



## Profesionalisme Kerja Karyawan sebagai Pilar Manajemen Dakwah dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Haji dan Umrah di PT. An Namiroh Travelindo Cabang Kutisari Surabaya

Shevi Charizah Risma<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>UIN Sunan Ampel Surabaya, Indonesia

\*shvchrzbrsm@gmail.com

### ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis profesionalisme kerja karyawan dalam meningkatkan kinerja di PT. An Namiroh Travelindo Cabang Kutisari Surabaya. Profesionalisme mencakup kompetensi, disiplin, etika, dan tanggung jawab dinilai krusial dalam menjaga mutu layanan serta kepercayaan jamaah. Menggunakan metode kualitatif deskriptif studi kasus, data dikumpulkan melalui wawancara enam informan, observasi, dan dokumentasi. Hasil menunjukkan profesionalisme ditandai penerapan nilai tanggung jawab, kedisiplinan, integritas, dan etika secara konsisten, diterapkan melalui aturan, evaluasi rutin, dan pengawasan berjenjang, serta tercermin pada pembagian tugas yang jelas, kepatuhan SOP, dan pembinaan berkelanjutan.

**Kata Kunci:** Kinerja karyawan; pelayanan prima; profesionalisme.

### ABSTRACT

*This study analyzes employee professionalism in improving performance at PT. An Namiroh Travelindo Kutisari Branch, Surabaya. Using a descriptive qualitative case study approach with six informants, findings reveal that professionalism is characterized by consistent application of responsibility, discipline, integrity, and ethics, implemented through structured rules, routine evaluations, tiered supervision, clear task division, SOP compliance, and continuous coaching, creating a professional work culture oriented toward pilgrim satisfaction.*

**Keywords:** *Employee performance; excellent service; professionalism.*

## PENDAHULUAN

Di setiap organisasi, sumber daya manusia adalah aset paling berharga yang perlu dikembangkan melalui peluang bagi karyawan yang memenuhi syarat, sehingga perusahaan bisa capai kesuksesan lebih besar, dengan karyawan memberikan kinerja optimal untuk puaskan pelanggan dan jaga citra, serta butuh lingkungan kerja kondusif fisik, sosial, dan psikologis agar mereka maksimal (Siagian, 2020). Keberhasilan dan kelangsungan organisasi tergantung pada pengelolaan SDM sebagai aset utama, di mana profesionalisme dan mutu tenaga kerja menentukan kinerja, dengan karyawan yang semangat tinggi, puas, produktif, dan punya keterampilan strategi, adaptasi, serta komunikasi efektif menjadi mitra penting untuk target organisasi, tapi mengabaikannya ancam stabilitas (Rusby, 2019). Profesionalisme melibatkan penguasaan pengetahuan memadai dan pemanfaatan potensi maksimal, dengan keberhasilan organisasi dan standar kompetensi sebagai indikator untuk dorong peningkatan kinerja, sehingga kompetensi kuat bantu karyawan respons tantangan, adaptasi dinamika, dan tanggung jawab tugas untuk tingkatkan performa (Siva et al., 2022).

Profesionalisme kerja karyawan sangat penting untuk suksesnya operasi di berbagai lembaga, tercermin dari kemampuan mereka menjalankan tugas dan tanggung jawab optimal sesuai bidang ahli, dan makin krusial seiring perubahan tuntutan masyarakat yang dinamis (Tanauma et al., 2022). Menurut KBBI dan konsep umum, profesionalisme meliputi mutu, sikap profesional, penguasaan keahlian, serta dedikasi untuk kepentingan sosial bukan untung pribadi, di mana imbalan kerja dianggap penghargaan atas integritas, bukan sekadar kompensasi (Hasibuan, 2023). Berdasarkan Siagian, profesionalisme itu tingkat keahlian dan ketepatan dalam kewajiban yang menghasilkan kerja berkualitas tinggi, tepat waktu, teliti, dan prosedur jelas untuk pelanggan, sebagai fondasi bagi karyawan di organisasi untuk tugas standar tinggi dan dedikasi demi kesejahteraan bersama (Siagian, 2010).

Profesionalisme kerja karyawan sangat bergantung pada kompetensi yang tercermin dalam perilaku sehari-hari, di mana tingkat kompetensi tinggi membuat pencapaian target organisasi lebih efektif, sementara rendahnya kompetensi bisa memperlambat atau menyimpangkan rencana strategis, dengan profesionalisme bertujuan ciptakan situasi kerja efektif dan produktif yang melibatkan integritas maksimal, etika kerja kuat, dan komunikasi interpersonal untuk tingkatkan kepuasan pelanggan dan citra positif, sehingga penguatan profesionalisme jadi langkah strategis bagi kesuksesan organisasi (Vidianto, 2023). Menurut Gapuri Ramadhan, karyawan profesional menunjukkan produktivitas dan efisiensi tinggi

yang bantu capai target, bangun kepercayaan dengan manajemen dan eksternal, serta ciptakan suasana kerja harmonis (Ramadhan, 2018).

Penelitian ini didorong oleh identifikasi kesenjangan penelitian dan dibangun berdasarkan temuan penelitian sebelumnya oleh Dori Mittra Candana, Hapzi Ali, serta Zefriyenni yang menunjukkan pengaruh positif profesionalisme dan pelatihan terhadap produktivitas serta kinerja karyawan, meskipun masih ada keterbatasan dalam mengidentifikasi mekanisme penghubung dan faktor eksternal yang memengaruhi (Candana et al., 2023). Selain itu, studi oleh Aldi Rohiman Taopik dan Faras Zulina Ayunani mengungkap bahwa program pembinaan serta pelatihan belum optimal, sehingga menghambat peningkatan kinerja karyawan secara menyeluruh dan memerlukan eksplorasi faktor tambahan untuk pemahaman yang lebih utuh (Taopik & Ayunani, 2023). Sejalan dengan itu, penelitian Yuan Badrianto dan Randi Gusramlan menunjukkan bahwa mutu sumber daya manusia, profesionalisme kerja, serta kewajiban pekerjaan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, namun masih perlu penelitian lanjutan untuk menggali variabel pendukung lainnya guna pemahaman dinamika kinerja yang lebih menyeluruh (Badrianto & Gusramlan, 2023).

Penelitian ini memerlukan objek spesifik untuk mencapai tujuan, yaitu PT. An Namiroh Travelindo Cabang Kutisari Surabaya. PT. An Namiroh Travelindo Surabaya sebelumnya dikenal dengan nama KBIH An Namiroh, yang berlokasi di Jalan Gajah Mada, RT. 10 RW. 03, Desa Menanggal, Kecamatan Mojosari, Kabupaten Mojokerto, Provinsi Jawa Timur. Di mana berawal dari KBIH di tahun 2005, yang didirikan oleh Drs. Ahmad Irfan, M.Mpr, dan Dra. Hj. Jauharoh Sa'id, M. Mpd. Akhirnya pada tanggal 1 Juli 2016, didirikanlah PT. An Namiroh Travelindo sebagai penyelenggara perjalanan umrah yang terpercaya, berkualitas, dan berbadan hukum. PT. An Namiroh Travelindo dipimpin oleh Direktur Utama, yaitu H. Bagoes Awaluddin Irfansyah, LC. Sejak pertama kali berdiri di Mojokerto, PT. An Namiroh Travelindo telah berkembang pesat dan memperluas jangkauan layanannya ke berbagai kota di Indonesia. Salah satu cabangnya berlokasi di Jalan Kutisari Selatan, Kecamatan Tenggilis Mejoyo, Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur, yang mulai berdiri sekaligus beroperasi pada tahun 2023. Kantor cabang tersebut dipimpin oleh Syamsul Arief Wahyudi, A. md. Kom., yang telah memegang tanggung jawab kepemimpinan sejak awal berdirinya hingga kini (An Namiroh Group, 2024). Objek ini dipilih karena memiliki izin resmi dari Kementerian Agama, reputasi baik tanpa masalah hukum, dan profesionalisme karyawan yang tinggi dalam layanan haji serta umrah, yang menuntut disiplin dan

komunikasi efektif untuk menjaga kepercayaan masyarakat. Sebagai lembaga yang telah beroperasi selama dua tahun dengan komitmen pada pengembangan SDM kompeten, PT. An Namiroh Travelindo Cabang Kutisari Surabaya relevan untuk meneliti bagaimana profesionalisme kerja karyawan berkontribusi pada peningkatan kinerja mereka secara nyata.

