

**OPTIMALISASI FUNGSI PENGAWASAN
DALAM MEMAKSIMALKAN PELAYANAN JAMAAH UMROH
DI ADZIKRA TOUR AND TRAVEL CABANG PURWOKERTO
KABUPATEN BANYUMAS JAWA TENGAH**



SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna Memperoleh Gelar
Sarjana Sosial (S.Sos)**

IAIN PURWOKERTO

**Oleh:
Amalia Safitri
1617103003**

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PURWOKERTO**

2020

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PENGESAHAN	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Penegasan Istilah	8
C. Rumusan Masalah	11
D. Tujuan Penelitian	11
E. Manfaat Penelitian	11
F. Kajian Pustaka	12
G. Sistematika Penulisan	16
BAB II : PENGAWASAN ADZIKRA TOUR AND TRAVEL CABANG JAWA TENGAH	
A. Konsep Pengawasan dalam Manajemen	18
1. Pengertian Manajemen	18
2. Fungsi Pengawasan dalam Manejemen	20
3. Proses Pengawasan	25

4. Tujuan dan Manfaat Pengawasan	33
5. Karakteristik Pengawasan yang Efektif	35
6. Pengawasan dalam Manajemen Haji Umroh	37
B. Kualitas Pelayanan.....	45
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	45
2. Pengertian Ibadah Umroh	48

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian dan Pendekatanya	50
1. Waktu dan Tempat Penelitian	52
2. Subjek Penelitian	52
3. Objek Penelitian	52
B. Jenis dan Sumber Data	
1. Jenis Data	53
2. Sumber Data.....	53
C. Teknik Pengumpulan Data.....	54
1. Wawancara.....	54
2. Observasi.....	55
3. Dokumentasi	56
D. Teknik Analisis Data	57
1. Reduksi Data.....	58
2. Penyajian Data	58
3. Kesimpulan	59

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	60
1. Sejarah ADzikra	60
2. Struktur Kepengurusan ADzikra Cabang Purwokerto dan Job Deskripsi	65
B. Penyajian Data	67
1. Fungsi Pengawasan dalam Manajemen	68

2. Proses Pengawasan ADzikra Cabang Purwokerto.....	68
3. Tujuan Pengawasan.....	79
4. Pelayanan ADzikra Cabang Purwokerto kepada Jamaah Umroh	86
C. Analisis Proses Pengawasan ADzikra Cabang Purwokerto	92

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan	99
B. Saran	101

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Rukun Islam menjadi dasar bagi kehidupan setiap muslim. Rukun Islam terdiri dari lima perkara, dimana masing-masing perkara tersebut wajib di laksanakan oleh setiap muslim, yaitu *Syhadat, Sholat, Puasa, Zakat (Bagi yang berharta), Haji (Bagi yang kuasa)*. Lima perkara tersebut hendaknya dilaksanakan dengan sungguh-sungguh oleh setiap muslim, dari 5 perkara tersebut, haji merupakan salah satu ibadah khusus, dimana untuk dapat melaksanakan ibadah haji, seseorang tidak hanya butuh kemampuan secara fisik saja tapi juga kemampuan secara finansial. Dalam sebuah ayat di QS Al-Baqarah disebutkan bahwa *وَأَتَمُوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ*, yang artinya “*dan sempurnakanlah ibadah haji dan umroh karena Allah*”.

Haji adalah berkunjung ke Ka’bah di negara Makkah untuk beribadah dan menjalankan amalan-amalan tertentu dalam waktu tertentu.² ibadah haji hanya diwajibkan sekali seumur hidup dikerjakan oleh orang yang mampu baik fisik maupun finansial. Bulan khusus pelaksanaan haji hanya dilakukan pada bulan Syawal, Dzulq’idah dan Dzulhijjah.³ Selain itu ibadah haji adalah ibadah yang ditentukan oleh kuota dalam pelaksanaannya. Untuk mengatasi daftar tunggu haji yang lama, kini masyarakat menjadikan ibadah umroh sebagai suatu alternatif. Umrah dapat diartikan berziarah atau mengunjungi

²Imam Jazuli, *Buku Pintar Haji dan Umrah*, (Yogyakarta : AR-RUZZ Media, 2014), h.53.

³Imam Jazuli, *Buku ,...*,h. 56.

tempat tertentu. Secara syar'i melakukan rukun-rukun umroh yaitu mulai dari tawaf, sa'i antara safa dan marwah, kemudian bercukur atau tahalul di Baitullah.⁴

Pelaksanaan ibadah umroh dijalankan oleh biro perjalanan yang telah mendapat izin melaksanakan perjalanan umroh, atau yang biasa disebut PPIU (Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh). Kebijakan tentang Biro travel menjadi PPIU ada didalam Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 8 tahun 2018. Disebutkan dalam PMA Nomor 8 tahun 2018 bahwa "Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dilaksanakan oleh biro perjalanan wisata yang memiliki izin operasional sebagai PPIU."⁵ Salah satu kewajiban yang harus dilakukan oleh biro travel adalah memberikan pelayanan kepada jamaah, dan sesuai dengan perjanjian tertulis yang disepakati antara penyelenggara dan jamaah (Pasal 45 ayat 1 poin c),⁶ dalam pelaksanaannya sebuah biro travel pastinya memerlukan sebuah manajemen untuk bisa mengelola bironya agar berjalan dengan baik dan mencapai tujuan awal. Definisi dari manajemen menurut Henry Fayol adalah proses pencapaian tujuan organisasi dengan intrepretasi, kordinasi sumber-sumber yang ada melalui pelaksanaan dari mulai perencanaan, penggerakan, pengorganisasian, pengawasan dan penilaian.⁷ Dalam pengertian tersebut, Henri Fanyol menyebutkan beberapa fungsi dari pada manajemen, ada 5 fungsi manajemen yang mana harus

⁴Imam jazuli, *Buku* ,..., h.53.

