

**AMALIA SAFITRI\_ 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**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Amalia Safitri

NIM : 1617103003

Jenjang : S-1

Fakultas : Dakwah

Jurusan : Manajemen Dakwah

Program Studi : Manajemen Dakwah

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

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil penelitian/karya saya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya dalam skripsi ini, diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini, apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 13 Juli 2020  
Saya yang menyatakan,



**Amalia Safitri**  
NIM. 1617103003



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO**

Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40 A Purwokerto 53126  
Telp : 0281-635624, 628250, Fax : 0281-636553, www.iaipurwokerto.ac.id

**PENGESAHAN**

Skripsi Berjudul:

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

yang disusun oleh Saudara: **Amalia Safitri**, NIM. 1617103003, Program Studi **Manajemen Dakwah** Jurusan **Manajemen Dakwah**, Fakultas Dakwah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto, telah diujikan pada tanggal: **24 Juli 2020**, dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Sosial (S.Sos.)** pada sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/Pembimbing,

Uus Uswatusolihah, S.Ag, M.A.  
NIP 19770304 200312 2 001

Sekretaris Sidang/Penguji II,

Imam Alfi, M.Si  
NIP 19860606 201801 1 001

Penguji Utama,

Dr. Hj. Khusnul Khotimah, M.Ag.  
NIP 19740310 199803 2 002

Mengesahkan,

Tanggal **10-8-2020**

Dekan,



Pdt. Dr. H. Abdul Basit, M.Ag.  
NIP 19691240 199803 1 001

## NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth. Dekan Fakultas  
Dakwah  
IAIN Purwokerto  
Di Purwokerto

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari:

Nama : Amalia Safitri

NIM : 1617103003

Fakultas : Dakwah

Jurusan : Manajemen Dakwah

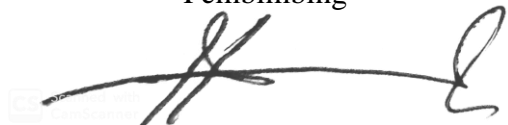
Program Studi : Manajemen Dakwah

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

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos). Demikian atas perhatiannya, kami sampaikan terimakasih

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb*

Purwokerto, 13 Juli 2020  
Pembimbing



**Uus Uswatusholihah, M.A**  
NIP. 19770304 200312 2 001

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

Oleh:  
Amalia Safitri  
1617103003

**ABSTRAK**

ADzikra Cabang Purwokerto merupakan salah satu cabang biro travel Haji Umroh ADzikra yang berlokasi di kota Purwokerto. ADzikra Cabang Purwokerto berdiri sejak 2010, pelayanan prima menjadi hal yang diutamakan. Maka dari itu, pengawasan menjadi hal yang harus dilakukan untuk menjamin tercapainya tujuan awal dan terpenuhinya pelayanan yang maksimal. Dalam pelaksanaan pengawasan, ADzikra Cabang Purwokerto melaksanakan pengawasan secara internal, dengan cara pengawasan langsung dan tidak langsung.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Optimalisasi fungsi pengawasan dalam memaksimalkan pelayanan jamaah umroh di ADzikra Tour and Travel Cabang Purwokerto. Penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (*field research*) dengan metode kualitatif. Penelitian ini mengambil subjek pimpinan ADzikra Tour and Travel Cabang Purwokerto beserta staff. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi langsung, wawancara dan studi dokumentasi. Informan dalam penelitian ini adalah pimpinan biro travel, staff biro stavel ADzikra Tour and Travel Cabang Purwokerto.

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa beberapa hal yang dilakukan pimpinan dalam pengawasan internal antara lain: pendampingan staff, bimbingan manasik jamaah umroh, mengawal pemberangkatan dan pemulangan jamaah, serta evaluasi pasca pemberangkatan. Sedangkan untuk pelayanan yang diberikan mulai dari fasilitas, SDM, Produk, dan pelayanan.

**Kata Kunci:** *Pengawasan, ADzikra Cabang Purwokerto, Pelayanan.*

## MOTTO

وان عليكم لحفظين

*“Padahal sesungguhnya bagi kamu ada malaikat yang mengawasi pekerjaanmu..”<sup>1</sup>*

*-QS Al-Infitar:10-*



---

<sup>1</sup>Diutip dari QS Al Infitar ayat 10.

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji dan rasa syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT yang selalu menyertai penulis dalam setiap langkah kebaikan, sehingga skripsi ini dapat penulis selesaikan, dengan hati yang tulus buah karya yang sederhana ini penulis persembahkan untuk:

Kedua orang tua tercinta, Bapak Riswan dan Ibu Khodijah, Serta keluarga besar Bani Santarji, berkat do'a dan dukungan serta keikhlasannya mencurahkan kasih sayang yang tak henti-hentinya kepada putramu ini, semoga kalian semua selalu ada di lindungan-Nya dan selalu di berikan kesehatan, Amin, dan semoga kelulusan ini menjadi hadiah terindah terkhusus untuk kedua orang tuaku.

Keluarga besar ADzikra Cabang Purwokerto, yang telah memberi saya izin dan kesempatan untuk melakukan penelitian dan juga banyak belajar disini. Sahabat-sahabat Manajemen Dakwah, susah senang bersama sudah kita jalani. Semoga kekeluargaan yang sudah kita bangun dari awal ini akan selalu terjaga sampai kapanpun. Kalian mengajarkanku banyak hal disini. Semoga kita semua menjadi orang yang sukses. Amin.

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah, penulis panjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah pada setiap pencipta-Nya, sehingga dengan bekal kemampuan yang minim penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Tak lupa sholawat serta salam penulis sanjungkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah mendidik manusia dari jaman jahiliyah menuju jaman Islamiyah. Berkenan dengan selesainya skripsi yang berjudul: **OPTIMALISASI FUNGSI PENGAWASAN DALAM MEMAKSIMALKAN PELAYANAN JAMAAH UMROH DI ADZIKRA TOUR AND TRAVEL CABANG PURWOKERTO.**

Penulis menyadari banyak pihak yang terlibat dan telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Dr. K.H. Moh Roqib, M.Ag., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
2. Prof. Dr. K.H. Abdul Basit, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
3. Dr. Muskinul Fuad, M.Ag., selaku Wakil Dekan I Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
4. Dr. Khusnul Khotimah, M.Ag., selaku Wakil Dekan II Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
5. Dr, Musta'in, M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Dakwah Institut



Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.

6. Arsam M.S.I., selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
7. Uus Uswatusholihah, MA selaku dosen pembimbing yang senantiasa memberikan bimbingan dan arahnya sehingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik.
8. Segenap Dosen dan staf administrasi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto
9. Kedua orang tua tercinta, Bapak Riswan dan Ibu Khodijah
10. Habib Fuad Al Kaff beserta seluruh staff dan Pusat Informasi ADzikra Cabanh Jawa Tengah.
11. Manajemen Dakwah angkatan 2016, Suroya, Fika, Mas Ulum dan semua teman-teman seangkatan. ADzikra Team (Kholidah, Uly, Ulva, Nobita, Wiwit) yang telah memberikan banyak cerita dan berbagai canda tawa selama masa perkuliahan.
12. Keluarga besar KKN Desa Linggasari, Banjarnegara (Mas Mastur, Anuwa, Mba Yanu, Iif, Yekti, Hana, Asyifa, Istiqomah, Mba Waqi'ah, Eva, Farah, Wantri, Rokhman, dan dedek Fathan), Ibu Sapari sekeluarga.
13. Seluruh keluarga besar Komunitas Safari Religi
14. Demisioner HMPS MD, SEMA Fakultas, PMII Rayon Dakwah
15. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Tak ada kata yang dapat penulis ungkapkan untuk menyampaikan rasa terimakasih, melainkan do'a semoga amal baik dan segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapat imbalan yang lebih dari Allah SWT. *Aamin*

Purwokerto, 13 Juli 2020



**Amalia Safitri**

NIM. 1617103003



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	ii
<b>PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>NOTA DINAS PEMBIMBING</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>MOTTO</b> .....	vi
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xiii
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
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
<b>BAB II : PENGAWASAN ADZIKRA TOUR AND TRAVEL CABANG JAWA TENGAH</b>	
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. Pengawasan dalam Manajemen Haji Umroh.....	82
5. Pelayanan ADzikra Cabang Purwokerto kepada Jamaah Umroh	85
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 *وَأَتِمُوا 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.<sup>2</sup> 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.<sup>3</sup> 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

---

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

<sup>3</sup>Imam 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.<sup>4</sup>

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."<sup>5</sup> 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),<sup>6</sup> 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.<sup>7</sup> Dalam pengertian tersebut, Henri Fanyol menyebutkan beberapa fungsi dari pada manajemen, ada 5 fungsi manajemen yang mana harus

---

<sup>4</sup>Imam jazuli, *Buku* ,..., h.53.

<sup>5</sup>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 .

<sup>6</sup>Dikutip dari Undang-Undang No 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

<sup>7</sup>Arsam, 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.<sup>8</sup> 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 “.*<sup>9</sup>

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

---

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

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



tidak terulang kembali,<sup>10</sup> 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*).<sup>11</sup>

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.<sup>12</sup> 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.<sup>13</sup>

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

---

<sup>10</sup>Sondang P Siagian, *Fungsi-Fungsi* ,...,h. 125.

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

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

<sup>13</sup>Daryanto 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, persolnil 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.<sup>14</sup>

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

---

<sup>14</sup>Sulaiman, 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.<sup>15</sup> 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.

---

<sup>15</sup>Akmal 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.<sup>16</sup>

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

---

<sup>16</sup>T 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.<sup>17</sup>

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

---

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

direncanakan<sup>18</sup> 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.<sup>19</sup> 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.<sup>20</sup>

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

---

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

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

<sup>20</sup>Sondang P Siagian, *Fungsi-Fungsi* ,...,h. 125.

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

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” .<sup>22</sup> 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 konsumen<sup>23</sup>

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.

---

<sup>21</sup> 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.

<sup>22</sup>Sulaiman, Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Pelayanan Kbh di Kabupaten Jepara, ..., h. 51.

<sup>23</sup>Daryanto 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.<sup>24</sup> 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.<sup>25</sup> 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

---

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

<sup>25</sup>Hikmah 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.<sup>26</sup> Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian deskriptif kualitatif, yaitu menggambarkan

---

<sup>26</sup> 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.<sup>27</sup> 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

---

<sup>27</sup>Lili 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 II

### LANDASAN TEORI

#### A. Konsep Pengawasan dalam Manajemen

##### 1. Pengertian Manajemen

Manajemen menurut Drs. H. Malayu SP Hasibuan adalah sebuah ilmu mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber lainnya untuk dapat mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Harold Koontz dan Cyril O'donnel menyebutkan manajemen merupakan usaha mencapai tujuan melalui koordinasi aktivitas orang lain yang dilakukan oleh seorang manajer, yang meliputi aktivitas perencanaan, pengorganisasian, penempatan, pengarahan, dan pengendalian.<sup>28</sup>

Manajemen menurut Henry Fayol adalah proses intepretasi, koordinasi sumber daya, sumber dana, dan sumber lainnya untuk mencapai tujuan dan sasaran melalui tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, pengawasan dan penilaian.<sup>29</sup> Fungsi manajemen menurut Fayol antara lain 1) *Planning*, 2) *Organizing*, 3) *Commanding*, 4) *Coordinating*, dan 5) *Controlling*.<sup>30</sup>

Manajemen menurut Stoner dalam bukunya *Management* yang dikutip oleh T. Hani Handoko adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan pengguna sumber daya-sumber daya organisasi lainnya

---

<sup>28</sup>Malayu SP Hasibuan, *Manajemen : Dasar Dasar, Pengertian, dan Masalah*, (Jakarta: Bumi Aksara,26), h.2.

<sup>29</sup>Arsam, *Manajemen & Strategi Dakwah*,..., h. 2.

<sup>30</sup>T. Hani Handoko, *Manajemen Edisi 2*,..., h. 22.

agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.<sup>31</sup> Fungsi manajemen menurut Stoner adalah 1) *Planning*, 2) *Organizing*, 3) *Leading*, 4) *Controlling*.

Manajemen menurut George R terry adalah proses pencapaian tujuan atau sasaran-sasaran yang telah ditetapkan dengan memanfaatkan sumber daya manusia dan sumber-sumber lain.<sup>32</sup> Sedangkan fungsi manajemen menurut George R Terry adalah 1) *Planning*, 2) *Organizing*, 3) *Actuating*, 4) *Controlling*, yang biasa disingkat POAC.

Secara bahasa, manajemen berasal dari bahasa inggris yaitu *management* yang berarti ketatalaksanaan, tata pimpinan, dan pengelolaan.<sup>33</sup> Manajemen menurut Wibowo dalam Arsam adalah sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, memimpin, dan mengawasi pekerjaan anggota organisasi dan menggunakan sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan.<sup>34</sup> Manajemen adalah suatu proses pengaturan dan pemanfaatan sumber daya yang dimiliki organisasi melalui kerjasama para anggota untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien.<sup>35</sup>

Manajemen menurut Hersey dan Blanchard yang dikutip dalam buku DasarDasar Manajemen adalah proses kerjasama antar individu dan kelompok serta sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan organisasi.<sup>36</sup>

Manajemen menurut Mary Parker Follet yang dikutip oleh Ismail Solihin

---

<sup>31</sup>T. Hani Handoko, *Manajemen Edisi 2*,..., h. 8.

<sup>32</sup>George R Terry Terjemah DR Winardi, *Asas-asas Manajemen*,..., h. 4.

<sup>33</sup>M Munir dan Wahyu Ilahi, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta: Kencana, 2006), h. 9.

<sup>34</sup>Arsam, *Manajemen dan Strategi Dakwah*, ..., h. 2.

<sup>35</sup>Candra Wijaya dan Muhammad Rifa'I, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Medan: Perdana Publishing, 2016), h. 15.

<sup>36</sup>Candra Wijaya dan Muhammad Rifa'I, *Dasar-Dasar*,..., h.14



dalam bukunya Pengantar Manajemen bahwa manajemen adalah seni menyelesaikan suatu pekerjaan melalui orang lain. Seorang ahli teori manajemen yaitu Peter Drucker menyebutkan bahwa peran penting seorang manajer dalam manajemen adalah menetapkan arah tujuan perusahaan atau organisasi, memberikan kepemimpinan serta mengambil keputusan dalam menggunakan sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan.<sup>37</sup>

## 2. Fungsi Pengawasan dalam Manajemen

Definisi dari fungsi manajemen sendiri adalah rangkaian dari beberapa kegiatan yang memiliki keterkaitan antar satu dengan yang lainnya,<sup>38</sup> menurut Koontz yang dikutip oleh Ismail Solihin dalam Pengantar Manajemen menyatakan bahwa fungsi adalah sekumpulan pekerjaan yang bisa dibedakan secara nyata dari kumpulan pekerjaan lainnya.<sup>39</sup> sedangkan Fungsi-fungsi manajemen yang dikemukakan oleh para ahli masing-masing tidak sama. Fungsi-fungsi manajemen yang dikemukakan para ahli anatar lain yaitu,<sup>40</sup>

GR Terry	Henry Fayol	Harold Koontz & Cyril O'donnel	Dr SP Siagian
1. Planning	1. Planning	16. Planning	1. Planning
2. Organizing	2. Organizing	17. Organizing	2. Organizing
3. Actuating	3. Commanding	18. Staffing	3. Motivating
4. Controlling	4. Coordinating	19. Directing	4. Controlling
	5. Controlling	20. Controlling	5. Evaluating

<sup>37</sup>Ismail Solihin, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Erlangga, 2009), h.3.

<sup>38</sup>M Munir dan Wahyu Ilahi, *Manajemen Dakwah*,..., h.81.

<sup>39</sup>Ismail Solihin, *Pengantar*,..., h.3.

<sup>40</sup>Malayu SP Hasibuan, *Manajemen : DasarDasar*,...,h. 38.

Dari beberapa pandangan diatas mengenai pengertian manajemen serta fungsi dari manajemen, peneliti mengambil batasan untuk fungsi manajemen yaitu pada fungsi pengawasan, hal ini dikarenakan pengawasan akan memastikan apakah fungsi-fungsi sebelumnya telah berjalan dengan baik dan sesuai perencanaan awal. Selain itu, fungsi pengawasan disebutkan oleh Henry Fayol sebagai fungsi utama. Disebutkan pula bahwa semua fungsi terdahulu tidak akan efektif tanpa fungsi pengawasan.<sup>41</sup> Pengawasan menjadi hal yang sangat penting dalam sebuah kepemimpinan, kegiatan ini dapat digunakan untuk meneliti dan memeriksa apakah pelaksanaan tugas perencanaan betul betul dikerjakan. Selain itu juga berfungsi untuk mengawasi apakah terdapat penyimpangan.<sup>42</sup> Fungsi pengawasan memiliki keterkaitan dengan fungsi-fungsi sebelumnya. Pengawasan terutama berkaitan erat dengan perencanaan, didalam perencanaan akan dihasilkan kumpulan keputusan-keputusan tindakan yang akan dilakukan dimasa yang akan datang sedangkan didalam pengawasan adalah memastikan bahwa rencana-rencana tersebut dapat terlaksana dengan baik.<sup>43</sup> Fungsi Pengawasan atau pengendalian dengan fungsi perencanaan, keduanya saling mengisi karena : 1) Pengendalian harus direncanakan, 2) pengendalian bisa dilaksanakan ketika direncanakan, 3) Perencanaan akan terlaksana dengan

---

<sup>41</sup>T. Hani Handoko, *Manajemen Edisi 2*, ..., h. 25.

<sup>42</sup>Samsirin, Konsep Manajemen Pengawasan dalam Pendidikan Islam, *Jurnal AtTa'dib Universitas Darussalam Gontor*, h. 342.

