

**STRATEGI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM UPAYA
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN UMROH DI TRAVEL SUTRA**

CABANG SIDOARJO

SKRIPSI



Oleh :

DANDY DIMAS PRANATA
NPM. 21042010075

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR**

FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

SURABAYA

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

**STRATEGI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM UPAYA
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN UMROH DI TRAVEL SUTRA
CABANG SIDOARJO**

Disusun Oleh :
DANDY DIMAS PRANATA

NPM.21042010075

Telah Disetujui Untuk Mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,
Pembimbing Utama

Dr. Acep Samsudin S.Sos, M.M, M.A
NPT.211197712004337

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik

Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN
STRATEGI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM UPAYA

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN UMROH DI TRAVEL SUTRA

CABANG SIDOARJO

Disusun Oleh :

DANDY DIMAS PRANATA

NPM.21042010075

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Jurusan
Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas
Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Pada tanggal 17 Juli 2025

Menyetujui

Pembimbing Utama

Dr. Acep Samsudin S.Sos, M.M, M.A
NPT.211197712004337

Tim Penguji :

1. Ketua

Yanda Bara Kusuma, S.AB., M.AB
NIP. 198910302020121007

2. Sekretaris

Dra. Ety Dwi Susanti, M.Si
NIP. 196805011994032001

3. Anggota

Dr. Acep Samsudin S.Sos, M.M, M.A
NPT.211197712004337

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik

Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dandy Dimas Pranata
NPM : 21042010075
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Bisnis
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemulan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 17 Juli 2025
Yang membuat pernyataan



Dandy Dimas Pranata
NPM. 21042010075

KATA PENGANTAR

Rasa syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa penulis ucapkan karena atas limpahan karunia-Nya, penulis mampu merampungkan skripsi bertajuk “Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Umroh Di Travel Sutra Cabang Sidoarjo”. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada Dr. Acep Samsudin S.Sos., M.M., M.A. yang merupakan dosen pembimbing yang telah mencurahkan waktu, gagasan serta kemampuannya untuk menyumbangkan arahan, motivasi serta rekomendasi kepada penulis. Penulis juga menghaturkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Catur Suratmoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Acep Samsudin S.Sos, M.M, M.A. selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Orang Tua Penulis yang telah memberikan dukungan doa dan materi.
4. Bapak dan Ibu Dosen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Travel Sutra Cabang Sidoarjo selaku objek penelitian.

Surabaya, 17 Juli 2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1. Manfaat Teoritis	9
1.4.2. Manfaat Praktis	10
BAB II	12
KAJIAN PUSTAKA	12
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.2 Landasan Teori	16
2.2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	16
2.2.2 Strategi	22
2.2.3 Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia	25
2.2.4 Pelayanan	30
2.3 Kerangka Berpikir	35
BAB III	37
METODE PENELITIAN	37
3.1 Jenis Penelitian	37
3.2 Fokus Penelitian	38
3.3 Lokasi Penelitian	38
3.4 Objek dan Informan Penelitian	39
3.4.1 Objek Penelitian	39
3.4.2 Informan Penelitian	39

3.5 Teknik Pengumpulan Data -----	40
3.5.1 Wawancara -----	40
3.5.2 Observasi -----	41
3.5.3 Dokumentasi -----	41
3.6 Jenis dan Sumber Data-----	42
3.6.1 Jenis Data-----	42
3.6.2 Sumber Data -----	42
3.7 Teknik Analisis Data-----	42
3.7.1 Wawancara -----	43
3.7.2 Observasi -----	44
3.7.3 Dokumentasi -----	44
3.7.4 Triangulasi -----	45
3.8 Teknik Analisis Data Kualitatif-----	46
3.9 Analisis SWOT -----	48
3.9.1 Definisi SWOT -----	48
3.9.2 Matrik IFAS (Internal Factor Analysis Summary) -----	49
3.9.3 Matrik EFAS (Eksternal Factor Analysis Summary)-----	51
3.9.4 Matrik Alternatif Strategi SWOT-----	52
3.10 Jadwal Penelitian-----	54
BAB IV-----	55
HASIL DAN PEMBAHASAN-----	55
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian -----	55
4.1.1 Definisi Perusahaan -----	55
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan-----	57
4.1.3 Struktur Organisasi-----	59
4.2 Hasil dan Pembahasan -----	62
4.2.1 Penyajian Data -----	62
4.2.2 Data Informan-----	77
4.3 Analisis SWOT -----	78
4.3.1 Analisis Faktor Matriks IFAS (<i>Internal Factor Analysis Summary</i>) ---	81
4.3.2 Analisis Faktor Matrik EFAS (<i>Eksternal Factor Analysis Summary</i>)--	83
4.3.3 Diagram SWOT -----	85
4.4 Pembahasan -----	89

4.5 Perbandingan Hasil Penelitian Pada Travel Sutra Cabang Sidoarjo dengan Penelitian Terdahulu -----	93
BAB V -----	97
PENUTUP -----	97
5.1 Kesimpulan -----	97
5.2 Saran -----	98
5.2.1 Secara Teoritis -----	98
5.2.2 Secara Praktis -----	98
DAFTAR PUSTAKA -----	101
LAMPIRAN -----	104

