**	.724**	.730**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## 3. KOMUNIKASI

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

b. r. Mengajukan tidak mengizinkan memperbanyak yang wajar UIN Suska Riau.

atau masalah.

Kasim Riau

# Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	X3.10	TOTAL_X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.599**	.437**	.449**	.484**	.390**	.608**	.328**	.374**	.442**	.721**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.599**	1	.502**	.450**	.416**	.414**	.497**	.392**	.323**	.540**	.733**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.437**	.502**	1	.404**	.524**	.507**	.492**	.497**	.494**	.519**	.755**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	.449**	.450**	.404**	1	.580**	.438**	.462**	.445**	.285**	.463**	.701**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.004	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.5	Pearson Correlation	.484**	.416**	.524**	.580**	1	.448**	.415**	.428**	.426**	.420**	.720**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.6	Pearson Correlation	.390**	.414**	.507**	.438**	.448**	1	.421**	.400**	.372**	.447**	.687**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.7	Pearson Correlation	.608**	.497**	.492**	.462**	.415**	.421**	1	.446**	.361**	.400**	.714**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

X3.8	Pearson Correlation	.328**	.392**	.497**	.445**	.428**	.400**	.446**	1	.429**	.529**	.686**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.9	Pearson Correlation	.374**	.323**	.494**	.285**	.426**	.372**	.361**	.429**	1	.504**	.639**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.004	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.10	Pearson Correlation	.442**	.540**	.519**	.463**	.420**	.447**	.400**	.529**	.504**	1	.742**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL_X3	Pearson Correlation	.721**	.733**	.755**	.701**	.720**	.687**	.714**	.686**	.639**	.742**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

#### 4. KINERJA

##### Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	TOTAL Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.308**	.296**	.419**	.483**	.456**	.422**	.407**	.432**	.465**	.660**
	Sig. (2-tailed)		.002	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	.308**	1	.277**	.412**	.410**	.489**	.561**	.533**	.309**	.379**	.662**
	Sig. (2-tailed)	.002		.005	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	.296**	.277**	1	.528**	.540**	.486**	.326**	.451**	.565**	.348**	.683**



Hak

1. D

a

b. Mengumpulkan data menggunakan kuesioner yang valid dan reliabel.

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

	Sig. (2-tailed)	.003	.005		.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.4	Pearson Correlation	.419**	.412**	.528**	1	.425**	.477**	.370**	.531**	.452**	.485**	.729**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.5	Pearson Correlation	.483**	.410**	.540**	.425**	1	.540**	.476**	.516**	.538**	.516**	.768**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.6	Pearson Correlation	.456**	.489**	.486**	.477**	.540**	1	.382**	.522**	.540**	.487**	.759**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.7	Pearson Correlation	.422**	.561**	.326**	.370**	.476**	.382**	1	.325**	.362**	.349**	.637**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	.000		.001	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.8	Pearson Correlation	.407**	.533**	.451**	.531**	.516**	.522**	.325**	1	.447**	.513**	.752**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.9	Pearson Correlation	.432**	.309**	.565**	.452**	.538**	.540**	.362**	.447**	1	.407**	.716**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.10	Pearson Correlation	.465**	.379**	.348**	.485**	.516**	.487**	.349**	.513**	.407**	1	.699**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTALY	Pearson Correlation	.660**	.662**	.683**	.729**	.768**	.759**	.637**	.752**	.716**	.699**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Jan suatu masalah.

## UJI REABILITAS

Yarifi 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.

### 1. KOMPETENSI

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.922	12

### 2. MOTIVASI

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.827	6

### 3. KOMUNIKASI

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.890	10

### 4. KINERJA

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.888	10

## UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandardized Residual
N			100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean		.0000000
	Std. Deviation		2.54340091
Most Extreme Differences	Absolute		.106
	Positive		.072
	Negative		-.106
Test Statistic			.106
Asymp. Sig. (2-tailed)			.008 <sup>c</sup>
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		.201 <sup>d</sup>
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.191
		Upper Bound	.211

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

## UJI MULTIKOLINEARITAS

Coefficients<sup>a</sup>

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	7.657	2.733		2.802	.006		
	KOMPETENSI	-.037	.068	-.054	-.546	.586	.365	2.739
	MOTIVASI	.265	.129	.182	2.053	.043	.449	2.225
	KOMUNIKASI	.716	.090	.724	7.954	.000	.425	2.351

a. Dependent Variable: KINERJA

- 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.

## UJI HETEROSKEDASITAS

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.574	1.822		4.706	.000
	KOMPETENSI	.020	.045	.070	.443	.658
	MOTIVASI	-.141	.086	-.232	-1.633	.106
	KOMUNIKASI	-.093	.060	-.227	-1.556	.123

a. Dependent Variable: ABS\_RES

## UJI AUTOKORELASI

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.814 <sup>a</sup>	.662	.651	2.583	2.127

a. Predictors: (Constant), KOMUNIKASI, MOTIVASI, KOMPETENSI

b. Dependent Variable: KINERJA

## UJI REGRESI LINER BERGANDA

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.657	2.733		2.802	.006
	KOMPETENSI	-.037	.068	-.054	-.546	.586
	MOTIVASI	.265	.129	.182	2.053	.043
	KOMUNIKASI	.716	.090	.724	7.954	.000

a. Dependent Variable: KINERJA

- 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.