<sup>43</sup>George R Terry Terjemah DR Winardi, *Asas-asas Manajemen*, ..., h. 396.

baik jika pengendalian yang dilakukan baik, 4) Tujuan dapat diketahui berhasil atau tidak setelah dilakukan pengendalian dan penilaian.<sup>44</sup>

Henry Fayol menyatakan dalam bukunya *General and Industrial Administration* yang dikutip oleh Sondang P Siagian bahwa pengawasan merupakan suatu usaha dalam memastikan apakah segala yang dilakukan sudah sesuai dengan rencana, instruksi dan asas kerja yang sudah ditentukan.<sup>45</sup> Pengawasan menurut George R Terry adalah mengevaluasi prestasi kerja, menerapkan tindakan korektif sehingga hasil pekerjaan sesuai dengan rencana. *Controlling* atau pengawasan ini dapat dikatakan sebagai aktivitas untuk menentukan, mengoreksi penyimpangan penting dalam hasil yang dicapai dari aktivitas yang direncanakan. Pengawasan menjadi tidak perlu dilakukan ketika fungsi fundamental manajemen lainnya yaitu perencanaan, pengorganisasian dan penggerakan dilaksanakan dengan sempurna, karena pengawasan dalam arti manajemen tidak akan ada tanpa adanya fungsi fungsi fundamental tersebut, terutama perencanaan berkaitan erat dengan pengawasan, bahwa pengawasan dilaksanakan untuk mengusahakan agar komitmen tersebut dilaksanakan. Kegagalan pengawasan berarti cepat atau lambat adanya kegagalan perencanaan dan suksesnya perencanaan berarti suksesnya pengawasan. Apabila pengawasan menunjukkan bahwa rencana yang disusun tidak di

---

<sup>44</sup>Malayu SP Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*, ..., h. 241.

<sup>45</sup>Sondang P Siagian, *Fungsi-Fungsi Manajerial*, ..., h. 125.

implementasikan maka harus dikembangkan lagi sebuah rencana baru atau rencana yang di modifikasi.

Terry juga mengungkapkan bahwa pengawasan akan membantu usaha kita untuk mengatur dan memastikan bahwa pekerjaan dapat terlaksana sesuai dengan rencana.<sup>46</sup> Robins dalam Candra Wijaya dan Muhammad Rifa'I menyatakan bahwa pengawasan adalah pemantauan terhadap kegiatan dan memastikan tujuan dapat tercapai sesuai dengan yang direncanakan, serta memeriksa penyimpangan-penyimpangan yang terjadi.<sup>47</sup> Pengawasan atau bisa disebut pengendalian menurut stoner adalah proses untuk memastikan kegiatan berjalan sesuai dengan rencana. Sedangkan menurut Robert J Mockler adalah usaha untuk menetapkan standar pelaksanaan, membandingkan rencana dengan kenyataan, mengukur penyimpangan- penyimpangan yang terjadi, kemudian melakukan koreksi.<sup>48</sup>

Hani Handoko menyebutkan dalam bukunya yang berjudul Manajemen Edisi 2, bahwa pengawasan mengandung arti penjagaan stabilitas dan equilibrium, teknik serta metode metode pengawasan hendaknya dilakukan secara simultan tidak berdiri sendiri-sendiri.<sup>49</sup> Amin Widjaja Tunggal mengatakan pengawasan adalah suatu usaha sistematis untuk menetapkan standar performa dengan tujuan perencanaan, mendesain sistem umpan balik informasi, membandingkan pelaksanaan

---

<sup>46</sup>George R Terry Terjemah DR Winardi, *Asas-asas Manajemen*,...,h. 396.

<sup>47</sup>Candra Wijaya dan Muhammad Rifa'I, *Dasar-Dasar Manajemen*,...h. 45.

<sup>48</sup>M Munir dan Wahyu Ilahi, *Manajemen Dakwah*,..., h.170.

<sup>49</sup>T. Hani Handoko, *Manajemen Edisi 2*,..., h. 375.

dengan standar yang ada, menunjukkan adanya penyimpangan dalam pelaksanaan atau tidak dan seberapa besar penyimpangan yang terjadi serta mengambil keputusan, selain itu juga pengawasan diperlukan untuk memastikan bahwa sumber daya yang ada digunakan semaksimal dan seefisien mungkin untuk mencapai tujuan.<sup>50</sup> Tujuan dari pengawasan menurut George R Terry yang dikutip oleh Malayu SP Hasibuan dalam bukunya adalah:<sup>51</sup>

- a. Agar pelaksanaan kegiatan sesuai dengan rencana yang ditetapkan
- b. Dapat dilakukan tindakan perbaikan ketika terdapat penyimpangan-penyimpangan yang terjadi
- c. Agar tujuan bisa tercapai sesuai dengan rencana yang dibuat.

George R Terry juga mengungkapkan, bahwa proses pengawasan tidak semata-mata hanya mencari sebuah kesalahan, tapi berusaha menghindari dan memperbaiki kesalahan, karena pengawasan dilakukan ketika suatu rencana dijalankan, saat terlaksana, dan setelah terlaksana suatu kegiatan. Pengawasan dalam pandangan Al Qur'an ada di dalam Qur'an surat Al Infitar ayat 10-12:

وَإِنَّ عَلَيْكُمْ لَحَافِظِينَ ﴿١٠﴾ كِرَامًا كَاتِبِينَ ﴿١١﴾ يَعْلَمُونَ مَا تَفْعَلُونَ ﴿١٢﴾

“Padahal sesungguhnya bagi kamu ada malaikat yang mengawasi pekerjaanmu. Yang mulia disisi Allah dan yang mencatat pekerjaan itu. Mereka mengetahui apa yang kamu kerjakan (QS Al Infitar ayat 10-12)

<sup>50</sup>Amin Widjaja Tunggal, *Manajemen Suatu Pengantar*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 1993), h.344.

<sup>51</sup>Malayu SP Hasibuan, *Manajemen*, ..., h. 242.

Pengawasan merupakan fungsi terakhir yang harus dilaksanakan dalam proses manajemen, fungsi ini dijalankan adalah agar rencana yang dijalankan dapat berjalan mulus dan mencapai tujuan tanpa adanya penyimpangan, dan apabila terdapat penyimpangan maka perlu dilakukan revisi atau perbaikan.<sup>52</sup>

### 3. Proses Pengawasan

Terry mengatakan bahwa pengawasan terdiri daripada suatu proses yang dibentuk oleh tiga macam langkah langkah yang bersifat universal, yaitu:<sup>53</sup>

- a. Mengukur hasil pekerjaan, pengukuran merupakan tindakan memastikan jumlah atau kapasitas sesuatu entitas yang digariskan dengan baik. Tanpa pengukuran seorang manajer dipaksa untuk menarka atau kira kira yang mungkin tidak dapat dipercaya.
- b. Membandingkan hasil pekerjaan dengan standar dan memastikan perbedaan (apabila ada), hal tersebut pada dasarnya berarti mengevaluasi hasil pekerjaan. Apabila terdapat perbedaan antara hasil, pekerjaan dan standar maka seringkali diperlukan penilaian guna mengetahui pentingnya perbedaan tersebut. Penyimpangan penyimpangan kecil dari standar untuk aktivitas aktivitas tertentu memang diperkenankan, tapi dalam kasus kasus lain sesuatu penyimpanan kecil saja dapat bersifat serius. Maka dari itu seorang

---

<sup>52</sup>Samsirin, Konsep Manajemen Pengawasan,...,h. 345.

<sup>53</sup>George R Terry Terjemah DR Winardi, *Asas-asas Manajemen*,...,h. 397.

manajer yang melaksanakan pekerjaan pengawasan harus menganalisa, mengevaluasi, dan menilai hasil hasil sebaik mungkin.

- c. Mengoreksi penyimpangan yang tidak dikehendaki melalui tindakan perbaikan, merupakan langkah terakhir dari proses pengawasan. Hal ini dianggap sebagai tindakan memaksa agar operasi operasi disesuaikan atau dilakukannya usaha usaha untuk mencapai hasil yang sesuai dengan apa yang diharapkan. Apabila ditemukan penyimpangan penyimpangan penting maka tindakan tindakan cepat dan efektif merupakan suatu keharusan.

Proses pengawasan pastinya harus dilaksanakan sesuai dengan langkah-langkah yang benar agar bisa terlaksana dengan maksimal, T Hani Handoko dalam bukunya yang berjudul Manajemen Edisi 2 menyebutkan beberapa tahapan dalam proses pengawasan, antara lain yaitu:<sup>54</sup>

- a. Penetapan Standar

Standar mengandung arti sebagai suatu satuan pengukuran yang dapat digunakan sebagai patokan untuk penilaian hasil hasil. Tiga bentuk standar yang umum adalah sebagai berikut:

- 1) Standar standar phisik, meliputi kuantitas barang atau jasa, jumlah langganan atau kualitas produk
- 2) Standar standar moneter, yang ditunjukan dalam rupiah dan mencakup biaya tenaga kerja, biaya penjualan, laba kotor, pendapatan penjualan dan sejenisnya.

---

<sup>54</sup>T. Hani Handoko, *Manajemen Edisi 2*,..., h. 364.

- 3) Standar standar waktu, meliputi kecepatan produksi atau batas waktu pekerjaan harus diselesaikan.

Setiap tipe standar yang dibuat dapat dinyatakan dalam bentuk yang bisa dihitung, hal ini memungkinkan manajer bisa mengkomunikasikan dengan jelas kepada bawahan tentang pelaksanaan kerja. Standar yang dibuat juga harus dibuat secara akurat dan dapat diterima oleh mereka yang bersangkutan.

- b. Penentuan pengukuran pelaksanaan kegiatan

Penetapan standar akan jadi sia sia ketika tidak ada cara untuk mengukur pelaksanaan kegiatan secara nyata, maka dari itu dalam pengawasan harus ditentukan pengukuran pelaksanaan kegiatan.<sup>55</sup>

- c. Pengukuran pelaksanaan kegiatan

Setelah pengukuran pelaksanaan kegiatan ditentukan, pengukuran pelaksanaan kegiatan dilakukan sebagai proses yang berulang ulang dan terus menerus, ada beberapa cara dalam melakukan pengukuran pelaksanaan kegiatan yaitu, penamatan atau observasi, laporan laporan, metode metode otomatis dan inpeksi, pengujian, atau dengan mengambil sample.<sup>56</sup>

- d. Perbandingan pelaksanaan dengan standar dan analisa penyimpangan

Tahap selanjutnya adalah membandingkan pelaksanaan nyata dengan pelaksanaan yang direncanakan atau standar yan telah

---

<sup>55</sup>T. Hani handoko, *Manajemen Edisi 2* ,..., h. 364.

<sup>56</sup>T. Hani handoko, *Manajemen Edisi 2* , ..., h. 364



ditetapkan, pada tahap ini kompleksitas dapat terjadi saat menginterpretasikan adanya penyimpangan.<sup>57</sup>

e. Pengambilan tindakan koreksi bila diperlukan.

Apabila analisis sudah dilakukan dan menunjukkan perlunya tindakan koreksi, maka itu harus dilakukan. Tahapan yang dilakukan untuk melakukan koreksi:

- 1) Mengubah standar semula
- 2) Mengubah pengukuran pelaksanaan
- 3) Mengubah cara cara dalam menganalisis proses pengawasan dan menginterpretasikan penyimpangan penyimpanan.<sup>58</sup>

Menurut Robert J Mokler yang dikutip oleh Siswanto dalam bukunya yang berjudul Pengantar Manajemen menyebutkan 4 langkah dalam pengendalian atau pengawasan, yaitu:<sup>59</sup>

- 1) Menetapkan standar dan metode untuk pengukuran kinerja, dalam menetapkan standar dan metode bisa mencakup standar dan ukuran untuk segala hal, mulai dari target penjualan dan produksi sampai pada catatan kehadiran dan keamanan pekerja.
- 2) Mengukur kinerja, merupakan proses yang bersifat berkelanjutan dan repetitif.
- 3) Membandingkan kinerja sesuai dengan standar, apakah pekerjaan yang dilakukan sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan, dan

---

<sup>57</sup>T. Hani handoko, *Manajemen Edisi 2, ...*, h. 365.

<sup>58</sup>T. Hani handoko, *Manajemen Edisi 2, ...*, h. 365.

<sup>59</sup>H B Siswanto, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2018), h.140.

jika memang sudah sesuai manajer dapat berasumsi bahwa semuanya sudah berjalan sebagaimana mestinya.

- 4) Mengambil tindakan perbaikan, hal ini dilakukan ketika kinerja yang dilakukan tidak atau berada di bawah standar yang ada. Perbaikan yang dilakukan dapat berupa perbaikan terhadap aktivitas dalam operasi organisasi atau terhadap standar yang telah ada sebelumnya. Aktivitas pengawasan atau pengendalian ini penting dioperasikan oleh manajer, kebutuhan pengendalian sama pentingnya dengan perencanaan. Perencanaan sebagai kunci awal pelaksanaan aktivitas dan pengendalian sebagai kunci akhir untuk aktivitas yang dilakukan sekaligus dilakukan tindakan perbaikan jika diperlukan.

Sebuah organisasi baik umum ataupun bisnis terdapat beberapa faktor yang menuntut perlunya dilaksanakan fungsi pengendalian atau pengawasan ini, beberapa faktor tersebut dijelaskan dalam buku

Pengantar Manajemen oleh Siswanto, yaitu sebagai berikut :

- 1) Perubahan dalam lingkungan organisasi, dengan pengendalian seorang manajer dapat mendeteksi perubahan yang mempengaruhi produk atau jasa organisasi, sekaligus mengambil tindakan atas penyimpangan yang terjadi.
- 2) Kompleksitas organisasi, semakin besar sebuah organisasi atau perusahaan maka akan menuntut sebuah pengawasan atau

pengendalian yang lebih teliti. Barang ataupun jasa harus bisa dikendalikan untuk menjamin bahwa kualitasnya tetap stabil.

- 3) Kesalahan yang sering terjadi, terjadinya sebuah kesalahan baik oleh manajer maupun pekerjanya menuntut dilakukannya pengawasan atau pengendalian yang efisien dan efektif untuk mendeteksi kesalahan-kesalahan tersebut.
- 4) Dampak delegasi wewenang, ketika seorang manajer melimpahkan wewenang kepada pekerjanya, manajer harus melakukan pengawasan kepada pekerjanya guna memastikan apakah pekerja melakukan tanggung jawabnya dengan benar, apabila tidak manajer bisa melakukan langkah selanjutnya.

Jenis jenis pengendalian atau pengawasan dilihat dari sistem pelaksanaannya, pengendalian dapat diklasifikasikan menjadi 3, yaitu:<sup>60</sup>

- 1) Sistem pengendalian umpan balik, sistem pengendalian umpan balik beroperasi dengan pengukuran beberapa aspek proses yang sedang dikendalikan dan perbaikan proses apabila ukuran menunjukkan bahwa proses menyimpang dari rencana yang ditetapkan. Pengendalian ini memantau operasi proses maupun masukan dalam suatu usaha untuk menerka penyimpangan yang potensial agar tindakan atas penyimpangan yang terjadi dapat dilakukan guna mencegah permasalahan kompleks pada organisasi.

---

<sup>60</sup>H B Siswanto, *Pengantar, ...*, h. 143.

- 2) Sistem pengendalian umpan maju, salah satu kelemahan utama dari pengendalian umpan balik adalah, sistem tidak memberikan peringatan tentang suatu penyimpangan sebelum hal tersebut menjadi cukup berarti. Hadirnya pengendalian umpan maju ini adalah untuk bertindak secara langsung pada permasalahan tersebut mencoba mencegah sebelum penyimpangan terjadi.
- 3) Sistem pengendalian pencegahan, pengendalian umpan balik dan umpan maju berfungsi secara ekstern terhadap proses yang sedang dikendalikan, memantau operasi, dan terlibat dalam mengambil tindakan perbaikan apabila terjadi penyimpangan dari rencana yang telah ditentukan. Sedangkan sistem pengendalian pencegahan adalah kebijakan dan prosedur yang sebenarnya merupakan bagian dari proses tersebut, dan merupakan pengendalian intern organisasi.

Ditinjau dari waktu pelaksanaannya menurut Newman (1975:69) serta Stoner dan Wankel (1986:578-579) yang dikutip oleh Siswanto dalam buku Pengantar Manajemen, pengendalian dapat dibedakan menjadi empat, yaitu:<sup>61</sup>

- a. Pengendalian sebelum tindakan

Pengendalian ini memastikan bahwa sebelum tindakan dimulai maka sumber daya manusia, bahan, dan finansial yang diperlukan telah dianggarkan. Dengan demikian, apabila kegiatan dilakukan sumber

---

<sup>61</sup>H B Siswanto, *Pengantar, ...*, h. 145.

daya tersebut ada, baik jenis, kualitas, kuantitas, maupun tempat sesuai dengan kebutuhan.

b. Pengendalian kemudi

Pengendalian ini dirancang untuk mendeteksi penyimpangan dari standar atau tujuan tertentu dan memungkinkan pengambilan tindakan perbaikan sebelum suatu urutan kegiatan tertentu diselesaikan.

c. Penyaringan atau pengendalian ya atau tidak

Pengendalian kemudi adalah sarana untuk perbaikan, sementara suatu program masih berjalan maka pengendalian penyaringan berguna sebagai alat kendali anda atau *Double check* sekaligus menyempurnakan pengendalian kemudi. Pengendalian ini merupakan suatu proses penyaringan yang aspek aspek spesifik dari suatu prosedurnya harus disetujui atau syarat tertentu dipenuhi sebelum aktivitas dapat diteruskan.

d. Pengendalian setelah tindakan

Pengendalian ini adalah untuk mengukur hasil atas suatu kegiatan yang telah diselesaikan. Penyebab penyimpangan dari rencana atau standar yang telah ditentukan dan temuan tersebut di aplikasikan pada aktivitas yang sama di masa yang akan datang.