Pentingnya analisis profesionalisme kerja karyawan terletak pada perannya dalam memastikan setiap karyawan mampu menjalankan tugas, selaras dengan norma maupun etika kerja yang berlaku. Dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang membuat karyawan mempunyai sikap profesionalisme, seperti integritas, tanggung jawab, kedisiplinan, dan kemampuan berkomunikasi, organisasi dapat merancang strategi pengembangan sumber daya manusia yang lebih tepat sasaran. Di tengah dinamika lembaga yang terus berkembang, pemahaman yang mendalam tentang profesionalisme kerja karyawan akan membantu lembaga untuk tetap kompetitif, mempertahankan reputasi, serta mencapai tujuan organisasinya.

## **LANDASAN TEORITIS**

### **Profesionalisme Kerja Karyawan**

Profesionalisme kerja karyawan merupakan kompetensi serta keterampilan yang dimiliki oleh karyawan dalam menjalankan tanggung jawab sesuai dengan bidang serta tingkatannya masing-masing secara akurat, efektif, dan efisien (Syafaat, 2021). Profesionalisme merupakan komitmen individu dalam melaksanakan tugas secara bertanggung jawab dengan disiplin, etos kerja, dan dedikasi yang tinggi. Profesionalisme tercermin melalui konsistensi dalam menjaga kualitas pekerjaan serta kemampuan menyesuaikan diri dengan tuntutan organisasi secara efektif (Kholis et al., 2024). Menurut Asgaruddin, profesionalisme kerja karyawan dapat dipahami sebagai keterampilan serta kompetensi dalam melaksanakan tugas sehingga mampu diselesaikan dengan mutu tinggi, tepat waktu, akurat, serta melalui prosedur yang jelas dan mudah dipahami (Asgaruddin, 2023).

### **Kinerja Karyawan**

Kinerja dapat dimaknai sebagai hasil yang diperoleh individu dalam menjalankan tugas yang diamanatkan olehnya. Istilah ini juga merujuk pada tingkat keberhasilan seseorang dalam menyelesaikan keseluruhan tugas pada periode tertentu. Selain itu, kinerja dapat pula dipahami sebagai pencapaian kerja yang dilakukan sekelompok individu dalam lingkup organisasi. Oleh karena itu, dalam setiap target yang telah ditetapkan, perlu dilakukan evaluasi kinerja sebagai bentuk

perhatian terhadap kontribusi karyawan, sekaligus menjadi sarana umpan balik yang dibutuhkan oleh setiap karyawan (Chairunnisah et al., 2021). Sementara itu, menurut Mangkunegara, kinerja merupakan pencapaian hasil yang diperoleh seorang karyawan, dapat menunjukkan kemampuan dalam melaksanakan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya, baik dari aspek kualitas maupun kuantitas (Mangkunegara, 2013).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Konsep Profesionalisme Kerja Karyawan dalam Pelayanan Prima

Konsep profesionalisme kerja karyawan sebagai landasan nilai dan perilaku kerja yang mencerminkan tanggung jawab, etika, serta komitmen dalam melaksanakan tugas secara konsisten sesuai dengan peran dan aturan organisasi. Terdapat beberapa konsep profesionalisme kerja karyawan, diantaranya:

#### Pertama, Pemahaman Profesionalisme Kerja Karyawan

Profesionalisme kerja karyawan ialah sikap dan perilaku kerja yang didasarkan pada tanggung jawab, kedisiplinan, konsistensi, integritas, kejujuran, serta etika dalam melaksanakan tugas organisasi. Nilai-nilai tersebut menggambarkan kesiapan individu untuk menjalankan pekerjaannya sesuai standar yang telah ditetapkan dan mempertanggungjawabkan hasilnya secara moral dan institusional. Pandangan ini sejalan dengan pendapat Edy Sutrisno yang menjelaskan bahwa profesionalisme merupakan perpaduan antara kompetensi kerja dan sikap mental yang tercermin dalam kepatuhan terhadap aturan, kesadaran moral, serta komitmen terhadap amanah jabatan. Profesionalisme tidak hanya berkaitan dengan kemampuan teknis, tetapi juga mencerminkan kualitas kepribadian dan orientasi etis dalam bekerja (Sutrisno, 2020).

Pemahaman profesionalisme kerja karyawan di PT. An Namiroh Travelindo Kutisari Surabaya tercermin melalui nilai tanggung jawab, konsistensi, disiplin, integritas, kejujuran, serta etika kerja. Tanggung jawab dimaknai sebagai komitmen moral dalam menunaikan amanah pekerjaan, sebagaimana disampaikan informan bahwa "*Profesionalisme kerja itu yang dimana kita kompeten dan konsisten dan tidak lupa dengan tanggung jawab*" (IN1, 25/10/2025) dan "*Profesionalisme itu menjalankan tugas atau tanggung jawab dengan penuh integritas dan komitmen*" (IN5, 4/11/2025). Konsistensi terlihat dari kepatuhan terhadap prosedur dan *jobdesk*, sebagaimana diungkapkan "*Kalau kita bekerja dengan hati-hati, taat aturan, dan berusaha konsisten, itu sudah bagian dari profesionalisme*" (IN2, 25/10/2025) serta "*Profesional kerja itu ya kerja*

*sesuai jobdesk masing-masing*” (IN4, 4/11/2025). Disiplin dipahami sebagai kemampuan mengelola waktu dan menjaga fokus kerja, ditunjukkan melalui pernyataan *“Profesionalisme kerja itu adalah dimana kita bisa menempatkan diri kita mana waktunya bekerja, mana waktunya urusan rumah”* (IN3, 25/10/2025) dan *“Bekerja secara profesional itu berarti kita harus jujur, disiplin, dan sadar kalau pekerjaan ini adalah amanah”* (IN6, 4/11/2025). Integritas dan kejujuran menjadi fondasi penting profesionalisme, sebagaimana ditegaskan *“Profesionalisme itu menjalankan tugas atau tanggung jawab dengan penuh integritas dan komitmen”* (IN5, 4/11/2025) dan *“Kita harus jujur, disiplin, dan sadar kalau pekerjaan ini adalah amanah”* (IN6, 4/11/2025). Etika kerja tercermin dari komunikasi terbuka dan kepatuhan terhadap aturan, sebagaimana disampaikan *“Apa yang menjadi tanggung jawabmu, apa yang menjadi kekuranganmu, saling didiskusikan”* (IN1, 25/10/2025) dan *“Kalau kita bekerja dengan hati-hati, taat aturan, dan berusaha konsisten”* (IN2, 25/10/2025). Hasil wawancara menunjukkan bahwa profesionalisme dipahami sebagai perpaduan sikap, nilai moral, dan tanggung jawab kerja, sementara hasil observasi memperlihatkan karyawan yang profesional mampu menyelesaikan tugas tepat waktu, menjaga kualitas pekerjaan, bersikap jujur, disiplin, serta menjalin hubungan kerja yang harmonis dalam mendukung kelancaran operasional organisasi.

## **Kedua, Pentingnya Profesionalisme Kerja Karyawan**

Profesionalisme kerja memiliki peran penting dalam menjaga keteraturan, efektivitas, dan kesinambungan operasional organisasi. Profesionalisme mendorong terciptanya kerja sama tim yang baik, kepatuhan terhadap prosedur, serta kemampuan karyawan dalam mencapai target kerja secara konsisten. Hal ini sejalan dengan pandangan Malayu S.P. Hasibuan yang menegaskan bahwa profesionalisme merupakan sikap kerja yang mendukung tercapainya tujuan organisasi melalui disiplin, tanggung jawab, dan ketaatan terhadap kebijakan yang berlaku. Oleh karena itu, profesionalisme menjadi landasan utama dalam membangun kepercayaan, citra positif, dan reputasi organisasi di mata pemangku kepentingan (Hasibuan, 2021).

Profesionalisme kerja dipandang memiliki peran penting dalam menjaga efektivitas kerja organisasi melalui kerja tim, koordinasi, pemenuhan kualifikasi dasar, pencapaian target, kepatuhan terhadap aturan, serta pembentukan kepercayaan dan reputasi lembaga. Kerja tim dan koordinasi menjadi fondasi utama pelayanan, sebagaimana diungkapkan *“kita bekerja dengan tim, bukan individu... dari administrasi sampai kepulauan jemaah semuanya saling terkait”* (IN1, 25/10/2025). Profesionalisme juga diposisikan sebagai syarat kelayakan karyawan, ditunjukkan melalui pernyataan *“kalau tidak profesional tidak dianggap sebagai*

*karyawan*” (IN2, 25/10/2015). Pencapaian target sangat bergantung pada keteraturan dan konsistensi kerja, sebagaimana disampaikan *“tanpa model profesionalisme, kerja akan amburadul dan target tidak terpenuhi”* (IN3, 25/10/2025). Kepatuhan terhadap aturan dipahami sebagai bagian tak terpisahkan dari profesionalisme, sebagaimana dinyatakan *“itu sudah menjadi aturan dalam PT. An Namiroh Travelindo Cabang Kutisari Surabaya”* (IN4, 4/11/2025). Profesionalisme juga berhubungan langsung dengan kepercayaan, amanah, dan reputasi lembaga, sebagaimana diungkapkan *“sangat penting karena bisa membangun kepercayaan atau reputasi lembaga”* (IN5, 4/11/2025) dan *“kalaupun udah dipercaya sama seseorang kan pastinya harus amanah”* (IN6, 4/11/2025). Hasil wawancara menegaskan bahwa profesionalisme dipahami sebagai penentu stabilitas kerja dan citra lembaga, sementara hasil observasi menunjukkan bahwa penerapan profesionalisme mampu menjaga kelancaran pelayanan, keteraturan kerja, serta meningkatkan kepercayaan jemaah terhadap lembaga.