⁵Dikutip dalam PMA Nomor 8 Tahun 2018 Bab 2 Pasal 5 Ayat 1, Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah .

⁶Dikutip dari Undang-Undang No 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

⁷Arsam, M.S.I, *Manajemen & Strategi Dakwah*, (Purwokerto: STAIN Press, 2016), h. 2.

dilakukan oleh seorang manajer untuk bisa mencapai tujuan organisasi. Begitupun dalam sebuah biro travel, seorang pimpinan biro harus bisa mengoptimalkan fungsi-fungsi tersebut dengan baik, agar tujuan dari biro tercapai.

Lima fungsi manajemen tersebut, masing-masing memiliki peran penting dalam pelaksanaan manajemen. Prof. Sondang P Siagian dalam bukunya *Fungsi-Fungsi Manajerial* menyebutkan bahwa, harus adanya keterkaitan antar fungsi manajemen untuk mencapai tujuan, selain itu disebutkan juga bahwa keberhasilan seorang manajer adalah dilihat dari bagaimana ia bisa menjalankan fungsi-fungsi manajemen dengan baik.⁸ Fungsi-fungsi tersebut disebut juga dengan fungsi utama, yaitu fungsi yang mutlak harus dilaksanakan oleh seorang manajer, satu dari fungsi tersebut adalah pengawasan. Pengawasan dapat dikatakan sebagai fungsi utama, mengingat bahwa dalam fungsi pengawasan terdapat proses pengamatan dari pelaksanaan kegiatan apakah sudah sesuai dengan rencana awal atau tidak, Menurut Stoner dan Wankel,

*“Pengawasan berarti para manajer berusaha untuk meyakinkan bahwa organisasi bergerak dalam arah atau jalur tujuan. Apabila salah satu bagian dalam organisasi menuju arah yang salah, para manajer berusaha untuk mencari sebabnya dan kemudian mengarahkan kembali ke jalur tujuan yang benar “.*⁹

Henry Fanyol menyebutkan bahwa sasaran dari pengawasan adalah menunjukkan adanya kesalahan dalam suatu kegiatan agar bisa diperbaiki dan

⁸Sondang P Siagian, *Fungsi-Fungsi Manajerial*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), h. 35.

⁹Sentot Harman Glendoh, *Fungsi Pengawasan Dalam Penyelenggaraan Manajemen Korporasi*, Vol. 2, No. 1, Maret 2000, h. 45.

tidak terulang kembali,¹⁰ pengawasan dapat dilakukan secara langsung dan tidak langsung. Sedangkan macam dari pengawasan ada 3, yaitu pengawasan pendahuluan (*Feedforward control*), *Concurrent Control*, dan Pengawasan Umpan Balik (*Feedback Control*).¹¹

Fungsi pengawasan dijalankan agar rencana bisa berjalan dengan baik dan lancar, dalam biro travel pengawasan dilakukan untuk bisa mengontrol pelaksanaan dari ibadah umroh. Dalam hal ini seorang pemimpin memiliki kewajiban mengawasi jalannya pelayanan jamaah sebagai suatu kewajiban utama biro yaitu memberikan pelayanan kepada jamaah. Pelayanan dalam KBBi yang dikutip oleh Daryanto dan Ismanto Setyobudi adalah usaha untuk membantu menyiapkan apa yang diperlukan orang lain.¹² Pelayanan dalam sebuah bisnis jasa seperti biro travel ini sangatlah penting, dimana dengan pelayanan yang maksimal maka akan muncul kepuasan dari jamaah. Kepuasan sendiri yang dikutip Bernes dalam Drs.Daryanto dan Drs.Ismanto Setyobudi adalah respon atau tanggapan atas pemenuhan kebutuhannya baik barang atau jasa.¹³

Melihat animo masyarakat terhadap ibadah umroh, hal ini mengakibatkan banyaknya biro-biro travel umroh bermunculan, dalam suatu portal berita online Menteri Agama menyebutkan ada lebih dari 900 PPIU di Indonesia hingga tahun 2018, dan tidak akan ada pembatasan jumlah PPIU mengingat animo masyarakat yang tinggi untuk umroh. Biro travel dapat

¹⁰Sondang P Siagian, *Fungsi-Fungsi* ,...,h. 125.

¹¹T Hani Handoko, *Manajemen Edisi 2*, (Yogyakarta: BPFE, 1995), h. 361.

¹²Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), h. 136.

¹³Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen* , ..., h. 52.

berperan sebagai pihak yang memberikan pelayanan jasa haji khusus dan umroh. PPIU berkewajiban memberikan pelayanan yang hampir sama dengan pelayanan dalam ibadah haji, yaitu mulai dari pra pemberangkatan, ketika pelaksanaan ibadah, sampai setelah selesai ibadah.