Seorang manajer dalam pelaksanaan pengawasan dapat menggunakan beberapa cara, yaitu:<sup>62</sup>

---

<sup>62</sup>Malayu SP Hasibuan, *Manajemen, ...*, h. 245.

- 1) Pengawasan langsung, dalam pengawasan cara ini seorang manajer melakukan pengawasannya secara langsung, manajer memeriksa pekerjaan yang sedang dikerjakan apakah sudah benar dan hasilnya sesuai dengan yang dikehendaki..
- 2) Pengawasan tidak langsung, adalah pengawasan jarak jauh berupa laporan yang diberikan bawahan kepada manajer tentang pelaksanaan pekerjaan dan hasil yang dicapai.
- 3) Pengawasan berdasarkan kekecualian, adalah pengendalian yang dikhususkan untuk kesalahan-kesalahan luar biasa dari hasil atau standar yang diharapkan. Pengendalian seperti ini dilakukan oleh manajer dengan kombinasi antara langsung dan tidak langsung.

#### 4. Tujuan dan Manfaat Pengawasan

Tujuan dari pada pengawasan dijalankan menurut Malayu SP Hasibuan adalah sebagai berikut:

- a. Agar proses pelaksanaan sesuai dengan ketentuan-ketentuan dari rencana
- b. Melakukan tindakan perbaikan atau corrective jika terdapat penyimpangan-penyimpangan
- c. Agar tujuan yang dihasilkan sesuai dengan rencana.<sup>63</sup>

Pengawasan merupakan salah satu fungsi manajemen, dan merupakan tindakan terakhir yang dilakukan oleh manajer dalam suatu organisasi. Dengan pengawasan diharapkan penyimpangan dalam berbagai

---

<sup>63</sup>Malayu SP Hasibuan, *Manajemen, ...*, h. 242.

hal dapat dihindari sehingga tujuan dapat tercapai.<sup>64</sup> Manfaat penting dari pengawasan sendiri adalah sebagai berikut:

- a. Tersedianya bahan informasi bagi manajemen tentang situasi nyata dimana organisasi berada
- b. Dikenalnya faktor faktor pendukung terjadinya operasionalisasi rencana dengan efisien dan efektif
- c. Pemahaman tentang berbagai faktor yang menimbulkan kesulitan dalam penyelenggaraan kegiatan operasional
- d. Langkah langkah apa yang dapat segera diambil untuk menghargai kinerja yang memuaskan
- e. Tindakan preventif apa yang dapat segera dilakukan agar deviasi dari standar tidak terus berlanjut.<sup>65</sup>

Menurut Hadari Nawawi dalam bukunya Ilmu Administrasi yang dikutip oleh Nur Hikmah, manfaat pengawasan adalah sebagai berikut:<sup>66</sup>

- a. Menghimpun data atau informasi yang kemudian diolah dan dikembangkan menjadi umpan balik dalam memperbaiki perencanaan dan pelaksanaan kegiatan selanjutnya yang lebih baik
- b. Mengembangkan cara bekerja untuk menemukan yang paling efektif dan efisien atau yang paling tepat dan berhasil untuk mencapai tujuan organisasi

---

<sup>64</sup>Candra Wijaya dan Muhammad Rifa'i, *Dasar-Dasar Manajemen*,...h. 45.

<sup>65</sup>Sondang P. Siagian, *Manajemen Strategik*. (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2012). h. 261

<sup>66</sup>Nur Hikmah, 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, 2018), h. 35.

- c. Mengidentifikasi, mengenal, dan memahami hambatan hambatan dan kesukaran kesukaran dalam bekerja, untuk dihindari, dikurangi, dan dicegah dalam kegiatan atau pekerjaan berikutnya.
- d. Memperoleh data yang dapat digunakan untuk meningkatkan perkembangan organisasi dalam berbagai aspeknya.

### 5. Karakteristik Pengawasan atau pengendalian yang efektif

Kriteria pengendalian yang efektif menurut Lewis, Goodman dan Fandt yang dikutip oleh Ismail Solihin dalam buku berjudul Pengantar Manajemen dalam mendeteksi dan melakukan tindakan koreksi terhadap berbagai kinerja yang tidak sesuai dengan standar, maka harus memenuhi beberapa hal sebagai berikut:<sup>67</sup>

- a. Sistem pengendalian harus berhubungan dengan strategi perusahaan
- b. Memaksimalkan seluruh langkah di dalam proses pengendalian
- c. Mengandung ukuran yang objektif dan subjektif
- d. Memiliki kerangka waktu *feedback* yang jelas
- e. Dapat diterima oleh para pekerja

Pengendalian yang efektif berarti pengendalian yang tepat sesuai dengan proses yang harus dilalui tanpa menyimpan dari sistem yang dianut sehingga tahapan yang dilaluinya benar. Secara umum pengendalian yang efektif mempunyai karakteristik sebagai berikut:<sup>68</sup>

- a. Akurat, ketidakakuratan data dari suatu sistem pengendalian dapat mengakibatkan organisasi mengambil tindakan yang akan menemui

<sup>67</sup>Ismail Solihin, *Pengantar Manajemen*,..., h.202.

<sup>68</sup>H B Siswanto, *Pengantar*,..., h. 149.



kegagalan untuk memperbaiki suatu permasalahan atau menciptakan permasalahan baru.

- b. Tepat waktu, informasi harus dihimpun, diarahkan, dan segera dievaluasi jika akan mengambil tindakan tepat pada waktunya guna menghasilkan perbaikan.
- c. Objektif dan Komprehensif, semakin objektif sistem pengendalian maka makin besar kemungkinannya bahwa individu dengan sadar dan efektif akan merespon informasi yang diterima, dan sebaliknya sistem informasi yang sulit dipahami akan mengakibatkan bias yang tidak perlu dan kebingungan atau frustrasi di antara para karyawan.
- d. Dipusatkan pada tempat pengendalian strategis, sistem pengendalian strategis sebaiknya dipusatkan pada bidang yang paling banyak kemungkinan terjadi penyimpangan dari standar, atau yang akan menimbulkan kerugian paling besar serta pada tempat di mana tindakan perbaikan dapat dilaksanakan seefektif mungkin.
- e. Secara ekonomi realistik, pengeluaran biaya untuk implementasi harus ditekan seminimum mungkin sehingga terhindar dari pemborosan yang tidak berguna.
- f. Secara organisasi realistik, sistem pengendalian harus digabungkan dengan realitas organisasi, misalnya individu harus dapat melihat hubungan antara tingkat kinerja yang harus dicapainya dan imbalan yang akan menyusul kemudian.

- g. Dikoordinasikan dengan arus pekerjaan organisasi, informasi pengendalian perlu untuk dikoordinasikan dengan arus pekerjaan di seluruh organisasi karena, *pertama*, setiap langkah dalam proses pekerjaan dapat mempengaruhi keberhasilan dan kegagalan seluruh operasi, *kedua*, informasi pengendalian harus sampai pada semua orang yang perlu untuk menerimanya.
- h. Fleksibel, pengendalian harus mengandung sifat fleksibel yang sedemikian rupa sehingga organisasi tersebut dapat segera bertindak untuk mengatasi perubahan yang merugikan atau memanfaatkan peluang baru.
- i. Preskriptif dan operasional, pengendalian yang efektif dapat mengidentifikasi tindakan perbaikan apa yang perlu diambil setelah terjadi penyimpangan dari standar.
- j. Diterima para anggota organisasi, agar dapat diterima oleh para anggota organisasi, pengendalian tersebut harus bertalian dengan tujuan yang berarti dan diterima.

## 6. Pengawasan dalam Manajemen Haji Umroh

Haji merupakan ibadah yang melibatkan banyak pihak dari 2 negara, untuk itu perlu sebuah manajemen yang baik dalam pelaksanaannya. Manajemen adalah sebagai upaya suatu proses yang diterapkan oleh individu atau kelompok dalam upaya upaya koordinasi

untuk mencapai suatu tujuan.<sup>69</sup> Manajemen akan membantu dalam pelaksanaan haji atau umroh, sehingga bisa mencapai tujuan dari pada haji maupun umroh.

Manajemen berasal dari kata *to manage* yang berarti mengatur. Terry menjelaskan manajemen adalah proses mengarahkan dan menggerakkan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya, seperti material, uang, metode untuk mencapai tujuan organisasi.<sup>70</sup> Seperti halnya dengan manajemen pada umumnya, dalam pelaksanaan manajemen Haji umroh adalah menggunakan fungsi fungsi manajemen, pengawasan merupakan salah satu fungsi utama dalam manajemen. Pengawasan adalah penemuan dan penetapan cara dan peralatan untuk menjamin bahwa rencana yang telah dilaksanakan sesuai dengan yang direncanakan. Pengawasan dapat positif maupun negatif, pengawasan positif mencoba untuk mengetahui apakah tujuan organisasi dicapai dengan efisien dan efektif. Sedangkan pengawasan negatif mencoba untuk menjamin bahwa kegiatan yang tidak diinginkan atau tidak dibutuhkan tidak terjadi atau terjadi lagi.<sup>71</sup>

Haji secara terminologi mengunjungi Ka'bah dan sekitarnya di kota Makkah untuk melakukan berbagai ritual seperti *thawaf*, *sai*, *wukuf* di Arafah dan sebagainya, ibadah haji wajib dilakukan oleh setiap muslim

---

<sup>69</sup> Awaludin Pimay, *Manajemen Dakwah (Sebuah Pengantar)*, (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2013), h.1.

<sup>70</sup> Candra Wijaya dan Muhammad Rifa'I, *Dasar Dasar Manajemen*, ..., h.11.

<sup>71</sup> Tani T Handoko, *Manajemen Edisi 2*, ..., h.25.

yang mampu atau *istitha'ah* sekali seumur hidup.<sup>72</sup> Sedangkan umroh adalah berziarah ke Ka'bah dan bertawaf disekelilingnya, bersa'i antara bukit safa dan marwah, serta mencukur atau memoton rambut.<sup>73</sup> Pelaksanaan umroh berbeda dengan haji dalam hal waktu dan rukunnya, haji dilaksanakan pada bulan bulan tertentu sedangkan umroh boleh dilakukan sepanjang tahun diluar bulan haram, terkait waktu pelaksanaan ibadah haji Allah SWT menyebutkannya dalam Al-Quran surat Al Baqarah ayat 197:<sup>74</sup>

الحج اشهر معلومات

*“Musim haji adalah beberapa bulan yang dimaklumi”*  
-Al Baqarah ayat 197-

Pelaksanaan ibadah haji dan umroh diatur dalam undang-undang dan peraturan menteri agama, ibadah haji diatur dalam undang-undang nomor 13 tahun 2008 sedangkan ibadah umroh diatur dalam PMA nomor 8 tahun 2018. Pelaksanaan ibadah haji maupun umroh diatur juga dalam Undang-undang terbaru nomor 8 tahun 2019, dalam UU ini disebutkan BAB I Ketentuan umum bahwa penyelenggaraan ibadah haji dan umroh adalah kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, evaluasi, dan pelaporan ibadah haji dan ibadah umroh.<sup>75</sup> Melihat hal ini, maka pengawasan merupakan salah satu hal penting yang harus ada dalam

<sup>72</sup> Ahmad Muchaddam Fahham, *Penyelenggaraan Ibadah Haji: Masalah dan Penanganannya*, Pusat Pengkajian, Pengolahan data dan informasi Sekretariat Jendral DPR RI, h. 202.

<sup>73</sup> Ma'had Al Jami'ah IAIN Purwokerto, *Modul Baca Tulis Al Qura'n (BTA) & Pengetahuan dan Pengamalan Islam (PPI) IAIN Purwokerto I* (Rev.Ed), h.207.

<sup>74</sup> QS Al Baqarah ayat 197.

<sup>75</sup> Dikutip dari UU Nomor 8 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh, BAB I Ktenentuan Umum.

pelaksanaan ibadah haji maupun umroh. Pengawasan penyelenggaraan ibadah umroh disebutkan dalam UU nomor 8 tahun 2019 ini ada dalam BAB VII bagian Enam Pasal 99, yaitu bahwa Menteri mengawasi dan mengevaluasi penyelenggaraan ibadah umroh.

Hal ini juga diatur lebih lanjut dalam PMA nomor 8 tahun 2018 BAB VIII Pengawasan dan pengendalian, disebutkan dalam pasal 32, dalam pasal tersebut ada beberapa ayat yang mengatur tentang pengawasan pelaksanaan ibadah umroh, diantaranya yaitu pasal 1 bahwa pengawasan dilakukan oleh Direktur jendral dan pasal 2 bahwa dalam melaksanakan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 Direktur jendral dibantu oleh kepala kantor wilayah , kepala kantor kementerian agama kabupaten/kota, dan staf teknis haji pada konsulat jendral Republik Indonesia di Jeddah.<sup>76</sup> Pengawasan yang dimaksud dalam UU tersebut meliputi beberapa hal, yaitu:

- a. Pendaftaran
- b. Pengelolaan keuangan
- c. Rencana perjalanan
- d. Kegiatan operasional pelayanan jamaah
- e. Pengurusan dan penggunaan visa
- f. Indikasi penyimpangan dan atau kasus tertentu, dan
- g. Ketaatan terhadap peraturan Perundang-undangan.

---

<sup>76</sup>Dikutip dari PMA Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Ibadah Umroh BAB VIII Pasal 32 ayat 1 dan 2.

Pengawasan disini tidak hanya menjadi tanggung jawab dari pemerintah, tetapi seorang manajer atau pimpinan sebuah organisasi atau perusahaan harus bisa melakukan pengawasan terhadap kinerja daripada bawahannya guna mencapai tujuan dari pada organisasi tersebut secara maksimal. Makna pemimpin dapat diartikan sebagai seni atau proses untuk mempengaruhi dan mengarahkan orang lain agar mereka mau berusaha untuk mencapai tujuan yang hendak dicapai oleh sebuah organisasi atau kelompok.<sup>77</sup>

Seorang pemimpin harus memiliki jiwa kepemimpinan, kepemimpinan merupakan aspek penting yang harus dimiliki seorang pemimpin mengingat pemimpin harus berperan sebagai organisator kelompoknya untuk mencapai tujuan yang sudah digariskan. Ada 2 gaya kepemimpinan menurut Stoner, yaitu:

a. Kepemimpinan yang berorientasi pada tugas

Seorang manajer akan mengarahkan dan mengawasi bawahannya agar bekerja sesuai dengan yang diharapkan manajer.

Gaya ini lebih mengutamakan keberhasilan pekerjaan yang hendak dicapai dari pada perkembangan bawahannya.

---

<sup>77</sup>Paul E Sudjiman, Manajemen dan Kepemimpinan, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* Volume 2, 2008, h.69.

b. Kepemimpinan yang berorientasi pada pekerja

Manajer berusaha mendorong dan memotivasi pekerjanya untuk bekerja dengan baik, mereka mengikutsertakan pekerjanya untuk mengambil keputusan yang menyangkut tugas.<sup>78</sup>

Adapun beberapa tipe kepemimpinan menurut Veithzal Rifai dan Dedy Mulyadi yang dikutip oleh Nur Hikmah yaitu:<sup>79</sup>

a. Kepemimpinan otoriter

Tipe ini menempatkan kekuasaan ditangan satu orang, pemimpin bertindak sebagai penguasa tunggal.

b. Kepemimpinan Kendali bebas

Kepemimpinan dijalankan dengan memberikan kebebasan penuh pada orang yang dipimpin dalam mengambil keputusan masing masing, pemimpin hanya memfungsikan dirinya sebagai penasehat.

c. Kepemimpinan Demokratis

Kepemimpinan tipe ini dalam mengambil keputusan sangat mementingkan musyawarah, yang diwujudkan dalam setiap jenjang dan didalam unit masing masing.

Seorang manajer atau pimpinan harus mampu menjalankan fungsi fungsi manajemen dengan baik. Dari beberapa fungsi manajemen ada fungsi pengawasan, sebagai fungsi dari manajemen pengawasan merupakan langkah yang dilakukan untuk mengetahui kesesuaian antara

<sup>78</sup>Paul E Sudjiman, Manajemen dan Kepemimpinan,..., h.71.

<sup>79</sup>Nur Hikmah, Optimalisasi Fungsi Pengawasan Pemimpin terhadap Kinerja Pegawai di Laznaz Dewan Da'wah Lampung, *Skripsi*..., h. 38.

program yang dicanangkan dengan realisasi kegiatan.<sup>80</sup> Pengawasan pada umumnya dilakukan oleh pimpinan instansi ataupun pegawai yang lebih tinggi kedudukannya dari pegawai yang diawasi. Pengawasan ini tidak hanya berfokus pada pada usaha pencapaian tujuan semata, tetapi lebih pada bagaimana bawahan bisa melakukan pekerjaan sesuai dengan prosedur yang berlaku tanpa melanggar peraturan-peraturan dalam instansi.

Pengawasan dan perencanaan memiliki keterkaitan satu sama lain, keduanya dapat dikatakan bagaikan dua sisi mata uang. Rencana merupakan pedoman untuk melaksanakan pengawasan, sedangkan pengawasan sebagai alat untuk mencegah timbulnya penyimpangan dan penyelewengan terhadap rencana yang telah ditetapkan.<sup>81</sup> Beberapa jenis pengawasan antara lain:

a. Berdasarkan subjek dan lingkungan pengawasan

- 1) Pengawasan ekstern, dilakukan oleh unit atau aparat pengawasan yang berada diluar organisasi. Pengawasan ekstern dalam pelaksanaan ibadah haji umroh sebuah biro travel dilakukan oleh kepala kantor wilayah , kepala kantor kementerian agama kabupaten/kota, dan staf teknis haji pada konsulat jendral Republik Indonesia di Jeddah.
- 2) Pengawasan intern, pengawasan ini dilakukan oleh unit organisasi yang diawasi. Dalam pelaksanaan ibadah umroh di sebuah biro

---

<sup>80</sup>Baihaqi, Pengawasan sebagai fungsi manajemen perpustakaan dan hubungannya dengan disiplin pustakawan, *Jurnal LIBRIA* Volume 8, 2016, h.140.