### **Ketiga, Pihak yang Berperan dalam Pembentukan Pemahaman Profesionalisme Kerja Karyawan**

Pembentukan profesionalisme kerja karyawan pada umumnya melibatkan peran struktural dan personal secara simultan. Pimpinan berperan sebagai pengarah dan teladan dalam menanamkan nilai profesional melalui kebijakan, pengawasan, dan sikap kerja yang konsisten, sementara unit kerja strategis berkontribusi dalam penerapan standar layanan dan interaksi eksternal. Di sisi lain, profesionalisme juga bergantung pada kesadaran karyawan dalam mematuhi norma dan etika kerja. Pandangan ini sejalan dengan Siagian yang menyatakan bahwa profesionalisme organisasi terbentuk melalui kombinasi kepemimpinan yang efektif, sistem pengendalian kerja, dan kemauan individu untuk bekerja sesuai tuntutan peran. Profesionalisme merupakan hasil interaksi antara arahan struktural dan komitmen pribadi karyawan (Siagian, 2020).

Pembentukan pemahaman profesionalisme kerja karyawan melibatkan peran pimpinan, divisi marketing, dan kesadaran diri karyawan. Pimpinan dipandang sebagai aktor sentral yang membentuk sikap profesional melalui ketegasan dan pengawasan, sebagaimana diungkapkan *“Pimpinan yang membentuk pemahaman tentang profesional dengan tekanan”* (IN2, 25/10/2025) serta *“Yang membentuk itu, yang pertama direktur utama, komisaris, lalu kepala cabang”* (IN4, 4/11/2025). Keterlibatan pimpinan juga terlihat melalui pengawasan langsung, sebagaimana disampaikan *“Biasanya itu kita dilihat langsung dari kepala cabang... menganalisis kinerja kita”* (IN6, 4/11/2025). Selain pimpinan, divisi marketing

dipersepsikan memiliki kontribusi besar karena berinteraksi langsung dengan masyarakat, sebagaimana diungkapkan *“yang paling besar adalah bagian marketing”* (IN1, 25/10/2025) dan *“kepala cabang dan bagian marketing itu juga berperan penting”* (IN3, 25/10/2025). Di sisi lain, kesadaran diri karyawan menjadi faktor internal yang menentukan keberlanjutan profesionalisme, sebagaimana ditegaskan *“yang paling penting adalah diri sendiri... lebih sadar diri akan profesionalisme”* (IN5, 4/11/2025). Hasil wawancara menunjukkan bahwa profesionalisme terbentuk melalui kombinasi arahan pimpinan, peran strategis marketing, dan komitmen pribadi karyawan, sedangkan hasil observasi memperlihatkan implementasi profesionalisme yang konsisten melalui pengawasan berjenjang, komunikasi pelayanan yang baik, serta disiplin kerja yang muncul dari kesadaran individu.

### **Keempat, Waktu dan Tahapan Pengenalan Nilai Profesionalisme Kerja Karyawan**

Pengenalan nilai profesionalisme kerja karyawan dilakukan sejak tahap awal bergabung dalam organisasi dan diperkuat secara berkelanjutan melalui praktik kerja sehari-hari. Proses ini mencakup pengenalan aturan kerja, pemahaman tugas dan tanggung jawab, serta penyesuaian sikap kerja dengan budaya organisasi. Pandangan ini sejalan dengan pendapat Mathis dan Jackson yang menyatakan bahwa orientasi dan pembekalan awal karyawan berfungsi sebagai sarana pembentukan pemahaman kerja, nilai profesional, dan ekspektasi organisasi agar individu mampu menyesuaikan perilakunya secara sesuai dan berkelanjutan. Pengenalan profesionalisme tidak berhenti pada tahap awal, tetapi berkembang melalui pembiasaan, pengawasan, dan evaluasi yang terus dilakukan oleh organisasi (Mathis & Jackson, 2020).

Pengenalan nilai profesionalisme kerja dilakukan sejak awal karyawan bergabung melalui orientasi, pemahaman SOP, *jobdesk*, penguatan berkelanjutan, dan penyelarasan nilai. Orientasi awal dipandang sebagai tahap penting, sebagaimana diungkapkan *“hari pertama kerja sudah diperkenalkan... bagaimana cara bertanggung jawab”* (IN2, 25/10/2025) dan *“setelah memasuki kerja atau saat hari pertama kerja”* (IN4, 4/11/2025). Pengenalan SOP juga diberikan sejak awal, sebagaimana disampaikan *“sejak awal mereka masuk, sudah diperkenalkan semua gimana mekanisme dan prosedurnya”* (IN1, 25/10/2025) dan *“kita dikenalkan SOP dan nilai-nilai budaya kita”* (IN6, 4/11/2025). Pemahaman *jobdesk* menjadi fondasi pelaksanaan profesionalisme operasional, sebagaimana diungkapkan *“semenjak dia masuk, kita kenalkan jobdesknya”* (IN3, 25/10/2025). Penguatan berkelanjutan dilakukan melalui evaluasi rutin, sebagaimana disampaikan *“sejak awal mereka masuk sudah dikenalkan mekanisme dan prosedurnya”* (IN1, 25/10/2025). Selain itu,

kesesuaian nilai diperkenalkan sejak tahap wawancara, sebagaimana diungkapkan *“dari awal interview SOP profesionalisme sudah dijelaskan”* (IN5, 4/11/2025). Hasil wawancara menunjukkan bahwa profesionalisme ditanamkan secara bertahap dan sistematis, sedangkan hasil observasi memperlihatkan karyawan mampu menyesuaikan diri lebih cepat dan menunjukkan perilaku kerja yang selaras dengan budaya organisasi.

### **Kelima, Strategi Penanaman Konsep Profesionalisme Kerja Karyawan**

Strategi penanaman profesionalisme kerja pada dasarnya diarahkan pada pembentukan perilaku positif dan etis melalui pembiasaan, penguatan, serta pengawasan yang berkelanjutan. Praktik seperti pemberian insentif, komunikasi terbuka, kerja sama tim, kepatuhan terhadap SOP, dan evaluasi kinerja menciptakan iklim kerja yang mendukung perilaku profesional. Pandangan ini sejalan dengan Wibowo yang menyatakan bahwa profesionalisme dapat dikembangkan melalui sistem pengelolaan kinerja yang adil, pemberian umpan balik, serta penegakan aturan yang konsisten. Melalui strategi tersebut, profesionalisme tidak hanya dipahami sebagai kewajiban individu, tetapi berkembang menjadi budaya kerja yang melekat dalam organisasi (Wibowo, 2018).

Penanaman profesionalisme kerja dilakukan melalui strategi insentif positif, komunikasi terbuka, kolaborasi terstruktur, ketaatan SOP, serta evaluasi yang berorientasi pada etika kerja. Insentif positif diberikan melalui evaluasi dan pertemuan rutin, sebagaimana diungkapkan *“Selalu kita adakan weekly meeting, monthly meeting”* (IN1, 25/10/2025). Komunikasi terbuka difasilitasi melalui kegiatan kebersamaan, sebagaimana disampaikan *“Setiap 2 minggu sekali... gathering”* (IN2, 25/10/2025). Kolaborasi kerja dibangun atas kesamaan visi tanpa membedakan status karyawan, sebagaimana ditegaskan *“Enggak pandang anak baru atau lama”* (IN3, 25/10/2025). Ketaatan terhadap SOP menjadi kebiasaan kerja sehari-hari, sebagaimana dinyatakan *“Kerja itu seperti kegiatan sehari-hari, dilaksanakan aturan-aturannya”* (IN4, 4/11/2025). Evaluasi dan etika kerja dipahami sebagai satu kesatuan, sebagaimana disampaikan *“Profesionalisme harus meningkatkan potensi diri, menjaga etika”* (IN5, 4/11/2025) dan *“Kalau ada yang salah, dievaluasi dan ditegur”* (IN6, 4/11/2025). Hasil wawancara menunjukkan bahwa strategi tersebut efektif menanamkan perilaku profesional secara berkelanjutan, sementara hasil observasi memperlihatkan karyawan mampu menjaga sikap disiplin, tanggung jawab, serta etika pelayanan dalam setiap aktivitas kerja.