Pada umumnya ada 5 karakteristik dari pelayanan, yaitu 1) *Tangibles*, artinya ada fasilitas pelayanan yang terlihat secara nyata. Contoh fasilitas fisik, perlengkapan, personil dll. 2) *Reliability* (Keandalan), artinya kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan. 3) *Responsiveness* (Daya Tangkap), artinya respon cepat dari pegawai atau staf untuk memberikan pelayanan. 4) *Assurance* (Adanya Kepastian), artinya sikap dan sifat yang ditunjukkan oleh staf atau pegawai untuk menciptakan rasa percaya dari *customer*. 5) Empati, rasa peduli dan paham atas apa yang dibutuhkan pelanggan.¹⁴

Banyaknya biro travel yang bermunculan, memudahkan masyarakat yang ingin menjalankan ibadah umroh, tapi disisi lain masyarakat juga harus bisa berhati-hati dalam memilih biro travel. Jamaah harus bisa melihat 5 Pasti sesuai dengan apa yang ditentukan oleh Kementerian Agama, yaitu Pasti Travelnya, Pasti Visanya, Pasti Pesawatnya, Pasti Jadwalnya, dan Pasti Hotelnya, selain itu jamaah juga dapat mengecek status hukum biro terkait dengan mengakses website Kementerian Agama.

Munculnya banyak biro-biro ini juga memunculkan persaingan yang ketat antar biro travel. Biro travel harus bisa memberikan pelayanan yang

¹⁴Sulaiman, Kepuasan Jamaah Haji terhadap Pelayanan KBH di Kabupaten Jepara, *Jurnal Anisa* Vol 21 Nomor 01, Juni 2014, h. 51.

unggul dan terbaik kepada jamaah, untuk bisa menarik minat jamaah, mengingat pelayanan dalam sebuah bisnis jasa adalah hal yang sangat penting. Sebuah program dalam biro travel juga bisa menjadi daya tarik tersendiri bagi jamaah, pelayanan yang unggul dan prima serta program-program yang mendukung dapat dijadikan daya tarik. Disini peran seorang pemimpin sangat dibutuhkan, agar pelayanan yang diberikan kepada jamaah adalah pelayanan yang unggul, prima, dan sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Dalam menjalankan tugasnya, seorang pimpinan biro travel pastinya dibantu oleh pegawai atau staf nya. Seperti halnya pelaksanaan ibadah haji yang memerlukan petugas PPIH (Penyelenggara Perjalanan Ibadah Haji), dimana mereka akan bertugas selama 60 hari guna melayani jamaah haji yang akan beribadah.¹⁵ Nantinya staf-staf ini yang akan mengurus segala keperluan jamaah nya ketika melaksanakan ibadah mulai dari pengurusan administrasi pendaftaran hingga kepulangan jamaah ke tanah air, disinilah peran manajer biro travel sebagai pengawas dari tim yang memberikan pelayanan kepada jamaah.

ADzikra merupakan salah satu biro travel yang mengedepankan pelayanan terhadap jamaah. Dengan slogan ADzikra bahwa “*Ibadah Anda Ibadah Kami*”, ADzikra mempunyai satu tujuan yaitu menggapai ridho Allah sehingga selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik. ADzikra dengan lebih dari 10 cabangnya di seluruh Indonesia selalu memegang teguh slogan tersebut, salah satu cabang dari ADzikra adalah di Jawa Tengah.

¹⁵Akmal Salim Ruhana, *Melayani Tamu Allah : Beban Kerja PPIH Arab Saudi Daerah Kerja Mekkah Tahun 2014*, (Jakarta : Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2015), h.37.

Kantor cabang ADzikra Cabang Purwokerto berada di Purwokerto, tepatnya di Jl. Kertawibawa No. 517 Karanglewas Purwokerto.¹⁶

Pengawasan penting dilakukan ADzikra sebagai bentuk upaya memberikan pelayanan yang prima dan maksimal kepada jamaah nya disetiap pemberangkatan. ADzikra Cabang Purwokerto sendiri memiliki prinsip bahwasanya bisnis biro travel adalah sebuah bisnis jasa yang menjadikan kepercayaan jamaah sebagai kunci yang utama, selain kepuasan jamaah, maka dari itu pimpinan ADzikra Cabang Purwokerto selalu melakukan pengawasan terhadap para staff nya secara internal yaitu mengawasi staf atau timnya dalam memberikan pelayanan kepada jamaahnya, baik secara langsung atau tidak langsung. Pengawasan dilakukan pada bagian administrasi, pemasaran, keuangan, pelayanan untuk memastikan semua pelaksanaan sesuai dengan rencana.

Mengingat begitu banyak muncul biro-biro travel umroh yang berusaha menarik jamaah dengan pelayanan-pelayanannya, serta melihat usaha ADzikra Tour and Travel Cabang Purwokerto sebagai salah satu Penyelenggara ibadah Umroh yang selalu melakukan serta meningkatkan pengawasan dalam pelaksanaan kegiatannya, agar tercipta pelayanan yang maksimal dan menghindari kekecewaan atau ketidakpuasan dari jamaah atas pelayanan yang diberikan. Maka dari itu untuk lebih mendalami pengawasan yang dilakukan oleh ADzikra Tour and Travel Cabang Jawa Tengah, penulis menuangkannya dalam skripsi dengan judul “Optimalisasi Fungsi Pengawasan

¹⁶T Hani Handoko, *Manajemen Edisi 2*,...,h. 359.

dalam Memaksimalkan Pelayanan Jamaah Umroh di ADzikra Tour and Travel Cabang Purwokerto Kabupaten Banyumas”

B. Penegasan Istilah

Untuk menghindari dari kesalah pahaman dalam penafsiran judul, maka perlu sekali adanya Penegasan Istilah yang menjadi pokok bahasan dalam penelitian ini. Adapun Penegasan Istilah tersebut adalah :

1. Optimalisasi

Optimalisasi berasal dari kata optimal, yang dalam KBBI berarti tertinggi, terbaik, menjadikan paling baik. Optimalisasi adalah proses pengoptimalan atau menjadikan sesuatu menjadi paling tinggi, paling baik.

