



**PENERAPAN REWARD DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS KINERJA
KARYAWAN BIRO HAJI DAN UMRAH PT.
MINA WISATA ISLAMI SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Universitas Negeri Sunan Ampel
Surabaya, Guna memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Sosial (S.sos)**

**Oleh :
M. Avan Basri (B04218014)
Manajemen Dakwah**

**Program Studi Manajemen Dakwah
Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Suna Ampel
Surabaya 2022**

PERNYATAAN DAN OTENTIFIKASI SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. Avan Basri

NIM : B04218014

Prodi : Manajemen Dakwah

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi berjudul ***“Penerapan Reward Dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Karyawan Biro Haji dan Umrah PT. Mina Wisata Islami Surabaya”*** adalah benar merupakan karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam skripsi tersebut diberi tanda sitasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti saya tidak benar dan ditemukan pelanggaran atas karya skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi tersebut.

Surabaya, 09 Agustus 2022



M. Avan Basri
B04218014

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Proposal skripsi ini disusun oleh :

Nama : M. Avan Basri
NIM : B04218014
Prodi / Fakultas : Manajemen Dakwah / Dakwah dan Komunikasi
Judul : Penerapan Reward Dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Karyawan Biro Haji dan Umrah PT. Mina Wisata Islami Surabaya

Proposal skripsi ini perlu diperiksa dan disetujui oleh dosen pembimbing

Surabaya, 26 Januari 2022

Dosen Pembimbing



Mufti Labib, Lc., MCL
NIP. 196401021999031001

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Penerapan Reward Dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja
Karyawan Biro Haji dan Umrah PT. Mina Wisata Islami
Surabaya

Disusun Oleh
M. Avan Basri
B04218014

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana Strata
Satu Pada tanggal 09 Agustus 2022
Tim Penguji

Penguji I

Dr. H. Ah. Ali Arifin, M.M.

NIP. 19621214993031002

Penguji II

Dra. Imas Maesaroh, Dip.IM-Lib.,
Ph.D

NIP. 196605141992032001

Penguji III

H. Mufti Labib, Lc., M.C.I.

NIP. 196401021999031001

Penguji IV

Airlangga Bramayudha, MM

NIP. 197912142011011005



Dr. Chogol Satrio, Ag. M.Fil.I
NIP. 196709071987031001



UIN SUNAN AMPEL
SURABAYA

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax. 031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : M. AVAN BASRI
NIM : 304218014
Fakultas/Jurusan : FDK / MD (Manajemen Dakwah)
E-mail address : catatanawan@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Penerapan Reward Dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja
Karyawan Biro Haji Dan Umrah PT. Ulina Wisata
Islami Surabaya

berserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 25 September 2024

Penulis

(M. Avan Basri)
nama terang dan tanda tangan

ABSTRACT

This study aims to explain the form and application of rewards in improving the quality of performance of employees of the Hajj and Umrah bureau of PT. Mina Islamic Tourism Surabaya.

The method used in this research is descriptive qualitative. Qualitative descriptive research aims to describe a phenomenon found in the form of cause and effect factors. Furthermore, data collection techniques were carried out using triangulation of data sources. Triangulation of sources can be carried out by means of interviews, observations, and documentation.

The results of this study explain the form of reward that has been applied by PT. Mina Wisata Islami to its employees. Based on the results of data collection, there are 2 forms of rewards that have been implemented, namely extrinsic forms including salaries, allowances, and bonuses and intrinsic forms including achievement, motivation, and autonomy. In addition, this study also explains the pattern of application of rewards. Based on the results of data collection, the pattern of application of rewards depends on the form of rewards and analysis of the positions of the employees. This is done so that the application of rewards becomes effective and efficient. The application of rewards also has a positive effect on the quality of employee performance. This can be proven from the improvement in the quality of employees' work, including increasing employee motivation, employee creativity, trust from customers, and the creation of a conducive and professional work environment.