Sebagai data pendukung, berikut dilampirkan hasil dokumentasi detail dari konsep profesionalisme kerja karyawan di PT. An Namiroh Travelindo Cabang

Kutisari Surabaya yang menjadi pusat perhatian dalam penelitian ini.



Sumber: Observasi penulis

Gambar 1. Pelayanan dan Persepsi Jemaah

Hasil dokumentasi dari gambar tersebut memperlihatkan bahwa pelayanan langsung di kantor serta dokumentasi positif dari salah satu jemaah yang menunjukkan apresiasinya, yang secara keseluruhan mencerminkan konsep profesionalisme kerja karyawan PT. An Namiroh Travelindo Cabang Kutisari Surabaya melalui tanggung jawab, amanah, sikap responsif, pendampingan yang terstruktur, serta kemampuan menjaga kualitas layanan hingga menumbuhkan kepercayaan dan kepuasan jemaah.

### **Mekanisme Profesionalisme dalam Pelayanan**

Mekanisme profesionalisme kerja karyawan merupakan rangkaian aturan, nilai, dan prosedur kerja yang dirancang untuk memastikan karyawan menjalankan tugas secara bertanggung jawab, konsisten, dan sesuai standar lembaga. Terdapat beberapa mekanisme yang telah ditetapkan, diantaranya:

#### **Pertama, Mekanisme Profesionalisme Kerja Karyawan**

Mekanisme profesionalisme kerja merupakan serangkaian aturan, prosedur, dan nilai kerja yang dirancang untuk mengarahkan perilaku karyawan agar bekerja secara tertib, bertanggung jawab, dan sesuai standar organisasi. Menurut Sinambela, profesionalisme kerja tercermin dalam kepatuhan terhadap jam kerja, konsistensi menjalankan prosedur, komitmen pada target, serta sikap etis dalam memberikan pelayanan. Mekanisme seperti kedisiplinan waktu, penerapan SOP, pencapaian target kinerja, dan evaluasi rutin berfungsi sebagai alat penataan kerja

yang membantu organisasi menjaga keteraturan proses dan kualitas layanan. Dengan mekanisme yang jelas dan dijalankan secara konsisten, karyawan memiliki pedoman perilaku yang pasti sehingga aktivitas kerja berjalan terarah, efisien, dan mencerminkan citra profesional organisasi (Sinambela et al., 2021).

Mekanisme profesionalisme kerja karyawan di PT. An Namiroh Travelindo Kutisari Surabaya diwujudkan melalui kedisiplinan waktu, kepatuhan terhadap SOP dan etika kerja, pencapaian target kinerja, evaluasi rutin, serta penanaman nilai amanah dan sopan santun sebagai satu kesatuan sistem yang saling menguatkan. Kedisiplinan waktu diterapkan melalui kepatuhan jam kerja delapan jam per hari, penggunaan seragam, dan kesiapan pelayanan sebagaimana ditegaskan informan, *“profesionalisme-nya itu diuji saat kita berhadapan dengan jemaah... datang tepat waktu dan berseragam sesuai hari yang telah ditentukan”* (IN2, 25/10/2025), serta *“mekanismenya mengenai SOP, seperti datang tepat waktu”* (IN4, 4/11/2025). Profesionalisme juga ditunjukkan melalui kepatuhan SOP dan etika, dengan prinsip amanah sebagai fondasi utama, sebagaimana ditegaskan *“SOP... yang paling utama adalah harus amanah”* (IN3, 25/10/2025) dan *“masuk tepat, seragam wajib, sikap sopan, etika dijaga”* (IN5, 4/11/2025). Target kinerja mingguan dan bulanan menjadi tolok ukur efektivitas kerja, sebagaimana dinyatakan bahwa *“karyawan mencapai target bulanan dari calon jemaah”* (IN1, 25/10/2025), dan *“yang pertama tepat waktu, target terpenuhi, dan nilai-nilai budaya seperti sopan santun”* (IN6, 4/11/2025). Seluruh mekanisme tersebut diperkuat evaluasi rutin melalui briefing dan rapat berkala, *“briefing di awal-awal, kemudian rapat mingguan dan bulanan”* (IN3, 25/10/2025). Hasil wawancara menunjukkan bahwa mekanisme profesionalisme dipahami dan dijalankan secara konsisten oleh karyawan, sementara hasil observasi memperlihatkan bahwa kehadiran tepat waktu, kepatuhan SOP, pencapaian target, etika pelayanan, dan evaluasi rutin berjalan stabil sehingga pelayanan kepada jemaah berlangsung tertib, efisien, dan mencerminkan profesionalisme lembaga.

## **Kedua, Alasan Pemilihan Mekanisme Profesionalisme Kerja Karyawan**

Mekanisme profesionalisme dipilih untuk memastikan bahwa perilaku kerja karyawan tidak berjalan secara individualistik, melainkan mengikuti arah dan kepentingan organisasi. Menurut Yuniarsih dan Suwatno, aturan kerja, target, serta nilai-nilai organisasi berfungsi sebagai pedoman yang mengarahkan karyawan agar bekerja secara teratur, konsisten, dan produktif. Selain itu, mekanisme ini diperlukan untuk menjaga stabilitas kerja, memastikan pencapaian tujuan, serta meneguhkan nilai amanah dan etika sebagai landasan moral dalam bekerja.

Profesionalisme tidak hanya berorientasi pada hasil, tetapi juga pada cara kerja yang bertanggung jawab dan dapat dipertanggungjawabkan (Yuniarsih & Suwatno, 2016).

Pemilihan mekanisme profesionalisme kerja didasarkan pada pertimbangan pencapaian target, keteraturan dan konsistensi kerja, peneguhan nilai amanah, keberadaan pedoman wajib, serta dampaknya terhadap produktivitas dan reputasi lembaga. Pencapaian target dipandang sebagai indikator utama keberhasilan kerja karena *“itu yang mendongkrak sebuah lembaga mencapai target”* (IN1, 25/10/2025), sementara keteraturan dan konsistensi diperlukan agar *“kualitas layanan tetap terjaga dan tujuan kerja tercapai secara efektif”* (IN2, 25/10/2025). Nilai amanah dipilih sebagai dasar utama karena *“amanah itu adalah harga mati bagi kami”* (IN3, 25/10/2025), yang menjadikan kepatuhan SOP bukan hanya administratif melainkan moral. Mekanisme ini juga berfungsi sebagai pedoman wajib agar karyawan *“mempunyai panduan, aturan atau pedoman untuk bekerja”* (IN4, 4/11/2025). Selain itu, disiplin terhadap mekanisme diyakini meningkatkan produktivitas, citra individu, dan reputasi lembaga, sebagaimana disampaikan bahwa kepatuhan SOP *“buat meningkatkan citra diri sendiri”* (IN5, 4/11/2025) dan citra lembaga di mata masyarakat, serta mencegah penilaian negatif akibat ketidaktepatan layanan *“Karena kita kan emang di bidang tour and travel haji dan umrah. Ya pokoknya intinya kita karena ketemunya sama orang yang udah sepuh, kita ketemunya sama orang tua. Jadi kita pastinya menerapkan nilai-nilai budaya pastinya. Apalagi siapa tabu kalau datangnya tidak tepat waktu, biasanya takutnya jemaah udah datang duluan, itu kan gak profesional. Terus juga ada yang satu tadi ya. Mencapai target. Kalau kita gak mencapai target takutnya kan kita juga disangka oleh atasan ngapain gitu ya kan, karyawan ini tetap di sini gitu. Ya balik lagi ke SOP yang tadi kita baca itu sebelum masuk jadi karyawan. Itu kita juga gak lupa gak sih harusnya. Karena emang di situ kan SOP itu kayak yaudah itu standarnya kita. Kalo di luar udah di luar, itu kayak udah gak fair, kayak udah merobos lah dari SOP, udah ngikutin. Jadi kalo misalkan sudah dirasa emang udah mengikuti SOP yaudah. Itu aja udah bagus gak sih udah profesional.”* (IN6, 4/11/2025). Hasil wawancara menegaskan mekanisme dipilih karena mampu menjaga arah kerja, integritas, dan akuntabilitas, sementara hasil observasi menunjukkan bahwa keteraturan kerja, pembagian tugas, dan pencapaian target tercapai secara konsisten, mendukung reputasi profesional lembaga.