Optimlasisasi merupakan upaya menjadikan sesuatu paling baik dan paling tinggi. Optimalisasi dalam istilah manajemen adalah pencapaian dan efektifitas tujuan organisasi.¹⁷

Optimalisasi yang penulis maksud adalah pengoptimalan fungsi manajemen yaitu pengawasan dalam memaksimalkan pelayanan yang diberikan kepada jamaah umroh di biro travel ADzikra Cabang Purwokerto.

2. Pengawasan

Pengawasan dapat diartikan memastikan kegiatan yang berjalan, apakah terdapat penyimpangan-penyimpangan dalam aktifitas yang telah

¹⁷Soekarno. K, *Dasar-dasar Manajemen*, (Jakarta: Miswar, 1986), h. 18.

direncanakan¹⁸ Robert J. Mockler mendefinisikan pengawasan sebagai suatu usaha sistematis untuk menetapkan standar pelaksanaan dengan tujuan-tujuan perencanaan, merancang sistem informasi umpan balik (*feedback*). Membandingkan kegiatan nyata dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya, menentukan dan mengukur penyimpangan-penyimpangan, serta mengambil tindakan koreksi yang diperlukan untuk menjamin bahwa dalam program yang dilaksanakan dengan cara yang paling efektif dan efisien dalam mencapai tujuan.¹⁹ Pengawasan menurut Henry Fayol adalah usaha untuk memastikan apakah segala sesuatu yang dikerjakan telah sesuai dengan apa yang direncanakan, diperintahkan, dan apakah sesuai dengan asas-asas kerja yang sudah ditentukan.²⁰

Sedangkan pengawasan yang dimaksud oleh peneliti adalah pengawasan pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada jamaah umroh, mulai dari pembuatan standar pelayanan sampai mengoreksi pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh biro travel ADzikra Cabang Purwokerto untuk memaksimalkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada jamaah umroh.

3. Pelayanan

Pengertian pelayanan dalam KBBI adalah perihal cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); jasa. Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan

¹⁸George R Terry, *Asas-Asas Manajemen*, (Bandung: Alumni, 2006), h. 395.

¹⁹S.Nor Hasanah, Monitoring Dalam Manajemen Sarana Dan Prasarana Pendidikan, *Jurnal* <https://jurnal.iainambon.ac.id/index.php/ALT/article/download/604/505> , h. 114.

²⁰Sondang P Siagian, *Fungsi-Fungsi* ,...,h. 125.

perorangan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan.²¹

Pelayanan secara umum dapat dibedakan menjadi tiga jenis, yaitu pertama, core service yakni pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan yang merupakan produk utama; kedua, facilitating service yakni fasilitas pelayanan tambahan kepada pelanggan umum namun bersifat wajib; dan ketiga, supporting service yakni pelayanan tambahan (pendukung) untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan dengan pelayanan-pelayanan dari pihak “pesaingnya” .²² Pelayanan menurut Kotler dalam Daryanto dan Ismanto Setyobudi adalah kegiatan dalam suatu kumpulan yang sifatnya menguntungkan dan hasilnya tidak harus terlihat dalam produk secara fisik. Pelayanan dalam Gronroos yang dikutip Daryanto dan Ismanto Setyobudi adalah aktifitas yang tidak terlihat antara konsumen dan pemberi layanan dalam suatu interaksi guna memecahkan permasalahan konsumen²³

Pelayanan yang dimaksud oleh peneliti disini adalah pelayanan yang diberikan kepada jamaah umroh mulai dari tahap awal pendataran sampai kepulangan jamaah ke tanah air oleh biro travel ADzikra Cabang Purwokerto.

²¹ Ones Gita Crystalia , Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo , *Skripsi* Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Jurusan Pendidikan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta 2015, h. 12.

²²Sulaiman, Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Pelayanan Kbh di Kabupaten Jepara, ..., h. 51.

²³Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, ..., h. 135.

C. Rumusan Masalah

Fokus dari penelitian ini adalah untuk mengetahui usaha Biro travel ADzikra Cabang Purwokerto dalam mengoptimalkan Fungsi Pengawasan guna menciptakan Pelayanan Jamaah Umroh yang maksimal dan sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Oleh karena itu, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Optimalisasi Fungsi Pengawasan dalam Memaksimalkan Pelayanan Jamaah Umroh di ADzikra Tour and Travel Cabang Purwokerto Kabupaten Banyumas?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara langsung Optimalisasi Fungsi Pengawasan dalam Memaksimalkan Pelayanan Jamaah Umroh di ADzikra Tour and Travel Cabang Jawa Tengah.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang akan diperoleh dari penelitian ini, yaitu baik secara teoritis maupun secara praktis antara lain:

1. Secara teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan keilmuan baru bagi para pembaca mengenai hal yang berkaitan dengan Optimalisasi Fungsi Manajemen, yaitu Pengawasan atau Monitoring pimpinan biro travel untuk menciptakan pelayanan yang maksimal.

