

**PELATIHAN KARYAWAN DI PENYELENGGARA
PERJALANAN IBADAH UMRAH (PPIU)
PT BONITA ANUGRAH PRATAMA CABANG PADANG**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Sebagai Salah Satu
Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Pada Program Studi Manajemen Dakwah



**Oleh:
SYAWLI PUJA SAJIDA
2112030042**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
IMAM BONJOL PADANG
1447 H/2025 M**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini dengan judul “**Pelatihan Karyawan di Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) PT Bonita Anugrah Pratama Cabang Padang**” disusun oleh **Syawli Puja Sajida** dengan NIM **2112030042** telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang *munaqasyah*.

Padang, 1 Juli 2025

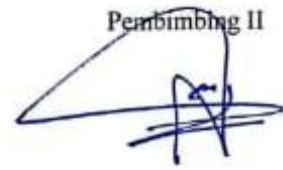
Disetujui oleh

Pembimbing I



Drs. Alfian, MM
NIP. 19681125997031002

Pembimbing II



Drs. Efrizal, M.Pd
NIP. 196408252003021001

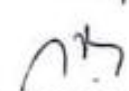
PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Skripsi ini dengan judul “**Pelatihan Karyawan di Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) PT Bonita Anugrah Pratama Cabang Padang**” disusun oleh **Syawli Puja Sajida** dengan NIM **2112030042** telah diuji dalam sidang *munaqasyah* Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Imam Bonjol Padang pada hari Senin, tanggal 4 Agustus 2025, dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada **Program Studi Manajemen Dakwah**.

Padang, 4 Agustus 2025

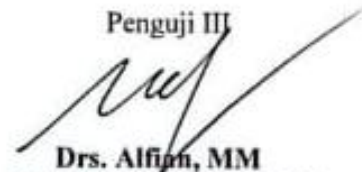
Tim Penguji
Ketua

Drs. Alfian, MM
NIP. 196811251997031001

Penguji I

Dr. Nora Zulvianti, SS., MM
NIP. 197803292005012004

Penguji II

Arina Fransiska, SE., MM
NIP. 198411062019032013

Penguji III

Drs. Alfian, MM
NIP. 196811251997031001

Penguji IV

Drs. Efrizal, M.Pd
NIP. 196408252003021001

Mengesahkan:

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Imam Bonjol Padang



Dr. Wakidul Kohar, M.Ag
NIP. 197404022001121001

PERNYATAAN KEORISINALAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“Pelatihan Karyawan di Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) PT Bonita Anugrah Pratama Cabang Padang”** adalah benar-benar karya saya, bukan merupakan tiruan ataupun duplikasi dari skripsi atau karya yang sudah dipublikasikan atau pernah digunakan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di UIN Imam Bonjol Padang ataupun di Perguruan Tinggi lainnya. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tidak orisinal, maka saya bersedia untuk dibatalkan keabsahan dan gelar kesarjanaan saya.

Padang, 1 Juli 2025
Saya yang menyatakan



Syawli Puja Sajida
NIM. 2112030042

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul **“Pelatihan Karyawan di Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) PT Bonita Anugrah Pratama Cabang Padang”** disusun oleh **Syawli Puja Sajida** NIM **2112030042** Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri (UIN) Imam Bonjol Padang.

Latar belakang masalah dalam penelitian ini adalah menjelaskan dan mengungkapkan pelatihan karyawan di PPIU PT Bonita Anugrah Pratama Cabang Padang. Sistem pelatihan di PT Bonita Anugrah Pratama Cabang Padang bersifat rutinitas yang diadakan dua kali dalam setahun. Meskipun program pelatihan telah dilaksanakan secara rutin, namun evaluasi pelatihan yang dilakukan masih terbatas pada pengamatan langsung oleh supervisor dan jarang terdokumentasikan secara tertulis dan digital. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana pelatihan karyawan yang dilaksanakan di PT Bonita Anugrah Pratama Cabang Padang yang bergerak di bidang Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU)

Penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yang menggunakan metode kualitatif pendekatan deskriptif. Data diperoleh dari manajer operasional, supervisor, staf administrasi dan staf umum PT Bonita Anugrah Pratama Cabang Padang. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah wawancara dan dokumentasi. Setelah data dikumpulkan kemudian dianalisis dan diambil kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini adalah (1) analisis kebutuhan pelatihan ditentukan berdasarkan hasil evaluasi rutin perusahaan, tantangan pekerjaan karyawan serta hasil pengamatan supervisor terhadap kemampuan individu. (2) Desain program pelatihan dilakukan dengan menetapkan tujuan, materi, metode, jadwal dan instruktur pelatihan. (3) Pelaksanaan pelatihan dilakukan rutin dua kali setahun dan bersifat adaptif terhadap kondisi operasional. (4) Evaluasi pelatihan dilakukan secara formal yaitu melalui ujian dan sertifikasi, maupun informal yaitu melalui observasi kinerja sehari-hari.

Kata Kunci: Pelatihan Karyawan, PT. Bonita Anugrah Pratama Cabang Padang

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji syukur penulis ucapkan atas ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat dan salam penulis kirimkan kepada nabi Muhammad SAW yang telah membawa umatnya dari alam kebodohan kepada alam yang berilmu pengetahuan seperti saat sekarang ini.