<sup>81</sup>Baihaqi, Pengawasan sebagai fungsi manajemen...h. 133.



travel, pengawasan intern dapat dilakukan oleh pimpinan biro travel.

b. Berdasarkan tempat pengawasan

- 1) Pengawasan dari jauh, sifatnya tidak langsung dilakukan melalui dokumen atau laporan yang diterima.
- 2) Pengawasan dari dekat, dapat langsung dilakukan oleh pimpinan perusahaan atau instansi atau orang yang mendapat wewenang untuk melakukan pengawasan.

c. Berdasarkan waktu

- 1) Preventif, dilakukan untuk mencegah hal-hal yang tidak diinginkan sebelum melakukan kegiatan
- 2) Refresif, pengawasan ini dilakukan setelah pekerjaan selesai dilakukan untuk membandingkan antara perencanaan dengan hasil pekerjaan.<sup>82</sup>

Sesuai dengan PMA nomor 8 tahun 2018 tentang pengawasan yang dimaksud dalam pelaksanaan ibadah umroh, antara lain seperti pendaftaran, dimana ketentuan pendaftaran juga ada di dalam PMA nomor 8 tahun 2018.

---

<sup>82</sup>Baihaqi, Pengawasan sebagai fungsi manajemen...,h. 134.

## B. Kualitas Pelayanan Jamaah Umroh

### 1. Definisi kualitas pelayanan

Pelayanan merupakan sesuatu yang penting dalam sebuah bisnis jasa, menurut Sutopo dan Suryanto yang dikutip oleh Sirhan Fikri, Wahyu Wiyani, dan Agung Suwandaru bahwa pelayanan merupakan segala usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan. Pengertian pelayanan sendiri menurut Haksever adalah sebagai kegiatan ekonomi yang menghasilkan waktu, tempat, bentuk dan kegunaan psikologis.<sup>83</sup> Pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia yang dikutip oleh Daryanto dan Ismanto Setyobudi adalah usaha untuk membantu menyiapkan apa yang diperlukan orang lain.<sup>84</sup> Pelayanan menurut Kotler adalah kegiatan dalam suatu kumpulan yang sifatnya menguntungkan dan hasilnya tidak harus terlihat dalam produk secara fisik, menurut Gronroos adalah aktifitas yang tidak terlihat antara konsumen dan pemberi layanan dalam suatu interaksi guna memecahkan permasalahan konsumen.<sup>85</sup>

Biro perjalanan umroh merupakan salah satu bisnis jasa yang kini banyak diminati, dalam memberikan pelayanan sebuah biro jua harus memperhatikan kualitas dari pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan dalam perusahaan jasa merupakan hal yang sangat penting dari sudut pandang pelanggan, pelanggan tidak hanya menilai dari hasil jasa tapi jua proses penyampaian jasa tersebut. Menurut Parasuraman bahwa kualitas

---

<sup>83</sup> Sirhan Fikri dkk, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa, *Jurnal Bisnis dan Manajemen* Vol 3, 216, h.121.

<sup>84</sup> Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, ..., h. 52.

<sup>85</sup> Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, ..., h. 135.

pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan.<sup>86</sup> Kualitas sendiri bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan sebaik baiknya, aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk (jasa) atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh.<sup>87</sup> Kualitas Pelayanan menurut Supranto adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik, sedangkan menurut Evans dan Lindsay adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Model daripada kualitas pelayanan sendiri yang populer dan hingga kini digunakan sebagai acuan dalam riset pemasaran jasa adalah model *Servqual (Service Quality)* yang dikembangkan oleh Zeithamal, yaitu bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).<sup>88</sup>

- a. Bukti langsung atau *Tangibles*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, personil dan sarana komunikasi

---

<sup>86</sup> Noerchoidah, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Orenztaxi) di Surabaya, *Jurnal Bisnis dan Manajemen* Vol 9, 2017, h. 81.

<sup>87</sup> Syamsi, Penaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Siswa Bimbingan dan Konsultasi Belajar Al Qolam Bandarlampung, *Jurnal Ekonomi dan Pendidikan* Vol 5, 2008, h.23.

<sup>88</sup> Sirhan Fikri dkk, Pengaruh Kualitas, ..., h. 120-121.

- b. Keandalan atau *reliability*, kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan
- c. Daya tangkap atau *responsiveness*, berupa keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat
- d. Adanya kepastian atau *assurance*, yang mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya dari staf sehingga timbul kepercayaan dan keyakinan dari pelanggan.
- e. *Empati* yakni hubungan komunikasi yang baik, kesediaan untuk peduli, memberi perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan.<sup>89</sup>

Karakteristik pelayanan disebutkan oleh Normann yang dikutip oleh Sirhan Fikri dkk adalah sebagai berikut:<sup>90</sup>

- a. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba
- b. Pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi
- c. Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata.

Pelayanan secara umum dapat dibedakan menjadi tiga jenis, pertama *Core Service* yakni pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan yang merupakan produk utama, kedua *facilitation service* yakni fasilitas pelayanan tambahan kepada pelanggan umum namun bersifat wajib, dan ketiga *supporting service* yakni pelayanan tambahan atau pendukung

---

<sup>89</sup>Sulaiman, Kepuasan Jamaah Haji terhadap Pelayanan KBH di Kabupaten Jepara, *Jurnal Anisa*, ..., h.51.

<sup>90</sup>Sirhan Fikri dkk, Pengaruh Kualitas, ..., h. 120.

untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan dengan pelayanan pelayanan dari pihak pesaingnya.<sup>91</sup>

Biro perjalanan umroh merupakan salah satu penyedia layanan jasa, dalam memberikan pelayanan sebuah biro perjalanan harus memenuhi standar yang sudah ditetapkan pemerintah. Beberapa kewajiban pelayanan yang harus diberikan sebuah biro perjalanan kepada jamaah umroh diatur dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 8 tahun 2018 BAB V Pasal 13 yang berbunyi bahwa PPIU wajib memberikan pelayanan:<sup>92</sup>

- a. Bimbingan ibadah umroh
  - b. Transportasi jamaah
  - c. Akomodasi dan konsumsi
  - d. Kesehatan jamaah
  - e. Perlindungan jamaah dan petugas umroh, dan
  - f. Administrasi dan dokumentasi umroh
2. Ibadah Umroh

Umroh adalah sebuah amalan seseorang yang dengan sengaja mendatangi ka'bah untuk melaksanakan amalan tertentu yang terdiri dari tawaf, sai, dan bercukur, hukum dari pelaksanaan umroh sebagian ulama fiqh berpendapat bahwa hukum nya sama seperti haji, yaitu wajib bagi setiap muslim yang mempunyai kemampuan biaya, fisik dan waktu.<sup>93</sup>

---

<sup>91</sup>Sulaiman, *Kepuasan Jamaah Haji*, ..., h.51.

<sup>92</sup>PMA Nomor 8 tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh.

<sup>93</sup>Rozi Tour and Travel, *Buku Panduan Ibadah Umroh*, (Jl. Perintis Kemerdekaan No 18 Yoyakarta), h.5.

Definisi dari jamaah umroh, dalam PMA nomor 8 tahun 2018 adalah setiap orang yang beragama Islam dan telah mendaftarkan diri untuk menunaikan Ibadah Umroh sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan. Adapun persyaratan yang harus dipenuhi calon jamaah umroh secara individu dan keagamaan adalah sebagai berikut:<sup>94</sup>

- a. Muslim
- b. Baligh artinya sudah dewasa
- c. Akil artinya berumur
- d. Tamyiz artinya dapat membedakan baik dan buruk
- e. Istitha artinya berkemampuan.



**IAIN PURWOKERTO**

---

<sup>94</sup>Abdillah, Analisis Sistem terhadap Regulasi Penyelenggaraan Ibadah Umroh di Indonesia, *Disertasi Pasca Sarjana UIN Alauddin Makasar*, 2017, h. 162.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan Penelitian dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan Kualitatif, Metode kualitatif ialah pendekatan yang di dalam usulan penelitian, proses, hipotesis, turun ke lapangan, analisis data dan kesimpulan data sampai dengan penulisannya mempergunakan aspek-aspek kecenderungan, non perhitungan numerik, situasional deskriptif, interview mendalam, analisis isi, bola salju dan story<sup>95</sup>. penelitian dengan pendekatan kualitatif menekankan pada proses penyimpulan deduktif dan induktif pada analisis fenomena yang diamati menggunakan logika ilmiah.<sup>96</sup> Menurut Strauss and Corbin, yang dikutip oleh Basrowi dan Sukidin bahwa penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai menggunakan prosedur statistik.<sup>97</sup>

Penelitian dengan pendekatan Kualitatif ialah penelitian yang berlandaskan filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah.<sup>98</sup> Pendekatan Kualitatif menekankan Pada analisisnya pada proses penyimpulan deduktif dan induktif serta pada analisis terhadap dinamika hubungan antar fenomena yang diamati, dengan menggunakan

---

<sup>95</sup>Lukas S. Musianto, Perbedaan Pendekatan Kuantitatif dengan Pendekatan Kualitatif dalam Metode Penelitian, (*Jurnal Manajemen & Kewirausahaan* Vol. 4, No. 2, September, 2002), h. 125.

<sup>96</sup>Saifuddin Azwar, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar), h. 5.

<sup>97</sup>Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public Relation dan Komunikasi*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2003), h. 212.

<sup>98</sup>Sugiyono, *Metode Pendekatan Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010), Cet. 9, h. 15.

logika ilmiah. Penelitian kualitatif, konseptualisasi, kategorisasi, dan deskripsi dikembangkan berdasarkan kejadian yang ada dilapangan ketika kegiatan berlangsung, maka dari itu antara pengumpulan data dan analisis data tidak mungkin dipisahkan dan berjalan secara simultan.

Penelitian kualitatif menurut Bodan dan Biklen yang dikutip dalam jurnal *Equilibrium* oleh Pupu Saeful Rahmat adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku seseorang yang diamati, diharapkan mampu menghasilkan uraian yang mendalam tentang ucapan, tulisan dan atau perilaku yang diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat, dan atau organisasi tertentu.<sup>99</sup> Menurut Lexy J Moleong, penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menggunakan latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Bogdan dan Taylor mengatakan bahwa penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata kata tertulis atau lisan dari orang orang dan perilaku yang dapat diamati.<sup>100</sup>

Jenis penelitian ini adalah *Field Research* atau penelitian lapangan yang deskriptif, yaitu dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan.<sup>101</sup> Penelitian deskriptif juga dimaksudkan untuk

---

<sup>99</sup>Pupu Saeful Rahmat, Penelitian Kualitatif, (*Jurnal Equilibrium* Vol 5 Nomor 9, 2009), h.3.

<sup>100</sup> Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Rev.ed), (Bandung: PT Remaja Rosdakrya, 2012), h. 4-5.

<sup>101</sup>Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*. (Jakarta: PT. Bina Aksara, 2000), h. 309



mendeskripsikan suatu situasi atau area populasi tertentu yang bersifat factual secara sistematis dan akurat,<sup>102</sup> dengan kata lain penelitian ini adalah untuk menggambarkan kondisi objek saat ini.

#### 1. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk meneliti Optimalisasi Fungsi Pengawasan yang dilakukan pimpinan Kantor cabang Jawa Tengah ADzikra Tour and Travel yang beralamat di jl. Kertawibawa No. 517 Karanglewas Purwokerto. Penelitian ini dilakukan mulai tanggal 19 November 2019 sampai 28 Mei 2020.

#### 2. Subyek penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah seluruh informan dan sumber yang hendak diteliti, yaitu pimpinan kantor biro beserta staf yang bekerja di kantor ADzikra Tour and Travel cabang Purwokerto.

#### 3. Objek penelitian

Obyek penelitian disini adalah Optimalisasi Fungsi Pengawasan dalam Memaksimalkan Pelayanan Jamaah Umroh di ADzikra Tour and Travel Cabang Purwokerto.

---

<sup>102</sup>Sudarwan Danim, *Menjadi Peneliti Kualitatif*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2002), h.41.

## B. Jenis dan Sumber data

### 1. Jenis Data, ada 2 macam jenis data yaitu:

#### a. Data Primer

Menurut Nasution, data primer adalah data yang dapat diperoleh secara langsung di lapangan atau tempat penelitian.<sup>103</sup> Dalam penelitian ini, peneliti mengambil data primer dengan mencari informasi kepada pimpinan dan staf karyawan Biro ADzikra Tour and Travel Cabang Purwokerto.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung oleh peneliti, data sekunder ini diperoleh bisa dari pihak kedua. Data sekunder ini berguna sebagai pelengkap bagi data primer, adapun data sekunder dapat berbentuk dokumen, dokumen,<sup>104</sup> dapat juga berupa majalah, publikasi organisasi, hasil studi, hasil survey dan sebagainya. Peneliti mengambil informasi data sekunder ini melalui dokumen dokumen jamaah umroh ADzikra dan juga kepada jamaah umroh ADzikra Cabang Purwokerto, data ini digunakan untuk melengkapi data primer yang ada.

### 2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah informan, informan adalah orang yang memberikan informasi tentang segala sesuatu

---

<sup>103</sup>Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*,..., h.116.

<sup>104</sup>Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003), h.

yang berkaitan dengan penelitian.<sup>105</sup> Peneliti menggunakan beberapa informan dalam penelitian ini guna mencari informasi tentang optimalisasi fungsi pengawasan di biro ADzikra Tour and Travel cabang Purwokerto ini.

### C. Teknik Pengumpulan data

Peneliti menggunakan beberapa metode dalam mengumpulkan data data, yaitu sebagai berikut:

#### 1. Wawancara

Merupakan metode yang umum dilakukan dalam penelitian kualitatif. Wawancara dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Wawancara dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu secara terstruktur ataupun secara mendalam. Wawancara terstruktur dapat dengan bantuan catatan daftar pertanyaan, sedangkan Wawancara mendalam (*in-depth interview*). Wawancara macam ini dilakukan dengan informan kunci (*key informant*) dan subyek penelitian pada umumnya.<sup>106</sup> Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data dengan metode survey melalui daftar pertanyaan yang diajukan secara lisan dari peneliti kepada responden. Teknik wawancara bisa dilakukan secara tatap muka (*Face to face*) dan melalui telepon.<sup>107</sup> Dalam pengertian lain, wawancara

---

<sup>105</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006), h. 129.

<sup>106</sup>Lukas S. Musianto, Perbedaan Pendekatan Kuantitatif dengan Pendekatan Kualitatif dalam Metode Penelitian, ..., h. 134.

<sup>107</sup>Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public Relation dan Komunikasi*, ..., h. 23.

disebutkan adalah cara memperoleh data dengan tatap muka secara langsung antara peneliti dengan sumber data atau objek penelitian.<sup>108</sup> Metode ini digunakan untuk memperoleh informasi dan keterangan yang valid, metode ini akan ditujukan kepada pimpinan kantor ADzikra Cabang Purwokerto, yaitu Habib Fuad Al Kaff, staf biro travel ADzikra yaitu Destiana Nur Azizah dan Eli Purwati sebagai staf keuangan dan administrasi serta beberapa jamaah umroh ADzikra. Beberapa informasi yang akan ditanyakan terkait dengan sejarah berdirinya kantor cabang ADzikra di , visi misi, struktur organisasi, serta cara pengoptimalan fungsi pengawasan untuk menjamin pelayanan jamaah yang maksimal.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan wawancara semiterstruktur, artinya selain peneliti menyiapkan pertanyaan-pertanyaan sebelumnya, juga tidak menutup kemungkinan akan muncul pertanyaan-pertanyaan diluar dari yang sudah di siapkan. Tujuan dari wawancara dengan cara ini adalah agar informasi yang didapat oleh peneliti lebih luas dan mendalam.

## 2. Metode Observasi

Observasi adalah mengamati gejala yang diteliti kemudian membuat catatan atau deskripsi tentang kenyataan suatu kejadian.<sup>109</sup> Menurut Indriantoro dan Supomo yang dikutip oleh Rosady Ruslan, bahwa metode observasi merupakan proses pencatatan perilaku subjek dan objek atau kejadian yang sistematis tanpa adanya pertanyaan atau

---

<sup>108</sup> Ahmad Tanzeh, *Metode Penelitian Praktis*, (Yogyakarta: Teras, 2011), h. 89.

<sup>109</sup> Sutrisno Hadi, *Metodologi Reasearch*, (Yogyakarta : Andi, 2004), h. 158.

komunikasi.<sup>110</sup> Observasi adalah teknik pengumpulan data melalui suatu pengamatan disertai pencatatan terhadap keadaan objek.<sup>111</sup> Beberapa informasi yang diperoleh dari hasil observasi adalah tempat, pelaku, kegiatan, objek, perbuatan, kejadian, waktu dan perasaan, observasi dilakukan untuk menjawab pertanyaan, membantu mengerti perilaku manusia, dan evaluasi yaitu melakukan pengukuran terhadap aspek tertentu melakukan umpan balik terhadap pengukuran tersebut.<sup>112</sup>

Teknik observasi digunakan oleh peneliti untuk bisa mengetahui dan memahami optimalisasi dari fungsi pengawasan di ADzikra Cabang Purwokerto ini, dalam pelaksanaan observasi peneliti akan menggunakan pedoman observasi guna memperoleh data sesuai dengan tujuan observasi. Peneliti melakukan observasi dengan mendatangi kantor ADzikra Cabang Purwokerto dan melakukan pengamatan dengan mencatat beberapa hal yang ditemukan ketika pelaksanaan observasi.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah setiap proses pembuktian yang didasarkan atas jenis sumber apapun, baik yang bersifat tulisan, lisan, gambaran, atau arkeologis. Data dalam penelitian kualitatif sebagian besar diperoleh dari sumber manusia atau human resources, melalui observasi dan wawancara. Akan tetapi ada pula sumber bukan manusia (non human resources)

---

<sup>110</sup>Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public Relation dan Komunikasi*, ..., h. 33

<sup>111</sup>Abdurrahman Fathoni, *Metode Penelitian dan Teknik Penulisan Skripsi*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006), h. 104.