2. Secara Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan mampu untuk dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian-penelitian berikutnya di bidang dakwah khususnya untuk Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah IAIN Purwokerto.
- b. Membantu biro travel yang bersangkutan untuk dapat melakukan Pengawasan sesuai dengan standar yang ada.

F. Kajian Pustaka

Kajian Pustaka adalah mengemukakan teori-teori yang relevan dengan masalah yang diteliti dan hasil uraian singkat penelitian sebelumnya guna membandingkan dan mempermudah proses penelitian.²⁴ Adapun beberapa karya tulis yang hampir memiliki kesamaan penelitian ini, yaitu:

Pertama, Hikmah Wiffaqui mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Sunan Ampel Surabaya dalam skripsinya yang berjudul “Implementasi Pengawasan KBIH (Kelompok Bimbingan Haji) Oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur” tahun 2018.²⁵ Penelitian ini memfokuskan pada dua rumusan masalah, yaitu: Bagaimana proses pengawasan yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur? Apakah tujuan dari pengawasan yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa

²⁴Koentjaraningrat, Metode-fmetode Penelitian Masyarakat, (Jakarta : Gramedia, 1989), h. 9.

²⁵Hikmah Waffaqui, Berjudul “Implementasi Pengawasan KBIH (Kelompok Bimbingan Haji) Oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur”, *Skripsi*, Universitas Sunan Ampel Surabaya, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Jurusan Manajemen Dakwah, tahun 2018.

Timur?. Untuk menjawab rumusan masalah tersebut penulis menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Informan dalam penulisan ini adalah pegawai dari Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Setelah itu data yang diperoleh dianalisis induktif dan deskriptif menurut Lexy J. Moleong. Dalam proses penelitian ini penulis berusaha untuk mengetahui bagaimana langkah-langkah yang dilakukan oleh pegawai Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur dalam *Mengimpelentasi Pengawasan* di Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Timur telah diterapkan dengan sebaik-baiknya. Persamaan skripsi diatas dengan yang diteliti oleh penulis adalah dari segi objeknya, yaitu sama-sama meneliti salah satu dari fungsi manajemen yaitu pengawasan dan sama-sama menggunakan jenis penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaannya adalah dari subyeknya, dimana dalam skripsi diatas subyeknya adalah Kantor Wilayan Kementrian Agama Provinsi Jawa Timur sedangkan yang peneliti tulis subjeknya adalah Pimpinan dari biro travel haji umroh ADzikra Cabang Purwokerto.

Kedua, Etty Etriana mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta dalam skripsinya yang berjudul “Implemetasi Fungsi Pengawasan Kepada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh (PPIU) Oleh Kantor Wilayah Kementrian Agama D.I.Yogyakarta” tahun 2018.²⁶ Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian deskriptif kualitatif, yaitu menggambarkan

²⁶ Etty Etriana, Berjudul “Implemetasi Fungsi Pengawasan Kepada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh (PPIU) Oleh Kantor Wilayah Kementrian Agama D.I.Yogyakarta”, *Skripsi*, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Jurusan Manajemen Dakwah, tahun 2018, h.X.

dan menguraikan data secara sistematis. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sumber data sekunder. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, dokumentasi, dan observasi dengan menggunakan handphone dan buku tulis. Teknik pengecekan keabsahan data yang digunakan yaitu triangulasi sumber. Penelitian ini adalah mengenai implementasi fungsi pengawasan yang berfokus pada tipe-tipe dan tahapan-tahapan pengawasan kepada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh (PPIU) oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama D.I.Yogyakarta. Analisis yang digunakan yaitu analisis kualitatif yaitu penyajian data dalam bentuk tulisan dan menjabarkannya sehingga hasil penelitian sesuai keadaan yang sesungguhnya terjadi di lapangan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Implementasi Pengawasan yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama D.I.Yogyakarta kepada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Haji (PPIU) terkait tipe-tipe pengawasan dan tahapan pengawasan sudah dilakukan dengan cukup baik. Tipe-tipe pengawasan *Preventif* dan *Korektif* berjalan cukup baik dibuktikan dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan terhadap jamaah umroh dan pemberhentian terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh (PPIU) yang tidak berizin. Tahapan-tahapan pengawasan pun sudah dilaksanakan dengan sistematis. Persamaan skripsi diatas dengan yang diteliti oleh penulis adalah dari objeknya penelitian yaitu sama-sama meneliti fungsi manajemen, yaitu Pengawasan dan dari segi jenis penelitian yang digunakan, yaitu sama-sama menggunakan jenis penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaannya adalah dari

subyeknya, dimana dalam skripsi diatas subyeknya adalah Kantor Wilayah Kementrian Agama D.I.Yogyakarta sedangkan yang penelti tulis objeknya adalah Pimpinan biro travel ADzikra Cabang Purwokerto.

