

**MANAJEMEN PERUSAHAAN DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS SUMBER DAYA INSANI, KUALITAS LAYANAN
DAN KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Pada Biro Tahta Wisata Pekuncen, Banyumas)**



**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
JURUSAN EKONOMI DAN KEUANGAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI
PURWOKERTO
2026**

PERNYATAAN KEASLIAN

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

NIM : 214110201243
Jenjang : S.1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi dan Keuangan Syariah
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Manajemen Perusahaan Dalam Meningkatkan
Kualitas Sumber Daya Insani, Kualitas Layanan
Dan Kepuasan Konsumen (Studi Pada Biro
Tahta Wisata Pekuncen, Banyumas)

Menyatakan bahwa Naskah Skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Purwokerto, 30 Oktober 2025

Yang menyatakan,





METERAI
TEMPEL
AHC3ANX197722488

Alhan Fata
NIM. 214110201243

LEMBAR PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.uinsaizu.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**MANAJEMEN PERUSAHAAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
SUMBER DAYA INSANI, KUALITAS LAYANAN, DAN KEPUASAN
KONSUMEN (Studi Pada Biro Tahta Wisata Pekuncen , Banyumas)**

Yang disusun oleh Saudara **ALHAN FATA NIM 214110201243** Program Studi **S-1 Ekonomi Syariah** Jurusan Ekonomi dan Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, telah diujikan pada hari **Selasa, 23 Desember 2025** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi (S.E.)** oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/Penguji

Dr. Ahmad Dahlan, M.S.I.
NIP. 19731014 200312 1 002

Sekretaris Sidang/Penguji

Azka Nur Djana, S.E., M.Ak.
NIP. 19920115 202012 2 018

Pembimbing/Penguji

H. Kholilur Rahman, Lc., M.A.
NIP. 19820616 202521 1 014

Purwokerto, 29 Desember 2025

Mengesahkan
Dekan,

Prof. Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag.
NIP. 19730921 200212 1 004

NOTA DINAS PEMBIMBING

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada

Yth : Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
Di-Purwokerto

Assalamu'alaikum Wr,Wb.

Setelah melakukan bimbingan telah, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari saudara Alhan Fata NIM. 214110201243 yang berjudul:

**Manajemen Perusahaan Dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya
Insani, Kualitas Layanan Dan Kepuasan Konsumen
(Studi Pada Biro Tahta Wisata Pekuncen, Banyumas)**

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Syariah (S.E).

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Purwokerto, 30 Oktober 2025
Pembimbing,



H. Kholilur Rahman, Lc., M.A
NIP. 198206162025211014

**MANAJEMEN PERUSAHAAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
SUMBER DAYA INSANI, KUALITAS LAYANAN
DAN KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Pada Biro Tahta Wisata Pekuncen, Banyumas)**

Alhan Fata

NIM. 214110201243

Email: alhanfata0528@gmail.com

Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

ABSTRAK

Sektor pariwisata menjadi salah satu elemen penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi dan memperluas peluang kerja. Keberhasilan sebuah biro perjalanan wisata dalam menjalankan perannya tidak terlepas dari kualitas layanan yang diberikan, yang bergantung pada pengelolaan sumber daya insani. Biro Tahta Wisata Pekuncen, Kabupaten Banyumas, dipilih sebagai objek penelitian karena meskipun menawarkan konsep wisata religius, edukatif, dan rekreatif, biro ini masih menghadapi kendala dalam optimalisasi kinerja karyawan dan konsistensi layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen sumber daya insani dalam meningkatkan kualitas layanan serta dampaknya terhadap kepuasan konsumen, sekaligus meninjau relevansinya dengan prinsip-prinsip ekonomi Islam.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Subjek penelitian meliputi direktur, karyawan, dan konsumen Biro Tahta Wisata. Analisis data dilakukan melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sementara validitas temuan diuji melalui triangulasi sumber, teknik, dan waktu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan sumber daya insani tercermin dari pembagian tugas yang proporsional, kerja sama internal, serta etos kerja yang baik, sehingga mampu mendukung peningkatan kualitas layanan dalam aspek responsivitas, ketepatan informasi, keramahan, dan fasilitas pendukung. Dampaknya, tingkat kepuasan konsumen mengalami peningkatan. Meski demikian, terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan pelatihan dan belum adanya evaluasi kinerja yang terstruktur. Ditinjau dalam perspektif ekonomi Islam, praktik pelayanan di Biro Tahta Wisata telah selaras dengan prinsip amanah, *itqan*, *ihsan*, dan kemaslahatan sebagai landasan etika pelayanan.

Kata Kunci: Manajemen, Sumber Daya Insani, Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen, Ekonomi Islam

**COMPANY MANAGEMENT IN IMPROVING THE QUALITY OF HUMAN
RESOURCES, SERVICE QUALITY
AND CUSTOMER SATISFACTION
(Study at the Pekuncen Tourist Bureau, Banyumas)**

Alhan Fata

NIM. 214110201243

Email: alhanfata0528@gmail.com

*Study Program of Sharia Economics, Faculty of Islamic Economics and Business
State Islamic University Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto*

ABSTRACT

The tourism sector is an important element in driving economic growth and expanding employment opportunities. The success of a travel agency in carrying out its role cannot be separated from the quality of the services provided, which depend on the management of human resources. The Pekuncen Tourist Bureau, Banyumas Regency, was chosen as the research object because even though it offers religious, educational and recreational tourism concepts, this bureau still faces obstacles in optimizing employee performance and service consistency. This research aims to analyze human resource management in improving service quality and its impact on consumer satisfaction, as well as reviewing its relevance to Islamic economic principles.

This study employs a qualitative descriptive method, with data collected through interviews, observations, and documentation. The research subjects include the director, employees, and customers of Tahta Wisata. Data analysis was conducted through data reduction, data display, and conclusion drawing, while the validity of findings was ensured through source, technique, and time triangulation.

The research results show that human resource management is reflected in the proportional division of tasks, internal cooperation, and a good work ethic, so that it is able to support improvements in service quality in the aspects of responsiveness, accuracy of information, friendliness, and supporting facilities. As a result, the level of consumer satisfaction has increased. However, there are several obstacles such as limited training and the absence of structured performance evaluation. Viewed from an Islamic economic perspective, service practices at the Tahta Wisata Bureau are in line with the principles of trust, itqan, ihsan, and benefit as the basis for service ethics.

Keywords: *Management, Human Resources, Service Quality, Customer Satisfaction, Islamic Economics*

PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata-kata yang dipakai dalam penelitian ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI. Nomor: 158/1987 dan Nomor: 0543b/U/1987.

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba'	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	Š	Š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	h	ha (dengan garis di bawah)
خ	kha'	K	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ẓ	z (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	d'ad	d'	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	Ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	‘	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	'el
م	Mim	M	'em
ن	Nun	N	'en
و	Waw	W	W
ه	ha'	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

2. Konsonana Rangkap karena syaddah ditulis lengkap

متعددة	Ditulis	Muta'addidah
عدة	Ditulis	'Iddah

3. Ta'marbutah di akhir kata bila dimatikan ditulis h

حكمة	Ditulis	Hikmah
جزية	Ditulis	Jizyah

(Ketentuan ini tidak diperlakukan pada kata-kata arab yang sudah terserap ke dalam Bahasa Indonesia, seperti zakat, salat, dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

- a. Bila diikuti dengan kata sandang "al" serta bacaan ke dua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرمة الأولياء	Ditulis	Karāmah al auliyā'
---------------	---------	--------------------

- b. Bila ta' marbutah hidup atau dengan harakat, *fathah* atau *kasrah* atau *dammah* ditulis dengan t.

زكاة الفطر	Ditulis	Zakātul-fitri
------------	---------	---------------

4. Vokal pendek

◌َ	Fathah	Ditulis	A
◌ِ	Kasrah	Ditulis	I
◌ُ	Dammah	Ditulis	U

5. Vokal panjang

1.	Fathah + alif	Ditulis	A
	جاهلية	Ditulis	Jahiliyyah
2.	Fathah + ya' mati	Ditulis	A
	يسعى	Ditulis	Yas'ā
3.	Kasrah + ya' mati	Ditulis	I
	كريم	Ditulis	Karīm
4.	Dammah + wawu mati	Ditulis	U
	فروض	Ditulis	Furuūd

6. Vokal rangkap

1.	Fathah + ya' mati	Ditulis	Ai
	بينكم	Ditulis	<i>Bainakum</i>
2.	Fathah + wawu mati	Ditulis	Au
	قول	Ditulis	<i>Qaulun</i>

7. Vokal Pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan apostrof

أنتم	Ditulis	<i>A'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>U'iddat</i>

8. Kata sandang alif + lam

a. Bila diikuti huruf qomariyyah

القياس	Ditulis	<i>Al-qiyas</i>
--------	---------	-----------------

b. Bila diikuti huruf syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf syamsiyyah yang mengikutinya, serta menggunakan huruf I (el)-nya

السماء	Ditulis	<i>As-samā</i>
--------	---------	----------------

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya.

ذوي الفروض	Ditulis	<i>Żawī al-furûd</i>
------------	---------	----------------------

MOTTO

“Tuhan tidak mewajibkan manusia untuk menang, yang penting adalah apakah seseorang berjuang sungguh sungguh atau tidak,kita mungkin banyak berdoa sedangkan tuhan menertawakan usaha kita yang masih biasa biasa saja”

(Emha Ainun Najib)

“Perahuku kecil banyak tambalan tapi aku bangga masih bisa berlayar sejauh ini”

(Sam Pitak Supir Sess)



PERSEMBAHAN

Usaha yang sungguh-sungguh, doa yang tak pernah putus, dan kepasrahan kepada Allah SWT, itulah cara terbaikku menjalani hidup. Bukan karena aku kuat, tapi karena aku belajar untuk bersandar pada Yang Maha Kuat. Bukan karena aku tahu arah, tapi karena aku percaya kepada Sang Penunjuk Jalan. Hidup adalah tentang melangkah meski berkali-kali jatuh, dan tetap yakin meski segala rencana tak berjalan seperti yang diinginkan. Karena pada akhirnya, tak ada yang lebih melegakan selain menyerahkan segalanya pada-Nya.

Segala puji bagi Allah SWT, atas rahmat, kasih sayang, dan petunjuk-Nya yang senantiasa menjadi cahaya dalam langkahku. Setiap pencapaian, setiap kemudahan, dan setiap kekuatan yang muncul di saat lelah, semua itu bukan karena aku mampu, tapi karena Allah menggenggam hatiku agar tidak menyerah. Jika hari ini aku sampai di titik ini, itu adalah bukti nyata bahwa Allah tidak pernah meninggalkan hamba-Nya yang berharap dan berdoa kepada-Nya.

Terima kasih untuk Untuk kedua orang tua tercinta Bapak Subur dan Ibu Khusnur Rofiqoh S.E, terima kasih yang tak terhingga atas cinta, doa, dan pengorbanan tiada henti yang telah mengiringi setiap langkah penulis hingga sampai pada titik ini. Segala perjuangan dan ketulusan Bapak dan Ibu menjadi kekuatan terbesar dalam perjalanan hidup ini. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, kebahagiaan, dan umur yang berkah untuk Bapak dan Ibu.

Untuk mbah saya Alm H.Syafingi S.Pd.I dan Hj. Musriah, terima kasih atas doa, nasihat dan ketulusan yang selalu mengiringi langkah penulis. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dengan keberkahan.

Untuk seluruh keluarga besar Mbah Samiarja, terima kasih atas cinta, doa, dan dukungan yang begitu berarti. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dengan keberkahan dan kebahagiaan.

Untuk kakak tersayang Fiki Nissa S.Pd, Achmad Fathun Niam S.Pd, Ihza Ibrahim, Budhe dan Pakdhe saya di Semarang dan adik saya naja Qurota a'yun terima kasih atas kasih sayang, doa, dukungan dan materi yang diberikan. Kehadiranmu menjadi penguat di setiap langkah, dan doaku semoga Allah SWT membalas setiap kebaikanmu dengan keberkahan yang melimpah.

Untuk Bapak H. Kholilur Rahman, Lc., M.A selaku dosen pembimbing yang penuh dedikasi telah membimbing penulis melalui setiap proses penyusunan skripsi ini. Terimakasih atas waktu, tenaga, pikiran, serta ilmu yang telah diberikan dengan kesabaran dan ketulusan, penulis merasa sangat terbantu dan terinspirasi. Semoga Allah SWT membalas setiap kebaikan dengan limpahan pahala dan keberkahan dalam kehidupan dunia maupun akhirat.

Untuk Ibu Fisit Suharti, S.E.Sy., ME., selaku dosen panutan yang luar biasa dengan kesabaran dan ketelatenannya telah menjadi sumber inspirasi bagi penulis. Terima kasih atas bimbingan dan perhatian yang Ibu berikan, semoga menjadi pahala yang terus mengalir.

Kepada Bunga Amalia Cahyaningtyas, seseorang yang sudah menemani saya selama ini. terimakasih telah kebersamai saya dalam setiap suka dan duka, serta membantu selama proses penulisan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikanmu dengan kemudahan, di setiap langkah hidupmu.

Untuk semua teman-teman saya yang dari desa dan segenap anggota bus lovers yang telah kebersamai penulis dalam canda dan tawa.

Untuk teman-teman seperjuangan bolo nyeni yang bernama Safira, Fella, Najla, Ali imron, Dimas, Zakki, Apip dan Faiz terimakasih telah menjadi teman yang baik selama perkuliahan. Semoga sukses dan bahagia selalu.

Dan yang terakhir untuk diriku sendiri, Alhan Fata terima kasih untuk setiap langkah jalan yang sudah ditapaki berbagai rintangan sudah dilewati banyak hal yang sudah dilalui semoga bisa menanji manusia yang sebenar benarnya manusia untuk kedepanya.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbil'amin, segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan pertolongan-Nya. Berkat izin dan ridho-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto. Shalawat serta salam semoga tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, suri teladan sepanjang masa.

Skripsi berjudul **“Manajemen Perusahaan Dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Insani, Kualitas Layanan Dan Kepuasan Konsumen (Studi Pada Biro Tahta Wisata Pekuncen, Banyumas)”** ini merupakan bentuk kontribusi ilmiah penulis selama menempuh pendidikan. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari doa, dukungan, serta bantuan banyak pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bimbingan, arahan, dan semangat yang telah diberikan selama proses ini berlangsung. Ucapan terima kasih secara khusus penulis sampaikan kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. H. Ridwan, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
2. Prof. Dr. H. Suwito, M.Ag., selaku Wakil Rektor I Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
3. Prof. Dr. H. Sulkhan Chakim, M.M., selaku Wakil Rektor II Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
4. Prof. Dr. H. Sunhaji, M.Ag., selaku Wakil Rektor III Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
5. Prof. Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
6. Dr. H. Akhmad Faozan, Lc., M.Ag., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
7. Prof. Dr. Hj. Tutuk Ningsih, M.Pd., selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi

- dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
8. Dr. H. Chandra Warsito, S.TP., S.E., M.Si., selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
 9. Dr. Ahmad Dahlan, M.S.I., selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
 10. Dr. Dewi Laela Hilyatin, S.E., M.S.I., selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi dan Keuangan Syariah Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
 11. Dr. Hj. Yoiz Shofwa Shafrani, S.P., M.Si., selaku Kepala Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
 12. Dr. H. Sochimim, Lc., M.Si., selaku Koordinator Prodi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
 13. H. Kholilur Rahman, Lc., M.A selaku dosen pembimbing yang penuh dedikasi telah membimbing penulis melalui setiap proses penyusunan skripsi ini. Terimakasih atas waktu, tenaga, pikiran, serta ilmu yang telah diberikan dengan kesabaran dan ketulusan, penulis merasa sangat terbantu dan terinspirasi. Semoga Allah SWT membalas setiap kebaikan dengan limpahan pahala dan keberkahan dalam kehidupan dunia maupun akhirat.
 14. Segenap Dosen, Staff Administrasi dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto yang telah memberikan ilmu, bimbingan, serta pelayanan yang tulus.
 15. Pihak Pengelola Biro Tahta Wisata terkhusus Bapak Soim Abdul Jabbar, Zaen Nur Rohman, Eko Setiadi, ozi,ibu dilla, yang telah memberikan izin penulis melakukan penelitian ditempat tersebut.
 16. Untuk teman-teman seperjuangan Ekonomi Syariah E angkatan 2021 yang telah memberikan banyak warna dalam perjalanan saya selama perkuliahan di

UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto. Terima kasih atas semua cerita dan kebersamaannya, sukses dan sehat selalu untuk kalian.

Terima kasih atas doa, dukungan, dan bantuan selama penyusunan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dengan keberkahan. Meski belum sempurna, penulis berharap skripsi ini bermanfaat dan menginspirasi. Aamiin yaa Rabbal 'Alamin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Purwokerto, 30 Oktober 2025

Alhan Fata
NIM.214110201243



DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB-INDONESIA	vi
MOTTO	ix
PERSEMBAHAN	x
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
D. Sistematika Pembahasan	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Manajemen	11
B. Sumber Daya Insani	13
C. Kualitas Layanan.....	20
D. Kepuasan Konsumen.....	23
E. Kajian Pustaka.....	26
F. Landasan Teologis.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Jenis Penelitian	35
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	35
C. Subjek dan Objek Penelitian	35
D. Definisi Operasional.....	36
E. Jenis dan Sumber Data	38
F. Teknik Pengumpulan Data	39
G. Uji Keabsahan Data.....	40

H. Teknik Analisis Data.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
A. Gambaran Umum Biro Tahta Wisata.....	44
B. Hasil Penelitian	48
C. Pembahasan.....	58
BAB V PENUTUP.....	70
A. Kesimpulan.....	70
B. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN – LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah paket wisata yang terealisasi	4
Tabel 4. 1 Sarana dan Prasarana di Biro Tahta Wisata	48



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perkembangan Wisatawan Domestik & Mancanegara Indonesia Tahun 2025.....	2
Gambar 4. 1 Pamflet Biro Tahta Wisata	46



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran. 1 Pedoman Wawancara

Lampiran. 2 Transkrip Wawancara

Lampiran. 3 Surat Riset Individual Biro Tahta Wisata

Lampiran. 4 Surat Keterangan Riset Biro Tahta Wisata

Lampiran. 5 Dokumentasi Penelitian Biro Tahta Wisata



BAB I

PENDAHULUAN

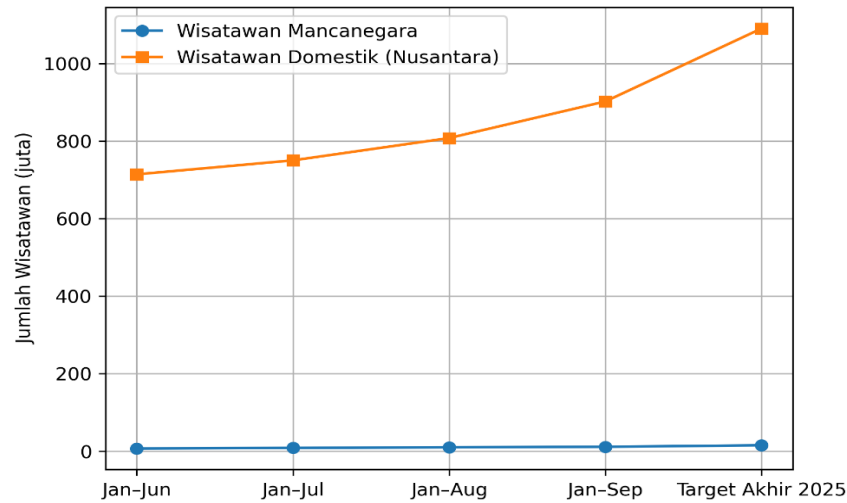
A. Latar Belakang Masalah

Manusia sebagai makhluk ciptaan Allah SWT diciptakan dengan potensi untuk berbuat baik maupun buruk. Oleh karena itu, diperlukan aturan dan sistem yang mampu mengarahkan perilaku manusia agar tetap berada dalam koridor nilai-nilai kebaikan. Dalam perspektif Islam, pengelolaan sumber daya insani (SDI) harus berlandaskan pada Al-Qur'an dan Hadis, karena manusia bukan sekadar faktor produksi, melainkan amanah yang harus dikelola secara bertanggung jawab (Rois & Suprianto, 2021). Manajemen sumber daya insani memiliki peran penting dalam memastikan tercapainya tujuan organisasi melalui pengelolaan manusia yang profesional, beretika, dan berorientasi pada nilai-nilai syariah.

Di era modern yang ditandai dengan pesatnya perkembangan teknologi dan persaingan global, setiap organisasi dituntut untuk memiliki sistem manajemen yang adaptif dan efektif, khususnya dalam pengelolaan sumber daya insani. Manusia merupakan elemen kunci dalam menjalankan seluruh aktivitas organisasi, sehingga kualitas dan efektivitas kinerja SDI sangat menentukan keberhasilan suatu lembaga. Kebutuhan terhadap sumber daya insani yang kompeten, berintegritas, dan mampu beradaptasi dengan perubahan menjadi semakin penting, termasuk pada sektor jasa.

Salah satu sektor jasa yang mengalami perkembangan signifikan di Indonesia adalah sektor pariwisata. Berbagai tempat yang memiliki potensi untuk menarik banyak pengunjung telah dibangun dan dirancang sesuai dengan kebutuhan dan kenyamanan manusia (Hilyatin, 2020). Hal ini diperkuat oleh peningkatan angka kunjungan wisatawan domestik maupun mancanegara serta kontribusinya terhadap pendapatan daerah dan penciptaan lapangan kerja. Sektor pariwisata tidak hanya memberikan dampak ekonomi secara langsung, tetapi juga berperan dalam pelestarian budaya, peningkatan infrastruktur, serta memperluas pemahaman masyarakat terhadap keragaman sosial dan budaya yang ada di Indonesia.

Gambar 1.1 Perkembangan Wisatawan Domestik & Mancanegara Indonesia Tahun 2025



Sumber: Kementerian Pariwisata & BPS 2025

Berdasarkan data Kementerian Pariwisata dan BPS tahun 2025, jumlah kunjungan wisatawan mancanegara menunjukkan tren peningkatan yang konsisten. Pada periode Januari–Juni 2025 tercatat sebanyak 7,05 juta kunjungan, meningkat menjadi 11,43 juta kunjungan pada periode Januari–September 2025, dan diproyeksikan mencapai sekitar 14,6–16 juta kunjungan hingga akhir tahun. Sementara itu, wisatawan nusantara mencatat pergerakan yang jauh lebih besar, yaitu meningkat dari sekitar 713,98 juta perjalanan menjadi 901,90 juta perjalanan pada periode yang sama, dengan proyeksi mencapai lebih dari 1 miliar perjalanan pada akhir 2025. Data tersebut menunjukkan bahwa pertumbuhan sektor pariwisata Indonesia tahun 2025 didukung kuat oleh wisatawan domestik, sementara wisatawan mancanegara terus mengalami pemulihan yang signifikan.

Namun, di balik potensi besar yang dimiliki sektor pariwisata, terdapat tantangan yang cukup kompleks dalam memastikan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara wisata tetap optimal dan mampu bersaing di tengah era digital yang terus berkembang. Salah satu elemen paling vital dalam keberhasilan penyelenggaraan pariwisata adalah sumber daya insani (SDI).

Pertumbuhan industri pariwisata yang pesat mendorong munculnya berbagai industri pendukung, salah satunya adalah biro perjalanan wisata. Biro perjalanan wisata berperan sebagai perantara antara wisatawan dan penyedia jasa wisata, sekaligus bertanggung jawab dalam merencanakan, mengoordinasikan, dan memastikan kelancaran seluruh rangkaian perjalanan wisata.. Biro perjalanan wisata merupakan usaha yang bergerak di bidang layanan perjalanan dan pariwisata yang ditujukan kepada konsumen. Peran biro ini sangat penting karena membantu wisatawan dalam merencanakan, mengatur, dan menjalani aktivitas wisata mereka. Biro perjalanan menjadi jembatan antara keinginan wisatawan dan penyelenggara kegiatan wisata, sekaligus bertugas mengoordinasikan seluruh proses perjalanan. Menurut Pendit, biro perjalanan wisata adalah perusahaan yang bertugas mempersiapkan perjalanan, baik untuk individu maupun kelompok (Veronica & Rivabelle, 2024). Secara keseluruhan, biro perjalanan wisata memainkan peran yang vital dalam mendukung serta mempromosikan sektor pariwisata yang berkelanjutan. Biro memiliki peluang untuk memberikan edukasi kepada konsumen mengenai praktik pariwisata yang ramah lingkungan. Ini bisa termasuk memberikan informasi tentang bagaimana melakukan perjalanan yang tidak merusak lingkungan dan mendukung masyarakat setempat.

Salah satu biro wisata yang menarik untuk dikaji lebih dalam adalah Tahta Wisata, yang berlokasi di Desa Banjaranyar, Kecamatan Pekuncen, Kabupaten Banyumas. Tahta Wisata beroperasi di bawah naungan PT. Tahta Khalwa Al Wafaa dan telah menyelenggarakan berbagai layanan wisata dengan konsep unik, yaitu menggabungkan nilai-nilai spiritual, edukasi, serta hiburan dalam setiap perjalanannya. Mereka mengusung filosofi “dzikir, plesir, mikir” yang tidak hanya menyentuh aspek jasmani melalui wisata hiburan (plesir), tetapi juga menyentuh aspek rohani (dzikir) dan intelektual (mikir). Hal ini menjadikan Tahta Wisata tidak sekadar biro perjalanan biasa, tetapi juga sebagai media transformasi diri melalui pengalaman wisata yang menyeluruh. Biro ini menawarkan berbagai paket wisata domestik yang meliputi sejumlah pusat kota utama di Indonesia, contohnya Yogyakarta,

Bandung, dan Jakarta dengan fasilitas lengkap seperti transportasi pariwisata, tour guide, konsumsi, dokumentasi, serta tiket objek wisata.

Adapun data paket wisata yang sudah terjual pada Biro Tahta Wisata selama periode tahun 2022-2024 adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jumlah paket wisata yang terealisasi

No	Tahun	Target Paket wisata terjual	Realisasi paket terjual
1.	2022	75	50
2.	2023	100	60
4.	2024	100	75
Total			

Sumber: Direktur Biro Tahta Wisata 2025

Berdasarkan data diatas terlihat bahwa Biro Tahta Wisata memiliki potensi besar untuk dikembangkan lebih lanjut. Meskipun paket wisata yang terjual belum mencapai target terealisasi, tetapi ada peningkatan setiap tahunnya. Hal ini menunjukkan bahwa Biro Tahta Wisata memiliki kualitas layanan yang baik dalam menjamu para konsumen yang menggunakan jasa ini. Sayangnya, potensi tersebut belum diiringi dengan penerapan strategi pengelolaan dan manajemen yang maksimal. Oleh karena itu, penting untuk melakukan kajian lebih lanjut, ketika dengan pengelolaan yang tepat, potensi tersebut dapat memberikan hasil yang optimal. Maka Biro Tahta Wisata dapat mencapai target dari penjualan paket wisata tiap tahunnya dan meningkatkan sumber daya insani serta memajukan biro ini menjadi lebih berkembang dan mencapai target pasar yang lebih luas.