### **Ketiga, Pihak Penanggung Jawab Pengawasan serta Penilaian Profesionalisme Kerja Karyawan**

Pengawasan profesionalisme kerja secara umum dipahami sebagai upaya sistematis untuk memastikan bahwa karyawan menjalankan tugas sesuai dengan

aturan, tanggung jawab, dan standar perilaku yang telah ditetapkan organisasi. Menurut Handoko, pengawasan merupakan proses membandingkan pelaksanaan kerja dengan standar yang direncanakan serta melakukan tindakan perbaikan apabila terjadi penyimpangan. Pengawasan yang dilakukan secara berjenjang oleh pimpinan, atasan langsung, dan koordinator kerja memungkinkan kontrol berjalan lebih efektif karena tanggung jawab penilaian tersebar secara proporsional. Dukungan dari pengawasan kolektif, termasuk rekan kerja, penerima layanan, dan sarana pendukung organisasi, memperkuat akuntabilitas serta menjaga profesionalisme karyawan tetap terpelihara dalam aktivitas kerja sehari-hari (Handoko, 2016).

Pengawasan dan penilaian profesionalisme kerja karyawan dilakukan secara berjenjang dan terstruktur dengan melibatkan direktur utama, kepala cabang, supervisor, *team leader*, serta didukung oleh jemaah, rekan kerja, dan teknologi. Struktur ini ditegaskan dengan pernyataan *“ada direktur utama, kepala cabang, supervisor, dan ada team leader”* (IN1, 25/10/2025), dengan alur pengawasan *“kepala cabang... ke supervisor, lalu marketing”* (IN3, 25/10/2025). Kepala cabang dan supervisor memegang peran sentral dalam evaluasi, sebagaimana dinyatakan *“yang bertanggung jawab itu... kepala cabang”* (IN2, 25/10/2025) dan *“kepala cabang dan supervisor”* (IN4, 4/11/2025). Pengawasan diperkuat oleh peran jemaah sebagai penerima layanan serta teknologi seperti CCTV, sebagaimana disampaikan *“disini juga ada CCTV”* (IN5, 4/11/2025) dan keterlibatan sesama karyawan dalam saling mengingatkan, serta penilaian rekan kerja sebagai pembanding objektif *“Yang bertanggung jawab dalam mengawasi dan menilai pelaksanaan profesionalisme kerja karyawan itu dari kepala cabang dan supervisor sih menurut saya. Tapi gak itu saja dari sesama karyawan juga pastinya kita juga menilai. Karena, kalau misalkan di mata orang kan biasanya beda. Siapa tau juga kalau dari kepala cabang ini. O dirasa ini dia udah bagus. Tapi kalau di mata orang lain kan takutnya beda juga kan. Berarti yang paling penting kepala cabang sama supervisor.”* (IN6, 4/11/2025). Hasil wawancara menunjukkan bahwa sistem pengawasan bersifat kolektif dan berlapis, sedangkan hasil observasi memperlihatkan pengawasan berjalan konsisten, terukur, dan efektif dalam menjaga kepatuhan SOP serta profesionalisme karyawan secara menyeluruh.

#### **Keempat, Fokus Divisi Penetapan Mekanisme Profesionalisme Kerja Karyawan**

Unit kerja yang berinteraksi langsung dengan pelanggan dan mengelola data penting memerlukan tingkat profesionalisme yang lebih tinggi karena berpengaruh langsung terhadap kepercayaan dan reputasi organisasi. Menurut Lupiyoadi,

kualitas layanan sangat ditentukan oleh perilaku karyawan lini depan (*frontliner*), karena interaksi langsung menjadi sumber utama penilaian pelanggan. Divisi marketing berperan dalam membangun kepercayaan melalui komunikasi yang jujur dan tepat, sementara divisi administrasi bertanggung jawab atas ketelitian dan keamanan data layanan. Oleh karena itu, penekanan mekanisme profesionalisme pada kedua divisi tersebut merupakan strategi menjaga mutu layanan dan mengurangi risiko kesalahan operasional (Lupiyoadi & Hamdani, 2013).

Penetapan fokus mekanisme profesionalisme kerja terutama diarahkan pada divisi marketing dan administrasi karena intensitas interaksi langsung dengan jemaah dan tingginya tingkat risiko layanan. Divisi marketing dipandang sebagai “ujung tombak” karena *“paling sering dilibat pekerjaannya setiap harinya”* (IN1, 25/10/2025) dan *“sebagai ujung tombak dari lembaga”* (IN2, 25/10/2025), sehingga profesionalisme, amanah, dan ketepatan informasi menjadi tuntutan utama, terutama saat *“langsung berhadapan dengan jemaah”* (IN3, 25/10/2025) dan kegiatan home visit *“Divisi marketing, itu seperti nemuin jemaah di kantor, saat ada home visit, home visit itu istilahnya menjemput bola, atau istilahnya kita mendatangi jemaah kerumahnya.”* (IN4, 4/11/2025), dan juga *“Di divisi marketing, karena kalo kita ga ada marketing ya ga jalan, kita ga dapet jemaah... Kalau yang sudah senior mungkin sudah berpengalaman, tinggal nge-follow up lagi yang lama-lama gitu.”* (IN6, 4/11/2025). Divisi administrasi memiliki fokus pada ketelitian pengelolaan data sensitif, karena *“kita harus benar-bener meneliti data-data tersebut”* (IN5, 4/11/2025) untuk mencegah kesalahan fatal. Hasil wawancara menunjukkan bahwa kedua divisi ini menjadi prioritas pengawasan profesionalisme karena dampaknya langsung terhadap kepercayaan dan kepuasan jemaah, sedangkan hasil observasi memperlihatkan bahwa interaksi tatap muka, komunikasi layanan, dan pengelolaan dokumen dilakukan secara hati-hati, sopan, dan sesuai SOP, sehingga sangat menentukan citra dan reputasi lembaga.

### **Kelima, Proses Tindak Lanjut Pelanggaran Mekanisme Profesionalisme Kerja Karyawan**

Pelanggaran profesionalisme perlu ditangani melalui mekanisme sanksi yang adil, bertahap, dan bersifat pembinaan. Menurut Mangkunegara, sanksi kerja berfungsi sebagai alat pengendali perilaku agar karyawan menaati aturan dan memperbaiki kesalahan, bukan sekadar sebagai hukuman. Penerapan teguran, surat peringatan, sanksi finansial, hingga pemutusan hubungan kerja merupakan bentuk disiplin progresif yang menjaga keseimbangan antara keadilan dan ketegasan. Oleh karena itu, penerapan sanksi yang konsisten dan transparan memperkuat wibawa organisasi, mencegah pelanggaran berulang, serta menjaga

integritas dan stabilitas operasional Lembaga (Mangkunegara, 2010).

Tindak lanjut pelanggaran mekanisme profesionalisme kerja dilakukan melalui sanksi bertingkat, sanksi finansial, hingga PHK sebagai langkah terakhir. Sanksi bertingkat diterapkan melalui teguran dan surat peringatan, sebagaimana dinyatakan *“ada punishment, seperti SP atau teguran”* (IN1, 25/10/2025), dengan pendekatan pembinaan yang bertahap *“kita tegur dengan santun... sampai tiga kali... baru di PHK”* (IN3, 25/10/2025), dan *“peringatan... teguran... bisa dikeluarkan”* (IN4, 4/11/2025). Sanksi finansial diterapkan untuk pelanggaran tertentu, seperti *“potong gaji”* (IN2, 25/10/2025) dan denda pelanggaran ringan, misalnya tidak berseragam *“Yang pertama itu kita ada denda sanksi sih. Misalnya ga pake seragam, ga sesuai SOP, kita tuh sanksinya 10 ribu. Dan nanti sanksinya pun itu uang sanksinya nanti bakal kita buat keperluan kantor. Tindak lanjutnya juga kita bakal evaluasi itu setiap rapat kita bakal mengevaluasi. Kita tegur kalau sudah kesalahannya ga terlalu fatal bakal kita SP1 sampe di SP3. Kalau di SP3 udah fatal banget ya dimana bakal dikeluarkan dari kantor.”* (IN5, 4/11/2025). PHK diberlakukan untuk pelanggaran berat atau berulang setelah SP3, terutama jika tidak ada itikad baik, sebagaimana disampaikan bahwa tindakan di luar batas *“biasanya bisa dikeluarkan”* (IN6, 4/11/2025). Hasil wawancara menegaskan bahwa seluruh sanksi diterapkan secara proporsional dan berjenjang, sedangkan hasil observasi menunjukkan bahwa mekanisme tersebut berjalan konsisten, adil, dan transparan, berfungsi sebagai alat pembinaan sekaligus penjaga integritas, profesionalisme, dan stabilitas operasional lembaga.

Untuk mendukung penelitian ini, berikut disajikan hasil dokumentasi yang terkait dengan mekanisme profesionalisme kerja karyawan di PT. An Namiroh Travelindo Cabang Kutisari Surabaya.