Ketiga, Lili Indrawati Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri Purwokerto dalam skripsinya yang berjudul “Implementasi Pengawasan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Oleh Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas”, tahun 2019.²⁷ penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengawasan KBIH yang dilakukan oleh Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*). data dalam penelitian berupa data kualitatif yang berupa data primer dan sekunder. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, data yang sudah terkumpul kemudian dianalisis dengan metode analisis deskriptif kualitatif. Penelitian ini menemukan bahwa dalam melakukan pengawasan KBIH, seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Banyumas mempunyai beberapa tahapan pengawasan yaitu: Melakukan monitoring/ tinjauan langsung, menjalin komunikasi dengan pengurus KBIH, mengecek izin pendirian KBIH, melakukan akreditasi bersama Kantor Wilayah Agama Provinsi Jawa Tengah, melakukan bimbingan manasik haji di KBIH yang terkait, pelaporan dan evaluasi. Persamaan skripsi ini dengan skripsi yang disusun penulis adalah

²⁷Lili Indrawati, “Implementasi Pengawasan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas” *Skripsi* IAIN Purwokerto Fakultas Dakwah Jurusan Manajemen Dakwah, tahun 2019, h. v.

sama-sama mengangkat tema penelitian tentang fungsi manajemen yaitu pengawasan, keduanya adalah skripsi kualitatif. Perbedaan keduanya adalah pada subyek yang diteliti, skripsi yang disusun peneliti menggunakan subyek pimpinan ADzikra Cabang Purwokerto sedangkan pada skripsi ini subyek penelitiannya adalah seksi penyelenggara haji umroh (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas.

G. Sistematika Penulisan

Penulisan ini terbagi menjadi tiga bagian secara garis besar, yaitu: bagian awal, bagian badan penelitian, dan bagian ketiga atau terakhir.

Dalam bagian awal berisi tentang bagian permulaan skripsi yang terdiri dari halaman judul, halaman persembahan, motto, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, dan daftar gambar atau bagan. Bagian kedua berisikan lima bab pembahasan, yakni:

Bab pertama merupakan bab Pendahuluan. Dalam bab ini akan memaparkan mengenai Latar Belakang Masalah, Penegasan Istilah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Kajian Pustaka, kemudian tertera juga dalam analisis data dan Sistematika Penulisan Skripsi.

Bab kedua yaitu akan diuraikan landasan-landasan teori yang akan digunakan dalam penelitian ini, pertama konseptualisasi mengenai Fungsi Pengawasan: (pengertian Pengawasan dan tahapan-tahapan Pengawasan). Selanjutnya konseptualisasi mengenai Pelayanan: (pengertian Pelayanan, tujuan Pelayanan, Urgensi Pelayanan).

Bab ketiga berisi Metodologi Penelitian yang berupa jenis penelitian, pendekatan penelitian, teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi,

Bab keempat penulis akan menguraikan hasil observasi yang telah diperoleh, mulai dari data-data, kemudian hasil wawancara. Kemudian analisis data dari sumber-sumber yang telah penulis peroleh dalam lokasi penelitian. Kemudian penulis mengaplikasikan teori yang ada dengan hasil yang didapatkan selama penelitian.

Bab kelima yaitu Penutup, dalam bab ini akan disajikan kesimpulan, saran-saran yang merupakan rangkaian dari keseluruhan hasil penelitian secara singkat.

Bagian ketiga skripsi ini merupakan bagian akhir yang didalamnya akan disertakan pula Daftar Pustaka, Daftar Riwayat Hidup dan Lampiran lampiran yang mendukung.



IAIN PURWOKERTO

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil oleh penulis terkait dengan Optimalisasi Fungsi Pengawasan dalam Memaksimalkan Pelayanan Jamaah Umroh di ADzikra Tour and Travel Cabang Purwokerto Kabupaten Banyumas adalah bahwa ADzikra Cabang Purwokerto telah mengoptimalkan penerapan fungsi pengawasan, dimana pengawasan yang dilakukan adalah pengawasan secara internal oleh pimpinan ADzikra Cabang Purwokerto dengan cara pengawasan secara langsung dan tidak langsung.

Beberapa langkah yang dilakukan oleh pimpinan ADzikra Cabang Purwokerto dalam menjalankan fungsi pengawasannya dan mengoptimalkannya adalah Pertama, pendampingan staff dimulai dari saat pendaftaran jamaah pimpinan selalu mendampingi staffnya. Kedua, Bimbingan Manasik kepada Jamaah umroh sebagai bentuk pengawasan secara langsung. Ketiga, mengawal pemberangkatan dan pemulangan jamaah, selain merupakan bentuk pengawasan langsung juga sebagai bentuk pemberian pelayanan yang optimal kepada jamaah. Keempat adalah evaluasi pasca pemberangkatan yang selalu dilakukan untuk menilai seberapa berhasil pelaksanaan umroh disetiap pemberangkatan. Dan juga untuk membuat inovasi di pemberangkatan selanjutnya.

Sampai saat ini, pengawasan yang di terapkan di ADzikra Cabang Purwokerto masih sebatas pengawasan secara interna, yang dilakukan oleh pimpinan ADzikra Cabang Purwokerto kepada staffnya, pimpinan melakukan pengawasan di bidang pemasaran, administrasi, keuangan, dan pelayanan. Hal-hal yang diawasi mulai dari pendaftaran hingga kepulangan jamaah di tanah air. Walaupun masih sebatas pengawasan internal antara pimpinan kepada staffnya, pengawasan ini dilakukan oleh pimpinan biro adalah dengan berbagai tujuan, yaitu antara lain adalah untuk menjamin bahwa pelayanan yang diberikan kepada jamaah adalah yang terbaik. Selain itu diharapkan dengan pelayanan yang terbaik maka jamaah akan merasakan kenyamanan dan keamanan dalam menjalankan ibadah.