Key words : Reward, Implementation, Form, Performance, Employee

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan bentuk dan penerapan reward dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan biro haji dan umrah PT. Mina Wisata Islami Surabaya.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk mendeskripsikan suatu fenomena yang ditemukan baik berupa faktor sebab maupun akibat. Selanjutnya, dilakukan teknik pengumpulan data menggunakan cara triangulasi sumber data. Triangulasi sumber dapat dilaksanakan dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menjelaskan bentuk reward yang telah diterapkan oleh PT. Mina Wisata Islami kepada karyawannya. Berdasarkan hasil pengumpulan data, terdapat 2 bentuk reward yang telah dilaksanakan yakni bentuk ekstrinsik meliputi gaji, tunjangan, dan bonus serta bentuk intrinsik meliputi pencapaian, motivasi, dan otonomi. Selain itu, penelitian ini juga menjelaskan pola penerapan reward. Berdasarkan hasil pengumpulan data, pola penerapan reward tergantung dari bentuk reward dan analisis jabatan para karyawannya. Hal ini dilakukan agar penerapan reward menjadi efektif dan efisien. Penerapan reward juga berpengaruh positif terhadap kualitas kinerja karyawan. Hal tersebut dapat dibuktikan dari adanya peningkatan kualitas kerja karyawan diantaranya peningkatan motivasi kerja karyawan, kreatifitas karyawan, kepercayaan dari para customer, serta terciptanya lingkungan kerja yang kondusif dan profesional.

Kata Kunci : *Reward, Penerapan, Bentuk, Kinerja, Karyawan*

DAFTAR ISI

Cover	i
Lembar Persetujuan Dosen Pembimbing.....	ii
Lembar Pengesahan Ujian Skripsi.....	iii
Motto Dan Persembahan.....	iv
Lembar Pernyataan Dan Otentifikasi Skripsi.....	v
Abstrak.....	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Bab I Pendahuluan.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Definisi Konsep.....	8
F. Sistematika Pembahasan	8
Bab II Kajian Teoritik.....	11
A. Landasan Teoritik	11
B. Penelitian Terdahulu Yang Relevan	30
Bab III Metode Penelitian	34

A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian.....	34
B. Lokasi Penelitian.....	35
C. Jenis Dan Sumber Data	35
D. Metode Pengumpulan Data	37
E. Teknik Validitas Data	38
F. Teknik Analisis Data.....	39
Bab IV Hasil Dan Pembahasan.....	41
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	41
B. Penyajian Data	45
C. Pembahasan Hasil Penelitian	58
Bab V Penutup	79
A. Kesimpulan	79
B. Saran.....	81
C. Keterbatasan Penelitian.....	82
Daftar Pustaka.....	76
Lampiran	81
Transkrip Hasil Wawancara.....	82

DAFTAR PUSTAKA

Abdulllah,M.*Manajemen Evaluasi Kinerja Karyawan*. (Yogyakarta:Penerbit Aswaja Pressindo,2014) hal 2.

Adamy, Marbawi. (2016).*"Buku Ajar Manajemen Sumber Daya Manusia Teori, Praktik Dan Penelitian."* UNIMAL Press. Lhoksumawe

Adha, Risky Nur, Nurul Qomariah, and Achmad Hasan Hafidzi. "Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dinas Sosial Kabupaten Jember." *Jurnal Penelitian IPTEKS* 4.1 (2019): 47-62.

Aktar, Serena, Muhammad Kamruzzaman Sachu dan Md.Emran Ali. *The Impact of Reward on employee Performances in Comercial Banks of Bangladesh :An Empirical Study*.(*IOSR Journal of Bussines and Mangement*, Vol 6:2, 2012)

Al-Quran Terjemahan. Departemen Agama RI <https://quran.kemenag.go.id/surah/17/7> diakses 25 Maret 2022

Al-Quran Terjemahan. Departemen Agama RI <https://quran.kemenag.go.id/surah/46/19> diakses 25 Maret 2022

Al-Quran Terjemahan. Departemen Agama RI <https://quran.kemenag.go.id/surah/2/62> diakses 26 Maret 2022

Al-Quran Terjemahan. Departemen Agama RI <https://quran.kemenag.go.id/surah/4/58> diakses 26 Maret 2022

Al-Quran Terjemahan. Departemen Agama RI <https://quran.kemenag.go.id/surah/48/29> diakses 25 Maret 2022

Al-Quran Terjemahan. Departemen Agama RI <https://quran.kemenag.go.id/surah/99/7-8> diakses 25 Maret 2022

Al-Quran Terjemahan. Departemen Agama RI <https://quran.kemenag.go.id/surah/3/148> diakses 25 Maret 2022

Anwar, Saiful. "Pengaruh Karakteristik Kerja Dan Kompetensi Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan." *Warta Dharmawangsa* 13.4 (2019).