## UJI T

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.657	2.733		2.802	.006
	KOMPETENSI	-.037	.068	-.054	-.546	.586
	MOTIVASI	.265	.129	.182	2.053	.043
	KOMUNIKASI	.716	.090	.724	7.954	.000

a. Dependent Variable: KINERJA

## UJI F

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1253.770	3	417.923	62.647	.000 <sup>b</sup>
	Residual	640.420	96	6.671		
	Total	1894.190	99			

a. Dependent Variable: KINERJA

b. Predictors: (Constant), KOMUNIKASI, MOTIVASI, KOMPETENSI

## UJI KOEFISIEN DETERMINASI

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.814 <sup>a</sup>	.662	.651	2.583

a. Predictors: (Constant), KOMUNIKASI, MOTIVASI, KOMPETENSI

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 4. Dokumentasi

##### 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.





KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية

FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

H.R. Soebrantas No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051  
Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail. : fekonsos@uin-suska.ac.id

: B-3548/Un.04/F.VII/PP.00.9/06/2025

11 Juni 2025

: Biasa

: -

: Mohon Izin Riset

Direktor PT. Niat Suci Kebaitullah  
Kota Pekanbaru  
Jl. Naga Sakti No. 288 Simpang Baru  
Kec. Tampan pekanbaru - Riau 28292

Assalamu alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyampaikan bahwa mahasiswa :

Nama : Era Vasira  
NIM. : 12170120292  
Jurusan : Manajemen  
Semester : VIII (Delapan)

bermaksud melakukan **Riset** di tempat Bapak/Ibu dengan judul "**Pengaruh Kompetensi, Motivasi dan Komunikasi terhadap Peningkatan Kinerja Tour Leader Dalam Perjalanan ibadah di PT. Niat Suci Kebaitullah**" Untuk itu kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan izin **Riset** dan bantuan data dalam rangka penyelesaian penulisan skripsi mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.



Dr. Mahyarni, S.E., M.M.  
NIP. 19700826 199903 2 001

Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Di larang menyalin, mengutip, atau menjiplak sebagian atau seluruhnya tanpa izin UIN Suska Riau.

Penjiplakan tidak merugikan kepentingan UIN Suska Riau.

Di larang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya tanpa izin UIN Suska Riau.





بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Balasan Permohonan Izin Penelitian

cehal  
 ampiran

cehal  
 ampiran

Kepada Yth.  
 Kepala Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
 Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat Saudara perihal permohonan pelaksanaan kegiatan riset/prariset dan pengumpulan data dengan nomor B-3548/Un.04/F.VII/PP.00.9/06/2025 untuk bahan skripsi mahasiswa atas nama Era Vasira Mahasiswa Jurusan Manajemen dengan judul “Pengaruh Kompetensi, Motivasi dan Komunikasi terhadap Peningkatan Kinerja Tour Leader dalam Perjalanan Ibadah di PT Niat Suci Kebaitullah”, perlu kami sampaikan beberapa hal sebagai berikut:

1. Pada prinsipnya kami tidak keberatan dan dapat mengizinkan pelaksanaan penelitian tersebut di tempat kami, yakni PT Niat Suci Kebaitullah
2. Izin melakukan penelitian diberikan semata-mata untuk keperluan akademik
3. Tidak melakukan suatu kegiatan apapun yang bertolak belakang dengan aturan yang ada di tempat kami
4. Izin penelitian diberikan sebatas periode dari 11 Juni 2025 sampai dengan 03 Juli 2025

Demikian surat balasan ini kami buat sehingga dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 03 Juli 2025

PT. NIAT SUCI KEBAITULLAH

U.288/2020

  
 PT. NIAT SUCI KEBAITULLAH  
IZIN UMROH NO. 288 TAHUN 2020 - IZIN HAJI NO. 02201022506590001

ANDRI MURIANTO S.H

KOMISARIS

UIN SUSKA RIAU

State Islamic University of Sultan Syarif

Riau



## BIOGRAFI PENULIS

Skripsi ini ditulis oleh Era Vasira, yang akrab disapa Era, lahir di Ranah, pada tanggal 08 Desember 2002. Penulis adalah anak pertama dari pasangan Muhammad Saleh dan Mulianis, yang selalu menjadi sumber kekuatan dan doa dalam setiap langkah hidupnya. Penulis menempuh pendidikan dasar di SDN 016 Bukit Ranah, kemudian melanjutkan MTsN

PTI Tanjung Berulak dan MA PPMTI Tanjung Berulak. Pada tahun 2021, penulis melanjutkan pendidikan tinggi di Universitas Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru, Program Studi Manajemen, Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia. Pada tahun 2024 penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di PT. NIAT SUCI KE BAITULLAH Pekanbaru dan melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Tembusai Tengah, Kecamatan Tembusai, Kabupaten Rokan Hulu.

Adapun tahapan penulis dalam menyelesaikan perkuliahan yaitu melaksanakan ujian seminar proposal pada tanggal 26 Mei 2025, ujian komprehensif pada tanggal 13 Maret 2025, dan melaksanakan ujian munaqashah pada tanggal 17 Juli 2025 dengan judul “Pengaruh Kompetensi Motivasi Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Tim Syi’ar Pada Perjalanan Ibadah Di Niat Suci Ke Baitullah” dan dinyatakan lulus pada ujian munaqashah dan berhak menyandang gelar sebagai Sarjana Manajemen (S.M)

Penulis percaya bahwa setiap langkah, sekecil apapun, akan selalu membawa makna. Penulis berharap karya ini dapat memberikan manfaat bagi dunia akademik dan praktisi sumber daya manusia. Dengan penuh syukur, cinta, dan harapan, penulis mempersembahkan karya ini untuk mereka yang pernah percaya, diam-diam mendoakan, dan setia berjalan bersisian dalam diam.