Pelayanan yang terbaik, menciptakan rasa nyaman dan aman kepada jamaah, diharapkan akan menumbuhkan kepercayaan jamaah. Tidak hanya berkaitan dengan pelayanan saja, pimpinan menjalankan pengawasan, tapi juga guna meminimalisir kesalahan yang sama akan terjadi lagi, dengan pengawasan pimpinan bisa mengkoreksi dan mengambil tindakan langsung ketika ada penyimpangan serta melakukan evaluasi setiap pasca pemberangkatan untuk perbaikan kedepannya.

Pengawasan yang dilakukan pimpinan ADzikra Cabang Purwokerto berkaitan erat dengan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang diberikan mencakup beberapa hal Pertama, fasilitas yang diberikan untuk jamaah, mulai dari fasilitas kebutuhan ibadah jamaah hingga faslilitas-fasiitas tambahan lainnya. Kedua, sumber daya manusia yaitu muthowif, tour leader, dan tim-

tim ADzikra yang akan memberikan pelayanan penuh selama pelaksanaan ibadah. Keempat, produk paket umroh baik paket pusat atau cabang. Jamaah bisa memilih paket yang ditawarkan, selain paket perjalanan umroh ADzikra juga melayani wisata islami. Kelima, pelayanan full dari pemberangkatan hingga kepulangan, dan saat telah menjadi alumni akan ada acara yang melibatkan alumni.

B. Saran

Berdasarkan dengan hasil penelitian dan fakta yang ada di lapangan terkait dengan Optimalisasi Fungsi Pengawasan dalam Memaksimalkan Pelayanan Jamaah Umroh di ADzikra Tour and Travel Cabang Jawa Tengah, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat dijadikan masukan untuk kemajuan ADzikra Cabang Purwokerto kedepannya.

1. Pimpinan ADzikra Cabang Purwokerto sudah melaksanakan pengawasan internal dengan baik, namun diperlukan juga pengawasan secara eksternal dari pihak-pihak yang berwenang, dalam hal ini adalah Kementerian Agama wilayah yang bersangkutan. Hal ini adalah untuk mencegah terjadinya penipuan jamaah, sehingga sesuai dengan PMA No 8 tahun 2018, pimpinan cabang biro travel harus melapor kepada kantor Kemenag wilayah yang bersangkutan.
2. Pimpinan dapat membuat tim untuk setiap pelaksanaan pelayanan, seperti misalnya tim yang menyiapkan keperluan manasik, pemberangkatan pemulangan jamaah dll, agar pimpinan bisa lebih fokus untuk melakukan

pengawasan. Selain itu juga para staff bisa lebih fokus dalam menjalankan tugas-tugas pokoknya.

3. Pimpinan dapat membuat standar pelayanan yang tertulis yang harus dipatuhi oleh setiap staff maupun *Tour leader*.
4. Membuat aturan baku dan tertulis terkait sanksi yang akan didapatkan oleh staff ketika melanggar aturan biro travel baik terkait pelayanan dll sebagai salah satu cara mengoptimalkan fungsi pengawasan yang dilakukan pimpinan biro.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah. 2017. Analisis Sistem terhadap Regulasi Penyelenggaraan Ibadah Umroh di Indonesia. *Disertasi* Pasca Sarjana UIN Alauddin Makasar.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2000. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: PT. Bina Aksara
- Arsam. 2016. *Manajemen & Strategi Dakwah*. Purwokerto: STAIN Press.
- Azwar, Saifuddin. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Baihaqi. 2016. Pengawasan sebagai fungsi manajemen perpustakaan dan hubungannya dengan disiplin pustakawan, *Jurnal LIBRIA* Volume 8.
- Crystalia, Ones Gita. 2015. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo. *Skripsi* Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Jurusan Pendidikan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Danim, Sudarwan. 2002. *Menjadi Peneliti Kualitatif*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Dikutip dalam PMA Nomor 8 Tahun 2018 Bab 2 Pasal 5 Ayat 1, Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah .
- Dikutip dari <http://adzikra.com> pada Senin 15 Juli 2020 pukul 18.50 WIB
- Dikutip dari <http://adzikrajateng.com> pada Senin 15 Juli 2020 pukul 18.51 WIB
- Dikutip dari PMA Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Ibadah Umroh BAB VIII Pasal 32 ayat 1 dan 2.
- Dikutip dari Undang-Undang Nomor 8 tahun 2019 tentang Pelaksanaan Haji Umroh, 4 Juni 2020 pukul 11.07 WIB.
- Dikutip dari Undang-Undang No 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji
- .

Dikutip dari UU Nomor 8 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh, BAB I Ketentuan Umum.

Diutip dari QS Al Infitar ayat 10.

Etriana, Ety. 2018. “Implementasi Fungsi Pengawasan Kepada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh (PPIU) Oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama D.I.Yogyakarta”. *Skripsi*. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan Manajemen Dakwah.

Fahham, Ahmad Muchaddam. *Penyelenggaraan Ibadah Haji: Masalah dan Penanganannya*. Pusat Pengkajian, Pengolahan data dan informasi Sekretariat Jendral DPR RI.