Layanan yang ditawarkan mencakup wisata religi, wisata edukatif, serta kegiatan *outbound* yang ditujukan bagi berbagai kalangan mulai dari pelajar, komunitas, hingga instansi. Tidak hanya melayani kebutuhan perjalanan, Biro Tahta Wisata juga menyisipkan nilai-nilai spiritual dan sosial dalam setiap program yang dijalankan.

Dalam era yang semakin digital dan kompetitif, keberhasilan sebuah biro perjalanan sangat ditentukan oleh kemampuannya dalam membangun sistem

kerja yang adaptif, kolaboratif, dan responsif terhadap perubahan. Misalnya, Di era sekarang, penggunaan media sosial dan teknologi informasi sebagai alat promosi dan komunikasi sudah menjadi kebutuhan yang tidak bisa dihindari. *Digital marketing* atau pemasaran digital merupakan aktivitas yang dilakukan oleh individu atau perusahaan untuk memasarkan produk atau merek, baik berupa barang maupun jasa, dengan memanfaatkan teknologi digital seperti media elektronik dan internet (Mutaqin et al., 2023). Biro Tahta Wisata sendiri telah aktif menggunakan platform media sosial seperti Instagram yaitu @Tahtawisata untuk mempublikasikan kegiatan, testimoni, dan informasi paket wisata yang ditawarkan. Ini menunjukkan adanya kesadaran akan pentingnya integrasi antara sumber daya insani dan teknologi dalam menunjang kualitas layanan.

Secara kelembagaan, Biro Tahta Wisata memiliki struktur organisasi yang terdefinisi dengan baik. Terdapat beberapa posisi strategis seperti direktur, manajer operasional, manajer keuangan, manajer pemasaran, serta divisi-divisi pendukung seperti logistik, *tour guide*, dokumentasi, dan pemasaran digital. Pembagian tugas yang jelas dan koordinasi yang efisien antar bagian menjadi pondasi penting dalam memastikan kelancaran setiap program wisata. Namun, struktur organisasi yang baik tidak cukup apabila tidak didukung oleh kinerja yang efektif dari sumber daya insani yang menempatinnya. Tantangan yang dihadapi dalam manajemen sumber daya insani di sektor wisata mencakup beberapa hal, seperti kesenjangan kompetensi, kurangnya pelatihan berkelanjutan, lemahnya etos kerja, hingga kendala dalam adaptasi terhadap teknologi digital. Oleh karena itu, analisis terhadap manajemen kinerja sumber daya insani menjadi penting untuk dilakukan secara menyeluruh dan sistematis.

Di Biro Tahta Wisata kerap menghadapi berbagai tantangan dalam hal pengelolaan tenaga kerja. Mulai dari sulitnya menemukan karyawan yang sesuai, hingga kebingungan dalam menetapkan besaran gaji. Permasalahan yang sering muncul terkait sumber daya manusia antara lain kurangnya pengalaman kerja, serta lemahnya sistem rekrutmen yang dimiliki pemilik atau

pengelola usaha. Akibatnya, proses perekrutan sering dilakukan secara asal-asalan tanpa standar yang jelas, sehingga banyak karyawan yang tidak memiliki kemampuan yang memadai

Rekrutmen adalah proses untuk menjaring calon tenaga kerja yang memiliki potensi dan memenuhi syarat untuk menempati posisi tertentu dalam suatu organisasi atau perusahaan. Proses ini bertujuan mengumpulkan kandidat yang sesuai dengan perencanaan sumber daya manusia agar dapat mengisi posisi yang dibutuhkan. Tujuan utamanya adalah menyediakan pilihan bagi manajemen dalam menyeleksi calon yang sesuai dengan kualifikasi yang diinginkan. Perekrutan dilakukan agar perusahaan dapat memperoleh karyawan yang tidak hanya cocok secara kompetensi, tetapi juga mampu memberikan kontribusi positif terhadap perkembangan perusahaan (Munawaroh et al., 2022). Dalam perspektif Islam, pemilihan karyawan dianjurkan berdasarkan pengetahuan, pengalaman, dan kemampuan teknis. Karyawan yang ideal adalah seorang muslim yang tidak hanya memiliki keahlian, tetapi juga semangat kerja tinggi. Dalam pengembangan sumber daya manusia, Islam menekankan dua sifat utama yang harus dimiliki yaitu kekuatan (kompetensi) dan amanah (dapat dipercaya).

Biro Wisata harus memiliki sumber daya insani yang memiliki prinsip cakupannya cukup luas, ruang lingkup pada sumber daya insani dalam sebuah perusahaan meliputi dari kegiatan rekrutmen atau seleksi, pelatihan, penilaian kinerja, kompensasi, kepemimpinan dan pemberhentian kerja. Manajemen sumber daya insani dapat diterapkan di perusahaan dan diimplementasikan dengan konsep manajemen syariah sehingga perusahaan yang bercirikan nuansa Islami serta menjunjung tinggi akhlak dan nilai-nilai etika kemanusiaan dapat tercipta apabila didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas. Untuk membentuk perusahaan yang baik dan berlandaskan nilai-nilai Islam, fondasi utamanya adalah pengembangan sumber daya insani. Dengan mengelola dan menerapkan sumber daya manusia secara tepat, keberhasilan perusahaan dapat lebih mudah dicapai (Winarsih et al., 2023).

Sumber daya manusia merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kemajuan ekonomi suatu negara. Kualitas dan kuantitas tenaga kerja dapat menjadi faktor pendorong atau penghambat pertumbuhan ekonomi. Sebagai contoh, ketika angka pengangguran dalam suatu negara meningkat, hal ini mencerminkan adanya kemunduran dalam pembangunan ekonomi. Menurunnya kualitas sumber daya manusia cenderung menyebabkan lonjakan jumlah pengangguran, yang semakin diperparah oleh terbatasnya ketersediaan lapangan kerja. Kondisi ini kemudian dapat meningkatkan angka kemiskinan, yang pada akhirnya berdampak pada menurunnya daya beli masyarakat terhadap barang dan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan (Anjelina et al., 2021).

Sumber daya manusia yang berkualitas memiliki peran penting dalam mewujudkan visi dan misi organisasi, termasuk perusahaan di bidang biro wisata. Karyawan yang unggul produktif, inovatif, kreatif, penuh semangat, dan loyal merupakan aset berharga yang sulit ditiru oleh pesaing. Karakteristik tersebut hanya bisa dicapai melalui penerapan manajemen sumber daya manusia yang tepat dan efektif. Dalam konteks usaha kecil dan menengah (UKM), strategi pengembangan sumber daya manusia sangat memengaruhi pertumbuhan usaha. Namun, salah satu tantangan utama yang sering dihadapi UKM adalah rendahnya kinerja karyawan. Penilaian kinerja menjadi penting karena dapat mendorong pegawai untuk mencapai target organisasi dan mematuhi standar perilaku kerja, sehingga dapat menghasilkan tindakan dan pencapaian yang sesuai harapan (Fitri et al., 2024).

Dengan latar belakang permasalahan yang telah dipaparkan sebelumnya, penulis merasa tertarik untuk mengangkat topik ini sebagai fokus penelitian di Biro Tahta wisata mengenai bagaimana manajemen sumber daya insani kualitas layanan dan kepuasan konsumen. Maka peneliti mengambil judul penelitian ini dengan judul “Manajemen Perusahaan Dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Insani, Kualitas Layanan Dan Kepuasan Konsumen (Studi Pada Biro Tahta Wisata Pekuncen, Banyumas)”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang yang telah dijelaskan, terdapat beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana manajemen perusahaan dalam meningkatkan kualitas sumber daya insani, kualitas layanan, dan kepuasan konsumen pada Biro Tahta Wisata?
2. Bagaimana analisis ekonomi Islam terhadap kualitas sumber daya insani, kualitas layanan, dan kepuasan konsumen pada Biro Tahta Wisata?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk menganalisis manajemen perusahaan dalam meningkatkan kualitas sumber daya insani, kualitas layanan, serta kepuasan konsumen pada Biro Tahta Wisata.
 - b. Untuk menganalisis kualitas sumber daya insani, kualitas layanan, dan kepuasan konsumen pada Biro Tahta Wisata ditinjau dari perspektif ekonomi Islam.

2. Manfaat Penelitian

- a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi keilmuan, khususnya dalam pengembangan kajian manajemen sumber daya insani, kualitas layanan, dan kepuasan konsumen dalam perspektif ekonomi Islam, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pengelolaan biro perjalanan wisata berbasis nilai-nilai Islam.

- b. Manfaat Praktisi

- 1) Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan pemahaman penulis mengenai penerapan manajemen sumber daya insani, kualitas layanan, dan kepuasan konsumen dalam perspektif ekonomi Islam, serta sebagai syarat untuk menyelesaikan studi strata satu (S1).

2) Bagi Pembaca atau Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan pemahaman bagi akademisi, mahasiswa, serta pembaca umum mengenai penerapan manajemen sumber daya insani, kualitas layanan, dan kepuasan konsumen dalam perspektif ekonomi Islam, khususnya pada sektor biro perjalanan wisata.

3) Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan bahan pertimbangan bagi pemerintah, khususnya instansi yang membidangi pariwisata dan ketenagakerjaan, dalam merumuskan kebijakan serta program pengembangan sumber daya insani dan peningkatan kualitas layanan di sektor pariwisata yang berkelanjutan dan berbasis nilai-nilai etika.

D. Sistematika Pembahasan

Agar lebih mudah memahami dan mengetahui pembahasan yang terdapat dalam skripsi ini, perlu disampaikan sistematika yang berfungsi sebagai kerangka dan panduan penulisan skripsi. Sistematika ini memberikan gambaran umum mengenai materi dan pokok bahasan yang terdapat dalam setiap bab, penulis menyusun sistematika penulisan skripsi yang secara keseluruhan dirangkum dalam lima bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini, penulis menyajikan gambaran umum mengenai penelitian yang mencakup latar belakang, definisi operasional, rumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Berisi tinjauan pustaka yang menguraikan teori-teori yang relevan dengan penelitian. Bab ini digunakan sebagai dasar dan referensi dalam pelaksanaan penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Menjelaskan jenis penelitian yang digunakan, lokasi dan waktu penelitian, subjek dan objek penelitian, jenis serta sumber data, metode uji keabsahan data, serta teknik analisis data yang diterapkan dalam penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Menyajikan gambaran umum mengenai temuan penelitian, yang merupakan hasil penerapan teori terhadap data yang dikumpulkan selama penelitian.

BAB V PENUTUP

Berisi kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta beberapa saran yang dihasilkan berdasarkan temuan penelitian maupun proses penulisan skripsi.



BAB II

LANDASAN TEORI

A. Manajemen

1. Pengertian Manajemen

Manajemen berasal dari kata *to manage* yang berarti mengatur. Menurut George R Terry dalam bukunya *Principles of Management*, Manajemen merupakan suatu proses yang menggunakan metode ilmu dan seni untuk menerapkan fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian pada kegiatan-kegiatan dari sekelompok manusia yang dilengkapi dengan sumber daya/faktor produksi untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan lebih dahulu, secara efektif dan efisien. Sedangkan menurut John R Schermerhorn Jr dalam bukunya *Management*, manajemen adalah proses yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian terhadap penggunaan sumber daya yang dimiliki, baik manusiadan material untuk mencapai tujuan (Nursam, 2017).

Manajemen dapat dipahami sebagai serangkaian aktivitas yang berperan dalam mengarahkan dan mengoptimalkan sumber daya manusia beserta seluruh fasilitas yang dimiliki organisasi guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Proses manajerial dilakukan melalui pemanfaatan berbagai sumber daya melalui pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen yang meliputi kegiatan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, serta pengendalian (Rahmadyah & Aslami, 2022).

Manajemen dapat diartikan sebagai suatu disiplin ilmu yang bertujuan untuk mendayagunakan seluruh sumber daya yang tersedia agar tujuan organisasi dapat dicapai secara efektif dan efisien. Dengan demikian, manajemen merupakan rangkaian proses yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, serta pengawasan terhadap berbagai upaya yang dilakukan oleh anggota organisasi dan pemanfaatan sumber daya yang ada (Helmi & Ariana, 2022). Fungsi manajemen sendiri merupakan unsur-unsur dasar yang senantiasa melekat dalam proses manajerial dan menjadi

pedoman bagi seorang manajer dalam menjalankan aktivitas guna mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan. Manajemen berlangsung dalam suatu proses berkesinambungan secara sistemik, yang meliputi fungsi-fungsi manajemen.

2. Fungsi Manajemen

Dalam sebuah organisasi, manajemen merupakan proses untuk menetapkan dan mencapai tujuan melalui empat fungsi utama dalam Manajemen Yaitu:

a. Perencanaan (*planning/at-takhthiith*)

Kegiatan ini meliputi peninjauan terhadap kondisi sumber daya manusia untuk memastikan kebutuhan organisasi dapat terpenuhi secara efektif dan efisien. Tujuan utama dari proses tersebut ialah merumuskan berbagai program yang mencakup pengelolaan organisasi, proses rekrutmen, pengembangan kompetensi, pemberian kompensasi, upaya integrasi dan pemeliharaan, penegakan disiplin, hingga pelaksanaan pemutusan hubungan kerja jika diperlukan.

b. Pengorganisasian (*organizing/at-tanziim*)

Berkaitan dengan pengaturan tenaga kerja, pembagian tugas, hubungan kerja, pendelegasian wewenang, serta koordinasi agar kegiatan organisasi berjalan selaras.

c. Pengarahan dan pengadaan (*actuating/at-tansiiq*)

Merupakan proses memberikan bimbingan dan motivasi kepada karyawan agar bekerja sama secara efektif dalam mencapai tujuan organisasi. Tahap ini juga meliputi perekrutan, seleksi, penempatan, serta pembinaan agar tenaga kerja sesuai dengan kebutuhan organisasi.

d. Pengawasan (*controlling/al-muraqabah*)

Adalah langkah untuk memastikan seluruh pegawai bekerja sesuai dengan rencana dan aturan yang berlaku. Bila ditemukan penyimpangan, maka dilakukan tindakan perbaikan. Aspek pengawasan mencakup kedisiplinan, kehadiran, perilaku kerja sama, serta pemeliharaan lingkungan kerja.

Dalam pandangan Islam, setiap aktivitas manajerial harus dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab, ketelitian, serta menjunjung nilai kebersihan dan kebenaran, tanpa dilakukan secara asal-asalan (Sitorus & Aslami, 2024).

B. Sumber Daya Insani

1. Pengertian Sumber Daya Insani

Istilah sumber daya insani mengacu pada individu yang tidak hanya memiliki kemampuan dan keterampilan, tetapi juga memahami serta mengamalkan prinsip-prinsip syariah dalam setiap aktivitasnya. Sebagai makhluk ciptaan Allah SWT, manusia memiliki posisi yang sangat penting karena diberi amanah sebagai khalifah di bumi untuk mengelola dan memanfaatkan segala sumber daya yang ada. Dengan demikian, sumber daya insani berperan sebagai kekuatan utama dalam mengembangkan potensi alam secara bijak demi tercapainya kesejahteraan manusia, kelestarian lingkungan, dan kemaslahatan seluruh makhluk, sesuai dengan tujuan penciptaan Allah SWT bagi kehidupan di dunia (Hardana, 2015).

Berbagai penelitian dan pengalaman empiris menunjukkan bahwa peran sumber daya insani memiliki posisi yang semakin strategis dalam mencapai tujuan bisnis. Dalam penerapannya, pengelolaan sumber daya insani dilakukan dengan mengumpulkan serta mencatat data dan informasi terkait tenaga kerja secara terstruktur dan sistematis. Sistem tersebut berfungsi sebagai sarana pendukung dalam mencapai efektivitas pengelolaan sumber daya insani. Tujuan utama dari manajemen sumber daya insani adalah mengatur serta mengoptimalkan potensi manusia agar mampu memberikan kontribusi terbaik bagi keberhasilan organisasi (Amrullah, 2019). Penerapan manajemen sumber daya insani menjadi hal yang penting untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas tenaga kerja dalam perusahaan. Sejalan dengan itu, penelitian di bidang manajemen personalia bertujuan untuk mengidentifikasi strategi yang tepat dalam proses perekrutan, pemanfaatan, pengembangan, penilaian, dan retensi karyawan, baik dari aspek kuantitas maupun kualitas.

Menurut Mathis & Jackson sumber daya manusia dipandang sebagai suatu rancangan sistem formal dalam organisasi. Unsur utama dalam sumber daya insani adalah manusia itu sendiri (Anjelina et al., 2021). Oleh karena itu, dasar dari konsep manajemen sumber daya insani menekankan bahwa manusia tidak dapat diperlakukan seperti mesin, dan perannya tidak hanya terbatas pada aspek bisnis semata. Dengan demikian, manajemen sumber daya insani merupakan suatu proses pengelolaan yang berfokus pada penanganan berbagai persoalan yang berkaitan dengan karyawan, pegawai, manajer, serta tenaga kerja lainnya, guna mendukung seluruh aktivitas organisasi atau perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Warther dan Davis sumber daya insani merupakan individu atau karyawan yang memiliki kesiapan dan kemampuan dalam mewujudkan tujuan organisasi (Al faqih, 2018). Sumber daya insani dianggap ideal apabila mampu memberikan kontribusi nyata terhadap pencapaian kebutuhan serta sasaran organisasi. Dalam perspektif Islam, sumber daya insani dipandang memiliki karakteristik keislaman yang menjunjung tinggi nilai-nilai Islam. Seiring dengan perkembangan zaman, peran karyawan dalam organisasi tidak lagi hanya dianggap sebagai sumber daya, melainkan telah berubah menjadi aset berharga atau modal utama bagi keberlangsungan organisasi.

2. Ruang Lingkup Sumber Daya Insani

Dalam usaha kecil dan menengah, strategi pengembangan sumber daya insani memiliki peran penting terhadap kemajuan bisnis yang dijalankan. Kendala yang sering muncul dalam sektor ini umumnya berkaitan dengan kinerja karyawan. Melalui penilaian kinerja, perusahaan dapat memotivasi karyawan untuk mencapai tujuan organisasi serta mematuhi standar perilaku yang telah ditetapkan, sehingga mampu menghasilkan tindakan dan hasil kerja yang sesuai dengan harapan (Fitri et al., 2024). Adapun ruang lingkup dari sumber daya insani yaitu:

a. Rekrutmen

Rekrutmen merupakan tahap awal dalam manajemen sumber daya insani yang berperan sebagai gerbang masuk bagi individu berkualitas untuk menjadi bagian dari organisasi. Proses ini meliputi serangkaian langkah, mulai dari mengidentifikasi kebutuhan tenaga kerja hingga mengumumkan lowongan melalui berbagai media. Tujuan utama rekrutmen adalah menarik calon karyawan yang tidak hanya memiliki kompetensi teknis, tetapi juga berpotensi berkembang sesuai dengan visi dan misi organisasi. Keberhasilan proses rekrutmen ditentukan oleh kemampuan organisasi dalam memahami kebutuhan strategisnya, membangun citra perusahaan yang positif, serta memanfaatkan teknologi untuk menjangkau kandidat yang tepat (Sobari & Rony, 2025).

b. Seleksi

Seleksi merupakan suatu proses yang terdiri atas beberapa tahapan yang bertujuan untuk menentukan pelamar yang paling layak diterima oleh sebuah organisasi. Proses ini dimulai sejak adanya pendaftaran atau lamaran kerja dan berakhir pada pengambilan keputusan mengenai penerimaan calon karyawan. Pada dasarnya, seleksi dapat dipahami sebagai proses pengambilan keputusan untuk menilai apakah seorang pelamar memenuhi kualifikasi yang ditetapkan oleh perusahaan. Menurut Simamora seleksi merupakan proses penyaringan terhadap sejumlah pelamar guna menemukan individu yang paling sesuai dengan kebutuhan, kriteria, serta tuntutan posisi yang dibuka oleh perusahaan (Etikawati & Udjang, 2016). Jadi seleksi adalah serangkaian prosedur sistematis yang digunakan untuk menilai dan memilih kandidat yang dianggap paling kompeten serta memenuhi syarat untuk menduduki suatu jabatan tertentu dalam organisasi.

c. Pelatihan dan pengembangan

Pelatihan dan pengembangan memiliki tujuan utama untuk mempertahankan serta meningkatkan kinerja karyawan. Pelatihan difokuskan pada peningkatan kemampuan kerja saat ini, sedangkan

pengembangan diarahkan untuk memperbaiki kinerja baik pada masa kini maupun di masa mendatang. Pelatihan berfungsi membantu karyawan agar dapat menjalankan tugasnya dengan lebih efektif, sementara pengembangan merupakan bentuk investasi jangka panjang yang berorientasi pada peningkatan potensi karyawan di masa depan (Kandou, 2013).

d. Kompensasi

Kompensasi merupakan bentuk imbalan yang diberikan perusahaan kepada karyawan atas kinerja yang mereka berikan kepada organisasi, baik dalam bentuk langsung maupun tidak langsung, serta dapat berupa finansial maupun nonfinansial. Menurut Suparyadi menjelaskan bahwa kompensasi mencakup seluruh pendapatan yang diterima karyawan sebagai bentuk penghargaan atas kontribusi mereka terhadap organisasi, yang dapat berupa kompensasi finansial maupun nonfinansial (Nugraha, 2017). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kompensasi adalah bentuk balas jasa yang diberikan perusahaan kepada karyawan atas kinerja dan kontribusi yang telah diberikan, baik dalam bentuk materiil maupun non materiil.

3. Indikator Kualitas Sumber Daya Insani

Adapun kualitas sumber daya insani memiliki beberapa indikator, diantaranya:

a. Motivasi kerja

Beberapa ahli memberikan definisi mengenai motivasi sebagai berikut Hasibuan menjelaskan bahwa motivasi kerja merupakan faktor yang mendorong, mengarahkan, dan mempertahankan perilaku seseorang agar bersedia bekerja dengan semangat dan antusias demi mencapai hasil yang maksimal (Arisanti et al., 2019).

Menurut Sastrohadiwiryono mengemukakan bahwa motivasi merupakan suatu keadaan psikologis serta sikap mental yang menimbulkan dorongan, memberikan energi, dan mengarahkan perilaku individu untuk melakukan suatu tindakan guna memenuhi kebutuhan

yang dapat memberikan kepuasan atau mengurangi ketidakseimbangan dalam dirinya (Saleh & Utomo, 2018). Dengan kata lain, motivasi menjadi faktor penting yang mendorong seseorang untuk bertindak secara terarah dan bersemangat dalam mencapai tujuan. Indikator yang dapat digunakan untuk menilai tingkat motivasi kerja karyawan mencakup aspek pencapaian (*achievement*), penghargaan (*recognition*), tantangan (*challenge*), tanggung jawab (*responsibility*), pengembangan diri (*development*), keterlibatan (*involvement*), serta kesempatan untuk maju (*opportunities*) (Saleh & Utomo, 2018).

b. Disiplin Kerja

Disiplin merupakan proses yang menumbuhkan kesadaran dan kemauan seseorang untuk mempertahankan serta meningkatkan pencapaian tujuan organisasi secara objektif melalui kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku. Kedisiplinan menjadi aspek penting yang harus dijunjung tinggi oleh setiap individu atau karyawan sebagai bentuk tanggung jawab dan komitmen terhadap perusahaan atas tugas yang diberikan. Dengan disiplin kerja, produktivitas karyawan dapat meningkat. Menurut Sastrohadiwiryono disiplin kerja adalah sikap menghormati, menghargai, mematuhi, dan menaati peraturan yang berlaku, baik tertulis maupun tidak tertulis, serta kesediaan untuk menerima sanksi apabila melanggar tugas dan wewenang yang telah ditetapkan (Saleh & Utomo, 2018). Indikator yang dapat digunakan untuk menilai tingkat disiplin kerja karyawan meliputi frekuensi kehadiran, tingkat kewaspadaan, kepatuhan terhadap standar kerja, ketaatan pada peraturan, serta etika kerja.

Disiplin kerja dapat dipahami sebagai bentuk penerapan manajemen yang bertujuan untuk memperkuat serta menegakkan aturan-aturan yang telah ditetapkan oleh organisasi (Arisanti et al., 2019). Berdasarkan pandangan tersebut, dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja mencerminkan sikap, perilaku, dan tindakan karyawan yang selaras dengan peraturan organisasi, baik tertulis maupun tidak tertulis, serta

diiringi dengan adanya konsekuensi atau sanksi bagi setiap pelanggaran yang terjadi.

c. Etos Kerja

Etos kerja dapat diartikan sebagai seperangkat perilaku positif dalam bekerja yang mencerminkan kualitas tinggi dan bersumber dari kesadaran yang jernih serta keyakinan mendalam terhadap pandangan hidup tentang makna kerja secara menyeluruh. Paradigma kerja dalam konteks ini mencakup landasan idealisme, prinsip-prinsip yang mengarahkan tindakan, nilai-nilai moral yang mendorong semangat kerja, serta sikap dan standar perilaku yang luhur. Unsur-unsur tersebut meliputi karakter, pola pikir, etika, dan moralitas yang membentuk cara seseorang dalam menjalankan pekerjaannya.

Menurut Sinamo menjelaskan bahwa terdapat delapan dimensi etos kerja yang diakui secara universal, yaitu bekerja sebagai bentuk rahmat, sebagai amanah, sebagai panggilan hidup, sebagai sarana aktualisasi diri, sebagai wujud ibadah, sebagai karya seni, sebagai bentuk kehormatan, dan sebagai bentuk pelayanan kepada sesama (Hadiansyah & Yanwar, 2017).

d. Lingkungan Kerja

Lingkungan dalam suatu perusahaan memiliki peran yang sangat menentukan terhadap keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Seiring dengan pesatnya perubahan serta dinamika global yang terus berkembang, perusahaan dihadapkan pada berbagai tantangan baru yang sebelumnya belum pernah muncul. Pada umumnya, faktor lingkungan eksternal berada di luar kendali perusahaan, sehingga organisasi perlu mampu beradaptasi dengan kondisi tersebut secara fleksibel. Secara garis besar, lingkungan kerja dapat dipahami sebagai seluruh unsur fisik maupun nonfisik yang memiliki keterkaitan langsung dengan aktivitas dan sistem kerja di dalam suatu organisasi.