Skripsi ini ditulis berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dengan judul **“Pelatihan Karyawan di Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) PT Bonita Anugrah Pratama Cabang Padang”** yang berguna untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sosial pada program studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi di UIN Imam Bonjol Padang. Pada pelaksanaan penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan:

1. Teristimewa kedua orang tua tercinta yaitu, Ayahanda Zul Adri dan Ibunda Sri Dira. Terima kasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih yang diberikan. Ayah dan Ama senantiasa memberikan yang terbaik, tak kenal lelah mendo'akan serta memberikan perhatian dan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studi sampai meraih gelar sarjana.
2. Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Imam Bonjol Padang, Bapak Dr. Wakidul Kohar, M.Ag beserta Wakil Dekan I, II, dan III yang telah memfasilitasi penulis selama menyelesaikan skripsi.
3. Dosen Pembimbing I Bapak Drs. Alfian, MM dan Pembimbing II Drs. Efrizal, M.Pd yang telah meluangkan waktu, memberikan motivasi, masukan, pengetahuan dan kesabaran dalam memberikan bimbingan serta arahan ke arah yang lebih baik.
4. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang senantiasa memotivasi dan memberikan dukungan kepada penulis.

5. Segenap karyawan PT Bonita Anugrah Pratama Cabang Padang yang telah memberikan izin kepada penulis melakukan penelitian untuk skripsi ini. Terima kasih untuk setiap kemudahan dan kelancaran yang diberikan kepada penulis selama proses penelitian skripsi ini.
6. Kepada kak Yana, bang Naufal, Rizki, Arsyila, serta segenap keluarga yang senantiasa mendukung dan mendo'akan penulis.
7. Teruntuk Andriyansyah, Fadilla, Putri, dan Thifa terima kasih selalu meluangkan tenaga, waktu, dan pikiran kepada penulis, serta senantiasa sabar menghadapi keluh kesah penulis. Terima kasih telah memberikan semangat dan meyakinkan penulis bahwa segala masalah yang dihadapi selama proses skripsi akan berakhir.
8. Kepada Yaya, Salsa, Fiza, Alvi, Royhan, Ihsan, Ridho, Fakhrul, Alif dan Angga terima kasih telah menjadi teman di segala kondisi, menjadi pendengar yang baik untuk penulis, dan selalu mendukung penulis. Serta kepada rekan-rekan alumni 9-1, PK PI 1, MD-B 21 dan rekan KKN Aia Gadang terima kasih telah selalu menyemangati penulis.

Do'a dan harapan penulis semoga Allah membalas budi baik semua pihak dengan kebaikan yang melimpah baik di dunia terlebih di akhirat kelak. Semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi kita semua, *Aamiin Ya Rabbal 'Alamiin*.

Padang, 1 Juli 2025

Penulis



Syawli Puja Sajida
NIM. 2112030042

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	iii
PERNYATAAN KEORISINALAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan dan Batasan Masalah.....	10
1. Rumusan Masalah	10
2. Batasan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian	11
BAB II LANDASAN TEORI	12
A. Pengertian Pelatihan.....	12
B. Tujuan dan Manfaat Pelatihan.....	16
C. Tahapan-Tahapan Pelatihan	18
D. Metode Pelatihan.....	21
E. Pelatihan yang Efektif	24
F. Penelitian yang Relevan	25

G. Kerangka Berpikir.....	27
H. Definisi Operasional.....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
A. Metode dan Jenis Penelitian.....	31
B. Informan Penelitian	31
C. Lokasi Penelitian	32
D. Teknik Pengumpulan Data.....	32
E. Teknik Analisis Data.....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN	36
A. Deskripsi Informan Penelitian	36
B. Temuan Penelitian.....	37
1. Temuan Umum.....	37
a. Sejarah Berdirinya PT Bonita Anugrah Pratama	37
b. Visi, Misi, Moto, dan Program Umrah PT Bonita Anugrah Pratama	38
c. Struktur Organisasi PT Bonita Anugrah Pratama	40
2. Temuan Khusus.....	41
a. Analisis Kebutuhan Program Pelatihan Karyawan di PT Bonita Anugrah Pratama Cabang Padang.....	41
b. Desain Program Pelatihan Karyawan di PT Bonita Anugrah Pratama Cabang Padang.....	44
c. Pelaksanaan Program Pelatihan Karyawan di PT Bonita Anugrah Pratama Cabang Padang.....	48
d. Evaluasi Program Pelatihan Karyawan di PT Bonita Anugrah Pratama Cabang Padang.....	54
C. Pembahasan/ Analisis Hasil Penelitian	58

1. Analisis Kebutuhan Program Pelatihan Karyawan di PT Bonita Anugrah Pratama Cabang Padang	58
2. Desain Program Pelatihan Karyawan di PT Bonita Anugrah Pratama Cabang Padang	61
3. Pelaksanaan Program Pelatihan di PT Bonita Anugrah Pratama Cabang Padang	64
4. Evaluasi Program Pelatihan di PT Bonita Anugrah Pratama Cabang Padang	67
BAB V PENUTUP.....	70
A. Kesimpulan	70
B. Saran - Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN.....	77

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Data Profil Informan Penelitian	36
Tabel 4. 2 Jumlah Jamaah PT Bonita Anugrah Pratama Cabang Padang.....	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	29
Gambar 4. 1 Rundown Pelatihan Tour Leader Bonita	48
Gambar 4. 2 Catatan Materi Pelatihan	49
Gambar 4. 3 Pamflet Pelatihan Tour Leader Bonita	50
Gambar 4. 4 Pelatihan Tour Leader Bonita	50
Gambar 4. 5 Pelatihan Konsultan Umrah & Haji Profesional	51
Gambar 4. 6 Sertifikat Kompetensi Tour Consultant.....	56