Sumber: Observasi penulis

## Gambar 2. Pengawasan melalui CCTV

Hasil dokumentasi dari gambar tersebut menunjukkan sistem pengawasan melalui CCTV di lingkungan kantor PT. An Namiroh Travelindo Cabang Kutisari Surabaya yang berfungsi sebagai petunjuk kontrol untuk memastikan setiap aktivitas operasional berlangsung tertib dan sesuai standar lembaga, sehingga mencerminkan mekanisme profesionalisme kerja karyawan yang menekankan kedisiplinan serta pemantauan berkelanjutan demi menjaga mutu layanan.

### **Implementasi Profesionalisme Kerja Karyawan**

Implementasi profesionalisme kerja karyawan tercermin melalui penerapan nilai, sikap, dan prosedur kerja yang konsisten untuk menjaga kualitas layanan serta citra lembaga secara menyeluruh. Terdapat beberapa implementasi profesionalisme kerja karyawan di PT. An Namiroh Travelindo Kutisari Surabaya, diantaranya:

#### **Pertama, Bentuk Nyata Implementasi Profesionalisme Kerja Karyawan**

Implementasi profesionalisme yang tampak melalui pembagian tugas jelas antar divisi, kepatuhan pada job description, ketelitian dokumentasi, pengawasan operasional, penanganan keluhan pelanggan, dan pemanfaatan media sosial mencerminkan bahwa profesionalisme adalah konstruksi organisasi yang berlandaskan kompetensi, peran fungsional, dan mekanisme kontrol internal. Menurut Firdayetti dan Syakila, profesionalisme merupakan kombinasi sikap, keterampilan, dan kepatuhan terhadap standar layanan yang bila dioperasionalkan secara konsisten akan meningkatkan kepercayaan publik dan kualitas pelayanan (Firdayetti & Rahma, 2025). Dengan kata lain, tindakan lintas divisi yang terstruktur pada PT. An Namiroh Travelindo Cabang Kutisari Surabaya selaras dengan prinsip bahwa profesionalisme muncul dari integrasi kompetensi individu dan dukungan sistem organisasi.

Implementasi profesionalisme kerja karyawan di PT. An Namiroh Travelindo Kutisari Surabaya tercermin melalui pelaksanaan tugas lintas divisi yang berjalan sesuai fungsi dan tanggung jawab masing-masing. Divisi marketing menjadi ujung tombak keberlangsungan lembaga dengan peran membangun kepercayaan dan menjangkau calon jemaah, sebagaimana disampaikan, *“Yang paling utama itu marketing dulu karena mereka itu tiangnya dari sebuah PT. An Namiroh Travelindo Kutisari Surabaya”* (IN1, 25/10/2025) dan ditegaskan melalui kepatuhan *jobdesk*, *“Jadi kami bekerja sesuai dengan jobdesk masing-masing”* (IN3, 25/10/2025). Divisi administrasi menunjukkan profesionalisme melalui ketelitian pengelolaan dokumen, *“jadi harus teliti dan tidak teledor”* (IN2, 25/10/2025), sedangkan divisi

operasional menonjol dalam koordinasi dan pengawasan layanan, *“saya bertanggung jawab mengawasi kegiatan operasional”* (IN1, 25/10/2025) serta *“bertanggung jawab atas jadwal keberangkatan”* (IN2, 25/10/2025). Divisi customer complain menjaga kepuasan jemaah dengan penanganan aduan, *“menerima, mencatat, dan menindaklanjuti setiap keluhan jemaah”* (IN4, 4/11/2025), sementara divisi media sosial memperkuat citra lembaga melalui promosi digital berkelanjutan, *“Setiap hari saya upload story... dan live TikTok”* (IN5, 4/11/2025) serta *“yang paling ditonjolkan... itu digital marketing”* (IN6, 4/11/2025). Hasil wawancara tambahan menunjukkan bahwa profesionalisme dipahami sebagai kerja konsisten sesuai peran divisi demi keberlanjutan lembaga, sedangkan hasil observasi menunjukkan bahwa seluruh divisi bekerja terstruktur dan saling mendukung sesuai standar layanan yang berlaku.

### **Kedua, Faktor Pendorong Mempertahankan Sikap Profesionalisme Kerja Karyawan di Situasi Menekan**

Sikap profesionalisme yang dipertahankan oleh target kerja, nilai personal, kepatuhan SOP, pengendalian emosi, pemisahan urusan pribadi dan pekerjaan, serta kesadaran menjaga citra organisasi, dapat dijelaskan melalui kajian yang menempatkan kecerdasan emosional, norma organisasi, dan komitmen individu sebagai determinan utama. Menurut Zulhidayat, profesionalisme muncul bila individu mampu mengelola emosi, terinternalisasi nilai kerja yang sesuai, dan beroperasi dalam kerangka norma organisasi yang jelas, sehingga motivasi intrinsik dan struktur aturan organisasi bekerja sinergis untuk menjaga konsistensi perilaku profesional (Zulhidayat et al., 2024). Pernyataan ini mendukung temuan bahwa pengendalian emosi dan internalisasi nilai menjadi pilar dalam mempertahankan sikap profesional dalam berbagai situasi kerja.

Sikap profesionalisme karyawan didorong oleh kombinasi motivasi internal dan faktor organisasi, mulai dari target kerja, nilai personal, hingga kepatuhan terhadap aturan. Target kerja memberikan arah yang jelas sebagaimana diungkapkan, *“Karena adanya target, kita bagaimana caranya bisa mempertahankan apa yang diinginkan oleh pimpinan”* (IN1, 25/10/2025). Profesionalisme juga dipahami sebagai nilai dan idealisme pribadi, *“Kalau saya yang memiliki idealisme, pasti menuntut keprofesionalisme”* (IN2, 25/10/2025), serta diperkuat oleh kepatuhan terhadap SOP, *“Perilaku kita juga harus menunjukkan perilaku orang yang berada di kantor”* (IN3, 25/10/2025). Selain itu, kemampuan mengendalikan emosi menjadi kunci profesionalisme, *“Dengan tetap profesional, karyawan dapat berpikir jernih”* (IN4, 4/11/2025), termasuk pemisahan urusan pribadi dan pekerjaan, *“Masalah rumah*

*ditinggalkan di rumah*” (IN5, 4/11/2025), serta kesadaran menjaga citra lembaga, *“Nilai-nilai budaya itu harus diterapkan”* (IN6, 4/11/2025). Hasil wawancara tambahan menunjukkan bahwa profesionalisme dipertahankan karena menjadi dasar penilaian pimpinan dan jemaah, sedangkan hasil observasi menunjukkan karyawan bekerja dengan fokus, stabil secara emosional, dan patuh terhadap SOP dalam berbagai situasi kerja.

### **Ketiga, Peran Aktif yang Mendorong Implementasi Profesionalisme Kerja Karyawan**

Perpaduan peran pimpinan sebagai pengarah, kesadaran diri karyawan, kontrol sosial dari pengguna layanan, dan kerja sama tim mencerminkan model kepemimpinan relasional dan mekanisme penguatan sosial yang mendorong perilaku profesional. Menurut Sukri Firdaus, pimpinan tidak hanya berfungsi memberi arahan tetapi juga melakukan fasilitasi, pemberian informasi, dan motivasi yang memperkuat inisiatif individu, sehingga profesionalisme lebih mungkin terwujud bila dorongan struktural (pimpinan dan sistem) dipadukan dengan kapasitas reflektif individu (kesadaran diri) dan kontrol sosial eksternal yang terus-menerus (Firdaus, 2022). Hal ini menegaskan pentingnya sinergi antara arahan formal dan inisiatif personal dalam memastikan kelangsungan perilaku profesional.

Implementasi profesionalisme kerja karyawan didorong oleh peran aktif pimpinan, divisi marketing, kesadaran diri, pengawasan jemaah, dan kerja sama tim. Pimpinan berperan sebagai pengarah dan pengawas utama, *“ada hubungan motivasi dari direktur utama”* (IN1, 25/10/2025), *“kita dilihat oleh kepala cabang dan jemaah”* (IN2, 25/10/2025), serta *“yang paling mendukung ini ya kerja bareng”* (IN3, 25/10/2025). Kesadaran pribadi juga menjadi faktor utama, *“Yang utama pastinya diri kita sendiri”* (IN4, 4/11/2025), *“peran aktif itu adalah diri sendiri”* (IN5, 4/11/2025), dan motivasi ekonomi, *“buat cari uang”* (IN6, 4/11/2025). Selain itu, interaksi langsung dengan jemaah menciptakan kontrol sosial yang mendorong karyawan menjaga sikap dan pelayanan. Hasil wawancara tambahan menunjukkan bahwa profesionalisme terwujud ketika dorongan pimpinan dan kesadaran diri saling memperkuat, sedangkan hasil observasi memperlihatkan koordinasi tim yang solid serta perilaku kerja yang konsisten tanpa pengawasan ketat.