Menurut Sunyoto berpendapat bahwa lingkungan kerja merupakan elemen penting yang berperan besar dalam mendukung pelaksanaan

aktivitas karyawan di tempat kerja (Wahyuningsih, 2018). Lingkungan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tugas-tugasnya, yang pada akhirnya berdampak pada tingkat produktivitas organisasi. Kondisi lingkungan kerja yang nyaman, aman, dan kondusif dapat meningkatkan semangat serta kinerja karyawan, sedangkan lingkungan yang kurang mendukung dapat menurunkan fokus, menimbulkan gangguan, dan meningkatkan risiko kesalahan dalam bekerja.

e. Produktivitas kerja

Menurut Enggana produktivitas kerja merupakan kemampuan seorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya untuk mencapai hasil sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan, dengan penggunaan waktu yang lebih efisien. Pandangan ini menekankan bahwa produktivitas mencakup berbagai aspek dalam diri seseorang, seperti sikap, mental, etika, dan keterampilan, yang berperan sebagai pendorong untuk terus meningkatkan kualitas kerja dari waktu ke waktu (Madjidu et al., 2022). Masukan umumnya berupa tenaga kerja, sedangkan keluaran dapat diukur melalui satuan fisik, bentuk, maupun nilai. Produktivitas kerja bertujuan untuk memanfaatkan sarana dan prasarana yang tersedia secara optimal guna menghasilkan output yang maksimal.

Produktivitas menjadi faktor penting bagi keberlangsungan perusahaan karena berperan sebagai kunci dalam upaya perbaikan berkelanjutan, dan peningkatan produktivitas hanya dapat dicapai melalui tenaga kerja yang kompeten. Berdasarkan pemahaman tersebut, dapat disimpulkan bahwa produktivitas mencakup aspek sikap, mental, etika, dan keahlian individu, yang semuanya berfungsi sebagai pendorong dalam meningkatkan mutu dan kinerja secara berkesinambungan (Madjidu et al., 2022). Pada dasarnya, produktivitas mencerminkan sikap yang selalu berorientasi pada perbaikan dan peningkatan hasil, di mana apa yang dicapai esok hari diharapkan lebih banyak atau lebih berkualitas dibandingkan dengan hasil hari ini. Tingkat

produktivitas kerja yang tinggi sangat dipengaruhi oleh kesadaran individu terhadap tanggung jawab serta komitmennya dalam melaksanakan tugas yang telah dipercayakan kepadanya.

C. Kualitas Layanan

1. Pengertian Kualitas layanan

Menurut Tjiptono kualitas layanan merupakan suatu usaha dalam memberikan jasa yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta memastikan ketepatan penyampaian agar sesuai dengan harapan mereka (Izzuddin & Muhsin, 2020). Harapan pelanggan sendiri merupakan keyakinan yang dimiliki sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang kemudian dijadikan tolok ukur dalam menilai kinerja produk tersebut. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dirasakan atau dipersepsikan pelanggan. Apabila jasa yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dianggap baik. Jika jasa yang diterima melebihi harapan, maka kualitas tersebut dianggap ideal. Sebaliknya, apabila jasa yang diterima lebih rendah dari harapan, maka kualitas pelayanan dipandang buruk. Dengan demikian, baik buruknya kualitas pelayanan sangat bergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten (Izzuddin & Muhsin, 2020).

Menurut Kotler pelayanan (*service*) dapat dipahami sebagai setiap bentuk tindakan atau aktivitas yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan barang (Montung et al., 2015). Proses pemberian layanan tersebut dapat berhubungan, maupun tidak berhubungan, dengan suatu produk fisik. Pelayanan yang berkualitas memiliki peranan penting dalam mempertahankan pelanggan yang sudah ada sekaligus menarik pelanggan baru, sehingga citra dan merek perusahaan semakin dikenal oleh masyarakat luas. Sementara itu, kualitas layanan dapat diartikan sebagai tingkat keunggulan suatu pelayanan dalam upaya memenuhi kebutuhan serta harapan pelanggan. Dengan kata lain, kualitas

layanan dipengaruhi oleh dua aspek utama, yaitu tingkat pelayanan yang diharapkan pelanggan dan pelayanan yang benar-benar mereka rasakan setelah menerima jasa tersebut. Semakin kecil perbedaan antara pelayanan yang diharapkan dan yang dirasakan, maka semakin tinggi pula tingkat kualitas layanan yang diberikan. Beberapa definisi mengenai kualitas pelayanan antara lain:

- a. Kualitas mencakup upaya untuk memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan.
- b. Kualitas meliputi aspek produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan.
- c. Kualitas merupakan kondisi yang bersifat dinamis dan selalu mengalami perubahan.

Berdasarkan beberapa pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah seluruh bentuk aktivitas yang dilakukan perusahaan untuk memenuhi dan memuaskan harapan konsumen secara berkelanjutan (Montung et al., 2015). Kualitas layanan dan mutu produk memiliki hubungan yang erat serta berperan penting dalam membentuk loyalitas pelanggan. Semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan terhadap produk dan pelayanan yang diberikan, maka semakin besar pula kemungkinan mereka untuk tetap setia menggunakan produk atau jasa tersebut. Kepuasan pelanggan menjadi faktor utama yang memengaruhi keputusan mereka dalam memilih suatu merek atau layanan tertentu. Oleh karena itu, perusahaan perlu merancang serta menghadirkan produk dan jasa yang mampu memberikan pengalaman positif sesuai dengan harapan konsumen. Apabila ekspektasi pelanggan dapat terpenuhi bahkan terlampaui, maka hubungan jangka panjang yang dilandasi oleh kesetiaan dan kepercayaan pelanggan akan terbentuk secara berkelanjutan (Budiarno et al., 2022).

2. Dimensi Kualitas Layanan

Secara umum, Pelanggan menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan melalui berbagai dimensi penilaian, antara lain wujud fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*),

kompetensi (*competence*), kesopanan (*courtesy*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kemudahan akses (*access*), komunikasi (*communication*), serta pemahaman terhadap pelanggan (*understanding the customer*). Dari keseluruhan dimensi tersebut, para ahli kemudian menyederhanakannya menjadi lima indikator utama, yaitu *reliability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* yang di sebut teori *SERVQUAL*. Menurut Parasuraman lima dimensi tersebut merupakan unsur pokok yang digunakan untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan secara menyeluruh (Sholihin, 2019), yaitu:

1. Bukti langsung (*Tangibles*) mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan pegawai, serta sarana komunikasi yang mendukung pelayanan.
2. Keandalan (*Reliability*) kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai janji dengan cepat, tepat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*) kesediaan dan kesiapan staf dalam membantu pelanggan serta memberikan pelayanan secara tanggap dan sigap.
4. Jaminan (*Assurance*) meliputi pengetahuan, keterampilan, kesopanan, serta sifat dapat dipercaya dari staf, yang memberikan rasa aman dan bebas dari keraguan kepada pelanggan.
5. Empati (*Empathy*) mencerminkan perhatian pribadi kepada pelanggan, kemudahan dalam berkomunikasi, serta kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan mereka.

Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat dinilai melalui lima dimensi utama yang menggambarkan sejauh mana perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, konsisten, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan (Sholihin, 2019).

D. Kepuasan Konsumen

1. Pengertian Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk atau jasa yang diterima dengan harapan sebelumnya (Maimunah, 2020). Konsumen akan merasa puas apabila kinerja yang diberikan sesuai atau melebihi harapan mereka, sehingga menimbulkan perasaan senang dan bahagia. Kepuasan tersebut dapat mendorong konsumen untuk menjadi pelanggan tetap yang melakukan pembelian ulang terhadap produk atau jasa yang sama. Sebaliknya, jika kinerja perusahaan tidak sesuai dengan harapan konsumen, maka konsumen akan merasa tidak puas bahkan kecewa, yang pada akhirnya dapat membuat mereka enggan melakukan pembelian kembali. Oleh karena itu, kepuasan konsumen menjadi faktor kunci dalam menciptakan loyalitas pelanggan, karena konsumen yang merasa puas cenderung memiliki hubungan jangka panjang dan kesetiaan terhadap produk atau merek tersebut.

Kepuasan konsumen merupakan aspek yang sangat penting bagi perusahaan dalam menjaga keberlangsungan usahanya. Memberikan kualitas terbaik merupakan salah satu cara untuk memastikan kepuasan konsumen, karena kualitas yang tinggi memiliki pengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan mereka. Ketika konsumen menerima produk dengan kualitas yang baik, mereka akan merasa senang dan puas terhadap produk tersebut. Menurut Manoppo menegaskan bahwa salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas produk (Masnun & Syabrus, 2024). Sebagian besar konsumen merasa puas terhadap kualitas barang yang mereka terima saat ini. Dengan kata lain, semakin baik kualitas produk yang ditawarkan perusahaan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen.

Menurut Kotler dan Keller kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang terhadap kesenangan atau kekecewaan yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk yang dirasakan dengan

harapan yang dimilikinya (Sumartini & Tias, 2019). Kepuasan konsumen juga dipengaruhi oleh meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di era modern ini. Konsumen kini semakin kritis dan menuntut pelayanan yang lebih baik, yang dapat terlihat dari berbagai keluhan konsumen yang disampaikan melalui media massa. Meskipun demikian, tidak semua keluhan yang dimuat di media dapat dijadikan tolok ukur utama untuk memahami perilaku konsumen yang tidak puas. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui peningkatan kualitas pelayanan dan evaluasi yang positif terhadap kinerja perusahaan. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen karena kualitas yang baik akan mendorong terbentuknya hubungan yang kuat antara konsumen dan perusahaan. Dalam jangka panjang, hubungan tersebut membantu perusahaan memahami harapan serta kebutuhan konsumennya. Pada akhirnya, kepuasan konsumen akan menumbuhkan loyalitas konsumen terhadap perusahaan yang mampu memberikan kualitas memuaskan. Secara umum, terdapat tiga tingkat kepuasan yang dapat dirasakan konsumen jika kinerja berada di bawah harapan, konsumen akan kecewa jika kinerja sesuai harapan, konsumen akan puas; dan jika kinerja melebihi harapan, konsumen akan merasa sangat puas dan senang.

2. Faktor Faktor kepuasan Konsumen

Menurut Maulana apabila kinerja tidak sesuai dengan harapan, maka konsumen akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika kinerja yang diberikan sesuai dengan harapan, konsumen akan merasa puas, dan apabila kinerja tersebut mampu melampaui harapan, maka konsumen akan merasa sangat puas. Hasil penelitian Cahyono (2018), menunjukkan bahwa faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen meliputi kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan. Berikut adalah penjelasan terkait faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen:

a. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat dimaknai sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan oleh pelanggan serta upaya pengendalian terhadap

tingkat keunggulan tersebut guna memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen (Brilian & Haris, 2023). Sementara itu, pelayanan atau jasa diartikan sebagai setiap bentuk tindakan atau aktivitas yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya, yang bersifat tidak berwujud serta tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan barang.

Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan konsumen. Apabila pelayanan yang diterima pelanggan melampaui harapan mereka, maka layanan tersebut dapat dianggap berkualitas tinggi. Sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan berada di bawah harapan, maka dianggap kurang bermutu. Namun, apabila kualitas layanan yang dirasakan sejalan dengan harapan pelanggan, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan tersebut telah memberikan kepuasan yang sesuai.

b. Harga

Harga merupakan satuan moneter atau ukuran lain, termasuk barang maupun jasa, yang digunakan sebagai alat tukar untuk memperoleh hak kepemilikan atau penggunaan suatu produk atau jasa sehingga dapat memberikan kepuasan bagi konsumen. Untuk membeli suatu produk atau jasa, konsumen akan mempertimbangkan beberapa faktor, salah satunya adalah harga. Semakin terjangkau harga yang ditawarkan produsen, maka tingkat kepuasan konsumen akan meningkat. Namun, apabila harga yang ditetapkan terlalu tinggi dan tidak sebanding dengan kualitas yang diberikan, hal tersebut justru dapat menimbulkan kekecewaan bagi konsumen.

c. Citra Merek

Asosiasi terhadap merek dapat dipahami sebagai sekumpulan pikiran, citra, maupun persepsi yang muncul dalam benak konsumen ketika mengingat suatu merek, serupa dengan bagaimana seseorang membentuk pandangan terhadap individu lain (Brilian & Haris, 2023). Asosiasi merek terdiri atas tiga unsur utama, yaitu atribut, manfaat, dan sikap. Atribut berhubungan langsung dengan karakteristik atau ciri khas

produk, seperti harga, tipe pengguna, serta citra yang melekat pada penggunaan produk tersebut. Sementara itu, manfaat mencakup tiga dimensi, yakni manfaat fungsional yang berkaitan dengan kegunaan produk, manfaat simbolik yang berkaitan dengan nilai dan makna sosial dari penggunaan merek, serta manfaat pengalaman yang dirasakan konsumen saat menggunakan produk tersebut.

E. Kajian Pustaka

Tinjauan pustaka berisi rangkuman hasil-hasil penelitian sebelumnya yang memiliki keterkaitan dengan topik penelitian yang sedang dikaji. Pada tahap ini, peneliti menelusuri dan mengumpulkan berbagai sumber referensi, seperti jurnal ilmiah, artikel, serta karya penelitian lainnya, yang kemudian dijadikan sebagai dasar teoritis dalam penyusunan penelitian ini. Beberapa penelitian yang memiliki relevansi dengan kajian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

Pertama dalam artikel yang diterbitkan oleh Jurnal Penelitian Manajemen dan Pemasaran Savitri dkk (2023) dengan judul ‘Urgensi Pengimplementasian Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Rangka Mengoptimalkan Kualitas Pelayanan Biro Umrah Pt Ar Rahmah Tour Kendal’ Hasil penelitian menunjukkan bahwa sumber daya manusia (SDM) merupakan elemen yang sangat vital bagi keberhasilan suatu organisasi dan memerlukan perhatian serius dari bagian Human Resource Development (HRD). Pengelolaan sumber daya manusia yang baik mampu menciptakan peluang bagi pengembangan kompetensi karyawan serta peningkatan kualitas layanan yang diberikan. Pelaksanaan fungsi HRD secara efektif menjadi faktor penting dalam mencapai tujuan perusahaan sekaligus meningkatkan kepuasan pelanggan. Keberhasilan program HRD pada Arrahmah Tour terbukti memberikan dampak positif terhadap peningkatan produktivitas karyawan serta memperkuat citra perusahaan di mata masyarakat. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peran HRD yang optimal sangat diperlukan dalam mengembangkan kualitas layanan di sektor jasa perjalanan. Upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui program pelatihan yang

berkesinambungan menjadi kunci utama dalam menghadapi tantangan persaingan industri pariwisata yang semakin kompetitif (Savitri et al., 2023).

Kedua dalam artikel yang dimuat pada *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, Rafli Choerul Muzacky dan Prihadi Eka Muryanto (2022) melalui penelitian berjudul “Analisis Kinerja SDM terhadap Efisiensi Pemasaran Travel Pariwisata” menjelaskan bahwa sektor pariwisata memiliki peranan penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi di berbagai negara. Meskipun demikian, aspek perencanaan dan pengembangan sumber daya manusia (SDM) dalam sektor ini masih sering kurang diperhatikan, sehingga menimbulkan sejumlah permasalahan serius bagi industri pariwisata. Penelitian tersebut menegaskan bahwa SDM merupakan faktor kunci dalam keberlanjutan dan kemajuan sektor pariwisata. SDM tidak hanya mencakup wisatawan sebagai pengguna layanan, tetapi juga seluruh pihak yang terlibat di dalamnya, seperti aparat pemerintah, pelaku usaha, hingga tenaga profesional yang berperan dalam meningkatkan mutu dan efektivitas pelayanan pariwisata (Muzacky & Muryanto, 2022).

Ketiga dalam artikel yang diterbitkan oleh *jurnal Ekonomi Keuangan Dan Bisnis Syariah*, Alfianto & Sudarmadi (2025) Dengan judul ‘Peran Sumber Daya Manusia Terhadap Efektivitas Pemasaran Biro Wisata’ Hasil penelitian menerangkan bahwa Salah satu hasil yang signifikan adalah Bahwa upaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia membutuhkan pelatihan dan pendidikan yang dilakukan secara konsisten sangat krusial. Perkembangan yang terus-menerus ini mendukung para profesional sumber daya manusia dalam menghadapi kebutuhan industri pariwisata yang selalu berubah, memastikan mereka memiliki kemampuan dan pengetahuan yang diperlukan untuk beroperasi dengan baik (Alfianto & Sudarmadi, 2025)

Keempat dalam artikel yang diterbitkan pada *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Siti Aisyah dan Tartila Devy (2025) melalui penelitian berjudul “Strategi Pemasaran Umrah pada PT. Sinai Tour & Travel dalam Meningkatkan Minat Jamaah Bukittinggi” menjelaskan bahwa PT. Sinai Tour & Travel, yang berdiri sejak 21 November 2016, merupakan perusahaan yang bergerak di bidang

layanan Haji dan Umrah serta menyediakan jasa pengurusan visa dan perjalanan, baik domestik maupun internasional. Perusahaan ini memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan dan telah memperoleh izin resmi dari Kementerian Agama. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa dalam menjalankan strategi pemasarannya, PT. Sinai Tour & Travel menerapkan konsep bauran pemasaran dalam perspektif ekonomi Islam. Pendekatan ini menekankan pentingnya peran sumber daya manusia dalam kegiatan pemasaran yang berlandaskan nilai-nilai keIslaman, seperti kejujuran, profesionalisme, dan menjaga hubungan silaturahmi dengan pelanggan. Seorang pemasar yang jujur dinilai memiliki kedudukan yang mulia dalam pandangan Islam, sementara sikap profesional menjadi faktor utama untuk menjaga kualitas pelayanan dan membangun kepercayaan konsumen (Aisyah & Devy, 2025).

Kelima dalam artikel yang dimuat pada Jurnal Pariwisata dan Perhotelan, Benjiro Stevano Lepar dan Wiwik Nirmala Sari (2024) melalui penelitian berjudul “Strategi Pengembangan SDM untuk Keberlanjutan Desa Wisata Cikolelet di Banten” menjelaskan bahwa Desa Cikolelet berhasil menempatkan dirinya sebagai salah satu destinasi wisata unggulan di Indonesia. Keberhasilan tersebut tidak terlepas dari partisipasi aktif masyarakat setempat dalam mengelola berbagai aspek kegiatan pariwisata. Keterlibatan warga ini memberikan dampak positif secara langsung terhadap peningkatan kesejahteraan ekonomi, sosial, dan lingkungan di wilayah tersebut. Penelitian tersebut menekankan bahwa pengembangan sumber daya manusia merupakan faktor utama dalam menjaga keberlanjutan desa wisata. Melalui peningkatan partisipasi masyarakat dan penguatan keterampilan manajerial, desa wisata dapat terus berkembang secara mandiri dan berkelanjutan dalam jangka panjang. Pengembangan sumber daya manusia berperan dalam mendukung praktik pariwisata yang berkelanjutan di Cikolelet, sehingga masyarakat setempat dapat bertumbuh seiring dengan perkembangan sektor pariwisata (Lepar & Sari, 2024).

F. Landasan Teologis

1. Sumber Daya Insani

Sumber daya insani merupakan proses pengelolaan, pendayagunaan, dan pemanfaatan peran manusia untuk mewujudkan tujuan perusahaan secara efektif. Salah satu fungsi penerapan manajemen sumber daya insani dalam perusahaan ialah mengatur dan mengelola seluruh aktivitas kerja agar pencapaian tujuan organisasi dapat berlangsung lebih mudah dan terarah. Keberadaan sumber daya insani sangat diperlukan guna meningkatkan mutu dan efektivitas kinerja dalam suatu organisasi atau perusahaan. Untuk mewujudkan hal tersebut, kajian mengenai manajemen personalia memberikan gambaran mengenai bagaimana perusahaan seharusnya memperoleh, memanfaatkan, mengembangkan, menilai, serta mempertahankan karyawan secara tepat, baik dari sisi kualitas maupun kuantitas (Amrullah, 2019).

Sumber daya insani merupakan istilah lain dari sumber daya manusia, di mana kata *insani* merujuk pada hal-hal yang bersifat manusiawi atau berkaitan dengan manusia. Konsep “insani” sendiri bermakna makhluk *basyariyyah* yang tidak hanya mencakup aktivitas biologis, fisiologis, dan material, tetapi juga meliputi aktivitas intelektual dan spiritual. Menurut Medona, sumber daya insani merupakan komponen yang sangat vital dalam suatu perusahaan, karena merekalah yang menjalankan seluruh rangkaian aktivitas hingga pada akhirnya menentukan tercapainya tujuan organisasi (Sari et al., 2020). Oleh karena itu sumber daya insani menjadi sumber daya yang paling utama yang ada didalam suatu perusahaan.

Sumber daya insani dalam menajalani kegiatan serta setiap aktivitasnya dalam Islam dianjurkan untuk melakukan hal-hal yang ma'ruf juga menjauhi setiap perkara yang mungkar serta harus senantiasa untuk selalu beriman kepada Allah SWT. Sebagaimana yang telah tercantum dalam Q.S Ali-Imran ayat 110:

كُنْتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ تَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَتَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَتُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ ۗ وَلَوْ آمَنَ أَهْلُ
الْكِتَابِ لَكَانَ خَيْرًا لَهُمْ ۚ مِنْهُمْ الْمُؤْمِنُونَ وَأَكْثَرُهُمُ الْفَاسِقُونَ

Artinya: “Kamu (umat Islam) adalah umat terbaik yang dilahirkan untuk manusia (selama) kamu menyuruh (berbuat) yang makruf, mencegah dari yang mungkar, dan beriman kepada Allah. Seandainya Ahlulkitab beriman, tentulah itu lebih baik bagi mereka. Di antara mereka ada yang beriman dan kebanyakan mereka adalah orang-orang fasik”(Q.S Al-Imran 110)

Sumber daya insani merupakan elemen penting dalam manajemen yang berfokus secara khusus pada peran manusia dalam mencapai tujuan perusahaan secara efektif dan efisien, sekaligus memastikan terciptanya kenyamanan dan keamanan bagi karyawan serta masyarakat. Salah satu fungsi manajemen sumber daya insani dalam sebuah perusahaan atau organisasi adalah mengatur dan mengelola berbagai aktivitas agar proses pencapaian tujuan perusahaan dapat berlangsung lebih mudah dan optimal (Sari et al., 2020)

2. Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan merupakan aspek krusial yang harus dioptimalkan oleh setiap penyedia jasa. Penerapan standar kualitas yang baik, baik dari sisi tampilan produk maupun kinerja pelayanan, menjadi bagian strategis bagi perusahaan dalam menciptakan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. Upaya ini penting dilakukan untuk mempertahankan posisi di pasar sekaligus mendukung pertumbuhan dan perkembangan perusahaan secara terus-meneru (Biati, 2021).

Menurut Tjiptono, kualitas bersifat dinamis dan melibatkan berbagai elemen, seperti produk, layanan, sumber daya manusia, proses, serta lingkungan (Muliati et al., 2021). Seluruh aspek tersebut berkontribusi dalam memenuhi bahkan melampaui harapan pelanggan. Secara umum, kualitas dapat dipahami sebagai keseluruhan karakteristik atau ciri suatu barang maupun jasa yang menentukan sejauh mana produk atau layanan tersebut mampu memberikan kepuasan kepada pengguna.

Dalam perspektif Islam, memberikan pelayanan baik berupa produk maupun jasa tidak boleh dilakukan secara sembarangan atau dengan mutu

yang rendah. Islam justru mengajarkan agar setiap bentuk pelayanan dilakukan dengan sebaik-baiknya. Didin Hafiduddin dan Hermawan Kartajaya menegaskan bahwa dalam memberikan pelayanan, terdapat sejumlah prinsip dasar yang bersumber dari nilai-nilai Islami, seperti kejujuran, tanggung jawab, serta kepedulian terhadap kepuasan pihak lain (Muliati et al., 2021). Prinsip-prinsip tersebut menjadi pedoman moral dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas diantaranya yaitu:

a. Profesional (*Fathanaah*)

Profesional berarti bekerja dengan penuh semangat dan komitmen yang tinggi dalam melakukan pekerjaan yang dikerjakan.

b. Kesopanan dan Keramahan (*Tabliqh*)

Tabliqh mengacu pada cara berkomunikasi yang baik dan argumentatif. Seseorang yang memiliki sifat tabliqh akan menyampaikan informasi dengan benar dan dengan ungkapan yang tepat dan sopan.

c. Jujur (*Shidiq*)

Jujur adalah kesesuaian antara informasi yang disampaikan dengan fakta antara kondisi dan yang diberikan, serta antara bentuk dan substansi.

d. Dapat Dipercaya (Amanah)

Amanah berarti memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban. M. Ismail Santoso menyatakan bahwa amanah berarti dapat dipercaya dan bertanggung jawab (Muliati et al., 2021).

Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan, setiap pegawai perlu memiliki keterampilan serta kemampuan yang memadai dalam melaksanakan tugasnya. Spencer menjelaskan bahwa kompetensi merupakan landasan dari berbagai karakteristik yang dimiliki individu dan berperan penting dalam menentukan kualitas hasil kerja (Munawwarah et al., 2025). Kompetensi tidak hanya berkaitan dengan aspek kepribadian, tetapi juga tercermin melalui perilaku yang konsisten dalam berbagai situasi pekerjaan. Tingkat kemampuan dan kompetensi karyawan memiliki

hubungan yang erat dengan mutu pelayanan yang diberikan, khususnya pada lembaga jasa seperti perbankan atau sektor pelayanan publik. Semakin tinggi kompetensi yang dimiliki seseorang, maka semakin optimal pula kualitas layanan yang dihasilkan.

Dalam perspektif Islam, kemampuan dan keahlian dalam bekerja tidak hanya dipandang sebagai faktor profesional, tetapi juga sebagai bentuk tanggung jawab moral dan amanah yang harus dijalankan dengan penuh keikhlasan serta integritas. Setiap pekerjaan yang dilakukan dengan kemampuan terbaik dan niat yang tulus akan bernilai ibadah, sehingga pengembangan kompetensi menjadi bagian penting dari upaya mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan bernilai spiritual, pentingnya kompetensi juga ditegaskan oleh Allah SWT melalui firman-Nya dalam Q.S. Al Isra ayat 36:

وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ ۗ إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَٰئِكَ كَانَ عَنْهُ مَسْئُولًا

Artinya: “Dan janganlah kamu mengikuti apa yang kamu tidak mempunyai pengetahuan tentangnya. Sesungguhnya pendengaran, penglihatan dan hati, semuanya itu akan diminta pertanggung jawabnya” (Q.S Al Isra 36)

Makna yang terkandung dalam Q.S. Al-Isra ayat 36 menunjukkan pentingnya bagi seseorang, termasuk seorang pegawai, untuk memiliki kemampuan dan keahlian yang relevan dengan pekerjaan yang dijalankannya. Setiap individu hendaknya melaksanakan tugas sesuai dengan kompetensi yang dimiliki agar dapat menyelesaikan pekerjaannya secara tepat waktu dan bertanggung jawab. Hal ini mencerminkan bahwa setiap pekerjaan memiliki tuntutan dan tanggung jawab yang berbeda, sehingga diperlukan kesesuaian antara kemampuan dengan jenis pekerjaan yang dilakukan. Ayat tersebut menegaskan bahwa dalam Islam, profesionalitas dan kecakapan dalam bekerja merupakan bagian dari amanah yang harus dijaga dan dijalankan dengan sebaik-baiknya (Munawwarah et al., 2025).