Astuti, Winda Sri, Herman Sjahrudin, and Susenohadi Purnomo. "Pengaruh Reward dan Punishment terhadap kinerja karyawan." (2018).

Departemen Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. (Jakarta: PT. Syigma Exemedia Arkanleema, 2009) hal 503.

Dhermawan, A. A. N. B., I. Gde Adnyana Sudibya, and I. Wayan Mudiarta Utama. "Pengaruh motivasi, lingkungan kerja, kompetensi, dan kompensasi terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan di lingkungan kantor Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Bali." *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan* 6.2 (2012): 173-184.

Dicky Saputra, N dkk. Pengaruh Reward Dan Punishment Terhadap Produktivitas Dan Kerja Karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat. *Jurnal manajemen dan kewirausahaan*. vol 1 no. 1(2017) hal 13.

Dwihartanti, Muslikhah. "Kepuasan kerja dan Peningkatan Prestasi kerja." *Jurnal Efisiensi* 7.1 (2007): 71-80.

Edy, Sutrisno. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=OhZNDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=Edy,+Sutrisno.+Manajemen+Sumber+Daya+Manusia.%5D&ots=MVW6g1sCGb&sig=LYPRJ1d5O7cplsbTGj-C5Id73oI&redir_esc=y#v=onepage&q=Edy%2C%20Sutrisno.%20Manajemen%20Sumber%20Daya%20Manusia.%5D&f=false diakses 25 Maret 2022.

Fadli, Muhammad Rijal. "Memahami desain metode penelitian kualitatif." *Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum* 21.1 (2021): 33-54.

Fadli, Muhammad Rijal. "Memahami desain metode penelitian kualitatif." *Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum* 21.1 (2021): 33-54.

Farisi, S., & Pane, I. H. (2021, February). Pengaruh Stress Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Pada Dinas Pendidikan Kota Medan. In *Scenario (Seminar of Social Sciences Engineering and Humaniora)* (pp. 29-42).

Farisi, S., & Pane, I. H. (2021, February). Pengaruh Stress Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Pada Dinas Pendidikan Kota Medan. In *Scenario (Seminar of Social Sciences Engineering and Humaniora)* (pp. 29-42).

Fattah,A. Husein, *Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan*. (Yogyakarta:Elmatra,2010) hal 29.

Feri. "Hubungan antara keterampilan kerja dengan produktivitas kerja." *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi* 5.1 (2017).

Guridno, A dan Lijan Sinambela. "Pengaruh Diklat Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kompetensi Dan Implikasinya Kepada Kinerja Pegawai Biro Kesekretariatan Pimpinan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Tahun 2018." *Populis: Jurnal Sosial dan Humaniora* 4.1 (2021): 91-127.

Hadits Riwayat Baihaqi no. 334

Hamzah B. Uno. *Teori Motivasi dan Pengukurannya: Analisis di Bidang Pendidikan*. (Jakarta: Bumi aksara, 2011), hal 28.

Harahap, Nursapia. *Penelitian Kualitatif*. (2020). Ashri Publising,Medan

Hariandja, M. T. E. (2002). Manajemen sumber daya manusia. Grasindo.

Hasan, Akhmad Farroh. "*Fiqh muammalah dari klasik hingga kontemporer: teori dan praktek*." (2018).

Hidayat, Yayat Rahmat, and Nopika Aryanti. "Pengaruh Kompensasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Pabrik Bawang Goreng “UD. Sinar Tani” di Desa Pagundan Kecamatan Lebak Wangi Kabupaten Kuningan)." *JURNAL AGRONIS* 1.1 (2016): 57-74.

Husen, Imam. *Kompensasi Karyawan di Biro Haji dan Umroh Al Madinah ACI, Surabaya*. (Surabaya : UINSA, 2018).