<sup>112</sup>Pupu Saeful Rahmat, *Penelitian Kualitatif, Jurnal*, ..., h.7.

diantaranya dokumen, foto dan bahan statistik.<sup>113</sup> Dokumentasi merupakan pengumpulan data dengan melihat atau mencatat suatu laporan yang sudah tersedia. Metode ini dilakukan dengan melihat dokumen dokumen resmi seperti monografi, catatan catatan serta buku buku peraturan yang ada.<sup>114</sup> Dokumentasi dalam penelitian ini digunakan sebagai pelengkap dari metode sebelumnya mengenai pengawasan yang dilakukan di kantor cabang ADzikra.

#### **D. Teknik Analisis data**

Teknik analisis data adalah upaya mencari, menyusun, mengolah catatan hasil wawancara yang diperoleh untuk meningkatkan pemahaman yang akan diteliti.<sup>115</sup> Analisis data merupakan proses pencandraan (*description*) dan penyusunan transkrip interview serta material lain yang telah terkumpul.<sup>116</sup>

Menurut Patton sebagaimana dikutip oleh Lexy J. Meloeng bahwa yang di maksud analisis data adalah proses mengatur uraian data, mengorganisasikan kedalam suatu pola, kategori dan satu uraian dasar. Dengan demikian, metode analisis data dan penulisan digunakan untuk

---

<sup>113</sup>Natalina Nilamsari, Memahami Studi Dokumen Dalam Penelitian Kualitatif, *Jurnal Wacana* Volume XIII No.2, Juni 2014, h. 178.

<sup>114</sup>Ahmad Tanzeh, *Metode Penelitian Praktis, ...*, h.92.

<sup>115</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, ...*, h. 325

<sup>116</sup>Sudarman Danim, *Menjadi Peneliti Kualitatif: Ancangan Metodologi, Presentasi, dan Publikasi, ...*, h. 209.

menganalisis data-data yang penulis peroleh baik melalui observasi maupun dokumentasi.<sup>117</sup>

Analisis data menurut Miles dan Huberman meliputi aktifitas Pengumpulan data, Reduksi data, Penyajian Data, dan Penarikan kesimpulan.<sup>118</sup>

#### 1. Reduksi data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabsahan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan di lapangan, proses ini berlangsung terus menerus selama penelitian berlangsung.<sup>119</sup> Reduksi data berarti merangkum data yang telah diperoleh dengan jumlah yang banyak sehingga akan dipilih hal-hal yang pokok dan memfokuskan data pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya sesuai format masing-masing dan membuang yang tidak penting. Dengan mereduksi data, maka data akan tergambar lebih jelas dan mempermudah peneliti dalam pengumpulan data selanjutnya.<sup>120</sup>

#### 2. Penyajian data

Setelah data di reduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk dari penyajian

---

<sup>117</sup>Lexy J. Meloeng, *Metode Penelitian Kualitatif*,..., h.103.

<sup>118</sup>Ahmad Rijali, Analisis Data Kualitatif, *Jurnal Alhadharah* Vol 17, 2018, h. 58.

<sup>119</sup>Ahmad Rijali, Analisis Data Kualitatif, ..., h.91.

<sup>120</sup>Suiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*,..., h.338.

data kualitatif berupa teks naratif catatan lapangan, matriks, graik, jaringan, dan bagan. Bentuk bentuk ini menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih, apakah kesimpulan sudah tepat atau sebaliknya melakukan analisis kembali.<sup>121</sup>

### 3. Kesimpulan

Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Setelah peneliti dapat menumpulkan semua informasi informasi yan dibutuhkan, maka peneliti harus menanalisnya sehina bisa membuat penarikan kesimpulan. Kesimpulan awal dalam penelitian ini masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ada bukti bukti yan kuat yan dapat mendukung pada tahap penumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan awal ada bukti bukti yan valid serta tetap konsisten saat penumpulan data di lapangan, maka kesimpulan awal dapat dikatakan kesimpulan yang kredibel dan valid.

**IAIN PURWOKERTO**

---

<sup>121</sup>Ahmad Rijali, Analisis Data Kualitatif, ..., h.92.



## BAB IV

### PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

#### A. Gambaran Umum ADzikra Tour and Travel Cabang Purwokerto Kabupaten Banyumas

##### 1. Sejarah ADzikra Tour and Travel Purwokerto

ADzikra berarti Dzikir, yang kemudian diterjemahkan dengan gerak hati dan gerak lisan, hati mengingat dan lisan mengucapkan adalah inspirasi dalam melayani tamu Allah dan Rosul-Nya dengan hati tulus dan ikhlas. ADzikra didirikan pada tanggal 26 Februari 2003 oleh Bapak Ir.Ahmaddin Ahmad bersama Ibu Susi Salamah sebagai Komisaris PT ADzikra. Dalam 15 tahun lebih melayani jamaah umroh dan haji. ADzikra konsisten memberangkatkan rata-rata 4-5 kali rombongan umroh dalam tiap bulannya, baik umroh reguler, umroh mawaddah, umroh by request, umroh Ramadhan, dan umroh unggulan lainnya. Legalitas ADzikra Izin Umroh: 134/2018 | Izin Haji: 81/2017 | Izin Pariwisata: 5306/2013 | SIUP: 188/14.11.31.74/-1.858.8/e/2017 | HIMPUH:003/HIMPUH/2010.<sup>122</sup>

Awalnya ADzikra merupakan divisi haji dan umroh di PT Andiarta Dewata Wisata pada tahun 2002 yang kemudian menjadi PT pada tahun 2003. Perkembangan PT ADzikra dapat dikatakan cepat, apalagi diperkuat dengan melibatkan *Public Figure* yaitu Ust Arifin Ilham (alm) yang sempat menjadi ikon sekaligus pembimbing haji dan umroh. Saat ini

---

<sup>122</sup>Dikutip dari <http://www.adzikra.com> pada Senin, 11 Mei 2020 pada pukul 14.32 WIB.

ADzikra memiliki kantor PIP (Pusat Informasi dan Pelayanan) di 32 kota dengan kantor PIP di hampir setiap kota besar di Indonesia seperti Batam, Medan, Palembang, Surabaya, Banjarmasin, Makassar, termasuk di Purwokerto.<sup>123</sup>

ADzikra Cabang Purwokerto merupakan kantor cabang ADzikra untuk wilayah Jawa Tengah, yang berlokasi di Purwokerto Jawa Tengah. ADzikra Purwokerto sengaja dibentuk untuk memudahkan jamaah di daerah yang ingin melaksanakan ibadah haji, umroh bersama ADzikra.<sup>124</sup> ADzikra Cabang Purwokerto berdiri sejak tahun 2010, sejarah awal ADzikra Cabang Purwokerto adalah dari siaturahmi pimpinan ADzikra Cabang Purwokerto kepada ust.

Arifin Iham (alm) yang menjadi salah satu ikon ADzikra pada saat itu. Beliau berniat untuk melaksanakan umroh, dan pada akhirnya saat itu beliau diberangkatkan oleh ust. Arifin Illham. Ketika sedang melaksanakan ibadah umroh, beliau banyak bertemu dengan biro-biro travel lain, dan beliau mendapatkan pengalaman umroh dengan pelayanan yang memuaskan bersama ADzikra. Hingga akhirnya beliau berniat bergabung dengan ADzikra, agar bisa menjadi jembatan bagi orang-orang yang ingin melaksanakan umroh. Awalnya beliau bekerja secara mandiri, dengan menawarkan produk-produk umroh kepada orang-orang kemudian mengantar jamaah yang mendaftar ke Jakarta sampai akhirnya kurang

---

<sup>123</sup>Romaza, 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, 2018, h.43.

<sup>124</sup>Dikutip dari <http://www.adzikrajateng.com> pada Minggu 17 Mei 2020 pukul 09.42.

lebih 1 tahun, pusat menawarkan untuk mengurus kantor cabang Jawa Tengah.

Beliau berprinsip untuk tidak menomorsatukan keuntungan dalam bisnis jasa, terlebih jasa umroh. Selama kurang lebih 3 tahun sejak awal merintis ADzikra, beliau berusaha membangun kepercayaan masyarakat karena dalam bisnis jasa kepercayaan adalah kunci utama. Beliau juga selalu berusaha untuk mengembangkan dan membuat inovasi-inovasi walaupun pada awalnya harus banyak mengeluarkan dana pribadi, sampai akhirnya pada tahun 2019 ADzikra Cabang Purwokerto berhasil mendapatkan peringkat ke 3 PIP terbaik dari ADzikra pusat, hingga puncaknya beberapa bulan terakhir beliau direkomendasikan untuk menjadi bagian dari pusat berkat keberhasilannya dalam memimpin ADzikra Cabang Purwokerto.<sup>125</sup>

ADzikra memiliki beberapa pelayanan yang akan dinikmati oleh jamaah umrohnya, antara lain: 1) Maskapai yang lengkap, ADzikra bekerjasama dengan berbagai maskapai terbaik di dunia yaitu Saudia Airlens, Garuda Indonesia, Oman Air, Turkish Airlens, Emirates, Ettihad dll. 2) Hotel lengkap, ADzikra bekerjasama langsung dengan hotel pilihan di Makkah dan Madinah. 3.) Jadwal Custom, ADzikra memberikan jadwal yang dapat jamaah tentukan sendiri, baik dari harga, fasilitas, dan jadwal keberangkatannya bersama rombongan sendiri. 4) Earphone, ADzikra memberikan kualitas pelayanan secara exclusive dengan menggunakan

---

<sup>125</sup>Informan 1, Hasil wawancara, Kantor ADzikra Cabang Purwokerto, Senin 8 Juli 2020 Pukul 10.15 WIB.

Audio Hajj/Earphone Dzikir yang memudahkan dalam pelaksanaan Thawaf dan Sa'I. 5.} Pembimbing, ADzikra memiliki ustadz pembimbing, Tour Leader, dan Muthawwif pilihan yang berpengalaman. Diantaranya Ust Muhammad Abdul Syukur, MA Ust Joehari Nasution, Lc Ust Hilman Fauzi., Lc., S.E.I., M.E.Sy Ust Ghasim Awad Alhaj H. MA Rasyied HD K.H.E Supriatna Mubarak. MSc., MM KH Muhammad Husein Qadafi. 6} Kajian Ilmu, ADzikra dalam setiap perjalanan Haji/Umroh dilengkapi dengan kajian ilmu, Dzikir pagi sampai petang, Tahajud berjamaah dan Muhasabah, serta pendampingan ibadah. 7} Alumni, ADzikra memiliki ADzikra Alumni Corner atau ACC, yaitu program pengajian, silaturahmi, dan pembinaan spiritual terhadap jamaah yang telah melaksanakan haji/umroh secara berkelanjutan. Selain memberikan pelayanan untuk ibadah haji khusus dan umroh, ADzikra travel juga melayani wisata islami antara lain wisata ke negara---negara bersejarah islam seperti Dubai, Palestina, Turki, Mesir, Uzbekistan, Maroko, Spanyol, dll.<sup>126</sup>

Visi misi dari ADzikra travel adalah:

Visi : Menjadi penyelenggara Umroh haji terbaik dan amanah

Misi :

- a. Istiqomah dalam berbisnis sesuai syariat Islam
- b. Senantiasa selalu mengembangkan dan meningkatkan kualitas produk dan layanan yang Islami

---

<sup>126</sup>Dikutip dari <http://www.adzikrajateng.com> pada Selasa 26 Mei 2020 pukul 10.01.

- c. Membuat 99 pusat informasi dan pendaftaran diseluruh wilayah Indonesia
- d. Memiliki sumber daya insani yang bertaqwa, amanah, berintegrasi, dan profesional.

Beberapa sentra informasi ADzikra yang ada di Indonesia, antara lain :

- a. Jakarta : Kebon Jeruk, Cililitan, Tanjung Priok, Tebet.
- b. Banten : Ciledug, Pondok Aren, Pamulang, Cengkareng, Karawaci.
- c. Jawa Barat : Sukabumi, Bogor, Bandung, Cikarang, Jasinga, Cimanggis, Bekasi, Cinere, Majelis Azzikra, Mampang 2, Cibubur, Karawang.
- d. Jawa Tengah : Yogyakarta, Sleman, Purwokerto, Sragen.
- e. Luar Jawa : Aceh, Bandar Lampung, Samarinda, Makassar, Tulang Bawang.<sup>127</sup>

Komitmen ADzikra dalam menjalankan bisnis biro travel haji umroh adalah mengutamakan optimalisasi ibadah, mengedepankan kualitas pelayanan, aktifitas sosial dan dakwah. ADzikra mengedepankan optimalisasi dalam ibadah disetiap keberangkatannya, dengan tujuan agar jamaah mendapat bekal ilmu dan pengalaman ibadah yang baik. Beberapa upaya yang dilakukan antara lain:

- a. Bimbingan intensif selama perjalanan oleh Ustadz atau Muthawwif
- b. Tahajud dan muhasabah bersama di Masjidil Haram

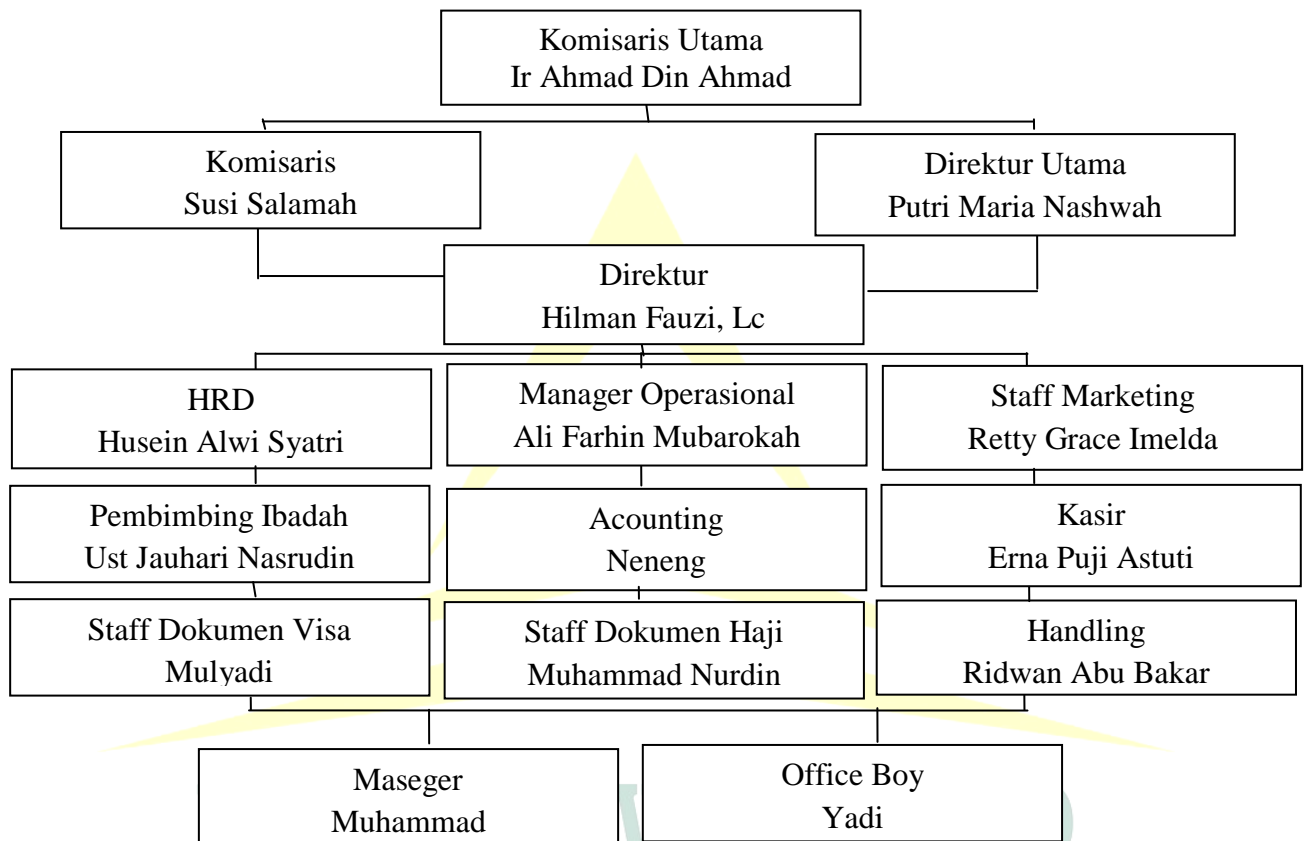
---

<sup>127</sup>Dikutip dari <http://www.adzikra.com> pada Selasa 26 Mei 2020 pukul 10.16.