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Standar Pelayanan Umroh -----	7
Tabel 3. 1 IFAS (Internal Factor Analysis Summary)-----	50
Tabel 3. 2 EFAS (Eksternal Factor Analysis Summary)-----	52
Tabel 3. 3 Matriks Alternatif Strategi (SWOT) -----	53
Tabel 3. 4 Jadwal Penelitian-----	54
Tabel 4. 1 Daftar Karyawan -----	59
Tabel 4. 2 Daftar Informan -----	77
Tabel 4. 3 Hasil Rata-rata Responden IFAS-----	82
Tabel 4. 4 Hasil IFAS -----	82
Tabel 4. 5 Hasil Rata-rata Responden EFAS -----	84
Tabel 4. 6 Hasil EFAS -----	84
Tabel 4. 7 Diagram SWOT -----	86
Tabel 4. 8 Rumusan Strategi Matriks SWOT -----	87
Tabel 4. 9 Hasil Analisis Matriks SWOT-----	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir -----	36
Gambar 3. 1 Triangulasi Teknik -----	45
Gambar 3. 2 Triangulasi Sumber -----	46
Gambar 4. 1 Kantor Sutra Tour Travel -----	55
Gambar 4. 2 Logo Perusahaan -----	56
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi -----	59
Gambar 4. 4 Dokumentasi Wawancara Direktur Sutra Tour Travel-----	64
Gambar 4. 5 Pelayanan Umrah -----	67
Gambar 4. 6 Dokumentasi Wawancara Karyawan Sutra Tour Travel-----	69
Gambar 4. 7 Pelatihan Karyawan-----	71
Gambar 4. 8 Dokumentasi Wawancara Pelanggan Sutra Tour Travel -----	73
Gambar 4. 9 Diagram Matriks Swot -----	86

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Wawancara Direktur Travel Sutra-----	104
Lampiran 2 Hasil Wawancara Karyawan Travel Sutra -----	106
Lampiran 3 Hasil Wawancara Customer Travel Sutra -----	108
Lampiran 4 Dokumentasi-----	111
Lampiran 5 Hasil Plagiasi Turnitin-----	112

ABSTRAK

DANDY DIMAS PRANATA, 21042010075, STRATEGI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN UMROH DI TRAVEL SUTRA CABANG SIDOARJO

Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi sebuah komponen penting yang berperan untuk menentukan keberhasilan serta tindak lanjut sebuah organisasi. Salah satunya perusahaan yang mengedepankan pelayanan adalah perusahaan travel umroh. Kualitas sumber daya manusia sangat menentukan bagaimana sebuah perusahaan travel dapat membagikan layanan secara optimal untuk pelanggan. Riset ini dimaksudkan agar dapat mengetahui strategi manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanannya terhadap pelanggan Travel Sutra Cabang Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang dikombinasikan bersama Analisis SWOT serta teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan triangulasi. Objek penelitian dalam studi ini adalah Travel Sutra Cabang Sidoarjo dengan melibatkan direktur, karyawan, dan pelanggan sebagai informan. Hasil dari penelitian ini, berdasarkan Analisis matriks SWOT didapatkan hasil IFAS yang menunjukkan kekuatan dengan skor 2,17 dan kelemahan dengan skor 0,89. Sedangkan hasil EFAS menunjukkan peluang dengan skor 2,19 dan ancaman dengan skor 0,86. Berdasarkan Diagram Analisis SWOT Travel Sutra Cabang Sidoarjo menunjukkan Kuadran 1 dengan menggunakan strategi agresif yaitu perusahaan memiliki peluang dan kekuatan sehingga dapat memanfaatkan peluang yang ada dalam meningkatkan kualitas pelayanan travel.

Kata Kunci : Travel, Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

**DANDY DIMAS PRANATA, 21042010075, HUMAN RESOURCE
MANAGEMENT STRATEGY IN AN EFFORTS TO IMPROVE THE
QUALITY OF UMROH SERVICES AT TRAVEL SUTRA SIDOARJO**

Human Resources is a strategic element that plays a key role in determining the success and sustainability of an organization. One of the companies that prioritizes service is the Umroh travel company. The quality of human resources greatly determines how a travel company is able to provide maximum service to customers. This study aims to determine the human resource management strategy in improving the quality of its service to customers of Travel Sutra Sidoarjo. This study uses a qualitative method formulated using SWOT analysis and data collection techniques through interviews, observations, documentation, and triangulation. The object of research in this study is Travel Sutra Sidoarjo involving directors, employees, and customers as informants. The results of this study, based on the SWOT matrix analysis, obtained IFAS results showing strengths with a score of 2.17 and weaknesses with a score of 0.89. While the EFAS results show opportunities with a score of 2.19 and threats with a score of 0.86. Based on the SWOT Analysis Diagram, Travel Sutra Sidoarjo shows Quadrant 1 using an aggressive strategy, namely the company has opportunities and strengths so that it can take advantage of existing opportunities in improving the quality of travel services.

Keywords : *Travel, Human Resources, Service Quality*