3. Kepuasan Konsumen

Islam mengajarkan bahwa kegiatan ekonomi tidak dapat dipisahkan dari nilai-nilai dasar yang bersumber dari Al-Qur'an, hadis Nabi, serta ajaran Islam lainnya. Sama halnya dengan sistem ekonomi konvensional, ekonomi Islam juga membahas aktivitas manusia dalam memperoleh, mengelola, serta memanfaatkan harta baik yang bersifat material maupun nonmaterial, guna memenuhi kebutuhan hidup baik secara individu maupun kelompok. Bisnis dipahami sebagai keseluruhan kegiatan usaha yang mencakup produksi, pertanian, distribusi, komunikasi, hingga penyediaan jasa bagi konsumen.

Adapun prinsip-prinsip syariah merupakan ketentuan dalam perjanjian bisnis yang didasarkan pada etika ekonomi Islam, dan mengatur hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen dalam menjalankan aktivitas bisnis sesuai syariat. Prinsip-prinsip tersebut mencakup prinsip keadilan, prinsip *al-ihsan* (berbuat kebaikan), prinsip *al-Mas'uliyah* (pertanggungjawaban), prinsip *al-Kifayah* (kecukupan/kualitas), prinsip keseimbangan, serta prinsip kejujuran dan keberanian (Wiyono & Wardhana, 2021).

Islam memberikan pedoman dalam berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam aktivitas bisnis atau perdagangan. Al-Qur'an sebagai sumber hukum Islam memuat ketentuan-ketentuan yang harus diperhatikan baik oleh pelaku usaha maupun konsumen (Wardana & Astutiningsih, 2022). Dalam Islam, aktivitas perdagangan yang baik adalah perdagangan yang dijalankan sesuai dengan prinsip syariah dan mengikuti sunnah Nabi Muhammad Saw untuk terwujudnya kemaslahatan. Masalah merujuk pada segala bentuk tindakan yang mengarahkan manusia menuju kebaikan. Secara umum, istilah ini mencakup segala sesuatu yang memberikan manfaat bagi manusia, baik dalam bentuk menarik atau menghasilkan kebaikan seperti keuntungan dan kesenangan, maupun dalam bentuk mencegah dan menghindarkan sesuatu yang merugikan seperti kemudharatan atau kerusakan (Harun, 2022). Sebagaimana yang telah

tercantum dalam Q.S Asy-syuraa ayat 181-183:

أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ ﴿١٨١﴾ وَزِنُوا بِالْقِسْطِاسِ الْمُسْتَقِيمِ ﴿١٨٢﴾ وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ
وَلَا تَعْتُوا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ ﴿١٨٣﴾

Artinya: “Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang merugikan (181) Dan timbanglah dengan timbangan yang lurus (182) Dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan(183)” (Q.S Asy-Syuraa 181-183)

Ayat Al-Qur’an tersebut menegaskan bahwa manusia diperintahkan untuk memenuhi takaran dengan benar serta dilarang melakukan kecurangan dalam aktivitas perdagangan atau bisnis. Kandungan ayat ini menjadi salah satu landasan hukum dalam praktik bisnis menurut syariat Islam, yaitu dengan menegakkan prinsip keseimbangan agar tercapai tujuan bersama antara penjual dan pembeli tanpa merugikan salah satu pihak. Penerapan nilai-nilai dalam ayat ini mampu menciptakan kondisi yang positif bagi pelaku usaha maupun konsumennya, seperti tumbuhnya kepercayaan dari pihak pembeli sehingga mendorong munculnya rasa puas dan loyalitas terhadap layanan atau produk yang diberikan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif bersifat deskriptif dan analisis. Deskriptif berarti menggambarkan peristiwa, fenomena, dan situasi sosial yang diteliti. Sementara itu, analisis berarti melakukan interpretasi dan pemaknaan data serta perbandingan informasi yang diperoleh. Pendekatan kualitatif merupakan penelitian yang dilakukan dalam konteks alamiah dengan tujuan memahami makna suatu fenomena melalui deskripsi verbal atau narasi. Penelitian ini berfokus pada penggalian mendalam terhadap situasi sosial, gejala, dan pengalaman nyata, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam menginterpretasikan data. Keberhasilannya sangat dipengaruhi oleh penguasaan teori, inovasi, serta kolaborasi berbagai pihak agar mampu menganalisis kesenjangan antara konsep teoritis dengan realitas lapangan. Selain itu, penelitian kualitatif juga menekankan pentingnya kepekaan peneliti terhadap konteks budaya dan sosial, sehingga hasil yang diperoleh dapat lebih autentik, relevan, serta memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan ilmu pengetahuan maupun praktik di masyarakat (Waruwu, 2023).

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Biro Tahta Wisata Desa Banjaranyar Kecamatan Pekuncen Kabupaten Banyumas. Lokasi ini dipilih karena Biro Tahta Wisata merupakan salah satu biro perjalanan yang bertempat di wilayah Banyumas yang memiliki peran penting dalam memberikan layanan wisata religi, edukasi, budaya, maupun rekreasi kepada masyarakat. Penelitian ini dilaksanakan sejak bulan September - Oktober 2025.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Dalam pendekatan penelitian kualitatif, individu yang menjadi bagian dari situasi atau konteks yang diteliti berfungsi sebagai narasumber utama yang memberikan informasi penting bagi peneliti. Mereka dianggap

sebagai individu yang bisa memberikan wawasan mengenai keadaan dan situasi dalam latar belakang penelitian (Nashrullah et al., 2023). Subjek dalam penelitian ini adalah Manajer Biro Tahta Wisata, Para Karyawan dan konsumen di Biro Tahta Wisata.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan aspek atau kondisi yang menjadi fokus utama dalam sebuah studi, yang berfungsi untuk menggambarkan atau menjelaskan situasi yang berkaitan dengan subjek penelitian. Tujuannya adalah untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai permasalahan yang diteliti. Objek penelitian adalah variabel yang diteliti dan dianalisis oleh peneliti pada lokasi tempat penelitian dilakukan (Hamidah & Hakim, 2023). Objek dari penelitian ini adalah Manajemen Perusahaan Dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Insani, Kualitas Layanan Dan Kepuasan Konsumen.

D. Definisi Operasional

Untuk menghindari perbedaan makna dan memastikan pembaca memahami maksud penelitian dengan tepat, penulis akan menjelaskan beberapa istilah yang digunakan dalam penelitian ini. Adapun istilah-istilah tersebut adalah sebagai berikut:

1. Manajemen Perusahaan

Manajemen berasal dari bahasa Italia *maneggiare* artinya mengendalikan. Dalam istilah, manajemen merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, dan pengarahan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan manajemen merupakan seni menyelesaikan pekerjaan melalui seseorang, yaitu seorang manajer mengatur bawahan untuk untuk mencapai tujuan organisasi bisa dikatakan manajemen merupakan profesi yang menuntut persyaratan tertentu (Andarwati et al., 2023).

Perusahaan dapat didefinisikan sebagai entitas organisasi berskala besar yang berfungsi sebagai pusat berlangsungnya aktivitas produksi dengan mendayagunakan sumber daya manusia sebagai penggerak utamanya. Perusahaan diartikan sebagai penyelenggaraan kegiatan dengan

memanfaatkan peralatan yang dilaksanakan secara teratur dengan tujuan mendapatkan keuntungan Lainnya yaitu bahwa perusahaan merupakan organisasi yang melakukan usaha atau transaksi yang terbukti sah secara hukum (Rahmadyah & Aslami, 2022).

Manajemen perusahaan merupakan seni dan proses mengendalikan, merencanakan, mengorganisasikan, serta mengarahkan pekerjaan melalui orang lain untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Perusahaan sendiri merupakan entitas organisasi yang sah secara hukum, menjalankan kegiatan produksi atau transaksi secara teratur dengan memanfaatkan sumber daya, terutama sumber daya manusia, guna memperoleh keuntungan dan menjaga keberlangsungan usaha.

2. Sumber daya Insani

Sumber daya insani adalah istilah lain dari sumber daya manusia, di mana 'insani' merujuk pada segala hal yang berkaitan dengan manusia dan kemanusiaan. Istilah ini mencakup aspek biologis, fisik, intelektual, serta spiritual dari manusia. Dalam perspektif manajemen syariah, sumber daya insani idealnya mencerminkan sifat-sifat para Nabi, seperti jujur, amanah, dan bertanggung jawab. Dalam perusahaan, sumber daya insani menjadi elemen yang sangat penting karena merekalah yang menjalankan seluruh aktivitas operasional hingga pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu, sumber daya insani dapat dianggap sebagai kekuatan utama yang menentukan arah dan keberhasilan perusahaan (Azizah et al., 2024).

Sumber daya insani memegang peranan krusial dalam keberhasilan kinerja suatu organisasi atau perusahaan. Pengembangan sumber daya insani bertujuan untuk mempermudah pencapaian tujuan organisasi serta memastikan bahwa setiap individu yang terlibat mampu menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif. Pelatihan dan pengembangan Sumber daya Insani berperan penting dalam sebuah organisasi, dengan tujuan agar para pegawai yang terlibat mampu melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan kebutuhan dan kompetensi. Hal ini tentunya

akan memberikan efek terhadap penilaian masyarakat selaku pelanggan (Handayani & Effendy, 2024).

3. Kualitas Layanan

Kualitas layanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Kualitas ini bersifat dinamis karena melibatkan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan konsumen. Meski definisinya bisa beragam, kualitas tetap menjadi strategi utama yang menghubungkan perusahaan dan konsumen dalam hubungan saling membutuhkan di mana perusahaan lebih bergantung pada konsumen. perusahaan tidak hanya harus menyediakan produk yang dibutuhkan, tetapi juga memastikan pelayanan terbaik bagi pelanggan. Pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan, yang kemudian membentuk loyalitas. Loyalitas pelanggan merupakan komitmen untuk terus memilih produk atau jasa tertentu di masa mendatang, meskipun ada berbagai tawaran dari merek lain (Sulasih et al., 2025).

4. Biro Wisata

Biro perjalanan wisata merupakan unit usaha yang menyediakan layanan perencanaan, penyelenggaraan, serta pengawasan kegiatan perjalanan wisata, baik domestik maupun internasional. *Travel Agency* atau biro perjalanan wisata yang merupakan perusahaan perjalanan, Perusahaan ini merancang perjalanan serta menjual berbagai produk wisata secara langsung kepada masyarakat. Mereka menyusun dan mengembangkan beragam paket wisata berdasarkan potensi sumber daya pariwisata yang ada. Paket-paket tersebut dirancang agar menarik bagi wisatawan, biasanya mencakup fasilitas akomodasi dan transportasi (Abdullah & Prihastuti, 2022).

E. Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini mengandalkan pengumpulan data yang dilakukan melalui metode langsung di lapangan, dilengkapi dengan data yang diperoleh dari hasil pengamatan. Untuk memperkaya informasi penelitian, data diambil dari dua

jenis sumber data, yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah informasi yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber aslinya saat proses penelitian berlangsung. Data ini diperoleh secara langsung dari orang atau pihak yang berhubungan dengan topik yang sedang diteliti. Bentuk data primer bisa berupa hasil observasi lapangan, wawancara langsung, maupun isian kuesioner yang disebarakan kepada responden (sulung & Muspawi, 2024). Penelitian ini melibatkan beberapa informan, di antaranya Direktur Biro Tahta Wisata, karyawan Biro Tahta Wisata dan Konsumen Biro Tahta Wisata.

2. Data Sekunder

Data sekunder merujuk pada sumber informasi dalam penelitian yang didapat secara tidak langsung dengan bantuan media perantara. Ini berarti bahwa informasi ini tidak diperoleh secara langsung oleh peneliti, melainkan diambil dari sumber-sumber yang telah ada sebelumnya, seperti arsip, literatur, atau data yang dikumpulkan oleh orang lain. Data sekunder dapat diakses dari berbagai jenis sumber, termasuk arsip, penerbitan resmi pemerintah, analisis industri yang diterbitkan oleh media, situs web, dan internet (sulung & Muspawi, 2024).

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini mencakup tiga metode, yakni observasi, wawancara, dan dokumentasi. Uraian lebih lanjut mengenai penerapan masing-masing teknik tersebut akan dijelaskan secara detail pada bagian berikut:

1. Observasi

Dengan menggunakan metode observasi, peneliti dapat mengenali perilaku dalam situasi sosial yang spesifik. Observasi adalah suatu proses di mana pengamatan dan pencatatan dilakukan secara sistematis terhadap fenomena atau gejala yang menjadi fokus penelitian. Sanafiah Faisal sebagai salah satu ahli yang mengklasifikasikan jenis observasi, membedakan observasi menjadi tiga tipe, yaitu observasi partisipatif,

observasi terbuka (jelas), dan observasi tersembunyi, serta observasi terstruktur dan tidak terstruktur (Wekke, 2019).

2. Wawancara

Wawancara adalah suatu pertemuan antara dua orang yang bertujuan untuk bertukar informasi dan ide melalui proses tanya jawab, dengan harapan untuk menciptakan pemahaman atau arti mengenai topik tertentu (Wekke, 2019). Wawancara yang dilakukan dengan berbagai pihak, termasuk direktur Biro Tahta Wisata, Karyawan Tahta Wisata, Dan Konsumen Tahta Wisata.

3. Dokumentasi

Dokumen merupakan bentuk pencatatan atas peristiwa-peristiwa yang telah terjadi di masa lalu. Dokumen dapat berupa tulisan, gambar, maupun karya-karya monumental milik individu. Namun, tidak semua dokumen memiliki tingkat kredibilitas yang tinggi. Sebagai contoh, sebuah foto terkadang tidak sepenuhnya merepresentasikan kondisi atau kejadian yang sebenarnya (Wekke, 2019). Dokumentasi yang dilakukan berupa foto dan video yang menunjukkan adanya manajemen perusahaan dalam meningkatkan kualitas sumber daya insani, kualitas layanan, dan kepuasan konsumen pada Biro Tahta Wisata.

G. Uji Keabsahan Data

Untuk memastikan data yang di dapat diakui secara ilmiah, maka penting untuk dilakukan uji keabsahan data. Metode triangulasi ialah salah satu metode untuk menguji valid atau tidaknya suatu informasi yang didapatkan dari riset (Alfansyur & Mariyani, 2020).

Triangulasi merupakan pendekatan dalam penelitian yang menggunakan berbagai metode dalam proses pengumpulan dan analisis data. Tujuannya adalah untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif terhadap suatu fenomena melalui beragam sudut pandang. Dengan melihat fenomena dari berbagai perspektif, keakuratan dan kedalaman data yang diperoleh dapat ditingkatkan. Triangulasi juga berperan sebagai strategi untuk memastikan validitas data, serta mengurangi kemungkinan terjadinya ambiguitas atau

makna ganda selama proses penelitian berlangsung. Ada 3 macam triangulasi dalam penelitian kualitatif yaitu:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber adalah teknik untuk menguji keabsahan data dengan memanfaatkan berbagai narasumber. Dalam praktiknya, peneliti membandingkan informasi yang diperoleh dari beberapa informan melalui wawancara, guna menelusuri dan memastikan keakuratan data. Dengan kata lain, triangulasi ini dilakukan dengan membandingkan data dari satu sumber dengan data dari sumber lainnya untuk menemukan kesamaan atau perbedaan informasi yang mendukung keabsahan temuan penelitian..

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik digunakan untuk menilai tingkat kepercayaan terhadap suatu data dengan cara menguji konsistensinya melalui berbagai metode pengumpulan data terhadap sumber yang sama. Artinya, peneliti menggabungkan beberapa teknik seperti observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi untuk menggali informasi dari satu sumber yang sama. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif dan objektif, karena data yang dikumpulkan melalui berbagai metode tersebut kemudian diintegrasikan dan dianalisis secara menyeluruh untuk menarik kesimpulan yang valid..

3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu merupakan teknik untuk menguji keandalan data dengan mempertimbangkan pengaruh waktu terhadap kualitas informasi yang diperoleh. Misalnya, wawancara yang dilakukan pada pagi hari, ketika informan berada dalam kondisi fisik dan mental yang lebih prima, cenderung menghasilkan data yang lebih akurat dan dapat dipercaya. Untuk meningkatkan validitas data, peneliti dapat melakukan pengumpulan informasi di waktu yang berbeda, baik melalui wawancara, observasi, maupun teknik lainnya. Apabila terdapat perbedaan hasil antar waktu, maka perlu dilakukan pengulangan hingga ditemukan data yang konsisten dan dapat dipertanggung jawabkan (Nurfajriani et al., 2024).

Penggunaan teknik triangulasi dalam penelitian ini maka peneliti mengumpulkan data yang berbeda namun dari sumber yang sama, yakni observasi, wawancara, dan dokumentasi.

H. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan langkah yang dilakukan setelah pengambilan informasi di lapangan. Analisis merupakan proses mengelompokkan, mengkaji, menafsirkan, dan memvalidasi agar mempunyai nilai akademisi yang ilmiah.

Dalam penelitian kualitatif, analisis data umumnya menggunakan teknik yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman, yaitu metode analisis data interaktif (Qomaruddin & Sa'diyah, 2024). Proses analisis ini meliputi tiga tahapan utama, yakni:

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses menyatukan serta menyeleksi data yang dianggap penting dan relevan, sekaligus membuang informasi yang tidak diperlukan. Tahapan ini mencakup kegiatan pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, dan transformasi data mentah yang diperoleh dari catatan lapangan. Reduksi data tidak hanya sekadar memilah informasi, tetapi juga merupakan bentuk analisis yang berfungsi untuk menajamkan, mengelompokkan, mengarahkan, serta mengorganisasi data sehingga dapat mendukung penarikan kesimpulan secara logis dan dapat dipertanggung jawabkan.

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan tahap penting dalam analisis kualitatif yang berfungsi untuk menyusun informasi secara terstruktur dan bermakna. Tahap ini membantu peneliti menampilkan hasil temuan dalam format yang mudah dipahami, baik melalui uraian deskriptif, tabel, bagan, maupun grafik yang menunjukkan hubungan antarfenomena yang diteliti. Menurut Miles dan Huberman, bentuk penyajian data yang paling umum digunakan dalam penelitian kualitatif adalah teks naratif.

3. Pengambilan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif dimulai sejak tahap pengumpulan data di lapangan, di mana peneliti berusaha memahami makna dari informasi yang diperoleh. Proses ini merupakan hasil dari rangkaian kegiatan penelitian yang telah dilakukan dengan tujuan menentukan langkah selanjutnya. Kesimpulan yang dihasilkan harus berlandaskan pada data penelitian, bukan pada asumsi atau keinginan peneliti semata. Selain itu, penarikan kesimpulan perlu dilakukan secara berkelanjutan dan diverifikasi melalui berbagai cara, seperti refleksi selama penulisan, peninjauan ulang catatan lapangan, pengkajian kembali data, diskusi dengan rekan sejawat untuk mencapai kesepakatan intersubjektif, serta menguji konsistensi temuan dengan membandingkannya pada himpunan data lainnya.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Biro Tahta Wisata

1. Latar Belakang Berdirinya Biro Tahta Wisata

Tahta Wisata adalah sebuah Biro Perjalanan Wisata yang menawarkan layanan perjalanan dan pariwisata, termasuk paket wisata domestik dan internasional, pemesanan tiket, serta akomodasi dengan berbagai pilihan yang sesuai kebutuhan pelanggan. Dikenal karena pelayanan pelanggan yang responsif dan pemandu wisata berpengalaman, biro ini menyediakan informasi terkini tentang destinasi dan tips perjalanan. Biro Tahta Wisata diresmikan secara legalitas pada tanggal 22 Agustus 2022 Kep. Menhumham: No. AHU-034570.AHA.01.30.Tahun 2022. Biro Tahta Wisata memiliki kepemilikan aset dengan Soim Abdul Jabbar sebagai Direktur utama.

Biro Tahta Wisata berada di Jl. Ajibarang – Tegal Desa Banjaranyar kecamatan pekuncen Kabupaten Banyumas Jawa tengah 53164. Biro Tahta Wisata berupaya memberikan pelayanan yang cepat tanggap dan profesional. Dengan memanfaatkan teknologi modern untuk memudahkan proses pemesanan, perusahaan ini juga menjunjung tinggi prinsip pariwisata berkelanjutan, sehingga menjadi pilihan tepat bagi wisatawan yang mencari ketenangan sekaligus kepedulian terhadap lingkungan dalam perjalanan mereka.

2. Lokasi Biro Tahta Wisata

Biro Tahta Wisata adalah Biro perjalanan Wisata yang berada di Kabupaten banyumas yang terletak di Jl. Ajibarang – Tegal Desa Banjaranyar kecamatan pekuncen Kabupaten Banyumas Jawa tengah 53164.

3. Struktur pengurus Biro Tahta Wisata

Struktur kepengurusan memiliki peran penting dalam menunjang keberhasilan berbagai kegiatan perusahaan. Berikut disajikan posisi serta tanggung jawab karyawan dan staff biro Tahta Wisata.

- a. Direktur Utama : Soim Abdul Jabbar
- b. Manager Operasional : Daryoko
- c. Manager Keuangan : Winarni A.MD
- d. Manager Pemasaran : Zaeni Rohman

4. Visi dan Misi Biro Tahta Wisata

a. Visi

Menjadi biro perjalanan wisata yang terpercaya dengan menonjolkan nilai transparansi, keterjangkauan, keseruan, keamanan, dan kenyamanan guna menciptakan pengalaman wisata yang tak terlupakan serta kepuasan pelanggan secara berkesinambungan.

b. Misi

- 1) Transparansi Menyajikan informasi yang jujur, lengkap, dan terbuka mengenai harga, fasilitas, serta layanan yang diberikan.
- 2) Ekonomis Menawarkan pilihan paket wisata dengan biaya terjangkau tanpa mengurangi mutu pelayanan.
- 3) Menyenangkan Memberikan pengalaman perjalanan yang penuh keceriaan, berkesan, dan sesuai dengan harapan wisatawan.
- 4) Aman Mengutamakan keselamatan wisatawan melalui pengelolaan perjalanan yang profesional dan bertanggung jawab.
- 5) Nyaman Menyediakan layanan yang ramah, sigap, dan penuh kepedulian sehingga setiap perjalanan terasa lebih tenang dan menyenangkan.

5. Produk Biro Tahta Wisata

Biro Tahta Wisata merupakan salah satu penyedia jasa perjalanan yang berkomitmen memberikan pengalaman wisata terbaik bagi masyarakat. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa perjalanan, Tahta Wisata berupaya menghadirkan layanan yang tidak hanya berorientasi pada hiburan, tetapi juga memberikan nilai edukatif, spiritual, dan budaya bagi setiap pesertanya. Biro ini telah melayani berbagai segmen pelanggan mulai dari pelajar, keluarga, lembaga pendidikan,

instansi pemerintah, hingga masyarakat umum dengan pendekatan pelayanan yang ramah, profesional, dan penuh tanggung jawab.

Gambar 4. 1 Pamflet Biro Tahta Wisata



Sumber: Direktur Biro Tahta Wisata 2025

Biro Tahta Wisata menghadirkan berbagai pilihan layanan perjalanan, meliputi wisata religi, edukasi, budaya, hingga rekreasi. Setiap paket dirancang untuk menjawab kebutuhan konsumen, baik untuk rombongan pelajar, keluarga, maupun masyarakat umum. Berikut penjelasan tiap produk:

a. Wisata Ziarah Religi Semarang

Paket ini menawarkan kunjungan ke sejumlah destinasi spiritual sekaligus bersejarah, seperti Masjid Agung Semarang, Lawang Sewu, Sam Poo Kong, dan Dusun Sumilir. Tarif perjalanan berkisar Rp

375.000–395.000 per orang, sudah termasuk bus pariwisata, pemandu perjalanan, konsumsi dua kali, tiket masuk objek wisata, banner foto, dokumentasi, serta perlengkapan standar. Selain berziarah, peserta juga memperoleh pengetahuan sejarah Islam di Kota Semarang.

b. Wisata Edukasi Yogyakarta

Dirancang khusus bagi siswa dan mahasiswa, paket ini mengajak peserta ke Museum Dirgantara, Taman Pintar, Ibarbo Park, Cooking Class, seni melukis gerabah, serta kawasan Malioboro. Harga paket Rp 560.000–590.000 per orang dengan fasilitas berupa bus pariwisata, tour guide, konsumsi dua kali, snack, souvenir, doorprize, tiket masuk, dan dokumentasi. Konsepnya adalah belajar sambil berwisata melalui pengalaman interaktif dan menyenangkan.

c. Wisata Budaya Bandung

Peserta akan diajak menikmati kekayaan budaya dan alam Jawa Barat di Tangkuban Perahu, Kawah Putih, Museum Geologi, Museum Sri Baduga, Trans Studio, Floating Market, Farm House, Cibaduyut, hingga pusat oleh-oleh khas daerah. Biaya paket Rp 575.000–745.000 per orang. Fasilitas meliputi bus pariwisata, tour guide, makan tiga kali (prasmanan), tiket masuk, banner foto, serta dokumentasi. Perjalanan ini menitikberatkan pada pembelajaran budaya, sejarah, sekaligus hiburan keluarga.

d. Wisata Rekreasi Jakarta

Paket ini menghadirkan pengalaman menjelajahi ikon ibu kota, seperti Masjid At-Tien, TMII, Monas, Museum Pancasila Sakti, Ancol, Dunia Fantasi, Pantai Marina, dan pusat oleh-oleh Betawi. Harga berkisar Rp 595.000–785.000 per peserta. Layanan yang disediakan antara lain transportasi bus, pemandu wisata, konsumsi tiga kali (prasmanan), tiket masuk objek, banner foto, dan dokumentasi. Cocok untuk keluarga, sekolah, maupun komunitas yang mencari suasana rekreatif.

e. Wisata Kombinasi Bandung – Jakarta

Bagi rombongan besar yang ingin perjalanan lebih panjang, paket ini menggabungkan destinasi favorit di dua kota: Tangkuban Perahu, Museum Geologi, Cibaduyut, Monas, TMII, Ancol, Dufan, Pantai Marina, dan Trans Studio. Biaya paket Rp 945.000–995.000 per orang, dengan fasilitas meliputi bus pariwisata, tour guide, hotel satu malam, konsumsi enam kali, tiket masuk, banner foto, dan dokumentasi. Paket ini menawarkan pengalaman wisata yang lebih lengkap dan mendalam.