- c. Menggunakan alat komunikasi digital untuk thawaf dan sa'I sehingga bimbingan doa terdengar menyeluruh dan optimal.<sup>128</sup>

## 2. Stuktur Kepengurusan ADzikra Tour and Travel Jawa Tengah dan Job Deskripsi

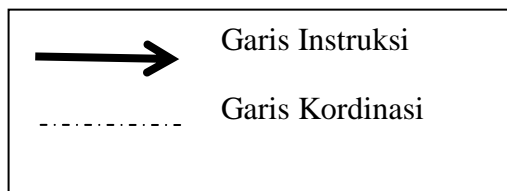
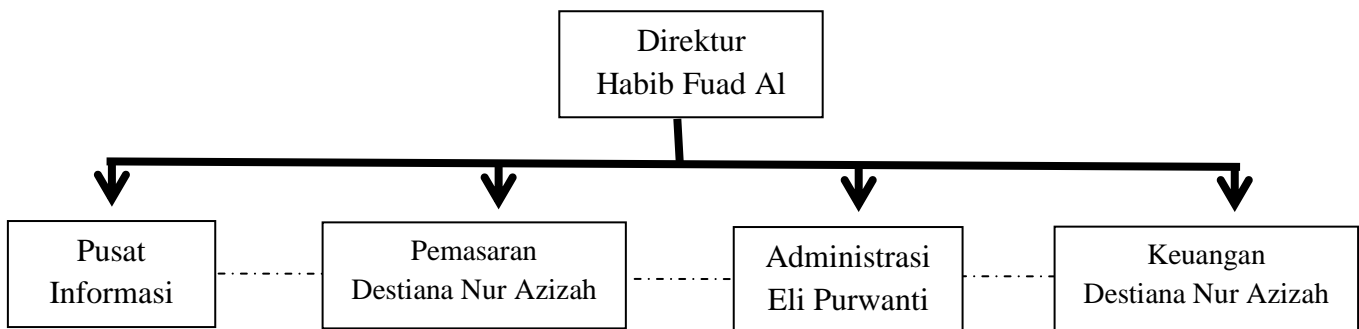
Struktur kepengurusan ADzikra pusat:<sup>129</sup>



<sup>128</sup>Dikutip dari <http://www.adzikra.com> pada Selasa 26 Mei 2020 pukul 11.30.

<sup>129</sup>Romaza, Evaluasi Strategi Promosi Produk Umroh dalam Meningkatkan Jamaah PT ADzikra Tour and Travel Fatmawati Jakarta Selatan, *Skripsi ...*, h.44.

Struktur Kepengurusan ADzikra Cabang Purwokerto:



Job deskripsi dari masing masing posisi yaitu,

a. Direktur

Tugas dari seorang Direktur ADzikra Cabang Purwokerto adalah mengelola, melakuka pengawasan. Pengawasan yang dilakukan meliputi pengawasan pemasaran, administrasi, keuangan serta yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan.

b. Keuangan

Mengatur keuangan kantor biro travel terkait pemasukan dan pengeluaran uang. Bertanggung jawab terkait keuangan kantor kepada direktur. Membantu menyiapkan keperluan untuk kegiatan manasik, pemberangkatan, dan pemulangan jamaah.

c. Administrasi

Mengurus keperluan umroh yang berkaitan dengan dokumen jamaah, mulai dari dokumen keperluan pembuatan passpor, pas foto, pembuatan kartu kuning dan berkas berkas lainnya. Selain itu bagian administrasi juga membuat database alumni jamaah dan juga database pusat informasi. Tugas lainnya yaitu membantu menyiapkan keperluan untuk kegiatan manasik, pemberangkatan, dan pemulangan jamaah.

d. Pemasaran

ADzikra Cabang Purwokerto ini merupakan cabang, sehingga jumlah staf yang ada tidaklah sebanyak staff yang ada di pusat. Dibagian pemasaran ini, staff yang bertugas sama dengan staff dibagian keuangan, tugas dari pada bagian pemasaran ini adalah mengelola pemasaran produk-produk biro travel baik produk pusat ataupun cabang sendiri. Bagian pemasaran juga bertanggung jawab untuk koordinasi dengan pusat informasi. Pusat informasi adalah tim yang dibentuk oleh ADzikra Cabang Purwokerto yang bergerak pada lini pemasaran produk ADzikra.

## **B. Penyajian Data**

Dalam penyajian data ini, peneliti akan medeskripsikan keadaan lokasi sesuai keadaan yang ada berdasarkan permasalahan yang diangkat. Data ini diperoleh peneliti dari hasil wawancara dengan pimpinan biro travel dan



juga staff biro travel. Wawancara dilakukan guna mengumpulkan informasi-informasi terkait dengan masalah yang diangkat peneliti, yaitu tentang “Optimalisasi Fungsi Pengawasan dalam meningkatkan Pelayanan Jamaah Umroh di ADzikra Tour and Travel Cabang Purwokerto Kabupaten Banyumas ”

### **1. Fungsi Pengawasan di ADzikra Purwokerto**

ADzikra Cabang Purwokerto mengimplementasikan fungsi manajemen dalam menjalankan bisnis biro travelnya, mulai dari perencanaan hingga akhir yaitu pengawasan, sesuai dengan teori dari George R Terry. Dalam buku tentang Asas-asas Manajemen, Terry menyebutkan bahwa pengawasan berkaitan erat dengan fungsi perencanaan, dalam pengawasan akan dipastikan bahwa rencana-rencana tersebut dapat terlaksana dengan baik. Melihat urgensi dari pada implementasi fungsi manajemen khususnya pengawasan, pimpinan ADzikra Cabang Purwokerto berusaha mengoptimalkan pengawasan dengan cara melakukan pengawasan secara internal. Pengawasan dilakukan secara internal dalam hal mulai dari pemasaran, administrasi, keuangan hingga pelaksanaan pelayanan jamaah.

### **2. Proses Pengawasan di ADzikra dalam memaksimalkan pelayanan jamaah umroh**

Pelayanan merupakan aspek penting dalam sebuah bisnis jasa, dikatakan bahwa pelayanan merupakan usaha yang dilakukan guna menciptakan kepuasan konsumen. Maka dari itu dalam rangka

memaksimalkan pelayanan terhadap jamaah umroh, ADzikra Cabang Purwokerto berusaha menjalankan fungsi pengawasan secara optimal. Informan 1 yang dalam hal ini adalah pimpinan biro travel mengatakan:

“namanya bisnis jasa seperti ini, harusnya tidak itung-itungan (perhitungan) soalnya bisnis ini urusannya sama kepuasan dan kepercayaan jamaah”<sup>130</sup>

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti, bahwa bisnis jasa umroh tidak bisa semata-mata menghitung keuntungan dan kerugian saja, namun lebih dari itu adalah sebagai betuk ibadah. Dikatakan juga oleh informan 1 bahwa sejak awal ADzikra pusat dibentuk, pimpinan pusat tidak menjadikan bisnis biro travel sebagai bisnis utamanya, melainkan sebagai salah satu ladang ibadah.

Melakukan pengawasan dengan optimal merupakan salah satu usaha agar pelayanan yang diberikan adalah yang terbaik dan maksimal. Pada dasarnya pengawasan pelaksanaan ibadah umroh sesuai dengan UU Nomor 8 tahun 2019 pasal 99 ayat 2 disebutkan bahwa Pengawasan dan evaluasi dilaksanakan oleh aparaturnya tingkat pusat atau daerah terhadap pelaksanaan, pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang dilakukan PPIU kepada jamaah umroh.<sup>131</sup> Namun dalam hal ini, ADzikra Cabang Purwokerto melakukan juga pengawasan secara internal yang dilakukan oleh pimpinan ADzikra Cabang Purwokerto.

“untuk saat ini pengawasan yang dilakukan masih sebatas pengawasan secara internal yang dilakukan oleh saya selaku

---

<sup>130</sup>Informan 1, Hasil wawancara, Kantor ADzikra Cabang Purwokerto, Selasa 19 November 2019 Pukul 09.20 WIB.

<sup>131</sup>Dikutip dari Undang-Undang Nomor 8 tahun 2019 tentang Pelaksanaan Haji Umroh, 4 Juni 2020 pukul 11.07 WIB.

pimpinan ADzikra Cabang Purwokerto. Untuk cara pengawasan kami melaksanakan keduanya, yaitu langsung dan tidak, ini dilakukan sebagai upaya untuk memaksimalkan pelayanan kepada jamaah umroh.”<sup>132</sup>

Hal ini juga dikatakan oleh informan 2, yaitu staff yang bekerja di kantor cabang ADzikra Cabang Purwokerto.

“Untuk pengawasan yang dilakukan memang secara langsung dan tidak, hal ini dilakukan untuk menjamin kenyamanan dan keamanan jamaah, contohnya pengawasan tidak langsung kita memakai media group *WhatsApp* yang tidak hanya dipantau oleh pihak ADzikra tetapi juga oleh keluarga.”<sup>133</sup>

Dengan adanya group *Whatsaap* yang dibuat, pimpinan bisa mengawasi kinerja staff, baik staff ADzikra Cabang Purwokerto maupun pusat. Dalam bukunya Malayu SP Hasibuan menyebutkan cara-cara dalam melakukan wawancara, diantaranya adalah pengawasan langsung dan tidak langsung. ADzikra Cabang Purwokerto sendiri melakukan kedua cara tersebut, yaitu pengawasan secara langsung dan tidak langsung.

#### a. Pengawasan Langsung

Pengawasan ini dilakukan guna memastikan pelayanan yang diberikan adalah pengawasan yang terbaik yang sesuai dengan standar yang dibuat, selain itu juga untuk memastikan kenyamanan dari jamaah. Hal ini seperti yang dikatakan oleh pimpinan biro travel sebagai informan 1, bahwa tujuan beliau sejak awal memegang ADzikra Cabang Purwokerto selalu melakukan pengawasan langsung adalah untuk memberikan rasa nyaman dan aman kepada jamaah.

<sup>132</sup>Informan 1, Hasil wawancara, Kantor Cabang ADzikra, Selasa 19 November 2019 Pukul 09.35 WIB.

<sup>133</sup>Informan 2, Hasil wawancara, Kantor Cabang ADzikra, Selasa 19 November 2019 Pukul 09.40 WIB

Pengawasan langsung yang dilaksanakan antara lain, pendampingan staff saat pengurusan berkas-berkas jamaah, memberikan bimbingan manasik umroh secara langsung kepada jamaah, mengantar jamaah hingga ke bandara, serta menjemput jamaah saat kepulangan di bandara. Walaupun nantinya ketika sampai di Jakarta, jamaah umroh dari semua cabang akan ditangani oleh pihak pusat, tetapi beliau tetap mengantar sendiri jamaah-jamaahnya hingga bandara untuk memberikan pelayanan lebih kepada jamaah. Selain itu, ADzikra Cabang Purwokerto biasanya akan memberangkatkan seorang *Tour leader* untuk membantu melayani jamaah ADzikra Cabang Purwokerto sebagai salah satu bentuk pengawasan tidak langsung. Seperti yang dijelaskan oleh informan 1 selaku pimpinan biro.

“Kami dari ADzikra Cabang Purwokerto inisiatif untuk memberangkatkan *Tour leader* khususnya perempuan, hal ini dilakukan untuk memberikan kenyamanan lebih bagi jamaah khususnya jamaah ADzikra Cabang Purwokerto. Karena disana untuk *muthowif* sendiri adalah laki-laki, sehingga sengaja yang kita berangkatkan adalah *Tour leader* perempuan, bisa dibilang sebagai strategi pelayanan kita.”<sup>134</sup>

Pengawasan tidak langsung juga menggunakan *Tour leader*, dengan adanya TL, membantu keluarga jamaah untuk mengetahui keadaan anggota keluarganya yang sedang umroh. Sehingga keluarga jamaah akan selalu mendapatkan *update* info keluarganya.

---

<sup>134</sup>Informan 1, Hasil wawancara, Kantor cabang ADzikra Purwokerto, Senin 8 Juni 2020 Pukul 10.40

b. Pengawasan Tidak Langsung

Sedangkan untuk pengawasan tidak langsung dilakukan melalui komunikasi media *WhatsApp*, di dalam group *WhatsApp* tersebut akan dipantau keadaan jamaah 24 jam selama pelaksanaan umroh. Selain dipantau oleh pimpinan ADzikra Cabang Purwokerto, group juga akan dipantau oleh pihak pusat dan juga pihak keluarga jamaah, sehingga keluarga jamaah tidak merasa khawatir terhadap keadaan keluarganya yang berada di tanah suci. Dengan group ini, pimpinan juga melakukan pengawasan secara tidak langsung kepada staff-staff nya, sehingga ketika ada penyimpangan atau ketidaksesuaian yang dilakukan staff, pimpinan bisa langsung mengambil tindakan.

“24 jam group ini akan dipantau, saya pun harus mengganti jam istirahat menyesuaikan waktu sana untuk tetap bisa memantau kerja staff dan juga keadaan jamaah. Disini keluarga bisa memantau keadaan keluarganya yang sedang umroh, kita juga dibantu *Tour leader* dalam melayani jamaah umroh disana dan yang akan meng *update* keadaan jamaah, sehingga ketika nanti terjadi masalah bisa segera ditangani.”<sup>135</sup>

*Tour leader* disini menjadi salah satu bentuk strategi pelayanan, selain itu juga sebagai bentuk pengawasan tidak langsung yang dilakukan pimpinan ADzikra Cabang Purwokerto. Dengan *Tour leader* ini pimpinan akan bisa memberikan instruksi-instruksi agar melakukan pelayanan yang membuat jamaah nyaman dan aman. Dengan melakukan pengawasan baik langsung atau tidak langsung, pimpinan

---

<sup>135</sup>Informan 1, Hasil wawancara, Kantor Cabang ADzikra, Senin 8 Juni 2020 Pukul 10.45 WIB

biro berharap jamaah akan merasa puas, nyaman, aman dalam beribadah. Dan hal itu telah terbukti selama kurang lebih 10 tahun berdiri, jamaah merasa puas dan akan kembali percaya berangkat umroh bersama ADzikra.

“Alhamdulillah selama memegang ADzikra, jamaah selalu puas dengan pelayanan yang kami berikan, tidak jarang mereka akan kembali berangkat umroh bersama kami bahkan membawa keluarganya ataupun tetangga-tetangganya. Karena biasanya seseorang yang sudah pernah berangkat umroh ataupun haji, dan merasa puas dengan biro dimana ia berangkat, mereka tidak akan sungkan melakukan promosi dari mulut ke mulut, dan justru promosi semacam ini yang ampuh dan tidak memakan banyak biaya.”<sup>136</sup>

Masyarakat lebih akan percaya pada cerita yang disampaikan oleh orang-orang yang sudah pernah umroh atau haji, jadi berita dari mulut ke mulut jamaah yang sudah pernah umroh dengan ADzikra ampuh membawa masyarakat percaya dan berminat untuk mendaftar umroh, sehingga bisa menjadi media promosi yang bagus. Untuk itu diperlukan sebuah pelayanan yang terbaik agar jamaah yang berangkat bisa puas, karena jamaah bisa membuat sebuah biro travel mendulang sukses juga bisa membuat sebuah biro merugi yang dikarenakan tingkat kepuasan pelayanan yang didapat. Maka dari itu, pimpinan ADzikra selalu berusaha mengawasi setiap pelaksanaan pelayanan umroh kepada jamaah.

Ditinjau dari waktu pelaksanaannya, ADzikra melakukan pengawasan mulai dari sebelum tindakan, saat tindakan, dan setelah

---

<sup>136</sup>Informan 1, Hasil wawancara, Kantor ADzikra Purwokerto, Senin 8 Juni 2020 Pukul 10.45 WIB.

tindakan. Pengawasan sebelum tindakan atau pelaksanaan yaitu dengan menyiapkan segala kebutuhan jamaah, mulai dari keperluan berkas-berkas jamaah, pengantaran jamaah, hingga penjemputan jamaah. Pengawasan saat pelaksanaan dilakukan guna memperbaiki penyimpangan-penyimpangan yang terjadi saat pelaksanaan, sehingga ketika ada masalah bisa dilakukan koreksi dan perbaikan secara langsung. Sedangkan pengawasan setelah pelaksanaan adalah dengan melakukan evaluasi pasca pemberangkatan.

Pengawasan internal yang dilakukan pimpinan ADzikra Purwokerto dilaksanakan guna mengawasi kinerja dari pada staff nya disetiap divisi, yaitu:

a. Pengawasan Pemasaran

Tugas dari divisi pemasaran adalah memasarkan produk-produk ADzikra baik pusat ataupun cabang di Purwokerto. Pemasaran dilakukan melalui media sosial maupun membuat stand-stand informasi haji umroh ditempat publik. Bagian pemasaran juga berkoordinasi dengan Pusat Informasi sebagai salah satu tim yang bergerak dilini pemasaran juga. Pimpinan melakukan pengawasan dengan selalu memberikan arahan-arahan kepada staff dan pusat informasi dalam mempromosikan produk-produk umroh, pimpinan juga melakukan pertemuan rutin yang melibatkan Pusat Informasi untuk membahas terkait produk-produk umroh dan inovasi-inovasi pelayanan untuk jamaah.

b. Pengawasan Administrasi

Pengawasan divisi administrasi dilakukan dengan melakukan pendampingan staff mulai dari proses pendaftaran hingga selesai.

c. Pengawasan Keuangan

Bagian keuangan bertanggung jawab langsung kepada pimpinan. Pimpinan ADzikra Purwokerto sendiri selalu mendampingi secara langsung untuk hal-hal yang berkaitan dengan administrasi dan keuangan.

d. Pengawasan Pelaksanaan Pelayanan

Pengawasan dalam pelaksanaan pelayanan yang dilakukan seperti pemberian manasik umroh secara langsung, mengawal pemberangkatan dan pemulangan jamaah, dan juga pengawasan secara tidak langsung seperti memantau pelaksanaan ibadah jamaah di tanah suci via telepon. Untuk tanggung jawab dari pada pelaksanaan pelayanan dari awal hingga akhir pada dasarnya di ADzikra Purwokerto adalah tanggung jawab bersama, hanya untu bagian administrasi, pemasaran, keuangan dibuat khusus, selebihnya adalah tanggung jawab bersama yang akan selalu di awasi oleh pimpinan biro sendiri dalam pelaksanaannya.