Fathoni, Abdurrahman. 2006. *Metode Penelitian dan Teknik Penulisan Skripsi*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Fikri, Sirhan dkk. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol 3*.

Glendoh, Sentot Harman. 2000. Fungsi Pengawasan Dalam Penyelenggaraan Manajemen Korporasi Vol. 2.

Hadi, Sutrisno. 2004. *Metodologi Reasearch*. Yogyakarta : Andi.

Handoko, T Hani. 1995. *Manajemen Edisi 2*. Yogyakarta: BPFPE.

Hasanah, S.Nor. Monitoring Dalam Manajemen Sarana Dan Prasarana Pendidikan. *Jurnal* <https://jurnal.iainambon.ac.id/index.php/ALT/article/download/604/505>.

Hasibuan, Malayu SP. *Manajemen : Dasar Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.

Hikmah, Nur. 2018. Optimalisasi Fungsi Pengawasan Pemimpin Terhadap Kinerja Peawai di LAZNAZ Dewan Da'wah Lampung. *Skripsi* Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.

Indrawati, Lili. 2019. “Implementasi Pengawasan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas” *Skripsi* IAIN Purwokerto Fakultas Dakwah Jurusan Manajemen Dakwah.

Jazuli, Imam. 2014. *Buku Pintar Haji dan Umrah*. Yogyakarta : AR-RUZZ Media.

- K, Soekarno. 1986. *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta: Miswar.
- Koentjaraningrat. 1989. *Metode-metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta : Gramedia.
- Ma''had Al Jami'ah IAIN Purwokerto. *Modul Baca Tulis Al Qura'n (BTA) & Pengetahuan dan Pengamalan Islam (PPI) IAIN Purwokerto I* (Rev.Ed).
- Moleong, Lexy J. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif* (Rev.ed). Bandung: PT Remaja Rosdakrya.
- Munir, M dan Wahyu Ilahi. 2006. *Manajemen Dakwah*. Jakarta: Kencana.
- Musianto, Lukas S. 2002. Perbedaan Pendekatan Kuantitatif dengan Pendekatan Kualitatif dalam Metode Penelitian. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan* Vol.
- Nilamsari, Natalina. 2014. Memahami Studi Dokumen Dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Wacana* Volume XIII.
- Noerchoidah. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Orenztaxi) di Surabaya. *Jurnal Bisnis dan Manajemen* Vol 9.
- Pimay, 2013. Awaludin. *Manajemen Dakwah (Sebuah Pengantar)*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.
- PMA Nomor 8 tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh. QS Al Baqarah ayat 197.
- Rahmat, Pupu Saeful. 2009. Penelitian Kualitatif. *Jurnal Equilibrium* Vol 5 Nomor 9.
- Rijali, Ahmad. 2018. Analisis Data Kualitatif, *Jurnal Alhadharah* Vol 17.
- Romaza. 2018. Evaluasi Strategi Promosi Produk Umroh dalam Meningkatkan Jamaah PT ADzikra Tour and Travel Fatmawati Jakarta Selatan. *Skripsi Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah dan Komunikasi UIN Syarif Hidayatulloh Jakarta*.
- Rozi Tour and Travel. *Buku Panduan Ibadah Umroh*. Jl. Perintis Kemerdekaan No 18 Yoyakarta.
- Ruhana, Akmal Salim. 2015. *Melayani Tamu Allah : Beban Kerja PPIH Arab Saudi Daerah Kerja Mekkah Tahun 2014*. Jakarta : Puslitbang Kehidupan Keagamaan.

- Ruslan, Rosady. 2003. *Metode Penelitian Public Relationd dan Komunikasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Samsirin. Konsep Manajemen Pengawasan dalam Pendididkan Islam. *Jurnal AtTa'dib Universitas Darussalam Gontor*.
- Siagian, Sondang P. 2007. *Fungsi-Fungsi Manajerial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siagian, Sondang P. 2012. *Manajemen Stratejik*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Siswanto, H B.2018. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Solihin, Ismail. 2009. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Erlangga.
- Sudjiman, Paul E. 2008. Manajemen dan Kepemimpinan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Volume 2*.
- Sugiyono. 2010. *Metode Pendekatan Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulaiman.2014. Kepuasan Jamaah Haji terhadap Pelayanan KBH di Kabupaten Jepara. *Jurnal Anisa Vol 21*.
- Suryabrata,Sumadi. 2003. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Syamsi. 2008. Penaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Siswa Bimbingan dan Konsultas Belajar Al Qolam Bandarlampung. *Jurnal Ekonomi dan Pendidikan Vol 5*.
- Tanzeh, Ahmad. 2011. *Metode Penelitian Praktis*. Yoyakarta: Teras.
- Terry, George R.2006. *Asas-Asas Manajemen*. Bandung: Alumni.
- Tunggal, Amin Widjaja. 1993. *Manajemen Suatu Pengantar*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Waffaqi, Hikmah. 2018. "Implementasi Pengawasan KBIH (Kelompok Bimbingan Haji) Oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur". *Skripsi*. Universitas Sunan Ampel Surabaya Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan Manajemen Dakwah.
- Wijaya, Candra dan Muhammad Rifa'I. 2016. *Dasar-Dasar Manajemen*.Medan: Perdana Publishing.