Indah, Putu Panca Adi Pratiwi, Putu Indah Rahmawati, and Nyoman Dini Andiani. "Pengaruh Sistem Penghargaan (Reward) Terhadap Kinerja Trainee Di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali." *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata* 2.1 (2019): 41-54.

Jufrizen, Jufrizen. "Efek mediasi kepuasan kerja pada pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan." *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis* 17.1 (2017).

Mahmudi. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. (Yogyakarta:STIE YKPN,2013) hal 11 Listiani, Teni. "Manajemen Kinerja, Kinerja Organisasi Serta Implikasinya Terhadap Kualitas Pelayanan Organisasi Sektor Publik." *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi* 8.3 (2011): 06.

Minawisata.com (2022, 3 Juni). PT. Mina Wisata Islami. Diakses pada 23 Juni 2022, dari <https://minawisata.com/>

Moleong, L. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung:Remaja Rosdakarya, 2010) hal 170

Mubarok,E.S. *Manajemen Sumber Daya Manusia Pengantar Keunggulan Bersaing*.(Bogor: In Media, 2017) hlm 103

Muchlish, Munawar. "Pemoderasian Budaya Organisasi dalam Mempengaruhi Dukungan Organisasi yang Dipersepsikan untuk Meningkatkan Komitmen Organisasi." *Jurnal Riset Akuntansi Terpadu* 13.2 (2020): 232-241.

Mujanah, S. (2019). *Manajemen Kompensasi*. Surabaya. UNTAG Surabaya

Mulyanda, Nabila. *Penerapan Reward dan Punishment dalam Meningkatkan Motivasi Belajar PAI pada Siswa SMAN 1 Lubuk Ingin Jaya, Aceh*. (Aceh: UIN Ar-Raniry, 2021)

Novarini, Ni Nyoman Ari. "Peran Motivasi Kerja Individu Pada Hubungan Persepsi Keadilan Kompensasi Dengan Kepuasan Kerja Dan Intensi Keluar Karyawan Bankbca Cabang Kuta." *Jurnal Ilmu Manajemen Mahasaraswati* 6.2 (2019): 99926.

Potale, Rocky, and Yantje Uhing. "Pengaruh kompensasi dan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Pada PT. Bank Sulut Cabang Utama Manado." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 3.1 (2015).

Priyono dan Marnis. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Sidoarjo: Zifatama, 2008) hal 51

Puspitawati, N. M. D., & Riana, I. G. (2014). Pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional dan kualitas layanan. *Jurnal Manajemen Strategi Bisnis dan Kewirausahaan*, 8(1), 68-80.

Rahmawati, Erlina. *Persepsi guru tentang kreativitas pembelajaran anak usia dini di RA AL AMIN Sukodono Sidoarjo*. UIN Sunan Ampel Surabaya, 2020.

Rianto, Adi. *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum* (Jakarta : Granit, 2010) hlm 22

Riyadi, Slamet. "Pengaruh kompensasi finansial, gaya kepemimpinan, dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada perusahaan manufaktur di Jawa Timur." *Jurnal manajemen dan kewirausahaan* 13.1 (2011): 40-45.

Stefanus Andi Pratama dkk.. Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan. (*Jurnal administri bisnis*, 2015) 2.

Subadi, Tjipto. "Metode penelitian kualitatif." (2006).
Surakarta, Ums Press

Sudarma, Ketut. "Mencapai sumber daya manusia unggul (Analisis kinerja dan kualitas pelayanan)." *JDM (Jurnal Dinamika Manajemen)* 3.1 (2012).

Supatni, Mamik Eko, Umar Nimran, and Hamidah Nayati Utami. "Pengaruh pelatihan, kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan dan kinerja karyawan." *Profit: Jurnal Administrasi Bisnis* 7.1 (2013).

Susan, Eri. "Manajemen sumber daya manusia." *Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 9.2 (2019): 952-962.

Sutrisno, E., Fatoni, A., & Nawawi, H. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)*.Tulungagung. IAIN Tulungagung.

Suwati, Yuli. "Pengaruh kompensasi dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Tunas Hijau Samarinda." *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 1.1 (2013): 41-55.

Syarief, Faroman, et al. "Manajemen sumber daya manusia." (2022).

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A