Berikut beberapa langkah pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan ADzikra Cabang Purwokerto antara lain:



a. Pendampingan Staff

Pendampingan staff disini dimaksudkan sebagai bentuk pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan kepada bawahannya. Hal ini juga sebagai bentuk pelayanan ADzikra Cabang Purwokerto untuk menciptakan kenyamanan kepada jamaah. Pengawasan dalam bentuk pendampingan staff contohnya dilakukan pertemuan setiap bulan dengan staff dan juga Pusat Informasi (PI). PI adalah salah satu tim ADzikra Cabang Purwokerto yang berada dibawah Divisi pemasaran ADzikra Cabang Purwokerto, tugas mereka adalah melakukan pemasaran produk-produk ADzikra dan juga memberikan informasi terkait umroh kepada masyarakat.

Dalam pertemuan yang rutin dilakukan ini, membahas hal-hal yang berkaitan umroh, mulai dari produk-produk yang akan dipasarkan, pelayanan-pelayanan yang akan di *Upgrade*, persiapan-persiapan pemberangkatan atau pemulangan dsb.

“Saya selalu melibatkan staff untuk bermusyawarah dalam pengambilan keputusan, bahkan saya pun meliatkan PI dalam beberapa hal, karena bagaimanapun mereka memiliki peran penting bagi ADzikra. Kita juga mengadakan pertemuan staff dan PI setiap bulan untuk membahas banyak hal.”<sup>137</sup>

Melakukan pendampingan staff dipilih oleh pimpinan ADzikra sebagai salah satu bentuk pengawasan. Dengan melakukan pendampingan, pimpinan biro akan memberikan arahan-arahan untuk

---

<sup>137</sup>Informan 1, Hasil wawancara, kantor ADzikra Purwokerto Senin 8 Juni 2020 Pukul 10.55 WIB.

tugas-tugas dan kewajiban-kewajiban yang harus dilakukan para staff kepada jamaah. Hal ini juga dikatakan oleh informan 2,

“pendampingan yang diberikan itu dalam bentuk arahan-arahan dalam pemberian pelayanan, mulai dari awal saat pendaftaran jamaah sampai saat pemulangan jamaah. Hal ini juga sangat bermanfaat bagi kami para staff, mengingat terkadang rencana tidak sesuai dengan realita di lapangan, sehingga ketika ada masalah bisa segera diatasi. Tapi tidak berarti juga kami tidak diberikan kepercayaan, ada kalanya kita melakukan tugas secara mandiri dengan tetap diawasi secara tidak langsung oleh pimpinan, contoh saat kita menjadi TL.”<sup>138</sup>

b. Bimbingan Manasik kepada Jamaah Umroh

Bimbingan manasik di ADzikra Cabang Purwokerto langsung dipimpin oleh pimpinan ADzikra Cabang Purwokerto. Hal ini dilakukan untuk menjalin kedekatan dengan jamaah, selain itu untuk memastikan pelayanan yang diberikan adalah yang terbaik, pelayanan prima harus diberikan mulai dari sebelum berangkat hingga saat jamaah kembali ke tanah air.

“Saya turun langsung dalam membimbing jamaah manasik, agar bisa terjalin kedekatan dengan jamaah. Kita harus memberikan pelayanan yang maksimal dari awal sampai akhir, bahkan kita juga masih akan terus menjalin silaturahmi dengan jamaah pasca berangkat umroh, kita biasanya akan diadakan pertemuan alumni jamaah umroh.”<sup>139</sup>

c. Mengawal Pemberangkatan dan Pejemputan Jamaah Umroh

Pengawasan yang dilakukan saat pemberangkatan dan penjemputan jamaah adalah mulai dari persiapan tim yang akan mengantar dan menjemput, serangkaian acara pengantaran dan

<sup>138</sup>Informan 2, Hasil wawancara, kantor ADzikra Purwokerto, Kamis 11 Juni 2020 pukul 10.00 WIB.

<sup>139</sup>Informan 1, Hasil wawancara, kantor ADzikra Purwokerto, Senin 8 Juni 2020 Pukul 11.15 WIB.

penjemputan. Selain menyiapkan semua kebutuhan, pimpinan juga akan mengawasi secara langsung yaitu dengan ikut dalam pemberangkatan dan penjemputan jamaah mendampingi tim yang bertugas.

d. Evaluasi Pasca Pemberangkatan

Evaluasi pasca pemberangkatan dilakukan setiap pemberangkatan, jika dalam 1 bulan ADzikra Cabang Purwokerto dapat memberangkatkan hingga 2/3 kali, maka evaluasi juga akan dilakukan 2-3 kali.

“Evaluasi nya kita itu setiap pemberangkatan, kita akan melakukan perbandingan hasil pelaksanaan pelayanan dengan rencana atau standar yang sudah dibuat. Kita juga akan membuat rencana-rencana inovasi pelayanan untuk pemberangkatan selanjutnya.”<sup>140</sup>

Seperti dikatakan sebelumnya, dalam pelaksanaan pengawasan ketika terjadi suatu penyimpangan maka akan langsung dilakukan koreksi dan perbaikan, kemudian akan ditinjau kembali pasca pemberangkatan. Contoh kasus yang pernah terjadi dan dialami langsung oleh pimpinan biro adalah ketika hotel yang ditempati jamaah tiba-tiba ada masalah, dan saat itu juga dilakukan tindakan koreksi dan perbaikan dengan mengganti hotel jamaah ke hotel lain, tanpa harus membuat jamaah terlantar bahkan mengganti dengan hotel yang lebih baik untuk menjamin kenyamanan jamaah.

---

<sup>140</sup>Informan 1, Hasil wawancara, kantor cabang ADzikra Purwokerto, Senin 8 Juni 2020 Pukul 11.25 WIB.

### 3. Tujuan Pengawasan oleh pimpinan ADzikra Cabang Purwokerto

Pengawasan menjadi salah satu fungsi utama dalam manajemen, maka dari itu menjadi penting pula penerapan serta optimalisasi fungsi pengawasan dalam sebuah organisasi atau perusahaan, baik pengawasan secara internal maupun eksternal. Tujuan dari pengawasan secara internal yang dilakukan oleh pimpinan ADzikra Cabang Purwokerto antara lain sebagai berikut:

- a. Menjamin pelayanan yang terbaik atau pelayanan prima sesuai dengan standar yang telah dibuat.

Pelayanan prima mulai dari pendataran, perjalanan di Tanah suci sampai kepulangan menjadi hal yang diprioritaskan. Sesuai dengan jargon yang melekat pada ADzikra yaitu “Ibadah anda ibadah kami”, ADzikra berusaha untuk menjadikan pelayanan yang diberikan kepada jamaah sebagai bentuk ibadah.

- b. Menjaga kepercayaan jamaah dengan memberikan pelayanan terbaik dan melakukan koreksi ketika terjadi kesalahan.

Selama kurang lebih 10 tahun berdiri, pimpinan ADzikra Cabang Purwokerto berusaha untuk mempertahankan apa yang sudah dijalankan sejak awal mendirikan ADzikra Cabang Purwokerto. Dengan melakukan pengawasan, kesalahan-kesalahan yang mungkin terjadi saat pelaksanaan rencana bisa segera dikoreksi dan dilakukan perbaikan, sehingga jamaah tidak akan merasa dirugikan.

c. Memberikan kenyamanan kepada jamaah

Pelaksanaan ibadah membutuhkan kenyamanan dan juga keamanan, maka dari itu ADzikra selalu berusaha untuk menciptakan hal tersebut. Itulah mengapa pengawasan internal menjadi penting dalam sebuah organisasi.

“ Kami sempat bertemu dengan jamaah yang sudah 3 kali ditipu oleh biro travel umroh, awalnya beliau juga ragu ketika akan berangkat dengan kami, sampai akhirnya dengan pelayanan yang kami berikan berhasil membuat nyaman dan puas. Kami akan menempatkan para jamaah sebagai tamu yang harus kami muliakan, maka dari itu saya tidak pernah ragu untuk langsung terjun ke lapangan dan berinteraksi dengan jamaah.”<sup>141</sup>

Rasa nyaman dan aman sangat dibutuhkan seseorang ketika menjalankan ibadah, untuk itu pimpinan ADzikra dengan pengawasan yang dilakukan akan memastikan pelayanan yang diberikan adalah yang terbaik.

d. Meminimalisir kesalahan yang sama

Pengawasan dilakukan untuk mengoreksi penyimpangan-penyimpangan yang terjadi, kemudian melakukan perbaikan untuk kegiatan selanjutnya agar tidak terjadi lagi penyimpangan yang sama. Kemudian dilakukan evaluasi untuk menciptakan inovasi-inovasi baru yang lebih baik lagi. Seperti yang diutarakan informan 2, dalam hal ini adalah staff kantor ADzikra Cabang Purwokerto:

“Biasanya kami akan berdiskusi dengan pimpinan terkait inovasi-inovasi yang akan dibuat. Contohnya seperti

---

<sup>141</sup>Informan 1, Hasil wawancara, Kantor cabang ADzikra Purwokerto, senin 8 Juni 2020 Pukul 11.45 WIB.

penamahan fasilitas yang akan didapat jamaah, inovasi terkait dengan strategi pemasaran, diskusi tentang perkembangan pusat informasi dll. Selain itu, pimpinan juga selalu membimbing dan memantau pekerjaan kami setiap saat untuk memastikan apa yang kami kerjakan sudah sesuai dengan rencana atau belum.”<sup>142</sup>

Tujuan-tujuan pengawasan yang dilakukan pada umumnya adalah agar pelayanan yang diberi adalah pelayanan yang terbaik, yang akan memberikan kepuasan bagi jamaah. Dengan begitu ADzikra mampu untuk bertahan dan tetap eksis ditengan persaingan biro-biro lain yang lebih lama ada. Hal ini dibuktikan dengan tetap aktif memberangkatkan jamaah disetiap bulannya, seperti yang terlihat dalam daftar tabel berikut:

Tahun 2018

No	Pemberangkatan	Jumlah jamaah
1	Umroh Plus Dubai 12-22 Januari 2018	8 Orang
2	Umroh Promo 30 Januari-7 Februari 2018	17 Orang
3	Umroh Mubarak 29 Maret-7 April 2018	10 Orang
4	Umroh Mahabbah 24 April-2 Mei 2018	11 Orang
5	Umroh Syawal 17-27 Juni 2018	5 Orang

<sup>142</sup>Informan 2, Hasil wawancara, Kantor Cabang ADzikra Purwokerto, Kamis 11 Juni 2020, pukul 10.00 WIB.

6	Umroh Paket Liburan (by request) 20-29 Desember 2018	2 Orang
---	---	---------

## Tahun 2019

No	Pemberangkatan	Jumlah jamaah
1	Umroh Milad ADzikra 5-14 Februari 2019	17 Orang
2	27 Maret-6 April 2019	26 Orang
3	Umroh Safar 15- 24 Oktober 2019	20 Orang
4	Umroh Akhir tahun 17-25 Desember 2019	5 Orang

## Tahun 2020

No	Pemberangkatan	Jumlah jamaah
1	Umroh Milad ADzikra 17 tahun 17-25 Februari 2020	16 Orang

(sumber database ADzikra Purwokerto tahun 2018-2020)

#### 4. Pengawasan dalam Manajemen Haji Umroh

Pengawasan terhadap pelaksanaan ibadah umroh juga diatur dalam PMA nomor 8 tahun 2018, terdapat 7 poin yang harus dilakukan pengawasan dalam pelaksanaan umroh. ADzikra sebagai salah satu biro travel berupaya melakukan pengawasan, walaupun masih hanya sebas

pengawasan secara internal oleh pimpinan ADzikra Purwokerto kepada staff nya.

a. Pendaftaran

Mekanisme pendaftaran jamaah umroh di ADzikra Purwokerto bisa dengan hadir langsung ke kantor ADzikra Purwokerto yang beralamat di Jl Kertawibawa No 517 Karanglewas Purwokerto, atau juga bisa menghubungi pusat informasi ADzikra untuk mendapatkan update terkait paket perjalanan umroh yang nanti akan dibantu dalam proses pendaftaran. Calon jamaah harus membayar uang muka sebagai tanda jadi dan akan mendapatkan beberapa perlengkapan umroh, kemudian jamaah harus melakukan pelunasan 1 minggu sebelum hari H. Dalam proses pendaftaran ini, pimpinan ADzikra Purwokerto melakukan pengawasan terhadap kinerja staff dalam pemberian pelayanan pendaftaran, mulai dari pengurusan berkas-berkas jamaah hingga pemberian fasilitas untuk ibadah bagi jamaah.

b. Pengelolaan Keuangan

Pengelolaan keuangan dijalankan oleh bagian keuangan, yang bertanggung jawab untuk selalu melaporkan kondisi keuangan kantor. Pimpinan melakukan pengawasan dengan memastikan uang jamaah dikelola dengan baik untuk keperluan jamaah, mulai dari pengurusan berkas-berkas, akomodasi, transportasi, konsumsi dll.



c. Rencana perjalanan

Rencana perjalanan selalu dibuat oleh pimpinan bersama dengan staff, agar pelaksanaan ibadah berjalan dengan lancar. Peran pimpinan disini adalah mengawasi dan memastikan bahwa rencana yang sudah dibuat bisa berjalan sesuai tanpa adanya penyimpangan. Rencana perjalan kemudian dijadikan sebagai standar pelayanan yang dijabarkan menjadi jadwal kegiatan jamaah selama melaksanakan ibadah umroh. Pimpinan mengawasi kinerja staff dalam memberikan pelayanan sudahkah sesuai dengan standar yang telah dibuat. Ketika terjadi penyimpangan dari rencana yang dibuat, pimpinan akan melakukan tindakan koreksi untuk menghindari kekecewaan jamaah.

d. Kegiatan operasional pelayanan jamaah

Kegiatan operasional pelayanan yang diberikan adalah mulai pendaftaran, pemberian bimbingan manasik umroh, pemberangkatan, hingga kepulangan jamaah. Pimpinan ADzikra Purwokerto melakukan pengawasan baik langsung atau tidak langsung khususnya mengawasi kinerja staffnya dalam memberikan pelayanan.

e. Pengurusan dan penggunaan visa

Pengurusan terkait dengan dokumen-dokumen jamaah akan diurus oleh divisi administrasi yang juga bertanggung jawab langsung kepada pimpinan biro.

f. Indikasi penyimpangan

Indikasi penyimpangan terhadap suatu pelaksanaan bisa terjadi sewaktu-waktu. Dalam menjalankan fungsi pengawasannya, pimpinan ADzikra Purwokerto akan langsung melakukan koreksi ketika terjadi penyimpangan, hal ini adalah untuk menjaga kepercayaan, kenyamanan, dan kepuasan jamaah.

g. Ketaatan terhadap peraturan perundang undangan

Sebuah biro travel harus memiliki izin ketika akan menjadi sebuah PPIU atau penyelenggara umroh, ADzikra sendiri sudah mengantongi izin untuk menjalankan pelaksanaan ibadah umroh. Hal ini sebagai bentuk ketaatan terhadap peraturan yang ada.

Pimpinan ADzikra Purwokerto dalam menjalankan biro nya menggunakan gaya kepemimpinan yang berorientasi pada pekerja, artinya mengikutsertakan staff nya dalam beberapa pengambilan keputusan. Jadi khususnya ketika evaluasi pasca pemberangkatan, pimpinan akan selalu berdiskusi dan mengambil keputusan bersama dengan para staff nya. Seperti yang dikatakan bahwa untuk bisnis semacam ini, gaya kepemimpinan seperti itulah yang tepat.

## **5. Pelayanan ADzikra Cabang Purwokerto Kepada jamaah umroh**

Pelayanan dalam sebuah bisnis jasa merupakan ujung tombak, dengan pelayanan yang baik akan menjadikan sebuah biro mendapatkan kepercayaan masyarakat. Ketika masyarakat sudah percaya, mereka tidak akan segan untuk menggunakan jasa nya. Beberapa bentuk pelayanan yang

diberikan ADzikra Cabang Purwokerto mulai dari fasilitas, sumber daya manusia, produk, dan pelayanan staff.

a. Fasilitas

Beberapa fasilitas yang diberikan mulai dari Kantor yang berada di Jalan Kertawibawa Nomor 517 Purwokerto Barat, di kantor ini jamaah bisa melakukan pendaftaran umroh. Waktu operasional kantor dimulai pukul 08.00-17.00 WIB. Kantor juga dilengkapi dengan fasilitas manasik seperti miniatur replika Ka'bah, beberapa kain ihrom dan perlengkapan lainnya. Sedangkan fasilitas yang akan didapatkan oleh jamaah antara lain: Handling dan perlengkapan ibadah (tas tentengan, kain ihrom bagi jamaah laki-laki dan kerudung bagi jamaah wanita, bahan baju seragam, Koper besar), jaket ADzikra, Bantal leher, Syal, Audio Hajj, Visa Umroh, Air Zam Zam satu galon, Album kenangan, Kartu Alumni Umroh.

b. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia yang dimaksudkan ADzikra Cabang Purwokerto adalah para staff dan Pusat Informasi atau PI. Staff sendiri dibagi menjadi 3 bagian, yaitu staff Administrasi, Keuangan, dan pemasaran, dimana Staff pemasaran membawahi PI. Sumber daya manusia lain yang akan membatu kelancaran jamaah dalam ibadah, yaitu adanya Muthowif yang berpengalaman mukim di Makkah dan Madinah. Selain itu untuk ADzikra Cabang Purwokerto sendiri

dibeberapa pemberangkatan akan menyertakan *Tour leader* untuk mendampingi jamaah.