6. Sarana dan Prasarana di Biro Tahta Wisata

Kantor Biro Tahta Wisata memiliki satu kantor utama. Fasilitas yang tersedia di dalamnya adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 1 Sarana dan Prasarana di Biro Tahta Wisata

No	Nama Barang	Jumlah
1.	Printer	1 Unit
2.	Kursi	2 Buah
3.	Set Kursi Meja Rapat	1 set
4.	Papan Tulis	1 Buah
5.	Kipas Angin	1 Buah
6.	Almari Arsip	1 Buah
7.	Pengeras Suara	1 Unit
8.	Laptop	2 Unit

Sumber: Direktur Biro Tahta Wisata 2025

B. Hasil Penelitian

1. Manajemen Perusahaan Dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Insani, Kualitas Layanan, Dan Kepuasan Konsumen

a. Manajemen Perusahaan Dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Insani

Manajemen Biro Tahta Wisata telah berusaha meningkatkan kualitas sumber daya insani melalui beberapa bentuk kebijakan, tindakan nyata, dan budaya kerja yang dibangun dari waktu ke waktu. Salah satu bentuk upaya yang menonjol adalah penyelenggaraan pelatihan rutin yang diberikan kepada karyawan. Berdasarkan wawancara dengan Soim Abdul Jabbar selaku manager Biro Tahta Wisata, beliau menyampaikan

bahwa pelatihan membantu meningkatkan kapasitas mereka dalam menghadapi kondisi lapangan, karyawan Biro Tahta Wisata mengikuti pelatihan pelayanan pelanggan pada acara uji kompetensi sertifikasi *tour leader*.

Berdasarkan hasil wawancara ini menunjukkan adanya perhatian manajemen terhadap peningkatan kompetensi. Pelatihan tidak hanya menghadirkan materi teoretis, melainkan memberikan simulasi situasi lapangan, misalnya ketika peserta mengalami kecelakaan kecil, kehilangan barang, mogok perjalanan, kondisi cuaca berubah, ataupun ketika terdapat peserta yang tidak disiplin. Pelatihan juga meliputi keterampilan komunikasi seperti menyampaikan informasi melalui pengeras suara di dalam bus, mengatur ritme perjalanan, dan menjaga *mood* peserta.

Selain pelatihan eksternal seperti sertifikasi *tour leader*, manajemen juga melakukan pelatihan internal berupa pengarahan sebelum keberangkatan. Pengarahan dilakukan dalam bentuk *briefing* singkat. Walaupun bentuknya sederhana, tindakan ini menjadi semacam pembinaan mental dan motivasi moral yang mempersiapkan pegawai untuk bekerja sepenuh hati. Pembinaan dilakukan dengan cara mengingatkan kembali bahwa pelayanan wisata bukan hanya kegiatan teknis namun juga layanan manusiawi yang menuntut empati dan kesopanan.

Upaya lain yang ditemukan dalam penelitian ini adalah pelaksanaan evaluasi kinerja yang dilakukan secara berkala. Soim Abdul Jabbar selaku manager Biro Tahta Wisata, menyampaikan kami melakukan evaluasi rutin setiap tiga bulan. Hasil evaluasi menjadi dasar untuk pelatihan tambahan. Evaluasi ini tidak semata dilakukan untuk mencari kesalahan, melainkan menjadi ruang refleksi bagi setiap pegawai untuk menilai sejauh mana kemampuan mereka bekerja. Evaluasi dilakukan dengan cara mengumpulkan laporan dari karyawan

terkait keberangkatan sebelumnya, laporan mengenai keluhan peserta, serta rating penilaian sederhana yang diisi oleh konsumen.

Hasil evaluasi kemudian menjadi dasar untuk menentukan siapa yang perlu mendapatkan pelatihan tambahan atau bahkan reposisi tugas apabila dinilai belum mampu pada bagian tertentu. Misalnya, seorang karyawan yang dianggap kurang terampil dalam berbicara di depan umum mungkin tidak langsung ditempatkan sebagai *tour leader*, tetapi terlebih dahulu menerima pelatihan komunikasi dan diberikan tugas yang bertahap.

Penelitian ini juga menemukan bahwa manajemen menerapkan motivasi berbasis penghargaan, walaupun belum terstruktur secara formal. Soim Abdul Jabbar selaku manager Biro Tahta Wisata, menyampaikan manajemen memberikan penghargaan berupa bonus atau sertifikat bagi karyawan berprestasi. Pemberian penghargaan dilakukan sebagai bentuk pengakuan atas dedikasi, sehingga karyawan merasa dihargai. Namun, berdasarkan pengamatan peneliti, sistem penghargaan ini masih bersifat situasional dan belum memiliki indikator penilaian resmi seperti berbasis KPI (*Key Performance Indicator*). Hal ini berpotensi menimbulkan perasaan tidak merata bagi sebagian karyawan yang merasa bekerja keras namun tidak terlihat. Temuan ini dapat menjadi rekomendasi bagi perusahaan ke depan.

Selain itu, fasilitas kerja juga merupakan bagian dari upaya peningkatan kualitas sumber daya insani. Fasilitas yang lengkap seperti komputer, koneksi internet, sistem administrasi digital, HT (*Handy Talky*) untuk komunikasi, pengeras suara, dan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan) terlihat mendukung tugas karyawan. Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan Biro Tahta Wisata, Dilla menyampaikan fasilitas kerja yang disediakan perusahaan sudah memadai. Keberadaan fasilitas penunjang bukan hanya membantu kelancaran tugas teknis, tetapi juga menjaga kenyamanan psikologis pegawai karena mereka merasa perusahaan menyediakan kebutuhan kerja yang memadai. Hal ini

berpengaruh pada kualitas performa mereka dalam berinteraksi dengan konsumen.

Tidak kalah penting, penelitian ini mengungkap bahwa pembagian tugas (*job description*) sangat menentukan efektivitas kerja tim. Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan Biro Tahta Wisata, ibu Dilla menyampaikan bahwa tugas telah dibagi jelas antar bagian pembagian tugas sudah cukup jelas antara bagian. Observasi menunjukkan bahwa kejelasan ini membuat pelaksanaan wisata berlangsung teratur. Bagian akomodasi misalnya, menangani *booking hotel* dan tiket masuk lokasi wisata bagian operasional memastikan kesiapan armada bus dan peralatan lapangan. *Tour leader* mendampingi peserta secara langsung dan bagian administrasi menangani tanda tangan surat persetujuan dari sekolah serta pembayaran. Kejelasan pembagian tugas ini menekan risiko tumpang tindih pekerjaan yang bisa menghambat layanan.

b. Manajemen Perusahaan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan

Kualitas layanan pada Biro Perjalanan Tahta Wisata merupakan aspek sentral yang menentukan keberhasilan keberangkatan wisata dan mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap reputasi perusahaan. Berdasarkan hasil observasi lapangan dan pernyataan para konsumen yang sebagai informan, kualitas layanan yang diberikan dapat dilihat dari bagaimana karyawan mengelola interaksi dengan peserta, Bagaimana organisasi merespons permintaan pelanggan, serta bagaimana konsumen merasakan pengalaman perjalanan secara menyeluruh. Konsumen secara umum menyatakan bahwa pelayanan berlangsung cepat, responsif, dan ramah.

Salah satu konsumen, Ali menyampaikan bahwa pelayanannya responsif dan tanggap terhadap konsumen baik waktu pemesanan hingga selesai. Hal ini menunjukkan bahwa interaksi awal antara konsumen dan perusahaan sudah terbangun dengan baik, yang tercermin dari kecepatan karyawan merespons pesan *WhatsApp*, telepon, maupun permintaan

informasi mengenai paket wisata. Pada tahap awal ini rasa percaya mulai tumbuh, karena konsumen merasa kehadirannya diperhatikan.

Ketika berada di lapangan, kualitas pelayanan semakin terlihat karena kegiatan wisata bukan hanya transaksi pemesanan, tetapi merupakan proses pengalaman. Observasi pada saat perjalanan sekolah ke luar kota memperlihatkan bahwa kondisi perjalanan sering berubah secara situasional. Cuaca dapat berubah, peserta dapat mengalami mabuk perjalanan, atau rombongan dapat datang terlalu awal atau terlalu larut ke lokasi wisata. Namun berdasarkan penjelasan beberapa karyawan, mereka telah terbiasa mengelola dinamika tersebut melalui komunikasi aktif antar staf. Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan Biro Tahta Wisata, Eko Setiadi menyampaikan bahwa koordinasi di lapangan sangat penting Hubungan kerja sama di lingkungan Biro Tahta Wisata cukup baik. Pernyataan ini kemudian dibuktikan oleh peneliti ketika menyaksikan tour leader beberapa kali menggunakan HT untuk mengatur ritme turun-naik bus sehingga tidak terjadi penumpukan siswa di pintu masuk. Hal-hal kecil seperti ini sering kali luput dari perhatian, tetapi sebenarnya memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pengalaman wisata konsumen, terutama bagi anak-anak.

Selain itu, kualitas layanan juga terlihat dari adanya tindakan pelayanan tambahan yang diberikan melebihi SOP (*Standard Operating Procedure*). Salah satu konsumen Agus menyampaikan bahwa barang saya tertinggal di bus dan kemudian para karyawan menyimpannya dan mengantarkannya kembali ke rumah saya. Ketika peristiwa ini terjadi, pihak konsumen merasa bahwa pelayanan Biro Tahta Wisata bukan sekadar pelayanan teknis, tetapi menyentuh sisi emosional. Konsumen merasa diperhatikan sebagai manusia, bukan sebagai angka pendapatan. Kasus kecil seperti ini, jika dikaitkan dengan teori kualitas layanan, mencerminkan dimensi empati (*empathy*) dan jaminan (*assurance*) yang dijelaskan pada teori SERVQUAL. Walaupun teori belum dibahas pada

bagian hasil penelitian, temuan ini menjadi cerminan bahwa nilai-nilai empati sudah terinternalisasi dalam budaya pelayanan perusahaan.

Namun kualitas pelayanan juga tidak sepenuhnya tanpa hambatan. Beberapa informan menyebutkan bahwa jadwal keberangkatan kadang bertabrakan atau permintaan sekolah datang dalam waktu yang bersamaan. Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan Biro Tahta Wisata, Eko Setiadi menyampaikan kendala seperti bentrok tanggal tetap utamakan pelayanan maksimal kendala ini bukan berasal dari kurangnya niat pelayanan, tetapi dari keterbatasan sumber daya, baik berupa jumlah armada maupun jumlah *tour leader*. Dalam beberapa situasi tertentu, perusahaan harus melakukan negosiasi dengan sekolah mengenai alternatif tanggal keberangkatan atau membagi tim ke dua destinasi berbeda secara bersamaan. Walaupun hambatan ini muncul, peneliti mengamati bahwa perusahaan tetap berupaya menjaga kualitas pelayanan dengan membagi peran dengan jelas, memastikan komunikasi antar tim berjalan baik, dan bertindak cepat ketika terjadi perubahan jadwal mendadak.

Pada akhirnya, berdasarkan seluruh informasi yang dihimpun, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Tahta Wisata sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya insani yang menjalankan pekerjaan sehari-hari. Fasilitas, organisasi, dan SOP hanya akan menjadi instrumen kosong apabila tidak didukung oleh sumber daya insani yang berkompeten, mampu mengambil keputusan, dan memiliki komitmen moral dalam memberi pelayanan terbaik. Dengan demikian, temuan pada bagian ini menjadi dasar untuk memahami bahwa kualitas layanan tidak berdiri sendiri, tetapi merupakan hasil panjang dari manajemen sumber daya insani yang baik.

c. Manajemen Perusahaan Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen dalam penelitian ini diukur melalui perasaan, penilaian, dan pengalaman konsumen setelah mengikuti perjalanan wisata bersama Biro Tahta Wisata. Berdasarkan wawancara, mayoritas

konsumen menyatakan bahwa mereka merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Kepuasan ini tidak hanya muncul karena terpenuhinya fasilitas fisik seperti kondisi bus dan kelengkapan akomodasi, tetapi lebih kepada pengalaman pelayanan yang menyenangkan, aman, dan terorganisir. Kepuasan juga muncul karena adanya rasa aman selama perjalanan. Seorang guru pendamping yang diwawancarai menyatakan bahwa ia merasa tenang dan tidak khawatir menitipkan siswa kepada tim Biro Tahta Wisata, karena melihat bagaimana *tour leader* menjaga siswa. Hal ini mungkin terlihat sederhana, tetapi tindakan kecil seperti ini memperkuat rasa aman dan kepercayaan konsumen.

Salah satu konsumen, Wahyu, menyampaikan hal seperti itu membuat saya puas dan ingin kembali menggunakan jasanya. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman pengguna tidak berhenti pada satu perjalanan, melainkan berlanjut pada keinginan untuk menggunakan jasa kembali, yang merupakan indikator penting dalam kepuasan konsumen menurut teori pemasaran. Selain itu, kepuasan konsumen juga dipengaruhi oleh kesan pelayanan ekstra. Dalam kasus barang yang dikembalikan ke rumah konsumen seperti telah disampaikan sebelumnya, konsumen tidak hanya puas, tetapi merasa dihargai secara personal.

Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan emosional yang diberikan kepada konsumen mampu menciptakan ikatan psikologis. Konsumen merasa tidak hanya membeli jasa, tetapi membeli perhatian dan penghargaan. Karena itu, tidak mengherankan ketika beberapa konsumen menyatakan bahwa mereka lebih memilih Tahta Wisata dibanding biro perjalanan lain meskipun harga mungkin sedikit lebih tinggi. Kepuasan konsumen tidak selalu ditentukan oleh faktor rasional seperti harga, melainkan oleh nilai emosional yang mereka rasakan.

Kinerja karyawan secara langsung membentuk citra perusahaan di mata konsumen. Soim Abdul Jabbar selaku manager Biro Tahta Wisata, Menyampaikan jika karyawan bekerja dengan efektif, disiplin, dan

memahami kebutuhan pelanggan, otomatis pelayanan yang diberikan akan maksimal dan memuaskan. Pernyataan ini menegaskan bahwa kepuasan konsumen merupakan hasil akumulasi dari profesionalitas sumber daya insani dan kualitas pelayanan yang dirasakan langsung. Ketika karyawan mampu menampilkan sikap ramah, cekatan, dan santun kepada peserta, maka citra perusahaan akan terbentuk secara natural tanpa harus melalui strategi pemasaran formal.

Berdasarkan pengamatan, kepuasan konsumen diukur bukan hanya melalui wawancara, tetapi juga melalui ekspresi langsung. Misalnya, pada akhir perjalanan, banyak siswa dan orang tua yang meminta foto bersama *tour leader*. Meskipun ini bukan data verbal, hal ini merupakan ekspresi sosial yang menjadi indikator *non linguistik* bahwa hubungan emosional telah terbangun. Fenomena ini menunjukkan bahwa pelayanan Biro Tahta Wisata berhasil menyentuh aspek psikologis konsumen.

2. Analisis Ekonomi Islam Terhadap Kualitas Sumber Daya Insani, Kualitas Layanan, Dan Kepuasan Konsumen

a. Ekonomi Islam Terhadap Sumber Daya Insani

Berdasarkan temuan penelitian Proses pembinaan dan pengelolaan sumber daya insani pada Tahta Wisata berlangsung melalui pola yang terencana dan sistematis, bukan dilakukan secara mendadak. Setiap karyawan mendapatkan bekal berupa pelatihan serta sertifikasi *tour leader* sebelum ditugaskan untuk mendampingi jamaah. Selain itu, struktur organisasi juga berjalan dengan pembagian tugas yang terdefinisi dengan jelas, mulai dari direktur, manajer operasional, bagian pemasaran, hingga *tour leader* yang bertanggung jawab mendampingi konsumen selama perjalanan wisata.

Soim Abdul Jabbar selaku manager Biro Tahta Wisata, menyampaikan karyawan mampu menjalankan tugas sesuai tanggung jawab masing-masing, terutama dalam hal pelayanan pelanggan dan pengelolaan paket wisata. Pernyataan ini menegaskan Bahwa kualitas dan kemampuan kerja setiap individu di Tahta Wisata merupakan unsur

kunci dalam menentukan mutu pelayanan yang diberikan. Dalam pandangan Islam, sumber daya insani tidak hanya diukur dari kecakapan teknis yang dimiliki, tetapi juga dari kesiapan moral, integritas, serta amanah dalam melaksanakan tanggung jawab.

Setiap aktivitas manusia, termasuk dalam menjalankan pekerjaan, idealnya membawa manfaat (*amar ma'ruf*), menghindari dari kerusakan (*nahi munkar*), serta berlandaskan pada keimanan. Dengan demikian, ketika para karyawan melaksanakan tugas dengan menjunjung kejujuran, bertanggung jawab, dan mengutamakan kemaslahatan bagi konsumen, maka praktik kerja tersebut telah sesuai dengan standar kualitas sumber daya insani menurut perspektif Islam.

b. Ekonomi Islam Terhadap Kualitas Layanan

Dalam perspektif Islam, pelayanan termasuk dalam ranah muamalah yang bernilai ibadah apabila dilaksanakan dengan prinsip *ihsan*, kejujuran, dan tidak menimbulkan mudarat terhadap hak orang lain. Berdasarkan temuan penelitian, kualitas pelayanan yang diberikan Biro Tahta Wisata dipersepsikan baik oleh mayoritas konsumennya. Hal ini tampak dari beberapa aspek, seperti sikap ramah para petugas, kecepatan dalam memberikan respons, serta ketepatan penyediaan fasilitas sesuai dengan paket wisata yang ditawarkan.

Salah satu konsumen, Dedy, menyampaikan bahwa pelayanan sudah sesuai standar dengan prosedur yang ada, apa yang saya butuhkan selama berwisata itu ada dan sesuai. Selain itu, konsumen lain, Ali, menyampaikan Koordinasi sangat baik dan solid. Karyawan tanggap, ramah, dan bertanggung jawab sesuai *jobdesk*. Hal ini menandakan bahwa para karyawan di Biro Tahta Wisata sudah cukup profesional dalam melakukan tugasnya.

Kaidah ini selaras dengan praktik yang diterapkan oleh Biro Tahta Wisata, yakni mewajibkan adanya pelatihan dan sertifikasi sebelum seorang karyawan diberi amanah untuk memimpin rombongan wisata. Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan Biro Tahta Wisata, Ozi

menyampaikan setiap individu bekerja dengan disiplin dan tim mampu berkoordinasi dengan baik, pelayanan menjadi lebih cepat, tepat, dan memuaskan.

Dari uraian dan kutipan di atas, dapat dipahami bahwa kualitas sumber daya insani di Biro Tahta Wisata tidak hanya sebatas keterampilan teknis, tetapi juga menyangkut aspek moral, keteladanan etika, dan amanah. Pengelolaan kualitas layanan di Biro Tahta wisata selaras dengan asas ekonomi Islam seperti *fathannah* (Profesional), *tabligh* (Kesopanan dan keramahan), *shidiq* (Jujur), amanah (Dapat dipercaya).

c. Ekonomi Islam Terhadap Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen berfungsi sebagai indikator utama dalam menilai keberhasilan manajemen Biro Tahta Wisata. Hasil temuan lapangan menunjukkan bahwa para konsumen merasa aman, nyaman, serta kebutuhan mereka terpenuhi selama proses perjalanan wisata berlangsung. Kondisi ini mencerminkan bahwa pelayanan yang diberikan dan kualitas sumber daya insani yang dimiliki perusahaan telah beroperasi secara efektif dan mampu menjawab ekspektasi pengguna layanan.

Salah satu konsumen, Dedy menyampaikan saya rasakan, ya sesuai yang saya butuhkan selama wisata. Tidak ada fasilitas yang berbeda dari yang dijanjikan. Dalam perspektif ekonomi Islam, pemenuhan kebutuhan konsumen tanpa menimbulkan kerugian merupakan bagian dari konsep *maslahah*, yakni kemanfaatan yang dirasakan manusia. Apabila konsumen memperoleh manfaat tersebut, maka tujuan muamalah telah tercapai, bahkan aktivitas bisnis dapat bernilai amal saleh apabila disertai dengan niat yang benar. Oleh karena itu, kepuasan konsumen tidak sekadar menjadi indikator keberhasilan usaha, tetapi juga menjadi tolok ukur kepatuhan etis lembaga wisata terhadap prinsip-prinsip ajaran Islam.

Hal tersebut menunjukkan bahwa hak-hak konsumen telah dipenuhi sesuai dengan ketentuan syariah. Dalam perspektif ekonomi Islam, suatu transaksi dinilai sah dan bernilai ibadah apabila terbangun hubungan saling ridha, tidak terdapat unsur yang merugikan salah satu pihak, serta menghadirkan manfaat bagi seluruh pihak yang terlibat. Dengan demikian, tingkat kepuasan konsumen pada Biro Tahta Wisata dapat dipandang sebagai indikator bahwa kegiatan operasional perusahaan telah berorientasi pada prinsip keseimbangan dan kemaslahatan, sebagaimana yang dikehendaki dalam ajaran Islam.

C. Pembahasan

Pembahasan dalam bab ini bertujuan menafsirkan hasil penelitian dengan menggunakan pisau analisis teori berupa teori manajemen, teori sumber daya insani, teori kualitas layanan dan teori kepuasan konsumen. Pembahasan ini disusun secara runtut sesuai tiga fokus penelitian. Manajemen dalam meningkatkan kualitas sumber daya insani, kualitas layanan, dan implikasi terhadap kepuasan konsumen. Dengan membandingkan temuan empiris dan teori, bab ini menjadi ruang argumentatif yang menunjukkan posisi penelitian, seberapa jauh ia mengonfirmasi atau bahkan memperluas teori yang ada.

1. Manajemen Perusahaan Dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Insani, Kualitas Layanan, Dan Kepuasan Konsumen

a. Manajemen Perusahaan Dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Insani

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen Tahta Wisata telah melakukan sejumlah strategi untuk meningkatkan sumber daya insani, yaitu pelatihan, evaluasi, fasilitas memadai, pembagian tugas jelas, serta motivasi berbasis penghargaan. Jika dibandingkan dengan teori manajemen sumber daya manusia menurut Simamora, pelatihan merupakan proses sistematis untuk meningkatkan keterampilan kerja (Kandou, 2013). Teori ini menyatakan bahwa pelatihan bukan hanya peningkatan pengetahuan teknis, tetapi juga membentuk sikap, disiplin, dan kepribadian pegawai agar selaras dengan kebutuhan organisasi.

Dalam konteks Biro Tahta Wisata, pelatihan yang diberikan telah mencerminkan konsep tersebut, karena program sertifikasi *tour leader* yang diikuti karyawan tidak hanya berisi modul teoretis, tetapi latihan simulasi menghadapi komplain dan situasi lapangan yang menegangkan. Sifat pelatihan yang bersifat *soft skill* menegaskan bahwa perusahaan memahami sumber daya insani bukan hanya mesin operasional, melainkan manusia yang membutuhkan pembinaan karakter, emosi, dan keterampilan komunikasi.

Senada dengan hal tersebut, teori Spencer tentang kompetensi menyatakan bahwa kompetensi merupakan landasan karakteristik internal seseorang yang berhubungan langsung dengan efektivitas kerja (Munawwarah et al., 2025). Teori Spencer menekankan bahwa kompetensi bukan hanya kecakapan yang tampak di permukaan, tetapi motivasi, nilai, pengetahuan, dan citra diri yang tertanam. Ketika dikaitkan dengan temuan lapangan, pembinaan yang dilakukan Tahta Wisata, seperti briefing rutin yang memberikan penguatan mental, sebenarnya menjadi upaya dalam membangun kompetensi internal, meskipun tidak disebut dengan istilah formal.

Proses internalisasi nilai kerja terjadi melalui kebiasaan pengarahan harian, interaksi pimpinan–pegawai, dan pemberian contoh teladan oleh manajemen senior. Hal ini memperlihatkan bahwa strategi peningkatan sumber daya insani tidak hanya diwujudkan melalui program formal, tetapi juga melalui kultur organisasi yang menghargai kesopanan, etika, dan keteladanan. Prinsip ini sejalan dengan firman Allah dalam Q.S. Ali–Imran ayat 110, yang menegaskan kedudukan umat beriman sebagai umat terbaik ketika mampu menegakkan kebaikan, mencegah kemungkaran, dan beriman kepada Allah.

Secara keseluruhan, pembahasan bagian pertama ini memperlihatkan bahwa pengelolaan sumber daya insani di Biro Tahta Wisata telah memenuhi prinsip modern manajemen serta memiliki nilai-nilai etis. Meskipun sistem penghargaan belum sepenuhnya sistematis

dan masih memiliki celah untuk ditingkatkan, namun praktik pelatihan dan evaluasi sudah mencerminkan organisasi yang sedang bertumbuh dan belajar (*learning organization*).

b. Manajemen Perusahaan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan

Kualitas layanan Tahta Wisata terbukti dipengaruhi secara langsung oleh kualitas sumber daya insani, sebagaimana hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai dengan pelatihan baik akan menghasilkan pelayanan yang lebih responsif, empatik, dan komunikatif. Ketika dianalisis menggunakan teori *SERVQUAL*, kualitas layanan dipahami memiliki lima dimensi: *tangibles* (fasilitas fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (kecepatan merespons), *assurance* (jaminan rasa aman), dan *empathy* (kepedulian) (Sholihin, 2019).

Dalam penelitian ini, kelima dimensi tersebut muncul secara nyata. Dimensi *tangibles* terlihat dalam fasilitas bus pariwisata, pengeras suara, peralatan P3K, HT, dan perangkat administrasi. Walaupun pada beberapa momentum fasilitas masih terbatas, misalnya ketika rombongan sangat besar sehingga HT tidak mencukupi, namun pada sebagian besar perjalanan fasilitas dianggap layak. Dimensi *reliability* tampak ketika *tour leader* menjalankan jadwal perjalanan sesuai rencana, mengingatkan peserta waktu berkumpul, serta memastikan rombongan tiba di destinasi dengan kondisi aman. *Responsiveness* tercermin dari cepatnya staf merespons permintaan konsumen dalam pembelian paket wisata dan komunikasi di lapangan.

Dimensi *assurance* tercermin ketika guru pendamping merasa aman mempercayakan siswa kepada tim Biro Tahta Wisata, yang ditunjukkan melalui komunikasi formal dan informal selama perjalanan. Dimensi *empathy* menjadi yang paling kuat dalam penelitian ini, yang tercermin dari kasus pengembalian barang milik konsumen langsung ke rumah. Secara teoretis, empati merupakan aspek yang paling membangun loyalitas konsumen. Artinya, meskipun fasilitas dan SOP perusahaan penting, pelayanan empatik karyawan yang menyentuh sisi

emosional konsumen adalah faktor yang lebih menentukan dalam menciptakan hubungan jangka panjang.