### **Keempat, Jadwal dan Bentuk Pembinaan Profesionalisme Kerja Karyawan**

Pembinaan yang bersifat terstruktur (rapat bulanan atau 2 mingguan, evaluasi lintas kantor) dan nonformal (*gathering, sharing session*, komunikasi harian, kegiatan spiritual) mencerminkan pendekatan pengembangan sumber daya

manusia yang holistik termasuk kombinasi pembelajaran organisasi formal dan pembangunan iklim kerja emosional. Laporan akuntabilitas dan pedoman pembinaan Kementerian Kesehatan menunjukkan bahwa intervensi pembinaan yang rutin dan berkelanjutan memperkuat kapabilitas teknis sekaligus kohesi sosial. Selain itu, program pembinaan yang berulang serta mekanisme tindak-lanjut akan meningkatkan internalisasi standar profesional dan memastikan transfer praktik baik antar anggota organisasi. Kebijakan pembinaan yang variatif dan berkesinambungan efektif dalam memperkuat profesionalisme kerja (RI, 2024).

Pembinaan profesionalisme karyawan di PT. An Namiroh Travelindo Kutisari Surabaya dilaksanakan secara terstruktur dan berkelanjutan melalui rapat, *gathering*, *sharing session*, serta komunikasi fleksibel. Rapat bulanan dan dua mingguan menjadi sarana evaluasi dan musyawarah, “*Setiap bulan, berbentuk rapat atau meeting*” (IN1, 25/10/2025), “*2 minggu sekali... ada rapat*” (IN4, 4/11/2025), dan evaluasi lintas kantor, “*ada rapat bulanan untuk mengevaluasi*” (IN5, 4/11/2025). Selain itu, *gathering* dan *sharing session* digunakan untuk memperkuat relasi kerja, “*Setiap 2 minggu sekali pasti ada gathering*” (IN2, 25/10/2025) dan “*kita biasanya mengadakan sharing session*” (IN3, 25/10/2025). Pembinaan fleksibel juga dilakukan melalui komunikasi harian dan kegiatan spiritual, “*Kapan pun kita bisa meeting*” (IN6, 4/11/2025). Hasil wawancara tambahan menunjukkan bahwa pembinaan tidak hanya bersifat formal, tetapi juga menekankan kedekatan emosional, sedangkan hasil observasi menunjukkan pembinaan berjalan aktif dan partisipatif dengan tindak lanjut yang jelas.

### **Kelima, Peran Pimpinan dalam Mendukung Keberhasilan Implementasi Profesionalisme Kerja Karyawan**

Pemberian *reward* (bonus, fasilitas, apresiasi non-moneter) serta dukungan fasilitas dan solusi atas kendala kerja menunjukkan prinsip manajemen imbalan dan kepemimpinan yang berfokus pada motivasi dan kesejahteraan. Menurut Novita Rahayu Mone, pengaturan *reward* yang adil dan kelola dukungan organisasi berperan penting dalam memelihara motivasi kerja dan profesionalisme. Pemberian insentif dan pengakuan tidak hanya meningkatkan kepuasan namun juga memperkuat perilaku yang diinginkan jika terintegrasi dengan kejelasan peran, SOP, dan kesempatan pengembangan, sehingga peran pimpinan bersifat strategis untuk menciptakan lingkungan yang kondusif bagi sikap profesional (Mone, 2025).

Pimpinan berperan penting dalam keberhasilan implementasi profesionalisme kerja melalui pemberian *reward*, dukungan fasilitas, serta

kepemimpinan yang solutif. Apresiasi diberikan dalam bentuk penghargaan dan bonus, “*Reward itu sebagaimana bentuk terima kasih*” (IN1, 25/10/2025), “*diberi bonus untuk bensin dan makan*” (IN2, 25/10/2025), “*diajak travelling*” (IN4, 4/11/2025), hingga *reward* berbasis kebutuhan, “*diberikan motor*” (IN6, 4/11/2025). Dukungan fasilitas membuat karyawan merasa nyaman dan fokus, “*kita lebih profesional karena merasa didukung*” (IN5, 4/11/2025). Selain itu, pimpinan memberikan arahan dan solusi atas kendala kerja, “*pasti nanti dibantu oleh pimpinan*” (IN3, 25/10/2025). Hasil wawancara tambahan menunjukkan bahwa perhatian pimpinan meningkatkan loyalitas dan tanggung jawab kerja karyawan, sedangkan hasil observasi menunjukkan pimpinan aktif mendampingi, memberi solusi, dan menciptakan iklim kerja yang suportif dan profesional.

Untuk memperkaya pemahaman mengenai implementasi profesionalisme kerja karyawan, maka perhatikan detail-detail pada hasil dokumentasi berikut ini.



Sumber: Observasi penulis

Gambar 3. Laporan Pembinaan Berkala (*Sharing session*) dan Peran Dukungan Pimpinan dengan Pemberian *Reward* berupa *Gathering*

Hasil dokumentasi dari gambar tersebut menampilkan kegiatan pembinaan berkala melalui forum *sharing session* serta pemberian *reward* berupa *gathering* yang menunjukkan bagaimana PT. An Namiroh Travelindo Cabang Kutisari Surabaya mengimplementasikan profesionalisme kerja karyawan melalui upaya penguatan kapasitas, peningkatan kekompakan tim, pembinaan berkelanjutan, dan apresiasi pada kinerja, sehingga tercipta lingkungan kerja yang produktif, disiplin, dan sesuai dengan standar lembaga.

## PENUTUP

Konsep profesionalisme kerja karyawan di PT. An Namiroh Travelindo Cabang Kutisari Surabaya menekankan nilai tanggung jawab, kedisiplinan, konsistensi, integritas, kejujuran, dan etika sebagai landasan utama dalam melaksanakan tugas sesuai peran dan aturan organisasi. Profesionalisme dipahami sebagai kombinasi sikap moral, kemampuan teknis, serta kesadaran individu dalam menunaikan amanah pekerjaan secara konsisten dan beretika. Pembentukan pemahaman profesionalisme melibatkan peran pimpinan sebagai teladan, divisi marketing sebagai penggerak layanan eksternal, serta kesadaran diri karyawan sebagai faktor internal yang menentukan keberlanjutan sikap profesional. Pengenalan nilai profesionalisme dilakukan sejak tahap awal bergabung melalui orientasi, pemahaman SOP, pengenalan *jobdesk*, serta penguatan dan evaluasi berkelanjutan untuk menyesuaikan perilaku kerja dengan budaya organisasi. Strategi penanaman profesionalisme diterapkan melalui insentif positif, komunikasi terbuka, kerja sama tim, kepatuhan terhadap SOP, dan evaluasi kinerja yang berorientasi pada etika, sehingga membentuk budaya kerja yang profesional dan harmonis di seluruh aktivitas organisasi.

Mekanisme profesionalisme kerja karyawan di PT. An Namiroh Travelindo Cabang Kutisari Surabaya diterapkan melalui serangkaian aturan, prosedur, dan nilai kerja yang jelas, meliputi kedisiplinan waktu, kepatuhan terhadap SOP, pencapaian target kinerja, evaluasi rutin, serta penanaman nilai amanah dan sopan santun. Mekanisme ini dipilih untuk memastikan keteraturan, konsistensi, dan produktivitas kerja karyawan, sekaligus menjaga integritas, etika, dan reputasi lembaga di mata jemaah. Pengawasan profesionalisme dilakukan secara berjenjang dan kolektif, melibatkan direktur, kepala cabang, supervisor, *team leader*, rekan kerja, jemaah, serta dukungan teknologi seperti CCTV, sehingga akuntabilitas dan kepatuhan terhadap standar kerja dapat terjaga. Fokus penerapan mekanisme profesionalisme terutama diarahkan pada divisi marketing dan administrasi karena intensitas interaksi langsung dengan jemaah serta risiko operasional yang tinggi, sehingga kualitas layanan dan kepercayaan pelanggan tetap terjaga. Pelanggaran mekanisme ditindaklanjuti melalui sanksi bertahap, sanksi finansial, hingga pemutusan hubungan kerja, diterapkan secara konsisten dan transparan untuk menjaga integritas, disiplin, dan stabilitas operasional lembaga secara menyeluruh.