Prinsip profesionalitas dalam Islam tercermin dalam firman Allah pada Q.S. Al-Isra ayat 36 yang menegaskan bahwa setiap tindakan manusia akan dimintai pertanggungjawaban. Ayat tersebut memberikan landasan bahwa seseorang tidak sepatutnya menjalankan suatu pekerjaan tanpa memiliki pengetahuan dan kompetensi yang memadai. Pembahasan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Tahta Wisata tidak bisa dipahami hanya sebagai formula teknis, tetapi harus dilihat sebagai pengalaman relasional.

Kualitas layanan bukan sekadar bagaimana perusahaan bekerja, tetapi bagaimana pelanggan merasakan pelayanan tersebut. Hal ini menyelaraskan penelitian ini dengan konsep *experiential service*, yakni pelayanan berbasis pengalaman, bukan berbasis produk. Argumen ini juga menguatkan temuan sebelumnya bahwa kualitas layanan tidak berdiri sendiri, tetapi digerakkan oleh kualitas sumber daya insani.

c. Manajemen Perusahaan Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen dalam penelitian ini tidak hanya terukur dari ucapan responden yang mengatakan puas, tetapi juga dari tanda non-verbal seperti peserta yang meminta foto bersama *tour leader*, guru yang tersenyum lega saat rombongan tiba kembali, atau orang tua yang menitipkan kembali anaknya untuk perjalanan tahun berikutnya. Teori kepuasan menurut Maulana menyatakan bahwa kepuasan muncul ketika harapan yang dibawa konsumen terpenuhi atau bahkan dilampaui (Brilian & Haris, 2023). Temuan penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen tidak memiliki harapan yang sangat tinggi mereka hanya mengharapkan bahwa perjalanan berjalan aman dan anak-anak senang. Ketika pelayanan yang diberikan ternyata lebih dari ekspektasi, seperti ketika perusahaan memberikan perhatian personal, maka kepuasan mereka menjadi lebih kuat.

Hal ini sesuai dengan konsep emotional value dalam teori Tjiptono, yaitu bahwa nilai emosional suatu pengalaman dapat menciptakan loyalitas yang lebih kuat dibanding nilai rasional seperti harga (Brilian & Haris, 2023). Berdasarkan wawancara, beberapa konsumen menyatakan bahwa mereka akan tetap memilih Tahta Wisata meskipun biro perjalanan lain menawarkan harga lebih murah. Artinya, kepuasan pelanggan dalam penelitian ini bukan semata fungsi dari harga, tetapi merupakan fungsi dari pengalaman emosional dan rasa aman. Selain itu, tingkat kepuasan konsumen juga mencerminkan terpenuhinya hak-hak mereka sebagaimana perintah Allah dalam Q.S. Asy-Syūrā ayat 181–183.

Dengan demikian, kepuasan konsumen merupakan indikator hasil dari dua faktor kunci kualitas sumber daya insani dan kualitas layanan. Semakin baik sumber daya insani, semakin baik layanan yang diberikan semakin baik layanan, semakin besar peluang konsumen merasa puas. Ini menunjukkan pola hubungan linear yang menjadi landasan simpulan penelitian.

Hasil penelitian mengungkap bahwa pengelolaan sumber daya insani yang baik (pelatihan, evaluasi, fasilitas, pembagian tugas, motivasi) memiliki dampak langsung terhadap kualitas layanan (responsif, empatik, terstruktur). Selanjutnya, kualitas layanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan konsumen (rasa aman, pengalaman emosional, keinginan menggunakan kembali). Jika sumber daya insani tidak terlatih, maka layanan tidak mampu memenuhi ekspektasi. Jika layanan tidak baik, maka kepuasan konsumen gagal tercapai. Dengan demikian inti penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen perusahaan sebagai aktor utama memiliki peran fundamental dalam membentuk ekosistem pelayanan.

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa manajemen Biro Tahta Wisata telah melakukan berbagai strategi untuk meningkatkan sumber daya insani dan strategi tersebut terbukti menjadi faktor penentu kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik kemudian mampu

menciptakan kepuasan konsumen baik secara rasional maupun emosional. Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan jasa wisata bukan hanya kegiatan teknis, melainkan pengalaman sosial yang dihasilkan melalui interaksi manusia.

2. Analisis Ekonomi Islam Terhadap Kualitas Sumber Daya Insani, Kualitas Layanan, Dan Kepuasan Konsumen

a. Ekonomi Islam Terhadap Sumber Daya Insani

Kualitas sumber daya insani di Biro Tahta Wisata dibangun melalui proses pembinaan yang tersusun secara sistematis. Berdasarkan hasil wawancara dengan direktur perusahaan, diketahui bahwa para karyawan telah melaksanakan tugas sesuai dengan porsi tanggung jawab masing-masing, terutama dalam aspek pelayanan konsumen dan pendampingan selama perjalanan wisata. Meski demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, antara lain kedisiplinan waktu serta koordinasi antarbagian. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas sumber daya insani belum sepenuhnya mencapai tingkat optimal, meskipun secara keseluruhan sudah mencerminkan pelaksanaan amanah dan tanggung jawab pekerjaan dengan cukup baik.

Dalam kajian ekonomi Islam, sumber daya insani tidak hanya dipahami sebagai tenaga kerja, melainkan sebagai individu yang memikul amanah moral dalam setiap tugas yang dijalankan. Hal ini selaras dengan firman Allah dalam Q.S. Ali-Imran ayat 110 yang menyatakan bahwa umat terbaik adalah mereka yang menyeru kepada kebaikan, mencegah kemungkaran, dan beriman kepada Allah. Ayat tersebut menegaskan bahwa dalam konteks aktivitas kerja, setiap individu dituntut untuk menghadirkan nilai amanah, kejujuran, serta orientasi menuju kemaslahatan. Dengan demikian, ketika karyawan menjalankan tugasnya dengan sopan, ramah, serta menjunjung profesionalitas, maka perilaku tersebut menjadi bentuk implementasi amar ma'ruf dalam ranah muamalah.

Dengan demikian, kualitas sumber daya insani pada Biro Tahta Wisata dilihat dari perspektif ekonomi Islam dinilai telah mengimplementasikan nilai-nilai amanah, kompetensi, dan kejujuran meskipun terdapat beberapa hal yang perlu ditingkatkan. Secara keseluruhan, pengelolaan sumber daya insani telah mencerminkan etika kerja Islam yang mengedepankan kesungguhan dan tanggung jawab.

b. Ekonomi Islam Terhadap Kualitas Layanan

Pelayanan yang diberikan oleh Biro Tahta Wisata memperoleh penilaian positif dari para konsumennya. Berdasarkan keterangan para konsumen selaku responden penelitian, layanan dinilai telah berjalan sesuai prosedur, mulai dari proses pendampingan selama perjalanan, penyediaan fasilitas yang dijanjikan, hingga kualitas komunikasi antarpetugas yang dinilai responsif. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya berfokus pada pemenuhan kebutuhan teknis pelanggan, tetapi juga memperhatikan aspek kenyamanan serta pengalaman emosional yang dirasakan selama mengikuti kegiatan wisata.

Dalam kajian ekonomi Islam, pelayanan dipahami sebagai bagian dari amanah muamalah yang harus dilaksanakan berdasarkan prinsip kebenaran, kejelasan informasi, dan kesungguhan dalam bertindak. Prinsip ini sejalan dengan firman Allah SWT dalam Q.S. Al-Isra' ayat 36 yang menegaskan bahwa setiap pendengaran, penglihatan, dan hati manusia kelak akan dimintai pertanggungjawaban. Ayat tersebut memberikan landasan mengenai pentingnya kehati-hatian dan profesionalitas dalam setiap tindakan, termasuk dalam proses pemberian layanan kepada pelanggan. Oleh karena itu, ketika karyawan Biro Tahta Wisata menjalankan pelayanan dengan penuh tanggung jawab, tidak menunda pekerjaan, serta menyampaikan informasi secara benar dan transparan, maka praktik tersebut telah mencerminkan nilai amanah dan prinsip kehati-hatian yang diajarkan dalam Islam.

Selain itu, konsep pelayanan dalam Islam erat kaitannya dengan prinsip keadilan dalam pemenuhan hak konsumen. Hal ini ditegaskan dalam Q.S. Asy-Syura ayat 181–183 yang memerintahkan untuk menyempurnakan takaran dan tidak mengurangi hak manusia. Dalam konteks layanan wisata, “takaran” tersebut dapat dimaknai sebagai manfaat layanan yang harus diberikan secara penuh sesuai dengan apa yang telah dijanjikan kepada pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian, tidak ditemukan adanya pengurangan fasilitas maupun ketidaksesuaian program perjalanan dibandingkan dengan informasi awal yang diberikan. Kesesuaian ini mengindikasikan bahwa Biro Tahta Wisata telah menghindari praktik *tathfif* (pengurangan hak konsumen) yang dilarang dalam Islam, serta berupaya menerapkan prinsip *al-‘Adl* (keadilan) dan *al-Ihsān* (memberikan layanan terbaik).

c. Ekonomi Islam Terhadap Kepuasan Konsumen

Para konsumen menyatakan tingkat kepuasan yang baik terhadap pelayanan Tahta Wisata. Kepuasan tersebut tercermin dari kesesuaian antara fasilitas yang diterima dengan apa yang telah dijanjikan, kenyamanan selama perjalanan, rasa aman, pendampingan intensif oleh tour leader, serta kemudahan dalam menjalin komunikasi dengan pihak biro selama pelaksanaan wisata. Selain itu, tidak ditemukan keluhan terkait kerugian baik dari aspek materi maupun pelayanan, sehingga dapat disimpulkan bahwa perusahaan telah berhasil memenuhi hak-hak pelanggan secara optimal.

Jika dikaitkan dengan Q.S. Asy-Syura ayat 181–183, tingkat kepuasan konsumen mencerminkan bahwa hak-hak mereka telah dipenuhi secara sempurna tanpa adanya pengurangan. Kepuasan tersebut juga merupakan hasil dari pelayanan yang dijalankan oleh sumber daya insani yang memiliki sifat amanah dan kompetensi yang memadai. Dengan demikian, keberhasilan Tahta Wisata dalam mencapai kepuasan pelanggan dapat dipandang sebagai indikator bahwa nilai-nilai ekonomi

Islam telah terinternalisasi dan terimplementasi dalam keseluruhan proses pelayanan perusahaan.

Dalam perspektif ekonomi Islam, kepuasan konsumen tidak semata-mata dipahami sebagai indikator keberhasilan bisnis, tetapi juga sebagai tanda tercapainya tujuan *maslahah* atau kemanfaatan. Suatu transaksi dinilai sah dan bernilai ibadah apabila berlangsung dalam kondisi saling ridha, tidak menimbulkan kerugian bagi pihak mana pun, serta menghadirkan manfaat bagi seluruh pihak yang terlibat. Dengan demikian, ketika konsumen menyatakan bahwa kebutuhan mereka selama kegiatan wisata terpenuhi dan layanan yang diberikan sesuai dengan harapan, hal tersebut menjadi indikasi bahwa hubungan *muamalah* antara Biro Tahta Wisata dan para konsumennya telah berjalan selaras dengan prinsip-prinsip syariat.

Berdasarkan hasil penelitian serta uraian analisis pada masing-masing aspek, dapat disimpulkan bahwa kualitas sumber daya insani, kualitas layanan, dan tingkat kepuasan konsumen pada Biro Tahta Wisata, baik secara konseptual maupun praktik, telah selaras dengan prinsip-prinsip Ekonomi Islam. Seluruh rangkaian kegiatan mulai dari pelaksanaan tugas oleh sumber daya insani, proses pemberian layanan kepada pelanggan, hingga terwujudnya kepuasan konsumen menunjukkan adanya penerapan nilai-nilai amanah, keadilan, tanggung jawab, serta kehati-hatian sesuai dengan pedoman Al-Qur'an. Dengan demikian, aktivitas bisnis yang dijalankan Biro Tahta Wisata tidak hanya berorientasi pada pencapaian tujuan ekonomi, tetapi juga mengandung dimensi etika dan spiritualitas Islam yang berkontribusi pada terciptanya kemaslahatan bagi seluruh pihak yang terlibat.

Berdasarkan temuan penelitian dan analisis Ekonomi Islam yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan sumber daya insani, kualitas layanan, serta kepuasan konsumen pada Biro Tahta Wisata secara keseluruhan telah merefleksikan prinsip-prinsip muamalah yang sejalan dengan ajaran Islam. Pengelolaan sumber daya insani dilaksanakan dengan menekankan nilai amanah, kompetensi, dan tanggung jawab, sebagaimana tersirat dalam Q.S.

Ali-Imran ayat 110 serta Q.S. Al-Isra ayat 36. Pelayanan kepada konsumen pun dilakukan dengan menjunjung keadilan, kejelasan informasi, dan kesempurnaan manfaat, sebagaimana prinsip yang terkandung dalam Q.S. Asy-Syura ayat 181–183. Pada akhirnya, terpenuhinya kebutuhan dan kenyamanan konsumen yang bermuara pada kepuasan menjadi indikator bahwa aktivitas bisnis Biro Tahta Wisata mampu menghadirkan *maslahah* dan manfaat bagi seluruh pihak. Dengan demikian, manajemen perusahaan ini tidak hanya berorientasi pada pencapaian tujuan ekonomi, tetapi juga memuat nilai ibadah, etika, dan kemaslahatan yang selaras dengan perspektif ekonomi Islam.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Manajemen perusahaan dalam meningkatkan kualitas sumber daya insani dan kualitas layanan tersebut memberikan implikasi positif terhadap tingkat kepuasan konsumen Biro Tahta Wisata. Konsumen merasa puas karena pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan mereka, baik dari sisi kenyamanan, keamanan, kejelasan informasi, maupun suasana spiritual yang dirasakan selama mengikuti perjalanan wisata. Kepuasan konsumen tidak hanya bersumber dari fasilitas yang disediakan, tetapi juga dari interaksi yang terjalin antara karyawan dan konsumen yang dilandasi sikap ramah, empati, serta kesigapan dalam menangani kebutuhan dan keluhan. Tingginya tingkat kepuasan konsumen tercermin dari loyalitas pelanggan, keinginan untuk kembali menggunakan jasa Biro Tahta Wisata, serta kesediaan merekomendasikan kepada pihak lain. Dalam perspektif ekonomi Islam, kepuasan konsumen tersebut menunjukkan tercapainya prinsip masalah dan saling ridha antara perusahaan dan konsumen, di mana aktivitas usaha tidak hanya menghasilkan keuntungan secara material, tetapi juga memberikan manfaat sosial dan spiritual. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan manajemen perusahaan pada sektor jasa wisata tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan fasilitas, tetapi sangat bergantung pada kualitas sumber daya insani dan nilai pelayanan yang berlandaskan etika Islam, sehingga mampu menciptakan kepuasan dan keberlanjutan usaha secara jangka panjang.
2. Manajemen perusahaan dalam meningkatkan kualitas sumber daya insani dan kualitas layanan pada Biro Tahta Wisata telah berjalan dengan cukup baik, terencana, dan berorientasi pada nilai-nilai Islami. Pengelolaan sumber daya insani dilakukan melalui pembinaan kerja, pelatihan, pembagian tugas sesuai dengan kemampuan dan pengalaman karyawan, serta penciptaan

suasana kerja yang kondusif dan religius. Sumber daya insani tidak hanya diposisikan sebagai pelaksana teknis, tetapi juga sebagai representasi citra perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Hal ini tercermin dari sikap karyawan yang ramah, komunikatif, dan bertanggung jawab dalam melayani wisatawan. Dari sisi kualitas layanan, Biro Tahta Wisata mampu memberikan pelayanan yang mencakup aspek teknis perjalanan, kejelasan informasi, ketepatan waktu, serta pendampingan yang intensif selama kegiatan wisata berlangsung. Konsep wisata dzikir, plesir, mikir menjadi keunggulan sekaligus pembeda, karena mampu mengintegrasikan kegiatan rekreasi dengan nilai spiritual dan edukatif. Dalam perspektif ekonomi Islam, praktik manajemen dan pelayanan tersebut telah mencerminkan prinsip amanah, profesionalitas (*itqan*), kejujuran, dan (*ihsan*) berbuat kebaikan dalam muamalah, meskipun masih diperlukan peningkatan berkelanjutan terutama dalam pengembangan kompetensi sumber daya insani agar mampu menghadapi dinamika kebutuhan konsumen yang terus berkembang.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Saran Akademik

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan referensi bagi mahasiswa, akademisi, maupun peneliti yang memiliki ketertarikan untuk mendalami kajian manajemen sumber daya insani serta sektor pariwisata yang berlandaskan nilai-nilai Islam. Untuk pengembangan penelitian di masa mendatang, diperlukan perluasan cakupan kajian, misalnya dengan melakukan studi perbandingan antara beberapa biro wisata agar hasil temuan bersifat lebih menyeluruh dan kuat secara analitis.

Selain itu, penerapan pendekatan metode campuran (*mixed methods*) juga direkomendasikan, karena penggabungan analisis kualitatif dan kuantitatif dapat memberikan gambaran yang lebih akurat terkait

hubungan antarvariabel seperti sumber daya insani, kualitas layanan, dan tingkat kepuasan konsumen. Penelitian lanjutan juga dapat difokuskan pada isu digitalisasi pariwisata halal, dinamika perubahan perilaku konsumen muslim, serta bagaimana teknologi berperan dalam meningkatkan rasa percaya dan kepuasan pengguna layanan wisata.

2. Saran untuk Perusahaan (Biro Tahta Wisata)

Biro Tahta Wisata diharapkan terus melakukan penguatan kualitas sumber daya insani melalui pelatihan yang berlangsung secara berkala, terutama yang berkaitan dengan peningkatan keterampilan pelayanan, kemampuan komunikasi, serta pengendalian emosi karyawan mengingat karakteristik wisatawan yang beragam. Pihak perusahaan juga sebaiknya memperkuat sistem evaluasi kinerja, baik bagi karyawan maupun untuk layanan yang diberikan, sehingga setiap permasalahan yang muncul dapat segera teratasi. Di era digital saat ini, pemanfaatan teknologi seperti platform pemesanan berbasis *website* atau aplikasi, pengelolaan media sosial yang optimal, serta penyebaran survei kepuasan pelanggan secara online akan menjadi langkah strategis dalam memperluas jangkauan pemasaran sekaligus mempertahankan loyalitas konsumen. Selain itu, identitas wisata Islami yang menjadi ciri utama Biro Tahta Wisata perlu terus dijaga dan diperkuat, antara lain melalui pembinaan spiritual bagi karyawan, penyediaan materi edukatif dalam setiap paket perjalanan, serta memastikan seluruh proses transaksi dan akad berlangsung sesuai dengan prinsip syariah agar keberkahan usaha tetap terwujud.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, R., & Prihastuti, Y. (2022). Penerapan Manajemen Operasional Paket Wisata Tailor Made Tour Di PT. Tunas Indonesia Tours And Travel Yogyakarta. *Journal Of Tourism And Economic*, 5(1), 77–96. <https://doi.org/10.36594/jtec/85q06m80>
- Aisyah, S., & Devy, T. (2025). Strategi Pemasaran Umrah Pada Pt. Sinai Tour & Travel Dalam Meningkatkan Minat Jamaah Bukittinggi. *JEBI: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 3(4), 976–992.
- Al faqih, N. iman. (2018). Manajemen Sumber Daya Insani Bank Syariah. *LABATILA jurnal ilmu ekonomi islam*, 02(01), 812–814. <https://doi.org/10.33507/labatila.v2i1.1055>
- Alfansyur, A., & Mariyani. (2020). *Seni Mengelola Data: Penerapan Triangulasi Teknik, Sumber Dan Waktu Pada Penelitian Pendidikan Sosial*. 5(2). <https://doi.org/10.31764/historis.vXiY.3432>
- Alfianto, R. C., & Sudarmadi. (2025). Peran Sumber Daya Manusia Terhadap Efektivitas Pemasaran Biro Wisata. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 7(4). <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v7i4.7234>
- Amrullah, A. (2019). Analisis Manajemen Pengelolaan Koperasi Pesantren dalam Mewujudkan Kemandirian Pesantren Ummul Ayman Samalanga. *Tadabbur: Jurnal Peradaban Islam*, 1(2), 257–277. <https://doi.org/10.22373/tadabbur.v1i2.36>
- Andarwati, T., Hidayah, W. R., & Hasanah, N. (2023). Mengintegrasikan Etika Bisnis Islam Pada Manajemen Perusahaan. *Proceedings of Islamic Economics, Business, and Philanthropy*, 2(1).
- Anjelina, J. D., Salsabila, R., Fitriyanti, D. A., & Lestari, N. D. (2021). Analisa Perkembangan Manajemen Sumber Daya Insani Dalam Mewujudkan Perekonomian Yang Stabil. *Izdihar: Jurnal Ekonomi Syariah*, 1(1).
- Arisanti, K. D., Santoso, A., & Wahyuni, S. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Nganjuk. *JIMEK : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 2(1), 101. <https://doi.org/10.30737/jimek.v2i1.427>
- Azizah, D. W., Reflika, E., & Renfiana, L. (2024). Analisis Manajemen Sumber Daya Insani Pada Klinik Kecantikan Klik Beauty Metro. *Journal of Islamic Economic and Finance*, 5(2). <https://doi.org/10.22437/jief.v5i2.29634>
- Biati, L. (2021). Pengaruh Etika Bisnis Islam Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ud. Diva Sejahtera Blokagung Banyuwangi.

Proceedings of International Conference On Islam Education Management and Sharia Economics, 2(1).

- Brilian, S. C., & Haris, M. (2023). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi*, 21(3), 300–309. <https://doi.org/10.26623/slsi.v21i3.7171>
- Budiarno, B., Udayana, I. B. N., & Lukitaningsih, A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan dan Ekonomi*, 19(02), 226–233. <https://doi.org/10.25134/equi.v19i02.4531>
- Etikawati, E., & Udjang, R. (2016). Strategi Rekrutmen Dan Seleksi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Perilaku dan Strategi Bisnis*, 4(1). <https://doi.org/10.26486/jpsb.v4i1.443>
- Fitri, M. sukma, Rahman, Abd., & Jufri, M. (2024). Sumber Daya Insani Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *Al-Idarah : Jurnal Manajemen dan Bisnis Islam*, 5(1), 98–106. <https://doi.org/10.35316/idarrah.2024.v5i1.98-106>
- Hadiansyah, A., & Yanwar, R. P. (2017). Pengaruh Etos Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. AE. *Jurnal Al-Azhar Indonesia Seri Humaniora*, 3(2), 150. <https://doi.org/10.36722/sh.v3i2.204>
- Hamidah, N. S., & Hakim, R. J. (2023). Peran Sosial Media Atas Perilaku Konsumtif Belanja Bagi Ibu Rumah Tangga Di Desa Lebaksari Kec.Parakansalak. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(3), 682–686. <https://doi.org/10.55681/sentri.v2i3.618>
- Handayani, T. N., & Effendy, A. (2024). Efek Pelatihan Sumber Daya Insani terhadap Kinerja Karyawan Dompot Sejuta Harapan. *Pawarta: Journal of Communication and Da'wah*, 2(2), 65–76. <https://doi.org/10.54090/pawarta.487>
- Hardana, H. A. (2015). Manajemen Sumber Daya Insani. *Al-Masharif*, 3(1). <https://doi.org/10.24952/masharif.v3i1.1057>
- Harun, I. A. (2022). Implementasi Konsep Masalah Mursalah Dalam Ekonomi Islam Menurut Tokoh Islam Dan Juhur Ulama. *Jurnal Economina*, 1(3), 563–577. <https://doi.org/10.55681/economina.v1i3.132>
- Helmi, S., & Ariana, S. (2022). *Manajemen Perusahaan*. Yogyakarta. Jejak Pustaka.
- Hilyatin, H. (2020). Pengembangan Ekonomi Islam Lokal Sektor Pertanian Melalui Agrowisata “Botania Garden (bogar)” Desa Karangcengis Kecamatan Bukateja Kabupaten Purbalingga. *Indonesian Journal of Islamic Business and Economics*. <https://doi.org/10.32424/1.ijibe.2020.2.1.3005>

- Izzuddin, A., & Muhsin, M. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen. *JURNAL MANAJEMEN DAN BISNIS INDONESIA*, 6(1), 72–78. <https://doi.org/10.32528/jmbi.v6i1.3536>
- Kandou, E. E. (2013). Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan Karyawan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan (Studi Pada Pt. Air Manado). *Acta Diurna Komunikasi*, 2(3).
- Lepar, B., & Sari, W. (2024). Strategi Pengembangan SDM untuk Keberlanjutan Desa Wisata Cikolelet, di Banten. *Jurnal Pariwisata dan Perhotelan*, 2(1), 15. <https://doi.org/10.47134/pjpp.v2i1.3314>
- Madjidu, A., Usu, I., & Yakup, Y. (2022). Analisis Lingkungan Kerja, Budaya Organisasi Dan Semangat Kerja Dan Pengaruhnya Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 5(1), 444–462. <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i1.598>
- Maimunah, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Konsumen. *IQTISHADequity jurnal MANAJEMEN*, 1(2). <https://doi.org/10.51804/iej.v1i2.542>
- Masnun, S., & Syabus, H. (2024). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 7(4). <https://doi.org/10.54371/jiip.v7i4.4280>
- Montung, P., Sepang, J., & Adare, D. (2015). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Restoran Kawan Baru*. 15(05).
- Muliati, T., Nurmatias, F., & Azmi, K. (2021). Pengaruh Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Muslim Pada Restaurant Dr. Nia Baker Seafood N Steak House di Kota Dumai. *Al-Hisbah Jurnal Ekonomi Syariah*, 2(2), 1–15. <https://doi.org/10.57113/his.v2i2.53>
- Munawaroh, H., Amir, & Hamdi, A. (2022). Strategi Rekrutmen Terhadap Sumber Daya Insani. *Al-Idarah : Jurnal Manajemen dan Bisnis Islam*, 3(1), 55–73. <https://doi.org/10.35316/idarrah.2022.v3i1.54-73>
- Munawwarah, el., Asmara, W. sari, & Kurnia, R. hebat. (2025). Pengaruh Kompetensi Karyawan , Etika Bisnis Islam terhadap Kualitas pelayanan NasabahBank Syariah Indonesia Di Muara Bulian Kabupaten Batang Hari. *Journal Of Islamic Economics*, 4(2), 651.
- Mutaqin, E. Z., Saputri, S. L., & Maulida, M. F. (2023). Strategi Peningkatan Pemasaran Melalui Digital Marketing Produk Sirup Jahe Kelompok Wanita “Tiara Tani” Di Desa Tanggeran. *BERNAS: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(4). <https://doi.org/10.31949/jb.v4i4.6756>

- Muzacky, R. C., & Muryanto, P. E. (2022). Analisis kinerja SDM terhadap efisiensi pemasaran travel pariwisata. *Nautical : Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(3).
- Nashrullah, M., Fahyuni, E. F., Nurdyansyah, N., & Untari, R. S. (2023). *Metodologi Penelitian Pendidikan (Prosedur Penelitian, Subyek Penelitian, Dan Pengembangan Teknik Pengumpulan Data)*. Umsida Press. <https://doi.org/10.21070/2023/978-623-464-071-7>
- Nugraha, A. (2017). Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi*, 3(3). <https://doi.org/10.35313/jrbi.v3i3.942>
- Nurfajriani, W. V., Ilhami, M. W., & Mahendra, A. (2024). *Triangulasi Data Dalam Analisis Data Kualitatif*. <https://doi.org/10.5281/ZENODO.13929272>
- Nursam, N. (2017). Manajemen Kinerja. *Kelola: Journal of Islamic Education Management*, 2(2). <https://doi.org/10.24256/kelola.v2i2.438>
- Qomaruddin, Q., & Sa'diyah, H. (2024). Kajian Teoritis tentang Teknik Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif: Perspektif Spradley, Miles dan Huberman. *Journal of Management, Accounting, and Administration*, 1(2), 77–84. <https://doi.org/10.52620/jomaa.v1i2.93>
- Rahmadyah, N., & Aslami, N. (2022). *Strategi Manajemen Perubahan Perusahaan Di Era Transformasi Digital*. 2(1), 91–96. <https://doi.org/10.1016/j.chroma.2016.01.064>
- Rois, A. K., & Suprianto. (2021). Analisis Manajemen Sumber Daya Insani (Kajian Di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS)). *MUSYARAKAH: Journal of Sharia Economics (MJSE)*, 1(2).
- Saleh, A. R., & Utomo, H. (2018). Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Kerja, Etos Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Bagian Produksi Di Pt. Inko Java Semarang. *Among Makarti*, 11(1). <https://doi.org/10.52353/ama.v11i1.160>
- Sari, L., Muhtadi, R., & Mansur, M. (2020). Analisis Manajemen Sumber Daya Insani Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. *Ar-Ribhu: Jurnal Manajemen dan Keuangan Syariah*, 1(2), 158–172. <https://doi.org/10.55210/arribhu.v1i2.487>
- Savitri, F. M., Sahab, M., Lila, S. V., Tuhu, K. H., & Zulfikar, I. A. (2023). Urgensi Pengimplementasian Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Rangka Mengoptimalkan Kualitas Pelayanan biro Umrah Pt Ar Rahmah Tour Kendal. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran*, 1(2), 57–71.
- Sholihin, U. (2019). Pengaruh 5 Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *urnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, 1(1). <https://doi.org/10.33367/at-tamwil.v1i1.742>

- Sitorus, E. A., & Aslami, N. (2024). Manajemen Sumber Daya Insani (Persepsi Dasar Perencanaan Dan Analisis Jabatan Di Perbankan Syariah). *Jurnal Manajemen Akuntansi (JUMSI)*, 4(4), 880–889. <https://doi.org/10.36987/jumsi.v4i4.6909>
- Sobari, M., & Rony, Z. T. (2025). Sistem Rekrutmen, Seleksi, Kompetensi dan Pelatihan Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Mencapai Keunggulan Kompetitif (Systemic Literature Review). *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Digital*, 3(1), 10–20. <https://doi.org/10.38035/jmpd.v3i1.288>
- Sulasih, S., Parno, P., Trianingsih, A., & Intansari, A. I. (2025). Identifikasi Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Toko Grosir HR Losari Kecamatan Cilongok Kabupaten Banyumas. *Miftah: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 3(1), 34–59. <https://doi.org/10.61231/miftah.v3i1.358>
- sulung, undari, & Muspawi, M. (2024). Memahami Sumber Data Penelitian: Primer, Sekunder, Dan Tersier. *Jurnal Edu Research Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS)*, 5.
- Sumartini, L. C., & Tias, D. F. A. (2019). Analisis Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Kedai Kopi Kala Senja. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 3(2), 111–118. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v3i2.124>
- Veronica, V., & Rivabelle, E. (2024). Peranan Aerotravel Dalam Mendukung Keberlanjutan Pariwisata Sebagai Biro Perjalanan Wisata. *Kepariwisata: Jurnal Ilmiah*, 18(2), 139. <https://doi.org/10.47256/kji.v18i2.513>
- Wahyuningsih, S. (2018). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja. *Jurnal Warta*, 19(4). <https://doi.org/10.46576/wdw.v0i57.149>
- Wardana, I. F. B., & Astutiningsih, S. E. (2022). Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan (Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Moderating) Perspektif Ekonomi Islam. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(3), 2626. <https://doi.org/10.29040/jiei.v8i3.6764>
- Waruwu, M. (2023). Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1). <https://doi.org/10.31004/jptam.v7i1.6187>
- Wekke, I. S. (2019). *Metode Penelitian Sosial* (pertama). Yogyakarta. CV. Adi Karya Mandiri.
- Winarsih, W., Iswanto, B., & Pratiwi, A. (2023). Analisis Penerapan Manajemen Sumber Daya Insani Di Koperasi Firdaus Berkah Bersama Kota Samarinda.

Borneo Islamic Finance and Economics Journal, 19–33.
<https://doi.org/10.21093/bifej.v3i1.5411>

Wiyono, W., & Wardhana, I. A. (2021). Analisis Lokasi, Keberagaman Produk, Harga dan Perilaku Konsumen dengan Minat sebagai moderasi terhadap Kepuasan Konsumen Muslim. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 4(2), 1096–1103. <https://doi.org/10.36778/jesya.v4i2.387>



LAMPIRAN – LAMPIRAN

Lampiran. 1 Pedoman Wawancara

A. Wawancara dengan Direktur Biro Tahta Wisata

1. Bagaimana menilai efektivitas kinerja sumber daya insani di Tahta Wisata secara keseluruhan?
2. Indikator apa saja yang digunakan perusahaan dalam mengukur kinerja karyawan?
3. Bagaimana perusahaan mengelola perekrutan, pelatihan, dan pengembangan karyawan?
4. Kendala apa yang ditemui terkait kinerja sumber daya insani di perusahaan ini?
5. Upaya apa yang dilakukan manajemen dalam mengatasi kendala tersebut?
6. Sejauh mana kontribusi kinerja karyawan terhadap kualitas layanan yang diberikan Tahta Wisata?
7. Apa strategi perusahaan ke depan untuk lebih meningkatkan efektivitas kinerja sumber daya insani?
8. Menurut bapak/ibu bagaimana efektivitas kinerja sumber daya insani di Tahta Wisata dapat memengaruhi kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan?
9. Bagaimana kinerja karyawan sejauh ini dalam mendukung tercapainya standar pelayanan perusahaan?
10. Apakah peningkatan kualitas layanan selalu sejalan dengan peningkatan kinerja karyawan? Bisa dijelaskan contoh konkretnya?
11. Faktor apa saja yang menurut paling berperan dalam menghubungkan kinerja karyawan dengan kualitas layanan?
12. Bagaimana sistem evaluasi kinerja karyawan dapat membantu meningkatkan mutu layanan perusahaan?

13. Apakah ada hambatan yang membuat hubungan antara kinerja karyawan dan kualitas layanan belum optimal? Bagaimana cara perusahaan mengatasinya?
14. Strategi apa yang rencanakan ke depan agar efektivitas kinerja sumber daya insani semakin berpengaruh positif terhadap kualitas layanan Tahta Wisata?

B. Wawancara dengan Karyawan Biro Tahta Wisata

1. Apakah fasilitas kerja yang disediakan perusahaan sudah memadai untuk mendukung kinerja ?
2. Bagaimana pendapat mengenai pelatihan atau pembinaan yang diberikan perusahaan untuk meningkatkan keterampilan kerja?
3. Sejauh mana merasa mampu melaksanakan pekerjaan sesuai dengan target atau standar perusahaan?
4. Bagaimana hubungan kerja sama antara sesama karyawan dan atasan dalam mendukung efektivitas kerja?
5. Apakah ada kendala yang dirasakan dalam melaksanakan pekerjaan? Bagaimana biasanya kendala tersebut diatasi?
6. Menurut bapak/ibu apa saja yang perlu ditingkatkan perusahaan agar kinerja karyawan menjadi lebih efektif?
7. Menurut bapak/ibu apakah pekerjaan yang dilakukan selama ini sudah sesuai dengan pembagian tugas dan mendukung pelayanan yang berkualitas?
8. Bagaimana bapak/ibu melihat hubungan antara kinerja pribadi dan tim dengan kualitas layanan yang diterima pelanggan?
9. Apakah pelatihan, bimbingan, atau arahan dari perusahaan membantu meningkatkan kemampuan kerja bapak/ibu dalam memberikan layanan yang lebih baik?
10. Sejauh mana dukungan fasilitas kerja memengaruhi efektivitas kinerja /Ibu dalam melayani pelanggan?
11. Bagaimana kerjasama antar karyawan memengaruhi kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan?

12. Apakah ada kendala yang bapak/ibu alami sehingga kinerja tidak maksimal dan berdampak pada layanan?
13. Menurut bapak/ibu, apa yang sebaiknya ditingkatkan perusahaan agar efektivitas kinerja karyawan semakin berpengaruh positif terhadap kualitas layanan?

C. Wawancara dengan Konsumen Biro Tahta Wisata

1. Bagaimana pengalaman dalam menerima layanan dari karyawan Tahta Wisata?
2. Apakah menurut pelayanan yang diberikan karyawan cepat, ramah, dan sesuai dengan kebutuhan?
3. Bagaimana kemampuan karyawan dalam memberikan informasi, solusi, atau bantuan yang dibutuhkan?
4. Apakah merasa puas dengan cara karyawan berkomunikasi dan melayani selama menggunakan jasa Tahta Wisata?
5. Menurut bapak/ibu apakah kinerja karyawan sudah efektif dalam mendukung kelancaran perjalanan wisata yang /Ibu ikuti?
6. Apakah pernah ada kendala atau keluhan terkait pelayanan dari karyawan? Jika ya, bagaimana cara perusahaan menanganinya?
7. Apa saran dari agar kinerja karyawan Tahta Wisata bisa lebih baik dalam memberikan pelayanan?
8. Bagaimana pengalaman bapak/ibu dalam menerima pelayanan dari karyawan Tahta Wisata?
9. Menurut bapak/ibu apakah pelayanan yang diberikan karyawan mencerminkan kinerja yang efektif (misalnya cepat, tepat, dan ramah)?
10. Apakah kinerja karyawan berpengaruh terhadap kenyamanan dan kepuasan dalam menggunakan jasa Tahta Wisata?
11. Bagaimana hubungan antara kemampuan karyawan dalam menjalankan tugas dengan kualitas layanan yang rasakan?
12. Apakah ada contoh pengalaman di mana kinerja karyawan meningkatkan (atau justru menurunkan) kualitas layanan yang terima?

13. Menurut sejauh mana kinerja karyawan memengaruhi citra dan kepercayaan terhadap Tahta Wisata?
14. Apa saran bapak/ibu agar kinerja karyawan lebih efektif sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan Tahta Wisata?



Lampiran. 2 Transkrip Wawancara

1. Hari dan Tanggal : Senin, 06 Oktober 2025
Narasumber/Informan : Soim Abdul Jabbar
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Profesi : Direktur Biro Tahta Wisata

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana menilai efektivitas kinerja sumber daya insani di Tahta Wisata secara keseluruhan?	Secara keseluruhan, kinerja sumber daya insani di Tahta Wisata sudah cukup efektif. Mayoritas karyawan mampu menjalankan tugas sesuai tanggung jawab masing-masing, terutama dalam hal pelayanan pelanggan dan pengelolaan paket wisata. Meski begitu, masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti kedisiplinan waktu dan kemampuan komunikasi lintas divisi.
2	Indikator apa saja yang digunakan perusahaan dalam mengukur kinerja karyawan?	Kami menilai kinerja karyawan berdasarkan beberapa indikator, antara lain kedisiplinan, kehadiran, kemampuan bekerja sama, tanggung jawab terhadap tugas, serta kepuasan pelanggan. Selain itu, kami juga melihat dari hasil evaluasi laporan kerja dan umpan balik dari peserta wisata
3	Bagaimana perusahaan mengelola perekrutan, pelatihan, dan pengembangan karyawan?	Proses rekrutmen kami lakukan secara selektif dengan mempertimbangkan pengalaman di bidang pariwisata dan kemampuan berkomunikasi. Setelah diterima, karyawan baru biasanya mengikuti masa orientasi dan pelatihan singkat tentang produk wisata dan etika pelayanan. Kami juga rutin mengadakan pelatihan internal dan external seperti adanya kompetensi

		yang diadakan oleh dinas pariwisata kami mengikutkan para karyawan kami untuk mengikutinta agar karyawan terus berkembang dan mampu menyesuaikan diri dengan tren pariwisata yang baru
4	Kendala apa yang ditemui terkait kinerja sumber daya insani di perusahaan ini?	Salah satu kendala yang kami hadapi terkait kinerja sumber daya insani di Tahta Wisata adalah kurangnya waktu untuk melakukan koordinasi secara menyeluruh antarbagian. Setiap divisi memiliki kesibukan dan jadwal kerja yang cukup padat, terutama saat menghadapi musim liburan atau banyaknya permintaan paket wisata. Kondisi ini membuat kesempatan untuk berkumpul dan melakukan evaluasi bersama menjadi terbatas. Akibatnya, kadang terjadi miskomunikasi antara bagian lapangan, administrasi, dan marketing. Misalnya, informasi mengenai perubahan jadwal keberangkatan atau permintaan khusus dari pelanggan tidak langsung tersampaikan ke semua pihak, sehingga memengaruhi kelancaran pelayanan.
5	Upaya apa yang dilakukan manajemen dalam mengatasi kendala tersebut?	Kami meningkatkan komunikasi antarbagian dan memberikan pembinaan secara langsung. Bagi karyawan yang performanya menurun, kami adakan evaluasi pribadi dan motivasi kerja. Kami juga berusaha menciptakan suasana kerja yang lebih nyaman agar mereka merasa betah dan termotivasi.
6	Sejauh mana kontribusi kinerja karyawan terhadap kualitas	Kontribusi karyawan sangat besar.

	layanan yang diberikan Tahta Wisata?	Kualitas layanan di Tahta Wisata sangat bergantung pada bagaimana mereka berinteraksi dengan pelanggan. Ketika kinerja mereka baik ramah, cepat tanggap, dan professional pelanggan akan merasa puas dan cenderung kembali menggunakan jasa kami.
7	Apa strategi perusahaan ke depan untuk lebih meningkatkan efektivitas kinerja sumber daya insani?	Ke depan, kami akan memperkuat sistem pelatihan dan penilaian kinerja berbasis target. Selain itu, kami ingin mengembangkan sistem penghargaan bagi karyawan berprestasi seperti bonus per trip, bonus bulanan, dan bonus tahunan agar mereka semakin termotivasi. Kami juga mulai memanfaatkan teknologi digital untuk mempermudah koordinasi dan pelayanan wisata.
8	Menurut , bagaimana efektivitas kinerja sumber daya insani di Tahta Wisata dapat memengaruhi kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan?	Kinerja sumber daya insani sangat berpengaruh terhadap kualitas layanan. Jika karyawan bekerja dengan efektif, disiplin, dan memahami kebutuhan pelanggan, otomatis pelayanan yang diberikan akan maksimal dan memuaskan. Efektivitas kinerja menjadi fondasi utama terciptanya layanan berkualitas.
9	Bagaimana kinerja karyawan sejauh ini dalam mendukung tercapainya standar pelayanan perusahaan?	Kinerja mereka sudah cukup baik. Karyawan lapangan, seperti tour leader dan staf operasional, mampu menjaga komunikasi yang baik dengan peserta. Namun, kami terus mengingatkan agar semua staf tetap konsisten dalam menjaga standar pelayanan terutama saat musim liburan yang sibuk.

10	Apakah peningkatan kualitas layanan selalu sejalan dengan peningkatan kinerja karyawan? Bisa dijelaskan contoh konkretnya?	Ya, sangat sejalan. Misalnya, saat kami mengikuti pelatihan pelayanan pelanggan beberapa waktu lalu pada acara uji kompetensi sertifikasi tour leader di banyumas yang diselenggarakan oleh dinas pemuda olahraga kebudayaan dan pariwisata, tingkat kepuasan wisatawan meningkat cukup signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa ketika kinerja karyawan meningkat, kualitas layanan pun ikut naik.
11	Faktor apa saja yang menurut paling berperan dalam menghubungkan kinerja karyawan dengan kualitas layanan?	Faktor utamanya adalah motivasi kerja, kemampuan komunikasi, dan rasa tanggung jawab. Ketika karyawan memiliki motivasi tinggi dan komunikasi yang baik, mereka lebih mudah memahami kebutuhan pelanggan dan memberikan solusi yang tepat.
12	Bagaimana sistem evaluasi kinerja karyawan dapat membantu meningkatkan mutu layanan perusahaan?	Kami melakukan evaluasi rutin setiap tiga bulan. Hasil evaluasi itu menjadi dasar untuk memberikan masukan atau pelatihan tambahan. Dengan begitu, karyawan tahu di mana letak kekurangannya dan bisa memperbaikinya, sehingga mutu layanan terus meningkat.
13	Apakah ada hambatan yang membuat hubungan antara kinerja karyawan dan kualitas layanan belum optimal? Bagaimana cara perusahaan mengatasinya?	Hambatan yang ada biasanya terkait dengan faktor kelelahan kerja saat musim padat dan komunikasi antarbagian yang belum selalu lancar. Untuk mengatasinya, kami melakukan rotasi tugas agar beban kerja seimbang dan memperkuat koordinasi melalui rapat mingguan.
14	Strategi apa yang rencanakan ke depan agar efektivitas	Strategi kami adalah memperkuat sistem manajemen SDI berbasis

	<p>kinerja sumber daya insani semakin berpengaruh positif terhadap kualitas layanan Tahta Wisata?</p>	<p>kompetensi dan memberikan penghargaan berbentuk bonus atau sertifikat bagi karyawan yang berprestasi. Kami juga ingin memperluas kerja sama dengan lembaga pelatihan pariwisata agar sumber daya manusia kami semakin profesional.</p>
--	---	---

2. Hari dan Tanggal : Selasa, 07 Oktober 2025
 Narasumber/Informan : Zaen Nurrohman
 Jenis Kelamin : Laki-Laki
 Profesi : Karyawan Biro Tahta Wisata

No	Pertanyaan	Jawaban
1	<p>Apakah fasilitas kerja yang disediakan perusahaan sudah memadai untuk mendukung kinerja ?</p>	<p>ya,sudah memadai untuk saat ini</p>
2	<p>Bagaimana pendapat mengenai pelatihan atau pembinaan yang diberikan perusahaan untuk meningkatkan keterampilan kerja?</p>	<p>masih perlu ditingkatkan untuk pelatihan dan pembinaan</p>
3	<p>Sejauh mana merasa mampu melaksanakan pekerjaan sesuai dengan target atau standar perusahaan?</p>	<p>sudah cukup baik tapi tetap perlu ditingkatkan</p>
4	<p>Bagaimana hubungan kerja sama antara sesama karyawan dan atasan dalam mendukung efektivitas kerja?</p>	<p>baik dan sesuai dengan kemampuan masing masing</p>

5	Apakah ada kendala yang dirasakan dalam melaksanakan pekerjaan? Bagaimana biasanya kendala tersebut diatasi?	kurang dalam komunikasi dan kedepanya dapat ditingkatkan untuk komunikasinya
6	Menurut , apa saja yang perlu ditingkatkan perusahaan agar kinerja karyawan menjadi lebih efektif?	ada evaluasi lebih rutin untuk meningkatkan kinerja
7	Menurut , apakah pekerjaan yang dilakukan selama ini sudah sesuai dengan pembagian tugas dan mendukung pelayanan yang berkualitas?	ya sudah sesuai dengan pembagian tugas
8	Bagaimana /Ibu melihat hubungan antara kinerja pribadi dan tim dengan kualitas layanan yang diterima pelanggan?	hubunganya baik satu sama lainnya
9	Apakah pelatihan, bimbingan, atau arahan dari perusahaan membantu meningkatkan kemampuan kerja dalam memberikan layanan yang lebih baik?	ya meningkatkan tapi masih perlu ditingkatkan lagi pelatihan dan bimbinganya
10	Sejauh mana dukungan fasilitas kerja memengaruhi efektivitas kinerja /Ibu dalam melayani pelanggan?	Dukungan fasilitas kerja sangat berpengaruh terhadap efektivitas kinerja dalam melayani pelanggan. Dengan tersedianya peralatan yang memadai seperti komputer, koneksi internet yang stabil, dan sistem administrasi yang baik, pekerjaan dapat dilakukan dengan lebih cepat, akurat, dan pelayanan kepada pelanggan menjadi lebih optimal.

11	Bagaimana kerjasama antar karyawan memengaruhi kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan?	sangat berpengaruh karena kita kerja tim jadi Kerjasama kita menentukan hasil kerja kita
12	Apakah ada kendala yang /Ibu alami sehingga kinerja tidak maksimal dan berdampak pada layanan?	kendala yang tidak bisa terprediksi seperti macet atau perubahan jadwal yang mendadak tapi masih bisa di atasi dengan baik
13	Menurut /Ibu, apa yang sebaiknya ditingkatkan perusahaan agar efektivitas kinerja karyawan semakin berpengaruh positif terhadap kualitas layanan?	adanya pelatihan dan evaluasi dengan rutin dengan materi peningkatan kinerja karyawan

3. Hari dan Tanggal : Selasa, 07 Oktober 2025
 Narasumber/Informan : Eko Setiadi
 Jenis Kelamin : Laki-Laki
 Profesi : Karyawan Biro Tahta Wisata

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah fasilitas kerja yang disediakan perusahaan sudah memadai untuk mendukung kinerja	iya memadai
2	Bagaimana pendapat mengenai pelatihan atau pembinaan yang diberikan perusahaan untuk meningkatkan keterampilan kerja?	Pelatihan soft skill seperti krisis management untuk menghadapi kasus komplain yang sulit
3	Sejauh mana merasa mampu melaksanakan pekerjaan sesuai	Saya cukup mampu, bahkan sering kali melampaui target yang

	dengan target atau standar perusahaan?	ditetapkan. Saya selalu berusaha memastikan standar kualitas pelayanan terhadap konsumen
4	Bagaimana hubungan kerja sama antara sesama karyawan dan atasan dalam mendukung efektivitas kerja?	Hubungan kerjasama sangat baik dan suportif dan saling mendukung terutama dari atasan
5	Apakah ada kendala yang rasakan dalam melaksanakan pekerjaan? Bagaimana biasanya kendala tersebut diatasi?	Bentrok tanggal cara mengatasi tetap utamakan pelayanan maksimal dengan menugaskan personil yang profesional
6	Menurut , apa saja yang perlu ditingkatkan perusahaan agar kinerja karyawan menjadi lebih efektif?	Pengembangan informasi, pengembangan karyawan, evaluasi dan reward
7	Menurut /Ibu, apakah pekerjaan yang dilakukan selama ini sudah sesuai dengan pembagian tugas dan mendukung pelayanan yang berkualitas?	Ya, pekerjaan yang dilakukan selama ini sudah sesuai dengan pembagian tugas masing-masing. Setiap karyawan memahami tanggung jawabnya sehingga pekerjaan dapat berjalan lancar dan mendukung terciptanya pelayanan yang cepat, ramah, dan berkualitas bagi pelanggan.
8	Bagaimana /Ibu melihat hubungan antara kinerja pribadi dan tim dengan kualitas layanan yang diterima pelanggan?	Hubungannya sangat erat (Respon cepat , Saling Berkolaborasi) karena mempengaruhi kepuasan pelanggan
9	Apakah pelatihan, bimbingan, atau arahan dari perusahaan membantu meningkatkan kemampuan kerja /Ibu dalam	ya pelatihan tersebut sangat membantu meskipun perlu ditingkatkan

	memberikan layanan yang lebih baik?	
10	Sejauh mana dukungan fasilitas kerja memengaruhi efektivitas kinerja /Ibu dalam melayani pelanggan?	fasilitas kerja sangat berpengaruh. Terutama saat pelayanan di lapangan seperti p3k, pengeras suara ,talky walkie (HT) yang memudahkan kami untuk memberikan pelayanan kepada konsumen
11	Bagaimana kerjasama antar karyawan memengaruhi kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan?	ya karena pondasi utama kualitas layanan di biro wisata. Semua tim harus solid
12	Apakah ada kendala yang /Ibu alami sehingga kinerja tidak maksimal dan berdampak pada layanan?	kendala lapangan yang biasanya terjadi
13	Menurut /Ibu, apa yang sebaiknya ditingkatkan perusahaan agar efektivitas kinerja karyawan semakin berpengaruh positif terhadap kualitas layanan?	pengembangan informasi, pengembangan karyawan, evaluasi dan reward

4. Hari dan Tanggal : Selasa, 07 Oktober 2025
 Narasumber/Informan : Dilla
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Profesi : karyawan Biro Tahta Wisata

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah fasilitas kerja yang disediakan perusahaan sudah	Secara umum fasilitas kerja yang disediakan sudah cukup memadai

	memadai untuk mendukung kinerja Ibu?	
2	Bagaimana pendapat Ibu mengenai pelatihan atau pembinaan yang diberikan perusahaan untuk meningkatkan keterampilan kerja?	pelatihan yang diberikan perusahaan sudah ada, terutama dalam hal pelayanan pelanggan dan pengelolaan paket wisata
3	Sejauh mana Ibu merasa mampu melaksanakan pekerjaan sesuai dengan target atau standar perusahaan?	Saya merasa cukup mampu melaksanakan pekerjaan sesuai target, karena setiap karyawan sudah memahami tanggung jawabnya.
4	Bagaimana hubungan kerja sama antara sesama karyawan dan atasan dalam mendukung efektivitas kerja?	Hubungan kerja sama di lingkungan Tahta Wisata cukup baik
5	Apakah ada kendala yang dirasakan dalam melaksanakan pekerjaan? Bagaimana biasanya kendala tersebut diatasi?	Kendala yang sering dirasakan adalah koordinasi antar divisi
6	Menurut Ibu, apa saja yang perlu ditingkatkan perusahaan agar kinerja karyawan menjadi lebih efektif?	Menurut saya, perusahaan perlu meningkatkan pelatihan rutin
7	Menurut Ibu, apakah pekerjaan yang dilakukan selama ini sudah sesuai dengan pembagian tugas dan mendukung pelayanan yang berkualitas?	pembagian tugas sudah cukup jelas antara bagian
8	Bagaimana Ibu melihat hubungan antara kinerja pribadi	Kinerja pribadi dan tim sangat berpengaruh terhadap kualitas

	dan tim dengan kualitas layanan yang diterima pelanggan?	layanan
9	Apakah pelatihan, bimbingan, atau arahan dari perusahaan membantu meningkatkan kemampuan kerja Ibu dalam memberikan layanan yang lebih baik?	Ya, pelatihan yang diberikan sangat membantu,
10	Sejauh mana dukungan fasilitas kerja memengaruhi efektivitas kinerja Ibu dalam melayani pelanggan?	fasilitas kerja sangat berpengaruh. Misalnya jaringan internet yang stabil mempermudah proses pemesanan dan komunikasi
11	Bagaimana kerjasama antar karyawan memengaruhi kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan?	Kerjasama yang baik antar karyawan sangat menentukan kualitas layanan
12	Apakah ada kendala yang /Ibu alami sehingga kinerja tidak maksimal dan berdampak pada layanan?	paling hanya masalah di lapangan yang tidak bisa di prediksi tapi dengan komunikasi yang baik masalah tersebut bisa diatasi dengan baik
13	Menurut /Ibu, apa yang sebaiknya ditingkatkan perusahaan agar efektivitas kinerja karyawan semakin berpengaruh positif terhadap kualitas layanan?	Perusahaan sebaiknya menambah pelatihan layanan pelanggan, memperkuat sistem komunikasi dan evaluasi rutin