Implementasi profesionalisme kerja karyawan di PT. An Namiroh Travelindo Cabang Kutisari Surabaya tercermin melalui pembagian tugas yang jelas antar divisi, kepatuhan terhadap job description, serta ketelitian dalam dokumentasi dan pengawasan operasional. Sikap profesionalisme karyawan

dipertahankan melalui target kerja yang jelas, nilai personal, kepatuhan terhadap SOP, pengendalian emosi, pemisahan urusan pribadi dan pekerjaan, serta kesadaran menjaga citra organisasi. Peran aktif pimpinan, kesadaran diri karyawan, kerja sama tim, dan interaksi dengan jemaah menjadi faktor kunci dalam mendorong perilaku profesional secara konsisten. Pembinaan profesionalisme dilakukan secara terstruktur melalui rapat, evaluasi lintas kantor, serta nonformal melalui *gathering*, *sharing session*, komunikasi harian, dan kegiatan spiritual untuk memperkuat kohesi sosial dan internalisasi standar kerja. Dukungan pimpinan melalui pemberian *reward*, fasilitas, dan solusi atas kendala kerja menciptakan lingkungan yang kondusif bagi profesionalisme, sehingga seluruh divisi mampu bekerja terkoordinasi, konsisten, dan berorientasi pada kualitas layanan serta citra lembaga.

## DAFTAR PUSTAKA

- An Namiroh Group, *Company Profile An Namiroh Travelindo*, 2024
- Asgaruddin, A. (2023). Work Professionalism Through Work Discipline on Employee Performance (a Literature Study Human Resource Management). *Dinasti International Journal of Management Science*, 4(6), 1104–1114. <https://doi.org/10.31933/dijms.v4i6.1943>
- Bachri, Bachtiar S, Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif, *Teknologi Pendidikan*, 10 (2010), pp. 46–62
- Badrianto, Y., & Gusramlan, R. (2023). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Profesionalisme Kerja, dan Komitmen Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Agility: Lentera Manajemen Sumber Daya Manusia*, 1(01), 32–40. <https://doi.org/10.59422/lmsdm.v1i01.60>
- Chairunnisah, R., KM, S., & Mataram, P. M. F. H. (2021). *Teori Sumber Daya Manusia*.
- Creswell, John W., and J. David Creswell, *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*, 2023
- Dr. A. A. Anwar Prabu Mangkunegara, M.Si., ‘*Manajemen Sumber Daya Manusia*’, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2013
- Dr. A. A. Anwar Prabu Mangkunegara, M.Si., *Evaluasi Kinerja SDM*, 2010
- Dr. Nursapia Harahap, M., *Penelitian Kualitatif*, 2020
- Firdaus, Sukri, ‘Peran Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Laz (Lembaga Amil Zakat) Swadaya Ummah Pekanbaru’, no. 5148 (2022) [http://repository.uin-suska.ac.id/61562/%0Ahttp://repository.uin-suska.ac.id/61562/1/SKRIPSI\\_GABUNGAN.pdf](http://repository.uin-suska.ac.id/61562/%0Ahttp://repository.uin-suska.ac.id/61562/1/SKRIPSI_GABUNGAN.pdf)

- Firdayetti, Firdayetti, and Syakila Kania Rahma, 'Kinerja Dan Profesionalisme Pegawai Sebagai Kunci Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia', *Bukhori: Kajian Ekonomi Dan Keuangan Islam*, 4.2 (2025), pp. 109–20
- Handoko, T. Hani, 'Pengantar Manajemen', 1.1 (2016), p. 30  
[https://www.academia.edu/12124668/BUKU\\_KARYA\\_T.HANI\\_HAN\\_DOKO](https://www.academia.edu/12124668/BUKU_KARYA_T.HANI_HAN_DOKO)
- Hanim, Lathifah, and others, *Metode Penelitian Pendidikan (Teori Dan Aplikasi Penelitian Di Bidang Pendidikan)*, 2023
- Hasibuan, A. (2023). *Buku Etika Profesi - Profesionalisme Kerja*. December.
- Hasibuan, M. S. P., 'Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi)', Jakarta: Bumi Aksara, 2021
- Kholis, N., Rohma, H., & Maesaroh, I. (2024). Work Stress, Work Environment, And Teacher Performance In Islamic High Schools. *International Journal of Scientific Research and Management (IJSRM)*, 12(04), 6012–6123.  
<https://doi.org/10.18535/ijssrm/v12i04.em06>
- Lupiyoadi, R., and A. Hamdani, 'Manajemen Pemasaran Jasa', Jakarta: Salemba Empat, 3.1 (2013)
- Mathis, R. L., and J. H. Jackson, Human Resource Management (15th Ed.), 2020
- Miles, M. B and Huberman, A. M., *Qualitative Data Analysis: A Sourcebook of New Methods, 2nd Ed*, California: Sage, Penerbit Erlangga, Jakarta, 1994
- Mita, Rosaliza, Wawancara Sebuah Interaksi Komunikasi Dalam Penelitian Kualitatif, *Jurnal Ilmu Budaya*, 2015, pp. 71–79
- Mittra Candana, D., Ali, H., & Zefriyenni, Z. (2023). Determinasi Kinerja Karyawan dan Produktivitas Kerja: Analisis Profesionalisme dan Pelatihan (Literature Review Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 4(2), 665–674.  
<https://doi.org/10.38035/jmpis.v4i2.1638>
- Mone, Novita Rahayu, 'Pengaruh Kualitas SDM, Profesionalisme Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. Kraft Heinz ABC', *Jurnal Riset Manajemen Dan Ekonomi*, 3.3 (2025), pp. 14–27, doi:  
<https://doi.org/10.54066/jrime.v3i3.3556>
- Prof. Dr. H. Edy Sutrisno, M. Si., *Manajemen Sumber Daya Manusia*, 2020
- Ramadhan, G. (2018). Analisis Hubungan Profesionalisme Kerja Pegawai terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(15), 1–9.
- RI, Biro Komunikasi dan Pelayanan Publik Kementerian Kesehatan, 'Laporan

- Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah', 2024, pp. 167–86
- Rusby, Z. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 4, 763–773.
- Siagian, P. S. (2010). Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja. <https://www.scribd.com/document/693822803/Kiat-Meningkatkan-Produktivitas-Kerja>
- Siagian, S. P., 'Manajemen Sumber Daya Manusia', Jakarta: Bumi Aksara, 2020
- Sinambela, Sarton, Parel Naibaho, and Erwin Simanjuntak, 'Pengaruh Disiplin Kerja , Pelatihan Kerja Dan Corresponding Author ', *JMSAB(Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis)*, 4.1 (2021), pp. 217–40
- Siva, Badaruddin, & Harlindah. (2022). Pengaruh kompetensi dan budaya organisasi melalui profesionalisme kerja terhadap kinerja pegawai sekertariat daerah Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia*, 3(4), 649–660. <https://e-jurnal.nobel.ac.id/index.php/JMMNI/article/view/2658>
- Sugiyono, P. D. (2019). Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D. In *Educacao e Sociedade* (Vol. 1, Issue 1).
- Sukandarrumidi. (2012). Metodologi Penelitian: Petunjuk Praktis Untuk Peneliti Pemula.
- Syafaat, W. M. R. (2021). Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kehandalan Dalam Kualitas Pelayanan Publik Di Kpp Pratama Baubau. [http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/17543/2/E21116313\\_skripsi\\_bab\\_1-2.pdf](http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/17543/2/E21116313_skripsi_bab_1-2.pdf)
- Tanauma, J. F., Tewal, B., & Sendow, G. (2022). Profesionalisme Kerja Pegawai dalam Pelayanan Publik dan Pelaksanaan Administrasi di Kantor Kelurahan Tanjung Batu. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(2), 820. <https://doi.org/10.35794/emba.v10i2.40789>
- Taopik, A. R., & Ayunani, F. Z. (2023). Pengaruh Profesionalisme Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Jawa Elang Tangguh Jakarta. *Equilibrium Point : Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 6(2), 65–78. <https://doi.org/10.46975/ebp.v6i2.492>
- Vidianto, A. O. (2023). Analisis Profesionalisme Kerja Pegawai Pada Kantor Dinas Perkebunan Kabupaten Kuantan Singingi. *Analisis Profesionalisme Kerja Pegawai Pada Kantor Dinas Perkebunan Kabupaten Kuantan Singingi Afin*, 121.
- Wibowo, 'Manajemen Kinerja', Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2018
- Yuniarsih, T'juju, and Suwatno, 'Manajemen Sumber Daya Manusia Teori Aplikasi, Dan Isu Penelitian', Bandung: PT. Alfabeta, 2016

Profesionalisme Kerja Karyawan sebagai Pilar Manajemen Dakwah dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Haji dan Umrah di PT. An Namiroh Travelindo Cabang Kutisari Surabaya

Zulhidayat, Sri Langgeng Ratnasari, and Alpino Susanto, 'Pengaruh Kecerdasan Emosional, Profesionalisme, Kerja Sama Tim, Kepuasan Kerja, Dan Work-Life Balance Terhadap Kinerja Pegawai Di Sekretariat Pemerintah Kota Tanjung Pinang', 2024.