5. Hari dan Tanggal : Selasa, 07 Oktober 2025
 Narasumber/Informan : ozi
 Jenis Kelamin : Laki-Laki
 Profesi : Karyawan Biro Tahta Wisata

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah fasilitas kerja yang disediakan perusahaan sudah memadai untuk mendukung kinerja	Ya, fasilitas kerja yang disediakan perusahaan biro perjalanan sudah memadai. Peralatan seperti laptop,kamera, koneksi internet, perangkat komunikasi, serta sistem administrasi perjalanan sangat membantu dalam menjalankan tugas dan melayani pelanggan dengan efektif.
2	Bagaimana pendapat mengenai pelatihan atau pembinaan yang diberikan perusahaan untuk meningkatkan keterampilan kerja?	menurut saya, pelatihan dan pembinaan yang diberikan perusahaan sudah sangat baik. Materi yang disampaikan relevan dengan pekerjaan sehari-hari dan membantu meningkatkan keterampilan serta pengetahuan karyawan, khususnya dalam menghadapi perkembangan industri pariwisata yang dinamis
3	Sejauh mana merasa mampu melaksanakan pekerjaan sesuai dengan target atau standar perusahaan?	Saya merasa cukup mampu melaksanakan pekerjaan sesuai dengan target dan standar yang telah ditetapkan perusahaan. Dengan dukungan rekan kerja, fasilitas yang memadai, serta pemahaman terhadap prosedur kerja, saya dapat menyelesaikan tugas dengan tepat waktu dan hasil yang memuaskan.
4	Bagaimana hubungan kerja sama antara sesama karyawan	Hubungan kerja sama antara sesama karyawan dan atasan terjalin dengan sangat baik. Komunikasi berjalan lancar, saling menghargai pendapat,

	dan atasan dalam mendukung efektivitas kerja?	serta adanya koordinasi yang solid membuat pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih efektif dan efisien.
5	Apakah ada kendala yang dirasakan dalam melaksanakan pekerjaan? Bagaimana biasanya kendala tersebut diatasi?	Kendala yang saya rasakan tidak terlalu berat, biasanya berkaitan dengan padatnya jadwal kerja atau perubahan mendadak dari pelanggan. Untuk mengatasinya, saya berusaha mengatur waktu dengan baik, berkoordinasi dengan rekan kerja, dan tetap menjaga komunikasi agar pekerjaan tetap berjalan lancar
6	Menurut , apa saja yang perlu ditingkatkan perusahaan agar kinerja karyawan menjadi lebih efektif?	Secara umum, perusahaan sudah berjalan dengan baik, namun agar kinerja karyawan lebih efektif, perlu peningkatan pada pelatihan keterampilan kerja dan pemanfaatan teknologi yang lebih modern. Selain itu, komunikasi antarbagian juga perlu terus diperkuat agar koordinasi lebih lancar
7	Menurut , apakah pekerjaan yang dilakukan selama ini sudah sesuai dengan pembagian tugas dan mendukung pelayanan yang berkualitas?	Ya pembagian tugas dan deskripsi pekerjaan yang sudah cukup jelas dan secara struktural
8	Bagaimana melihat hubungan antara kinerja pribadi dan tim dengan kualitas layanan yang diterima pelanggan?	Menurut saya, kinerja pribadi dan tim memiliki hubungan yang sangat erat dengan kualitas layanan yang diterima pelanggan. Ketika setiap individu bekerja dengan disiplin dan tim mampu berkoordinasi dengan

		baik, pelayanan yang diberikan menjadi lebih cepat, tepat, dan memuaskan bagi pelanggan.
9	Apakah pelatihan, bimbingan, atau arahan dari perusahaan membantu meningkatkan kemampuan kerja /Ibu dalam memberikan layanan yang lebih baik?	Ya, pelatihan, bimbingan, dan arahan yang diberikan perusahaan sangat membantu dalam meningkatkan kemampuan kerja saya. Melalui kegiatan tersebut, saya dapat memahami prosedur pelayanan dengan lebih baik, meningkatkan keterampilan komunikasi, serta memberikan pelayanan yang lebih profesional kepada pelanggan
10	Sejauh mana dukungan fasilitas kerja memengaruhi efektivitas kinerja dalam melayani pelanggan?	sangat berpengaruh karena menjadi bagian dari fasilitas pelayanan kepada pelanggan
11	Bagaimana kerjasama antar karyawan memengaruhi kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan?	Kerja sama antar karyawan memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap kualitas layanan kepada pelanggan. Ketika karyawan saling membantu, berkomunikasi dengan baik, dan bekerja secara kompak, proses pelayanan menjadi lebih cepat, efisien, dan hasilnya lebih memuaskan bagi pelanggan.
12	Apakah ada kendala yang /Ibu alami sehingga kinerja tidak maksimal dan berdampak pada layanan?	Ada beberapa kendala kecil yang terkadang muncul, seperti gangguan jaringan internet atau perubahan jadwal pelanggan secara mendadak. Namun, kendala tersebut dapat segera diatasi dengan koordinasi antar karyawan sehingga tidak

		terlalu berdampak pada kualitas layanan
13	Menurut Ibu, apa yang sebaiknya ditingkatkan perusahaan agar efektivitas kinerja karyawan semakin berpengaruh positif terhadap kualitas layanan?	Secara umum perusahaan sudah berjalan dengan baik, namun untuk meningkatkan efektivitas kinerja karyawan, sebaiknya perusahaan lebih sering mengadakan pelatihan pengembangan kompetensi serta memperbarui fasilitas kerja. Dengan demikian, karyawan dapat bekerja lebih efisien dan memberikan layanan yang semakin berkualitas kepada pelanggan

6. Hari dan Tanggal : Kamis, 25 September 2025
 Narasumber/Informan : Dedy (Konsumen Biro Tahta Wisata)
 Jenis Kelamin :Laki-Laki

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana pengalaman dalam menerima layanan dari karyawan Tahta Wisata?	menurut saya para karyawan penuh tanggung jawab karyawannya dan apa yang saya terima dari biro ini sesuai expetasi saya
2	Apakah menurut pelayanan yang diberikan karyawan cepat, ramah, dan sesuai dengan kebutuhan?	untuk pelayanan menurut saya standar sesuai dengan prosedur yang ada , apa yang saya butuhkan selama berkegiatan sewaktu berwisata itu ada dan sesuai
3	Bagaimana kemampuan karyawan dalam memberikan informasi, solusi, atau bantuan yang dibutuhkan?	tidak ada keliruan semua saling melengkapi satu sama lain dengan cara mereka berkomunikasi juga baik meminimalisir keliruan yang terjadi di lapangan

4	Apakah merasa puas dengan cara karyawan berkomunikasi dan melayani selama menggunakan jasa Tahta Wisata?	untuk puas saya puas karena para karyawan di biro ini sudah banyak jam terbangnya jadi mereka sudah profesional
5	Menurut /Ibu, apakah kinerja karyawan sudah efektif dalam mendukung kelancaran perjalanan wisata yang /Ibu ikuti?	dari apa yang saya lihat biro ini sudah pengalaman dan kinerja mereka mendukung kelancaran perjalanan saya kemarin
6	Apakah pernah ada kendala atau keluhan terkait pelayanan dari karyawan? Jika ya, bagaimana cara perusahaan menanganinya?	untuk kendala saya kemarin tidak ada hanya kendala di luar teknis biro tapi tetap untuk ditingkatkan maksimal di setiap perjalanan wisata
7	Apa saran dari agar kinerja karyawan Tahta Wisata bisa lebih baik dalam memberikan pelayanan?	konsisten selalu dalam melayani para konsumen yang menggunakan jasa pada biro ini
8	Bagaimana pengalaman /Ibu dalam menerima pelayanan dari karyawan Tahta Wisata?	menurut saya para karyawan penuh tanggung jawab karyawannya dan apa yang saya terima dari biro ini sesuai expetasi saya
9	Menurut /Ibu, apakah pelayanan yang diberikan karyawan mencerminkan kinerja yang efektif (misalnya cepat, tepat, dan ramah)?	termasuk efektif karena mereka cukup bertanggung jawab terhadap pelayanan konsumen
10	Apakah kinerja karyawan berpengaruh terhadap kenyamanan dan kepuasan	pasti semakin kinerja karyawan mereka maksimal pasti kita akan nyaman dan dengan menggunakan

	dalam menggunakan jasa Tahta Wisata?	biro ini pastinya ingin nyaman dan puas dalam berwisata
11	Bagaimana hubungan antara kemampuan karyawan dalam menjalankan tugas dengan kualitas layanan yang rasakan?	hubunganya sangat baik pastinya karena lancarnya tugas pelayanan karena kemampuan karyawan
12	Apakah ada contoh pengalaman di mana kinerja karyawan meningkatkan (atau justru menurunkan) kualitas layanan yang terima?	untuk saat pertama kali menggunakan biro ini mungkin masih ada beberapa kekurangan tapi tidak terlalu masalah buat saya dan untuk beberapa kunjungan kemarin sudah ada perbaikan pada kinerja karyawan
13	Menurut , sejauh mana kinerja karyawan memengaruhi citra dan kepercayaan terhadap Tahta Wisata?	kinerja karyawan yang bagus membuat saya percaya terhadap biro ini tentu karena kualitas biro ini aman dan dapat dipercaya
14	Apa saran /Ibu agar kinerja karyawan lebih efektif sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan Tahta Wisata?	konsisten selalu dalam melayani para konsumen yang menggunakan jasa pada biro ini

7. Hari dan Tanggal : Jum'at, 26 September 2025
 Narasumber/Informan : Ali (Konsumen Biro Tahta Wisata)
 Jenis Kelamin :Laki-Laki

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana pengalaman dalam menerima layanan dari karyawan Tahta Wisata?	ya bagus, pelayananya prima

2	Apakah menurut pelayanan yang diberikan karyawan cepat, ramah, dan sesuai dengan kebutuhan?	ya untuk pelayanannya responsiv dan tanggap terhadap pada konsumen yang berwisata
3	Bagaimana kemampuan karyawan dalam memberikan informasi, solusi, atau bantuan yang butuhkan?	informasi yang diberikan terkait pelayanan sangat jelas ,pembawaan karyawanya sangat friendly dan tidak merasa canggung sedikitpun
4	Apakah merasa puas dengan cara karyawan berkomunikasi dan melayani selama menggunakan jasa Tahta Wisata?	ya merasa puas karena dengan pelayan yang ramah dan memenuhi kebutuhan saya dan rombongan
5	Menurut apakah kinerja karyawan sudah efektif dalam mendukung kelancaran perjalanan wisata yang ikuti?	mungkin untuk saat ini sudah efektif dan kedepanya perlu ditingkatkan lagi supaya lebih efektif
6	Apakah pernah ada kendala atau keluhan terkait pelayanan dari karyawan? Jika ya, bagaimana cara perusahaan menanganinya?	selama saya menggunakan biro ini belum ada kendala mungkin hanya kendala external diluar jangkauan biro seperti macet saat perjalanan
7	Apa saran dari agar kinerja karyawan Tahta Wisata bisa lebih baik dalam memberikan pelayanan?	konsisten dengan pelayanan yang sudah bagus saat ini jika dirasa terdapat kekurangan bisa de evaluasi lagi untuk kedepanya
8	Bagaimana pengalaman dalam menerima pelayanan dari karyawan Tahta Wisata?	ya bagus, pelayanannya prima

9	Menurut apakah pelayanan yang diberikan karyawan mencerminkan kinerja yang efektif (misalnya cepat, tepat, dan ramah)?	ya untuk pelayanannya responsiv dan tanggap terhadap pada konsumen yang berwisata
10	Apakah kinerja karyawan berpengaruh terhadap kenyamanan dan kepuasan dalam menggunakan jasa Tahta Wisata?	sangat berpengaruh karena dengan loyalitas karyawan dan tanggung jawab sesuai dengan jobdesk nya kami merasa nyaman dan puas
11	Bagaimana hubungan antara kemampuan karyawan dalam menjalankan tugas dengan kualitas layanan yang rasakan?	bagus kordinasi sangan terkodinir dan solid
12	Apakah ada contoh pengalaman di mana kinerja karyawan meningkatkan (atau justru menurunkan) kualitas layanan yang terima?	ya ada dimana saya pernah menemukan karyawan yang kurang dalam komunikasi dengan konsumen tetapi untuk saat ini sduah lebih baik
13	Menurut sejauh mana kinerja karyawan memengaruhi citra dan kepercayaan terhadap Tahta Wisata?	ya bagus dan percaya
14	Apa saran agar kinerja karyawan lebih efektif sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan Tahta Wisata?	konsisten dengan pelayanan yang sudah bagus saat ini jika dirasa terdapat kekurangan bisa de evaluasi lagi untuk kedepanya

8. Hari dan Tanggal :Senin, 29 September 2025
 Narasumber/Informan : Agus (Konsumen Biro Tahta Wisata)
 Jenis Kelamin : Laki-laki

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana pengalaman dalam menerima layanan dari karyawan Tahta Wisata?	Selama saya menggunakan jasa Biro Tahta Wisata, pelayanan yang diberikan sangat baik. Karyawan selalu menyambut dengan ramah dan membantu sejak awal keberangkatan hingga perjalanan selesai.
2	Apakah menurut pelayanan yang diberikan karyawan cepat, ramah, dan sesuai dengan kebutuhan?	Ya, saya merasa pelayanan mereka cepat dan tanggap. Setiap kali ada kebutuhan atau pertanyaan, karyawan langsung membantu dengan sikap yang sopan dan menyenangkan.
3	Bagaimana kemampuan karyawan dalam memberikan informasi, solusi, atau bantuan yang dibutuhkan?	Kemampuan mereka sudah bagus. Informasi mengenai tempat wisata, jadwal, maupun fasilitas disampaikan dengan jelas. Ketika ada perubahan mendadak, mereka mampu mengatur ulang dengan cepat tanpa membuat peserta bingung
4	Apakah merasa puas dengan cara karyawan berkomunikasi dan melayani selama menggunakan jasa Tahta Wisata?	Saya sangat puas. Cara mereka berkomunikasi santun dan tidak terkesan terburu-buru. Hal itu membuat suasana perjalanan terasa nyaman dan menyenangkan.
5	Menurut apakah kinerja karyawan sudah efektif dalam mendukung kelancaran perjalanan wisata yang /Ibu ikuti?	Menurut saya sudah efektif. Semua kegiatan berjalan sesuai rencana, dan koordinasi antarbagian terlihat kompak. Mereka bekerja sesuai

		tugasnya masing-masing dengan tanggung jawab.
6	Apakah pernah ada kendala atau keluhan terkait pelayanan dari karyawan? Jika ya, bagaimana cara perusahaan menanganinya?	Sejauh ini belum ada kendala yang berarti. Kalau pun ada masalah kecil, karyawan langsung memberikan solusi yang baik.
7	Apa saran dari agar kinerja karyawan Tahta Wisata bisa lebih baik dalam memberikan pelayanan?	Saya harap Tahta Wisata terus meningkatkan kualitas SDM melalui pelatihan pelayanan, agar semua karyawan memiliki kemampuan komunikasi dan pelayanan yang seragam serta profesional.
8	Bagaimana pengalaman dalam menerima pelayanan dari karyawan Tahta Wisata?	Pengalaman saya cukup memuaskan. Dari awal pemesanan hingga akhir kegiatan, karyawan selalu bersikap sopan, komunikatif, dan membantu setiap kebutuhan peserta wisata.
9	Menurut Ibu, apakah pelayanan yang diberikan karyawan mencerminkan kinerja yang efektif (misalnya cepat, tepat, dan ramah)?	Ya, sangat mencerminkan kinerja yang efektif. Mereka cepat dalam melayani, tidak bertele-tele, dan tetap menjaga sikap ramah terhadap semua peserta.
10	Apakah kinerja karyawan berpengaruh terhadap kenyamanan dan kepuasan dalam menggunakan jasa Tahta Wisata?	Tentu saja berpengaruh. Pelayanan yang cepat dan profesional membuat perjalanan terasa menyenangkan dan bebas dari rasa khawatir.
11	Bagaimana hubungan antara kemampuan karyawan dalam	Hubungannya sangat erat. Karena mereka paham dengan tanggung jawabnya, setiap kegiatan berjalan

	menjalankan tugas dengan kualitas layanan yang rasakan?	teratur dan terarah. Hal itu membuat layanan terasa berkualitas.
12	Apakah ada contoh pengalaman di mana kinerja karyawan meningkatkan (atau justru menurunkan) kualitas layanan yang terima?	ada saat pada waktu itu barang saya tertinggal di bus saat sudah pulang namun para karyawan menyimpan barang tersebut dan mengantarkannya Kembali ke sekolah jadi barang yang tertinggal aman tidak hilang
13	Menurut sejauh mana kinerja karyawan memengaruhi citra dan kepercayaan terhadap Tahta Wisata?	Menurut saya, kinerja karyawan sangat berpengaruh pada citra perusahaan. Ketika karyawan mampu bekerja dengan disiplin dan tanggung jawab, kepercayaan pelanggan terhadap biro akan meningkat.
14	Apa saran agar kinerja karyawan lebih efektif sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan Tahta Wisata?	Sebaiknya perusahaan terus memberikan motivasi dan evaluasi rutin agar karyawan tetap semangat dalam bekerja. Selain itu, peningkatan fasilitas juga perlu dilakukan agar pelayanan semakin maksimal.

9. Hari dan Tanggal : Selasa, 30 September 2025
 Narasumber/Informan : Wahyu (Konsumen Biro Tahta Wisata)
 Jenis Kelamin : Laki-Laki

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana pengalaman dalam menerima layanan dari karyawan Tahta Wisata?	Selama saya menggunakan jasa Biro Tahta Wisata, pelayanan yang diberikan cukup baik. Karyawan terlihat ramah dan selalu siap membantu ketika saya membutuhkan sesuatu selama perjalanan.

2	Apakah menurut pelayanan yang diberikan karyawan cepat, ramah, dan sesuai dengan kebutuhan?	Menurut saya, pelayanan mereka cepat dan tanggap. Saat ada kebutuhan mendadak, karyawan langsung menanganinya tanpa harus menunggu lama.
3	Bagaimana kemampuan karyawan dalam memberikan informasi, solusi, atau bantuan yang dibutuhkan?	Karyawan mampu menjelaskan informasi dengan jelas dan tidak terburu-buru. Mereka juga bisa memberikan solusi yang praktis ketika ada perubahan jadwal atau kendala kecil di lapangan.
4	Apakah merasa puas dengan cara karyawan berkomunikasi dan melayani selama menggunakan jasa Tahta Wisata?	Ya, saya puas. Karyawan berkomunikasi dengan sopan dan profesional. Mereka juga selalu menjaga sikap ramah meskipun dalam kondisi sibuk.
5	Menurut apakah kinerja karyawan sudah efektif dalam mendukung kelancaran perjalanan wisata yang /Ibu ikuti?	Saya rasa sudah efektif. Semua jadwal kegiatan terlaksana dengan baik dan tidak ada hambatan berarti. Koordinasi antarbagian juga terlihat berjalan lancar
6	Apakah pernah ada kendala atau keluhan terkait pelayanan dari karyawan? Jika ya, bagaimana cara perusahaan menanganinya?	Hampir tidak ada kendala besar. Pernah ada sedikit keterlambatan waktu keberangkatan, tapi pihak biro langsung memberi informasi dan penjelasan yang jelas, jadi saya tetap merasa nyaman.
7	Apa saran dari agar kinerja karyawan Tahta Wisata bisa	Saya berharap Biro Tahta Wisata bisa mempertahankan pelayanan seperti sekarang dan menambah

	lebih baik dalam memberikan pelayanan?	jumlah karyawan di lapangan agar respon terhadap pelanggan bisa lebih cepat lagi.
8	Bagaimana pengalaman dalam menerima pelayanan dari karyawan Tahta Wisata?	Pengalaman saya cukup baik. Karyawan sangat membantu dan selalu berusaha memastikan setiap peserta merasa nyaman selama perjalanan berlangsung
9	Menurut apakah pelayanan yang diberikan karyawan mencerminkan kinerja yang efektif (misalnya cepat, tepat, dan ramah)?	Ya, pelayanan mereka bisa dikatakan efektif. Mereka cepat tanggap, memahami kebutuhan konsumen, dan tetap bersikap sopan walau dalam situasi ramai.
10	Apakah kinerja karyawan berpengaruh terhadap kenyamanan dan kepuasan dalam menggunakan jasa Tahta Wisata?	Sangat berpengaruh. Ketika karyawan bekerja dengan baik, perjalanan terasa lancar dan suasananya menyenangkan. Itu membuat saya puas dan ingin kembali menggunakan jasanya.
11	Bagaimana hubungan antara kemampuan karyawan dalam menjalankan tugas dengan kualitas layanan yang rasakan?	Kemampuannya bagus. Karyawan tahu apa yang harus dilakukan, dan itu membuat layanan terasa lebih teratur dan profesional.
12	Apakah ada contoh pengalaman di mana kinerja karyawan meningkatkan (atau justru menurunkan) kualitas layanan yang /Ibu terima?	Ada, waktu saya ikut paket wisata ke Yogyakarta, salah satu karyawan sangat membantu saat ada peserta yang tertinggal di lokasi wisata. Tindakan cepatnya membuat perjalanan tetap aman dan tepat waktu.

13	Menurut sejauh mana kinerja karyawan memengaruhi citra dan kepercayaan terhadap Tahta Wisata?	Mungkin bisa ditingkatkan dengan pelatihan rutin agar semua karyawan punya kemampuan komunikasi dan pelayanan yang seragam. Dengan begitu, kualitas layanan bisa lebih konsisten.
14	Apa saran agar kinerja karyawan lebih efektif sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan Tahta Wisata?	Mungkin bisa ditingkatkan dengan pelatihan rutin agar semua karyawan punya kemampuan komunikasi dan pelayanan yang seragam. Dengan begitu, kualitas layanan bisa lebih konsisten.



Lampiran. 3 Surat Riset Individual Biro Tahta Wisata



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.uinsaizu.ac.id

Nomor : 3028/Un.19/WD.I.FEBI/PP.009/9/2025 23 September 2025
Lampiran : -
Hal : **Permohonan Izin Riset Individual**

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Pimpinan Biro Wisata Tahta Wisata
Di
Desa Banjaranyar kecamatan pekuncen kabupaten banyumas

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka pengumpulan data guna penyusunan skripsi, yang berjudul Analisis efektivitas kinerja sumber daya insani dalam meningkatkan kualitas layanan .

Maka kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan izin Riset Individual kepada mahasiswa/i kami atas nama:

Nama : Alhan Fata
NIM : 214110201243
Prodi / Semester : S-1 Ekonomi Syariah / IX

Adapun Riset Individual tersebut akan dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut:

Objek Penelitian : Manajemen sumber daya insani
Tempat Penelitian : Biro Wisata Tahta Wisata
Waktu Penelitian : 22 September 2025 s/d 25 Oktober 2025
Metode Penelitian : Kualitatif

Demikian permohonan ini kami buat, atas izin dan perkenan Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wa'alaikumsalam Wr. Wb.



a.n. Dekan,
Wakil Dekan I,

[Signature]
Dr. H. Akhmad Faozan, Lc., M.Ag.
NIP. 19741217 200312 1 006

Lampiran. 4 Surat Keterangan Riset Biro Tahta Wisata



PT. Tahta Hawa Al Wafaa

Office ;

1. Cilongok Banyumas Jawa Tengah 0821 3797 6595
2. Pekuncen Banyumas Jawa Tengah 0852 9173 9997



No : 007.028/ TahtaWisata/X/ 2025
Lamp : -
Hal : Balasan Izin Riser Individual



Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Di Tempat

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Dengan Hormat,
Menindaklanjuti surat permohonan izin riset individual Nomor:
3028/Un.19/WD.I.FEBI/PP.009/9/2025 tertanggal 23 September 2025, perihal
permohonan izin riset mahasiswa:

Nama : Alhan Fata
NIM : 214110201243
Program Studi : Ekonomi Syariah

Dengan ini kami menyampaikan bahwa permohonan izin riset tersebut kami terima dan disetujui. Saudara yang bersangkutan diperkenankan untuk melakukan penelitian di Biro Wisata Tahta Wisata dengan objek penelitian mengenai Manajemen Sumber Daya Insani, yang akan dilaksanakan pada 22 September 2025 sampai dengan 25 Oktober 2025.

Kami berharap penelitian ini dapat berjalan lancar serta memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan maupun bagi usaha kami.

Demikian surat balasan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerja sama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Hormat Kami,
Pimpinan Biro Wisata Tahta Wisata



Soim Abdul Jabbar

Lampiran. 5 Dokumentasi Penelitian Biro Tahta Wisata



Wawancara Kepada Direktur Biro Tahta Wisata



Wawancara Kepada Karyawan Biro Tahta Wisata



Kantor Biro Tahta Wisata



Proses Pelayanan Kepada Konsumen Biro Tahta Wisata



Wawancara Kepada Konsumen Biro Tahta Wisata

PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

1. Nama Lengkap : Alhan Fata
2. Tempat/Tanggal Lahir : Purbalingga, 08 Desember 2003
3. Alamat Rumah : Karangreja Rt. 23 Rw. 12, Kec.Kutasari,
Kab. Purbalingga, Prov. Jawa Tengah
4. Nama Orang Tua
Ayah : Subur
Ibu : Khusnur Rofiqoh S.E

B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal
 - a. TK Aisyiyah Kedung Jampang (2007-2009)
 - b. Mi Muhammadiyah Kedung Jampang (2009-2015)
 - c. Mts Muhammadiyah 06 Purbalingga (2017-2018)
 - d. SMK Muhammadiyah Bobotsari (2018-2021)
 - e. S1 UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto (2021-Sekarang)
2. Pendidikan Non-Formal
Pondok Pesantren Manbaul Husna watumas

C. Pengalaman Organisasi

15. Pengurus IPM Mts Muhammadiyah 06 Purbalingga
16. Pengurus IPM Ranting Karangreja

Purwokerto, 30 Oktober 2025

Alhan Fata
NIM. 214110201243