“Kami biasanya akan memberangkatkan TL perempuan, karena disana sudah ada Muthowif laki-laki jadi sebagai pelengkap pelayanan kami berangkatkan TL perempuan.”<sup>143</sup>

#### c. Produk Umroh

Beberapa paket umroh yang ditawarkan di ADzikra antara lain:

- 1) Umroh Reguler
  - a) Umroh Shafa
  - b) Umroh Marwah
  - c) Umroh Berkah
- 2) Umroh Unggulan
  - a) Umroh Milad ADzikra
  - b) Umroh Isra Mi'raj
- 3) Umroh Plus<sup>144</sup>
  - a) Umroh Plus Turkey
  - b) Umroh Plus Uzbekistan
  - c) Umroh Plus Aqsha
- 4) Umroh Awal Tahun
- 5) Umroh Backpacker
- 6) Wisata Isami<sup>145</sup>

<sup>143</sup>Informan 1, Hasil Wawancara, Kantor Cabang ADzikra Purwokerto, Senin 8 Juni 2020 Pukul 12.10 WIB.

<sup>144</sup>Dikutip dari <http://adzikra.com> pada Senin 15 Juli 2020 pukul 18.50 WIB

<sup>145</sup>Dikutip dari <http://adzikrajateng.com> pada Senin 15 Juli 2020 pukul 18.51 WIB

“Dalam pelaksanaannya kita juga bisa ikut dengan paket umroh yang sudah dibuat pusat ataupun membuat paket ADzikra Cabang Purwokerto sendiri.” Jelas Informan 1.<sup>146</sup>

d. Pelayanan staff

Pelayanan yang diberikan di ADzikra Cabang Purwokerto meliputi pelayanan pra pemberangkatan, saat pemberangkatan, pemulangan jamaah, dan pasca umroh. Dalam pelaksanaan pelayanan, akan dilakukan oleh staff dan dengan dibantu pusat informasi. Selain mereka, pimpinan biro juga melakukan pengawasan dengan cara turun langsung ikut melayani jamaah, misalnya dengan memberikan bimbingan manasik kepada jamaah secara langsung. Hal ini diungkapkan juga oleh informan 2, yaitu staff kantor ADzikra Cabang Purwokerto.

“Dalam memberikan pelayanan, kami diberikan arahan pimpinan, tapi pimpinan juga selalu ikut turun langsung sekaligus mengawasi.”<sup>147</sup>

Informan 1 juga menambahkan, tujuannya melakukan pelayanan langsung kepada jamaah sekaligus pengawasan langsung staff.

“ Saya rasa dengan saya ikut memberikan pelayanan secara langsung ataupun sekedar mendampingi staff dalam memberikan pelayanan, itu akan menciptakan rasa nyaman untuk jamaah.selain itu juga saya bisa mengawasi staff secara langsung.”<sup>148</sup>

---

<sup>146</sup>Informan 1, Hasil Wawancara, Kantor Cabang ADzikra Purwokerto, Senin 8 Juni 2020 Pukul 12.20 WIB.

<sup>147</sup>Informan 2, Hasil wawancara, Kantor Cabang ADzikra Purwokerto, Kamis 11 Juni 2020 Pukul 10.00 WIB.

<sup>148</sup>Informan 1, Hasil Wawancara, Kantor Cabang ADzikra Purwokerto, Senin 8 Juni 2020 Pukul 13.00 WIB.

Pelayanan pra pemberangkatan antara lain yaitu, pemberkasan pendaftaran jamaah umroh, pemberian beberapa fasilitas keperluan umroh jamaah, pengenalan dan penjelasan terkait perjalanan umroh yang akan ditempuh bersama ADzikra. Pelaksanaan manasik yang akan dibimbing langsung oleh pimpinan biro, pemahaman pelaksanaan umroh, penjelasan jadwal pelaksanaan kegiatan selama umroh, perkenalan dengan *Tour leader*. Dilanjutkan dengan pelayanan saat pemberangkatan, jamaah diantar menuju jakarta dengan menggunakan kereta atau bus sehari sebelum pemberangkatan ke tanah suci. Jamaah akan diberikan fasilitas menginap satu malam di hotel Jakarta. Pimpinan juga akan mendampingi staff mengantar dan menjemput jamaah.

Pelayanan saat pelaksanaan umroh, dalam pelayanan kali ini pimpinan melakukan pengawasan secara tidak langsung. Di tahap ini *Tour leader* yang akan memberikan pelayanan secara langsung kepada jamaah. Seperti yang dikatakan oleh Informan 2, yaitu staff kantor yang juga pernah menjadi TL.

“Ya ngurus dari mulai keberangkatan dari Purwokerto, absen di bus, perkenalan TL bahwa akan didampingi sampai Makkah Madinah, kemudian sampai hotel mengkondisikan jamaah masuk kamar masing-masing, melayani jamaah saat aktifitas di hotel seperti saat sarapan, terutama jamaah yang sudah *sepuh*, kita TL harus memastikan semua jamaah makan dulu, baru kita bisa makan. TL juga harus selalu stanby, barangkali jamaah perlu sesuatu. Kita juga akan selalu *update* info di group *whatsapp*, dan selalu mengingatkan jamaah terkait jadwal kegiatan. Intinya melayani dengan sepenuh hati, karena pelayanan prima adalah pelayanan yang menjadi unggulan

kami. Kami benar-benar akan berusaha untuk memanjakan jamaah dengan pelayanan yang maksimal.”<sup>149</sup>

Pelayanan saat kepulangan jamaah adalah pejemputan jamaah di stasiun (jika jamaah pulang menggunakan kereta) atau dijemput di Jakarta jika menggunakan bus. Jamaah akan dibawa menuju kantor ADzikra Cabang Purwokerto, untuk kemudian dijemput oleh keluarga masing-masing. Di kantor ADzikra Cabang Purwokerto, jamaah akan mendapatkan Air Zam-zam, album kenangan, dan kartu alumni umroh ADzikra. Kemudian untuk pasca pemberangkatan, pelayanan yang diberikan adalah silaturahmi alumni yang diadakan setiap setahun sekali atau ketika ada event tertentu. Acara ini diselenggarakan dalam rangka untuk menjaga silaturahmi antara pihak biro travel dengan jamaah maupun antar jamaah sendiri, selain itu juga sebagai bentuk menjaga kemabruan umroh para jamaah.

Berdasarkan pada PMA nomor 8 tahun 2018 tentang kewajiban pelayanan yang harus diberikan sebuah biro travel kepada jamaahnya,

ADzikra memenuhi hal-hal tersebut, antara lain:

- 1) Bimbingan ibadah umroh

ADzikra Purwokerto memberikan bimbingan ibadah umroh berupa manasik umroh yang langsung dipimpin oleh pimpinan ADzikra Purwokerto. Manasik yang dilakukan di Purwokerto hanya sekali, hal ini dikatakan pimpinan ADzikra Purwokerto

---

<sup>149</sup>Informan 2, Hasil Wawancara, kantor ADzikra Purwokerto, Kamis 11 Juni 2020 pukul 10.00 WIB.

mengingat nantinya akan ada bimbingan lagi dari tim pusat ketika sudah di Jakarta ataupun di Arab.

## 2) Transportasi

ADzikra Purwokerto memfasilitasi pemberangkatan jamaah purwokerto menuju Jakarta, baik menggunakan bus atau kereta. ADzikra juga menggunakan maskapai penerbangan yang terbaik, seperti Saudi Airline, Oman air, Garuda dll.

## 3) Akomodasi dan konsumsi

Jamaah ADzikra Purwokerto akan diberi fasilitas menginap satu malam di hotel Jakarta sebelum menuju Bandara. Selain itu jamaah juga akan di suguhkan makanan-makanan Indonesia.

## 4) Administrasi dan dokumentasi.

ADzikra Purwokerto akan memberikan fasilitas dokumentasi yang akan diberikan kepada jamaah saat sampai di tanah air.

### C. Analisis Proses Pengawasan ADzikra

Sesuai dengan teori yang dikemukakan George R Terry tentang fungsi-fungsi Manajemen, salah satunya adalah pengawasan. Pengawasan menurut George R Terry adalah mengevaluasi prestasi kerja, menerapkan tindakan-tindakan korektif sehingga hasil pekerjaan sesuai dengan rencana. Terry juga mengatakan bahwa pengawasan akan membantu usaha kita untuk mengatur dan memastikan bahwa pekerjaan dapat terlaksana sesuai rencana. ADzikra



juga menerapkan fungsi pengawasan dalam menjalankan manajemen biro travelnya.

Pengawasan yang dilakukan ADzikra Cabang Purwokerto adalah pengawasan secara internal oleh pimpinan ADzikra Cabang Purwokerto kepada staff nya, yaitu:

1. Pengawasan langsung

Bentuk pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan ADzikra Cabang Purwokerto diantaranya adalah pendampingan staff, bimbingan manasik secara langsung, mengantar dan menjemput jamaah, evaluasi pasca pemberangkatan. Dengan adanya pengawasan yang dialkuan oleh pimpinan secara langsung, dapat memberikan efek sendiri terhadap kepuasan dan kenyamanan jamaah, walaupun dengan cara ini, pimpinan harus banyak mengeluarkan waktu dan tenaga.

2. Pengawasan tidak langsung

Bentuk dari pengawasan tidak langsung yang dilakukan pimpinan adalah pengawasan menggunakan media komunikasi telepon saat jamaah berada di arab saudi. Karena pimpinan tidak selalu bersama jamaah, maka pimpinan akan melakukan pengawasan melalui media group *whatsApp*. Dengan terus melakukan pengawasan walaupun hanya melalui telepon, pimpinan bisa memastikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada jamaah adalah yang terbaik.

Sedangkan langkah-langkah pengawasan yang dilakukan pimpinan ADzikra Cabang Purwokerto antara lain:

1. Pendampingan staff

Pendampingan staff yang dilakukan pimpinan adalah mulai dari mendampingi staff ketika melayani pendaftaran jamaah, menyiapkan berkas-berkas jamaah dll. Hal ini dilakukan sebagai bentuk pengawasan pimpinan kepada staff nya. Tidak jarang dalam mempersiapkan kelengkapan berkas-berkas maupun syarat-syarat lain jamaah, seperti pembuatan paspor, suntik meningitis, pimpinan akan melibatkan pusat informasi untuk membantu dengan tetap dalam pengawasan, karena memang di ADzikra Cabang Purwokerto hanya ada beberapa staff yang berada di kantor.

2. Bimbingan manasik umroh kepada jamaah

Pimpinan ADzikra Cabang Purwokerto memberikan bimbingan manasik umroh secara langsung kepada calon jamaah umroh. Manasik yang diberikan oleh pimpinan ADzikra Cabang Purwokerto hanya satu kali pertemuan untuk manasik teori dan praktek, hal ini dirasa cukup menurut pimpinan karena pelaksanaan umroh tidak seperti haji.

3. Mengantar dan menjemput jamaah

Pimpinan akan mengawal jamaah dari Jawa Tengah sampai ke Jakarta, selain sebagai bentuk pengawasan, hal ini dikatakan akan memberikan kesan tersendiri kepada jamaah. Namun, hingga saat ini pimpinan ADzikra Cabang Purwokerto memang belum menemukan orang yang bisa menggantikan tugasnya, sehingga sampai saat ini mengantar dan menjemput jamaah masih dilakukan secara langsung sendiri.

#### 4. Evaluasi pasca pemberangkatan

Evaluasi ini dilakukan setiap pasca pemberangkatan, gunanya adalah untuk bisa menilai berapa tingkat keberhasilan yang dicapai dalam pemberangkatan yang terait. Karena evaluasi dilakukan setiap pasca pemberangkatan, sehingga dalam satu tahun pelaksanaan evaluasi ini tidakkah menentu berapa kali.

Cara pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan ADzikra Cabang Purwokerto sesuai dengan teori yang dikemukakan dalam bab sebelumnya menurut Malayu SP Hasibuan tentang cara seorang manajer dalam melakukan pengawasan. Dalam melakukan pengawasan, pimpinan mengawasi mulai dari pendaftaran, hingga segala kegiatan selama ibadah, sesuai dengan aturan yang terdapat di PMA Nomor 8 tahun 2018.

Pimpinan melakukan pengawasan pada staff nya di masing-masing divisi. Pengawasan internal yang dilakukan di masing-masing divisi dalam sturuktur organisasi ADzikra Cabang Purwokerto yang berlokasi di Purwokerto ini adalah sebagai berikut:

##### a. Pengawasan Pemasaran

Pengawasan yang dilakukan pimpinan adalah dengan pemberian arahan-arahan kepada staff dan pusat informasi. Pemasaran produk dilakukan melalui media sosial. Pemasaran seperti ini dinilai efektif dan efisien untuk mendapatkan jamaah, karena sekarang hampir semua orang bermain media sosial.

b. Pengawasan Administrasi

Pengurusan administrasi jamaah, pimpinan akan melakukan pendampingan staff, untuk keperluan administrasi diluar kantor seperti pembuatan passpor, visa ataupun suntik meningitis bagi jamaah, pimpinan melibatkan pusat informasi untuk membantu.

c. Pengawasan Keuangan

Untuk pengawasan keuangan, pimpinan pun terlibat langsung mengurusinya, sekaligus mengawasi kinerja staffnya. Hal ini baik, mengingat umroh merupakan ibadah yang memerlukan uang yang tidak sedikit sehingga harus benar-benar dikelola dengan baik keuangan jamaah.

d. Pengawasan Pelayanan

Pengawasan untuk pelaksanaan pelayanan jamaah dilakukan mulai dari proses awal pendaftaran sampai kepulangan jamaah, hal ini untuk memastikan pelayanannya maksimal dan sesuai standar.

Sedangkan untuk langkah pengawasan yang dilakukan sesuai dengan teori Tani T Handoko tentang langkah-langkah pengawasan mulai dari penetapan standar hingga evaluasi pasca kegiatan, walaupun untuk standar pelayanan yang ada baru dibuat dalam bentuk jadwal kegiatan.

Pelaksanaan pengawasan yang dilakukan di ADzikra Cabang Purwokerto baru sebatas pengawasan secara internal yaitu oleh pimpinan ADzikra cabang Purwokerto kepada staffnya, tapi dalam pelaksanaannya selalu dilakukan dengan optimal. Mengingat hal ini penting karena berkaitan dengan

kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan ADzikra kepada jamaah adalah pelayanan pra pemberangkatan atau saat pendaftaran, saat pelaksanaan, pemulangan jamaah, hingga ketika jamaah sudah menjadi alumni, ADzikra berusaha untuk tetap menjaga hubungan baik dengan melaksanakan kegiatan silaturahmi alumni serta mengundang alumni ketika ada event tertentu.

Kualitas pelayanan yang diberikan megacu pada model *Service Quality* yang dikembangkan oleh Zeithamal, kualitas pelayanan ADzikra yaitu antara lain:

1. Fasilitas

Fasilitas yang diberikan kepada jamaah untuk menunjang pelaksanaan ibadah umroh seperti perlengkapan ibadah, koper, audio haji, kantor cabang dll.

2. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia yang disediakan mulai dari para staff kantor yang akan membantu jamaah saat pendaftaran atau pra pemberangkatan, Pusat Informasi yaitu tim ADzikra yang bekerja dalam memasarkan produk-produk ADzikra. SDM yang lain adalah para muthowif dan tour leader yang akan mendampingi jamaah saat beribadah. Untuk SDM staff kantor ADzikra Cabang Purwokerto sendiri masih hanya ada beberapa, sehingga dalam penempatan staff ada yang harus menjabat di dua divisi atau *double job*.

### 3. Produk-produk

Produk-produk yang dibuat ADzikra adalah paket ibadah haji khusus dan umroh, selain itu juga melayani wisata islami. Untuk ADzikra Cabang Purwokerto juga tak jarang membuat paket khusus Jawa Tengah. Ada beberapa paket khusus yang ditawarkan ADzikra, seperti paket Milad ADzikra, paket umroh by request.

### 4. Pelayanan

Pelayanan yang dimaksudkan adalah pelayanan yang diberikan kepada jamaah baik pra pemberangkatan, saat pelaksanaan, dan pasca pemberangkatan. Selain itu ADzikra Cabang Purwokerto juga melayani pembuatan tabungan umroh. Pelayanan diberikan oleh para staff, Pusat Informasi, Muthowif, Tour Leader dan tetap berada dibawah pengawasan pimpinan baik cabang ataupun pusat.

Usaha-usaha pengoptimalan fungsi pengawasan yang dilakukan, akan berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan. Sehingga tujuan daripada optimalisasi fungsi pengawasan yang dilakukan pimpinan ADzikra Cabang Purwokerto adalah untuk menjamin pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan haruslah pelayanan dengan kualitas terbaik yang sesuai dengan standar yang sudah dibuat. Selain itu tujuan optimalisasi fungsi pengawasan adalah untuk menjaga kepercayaan jamaah, dengan seringnya pimpinan ADzikra Cabang Purwokerto berhubungan atau memberikan pelayanan secara langsung kepada jamaah, akan timbul kepercayaan dan kenyamanan pada jamaah. Tujuan yang terakhir adalah untuk meminimalisir kesalahan yang

sama akan terjadi lagi. Tujuan dari pengawasan tersebut sesuai dengan yang dikemukakan oleh Malayu SP Hasibuan yang intinya tujuan dari pada pengawasan adalah agar pelaksanaan dan tujuan yang dihasilkan sesuai dengan rencana yang dibuat dan bisa dilakukan koreksi saat terjadi penyimpangan. Pengawasan yang dilakukan ADzikra Cabang Purwokerto adalah sebelum pelaksanaan, saat pelaksanaan, ataupun sesudah pelaksanaan yaitu evaluasi, sehingga ketikaterjadi penyimpangan bisa segera diatasi.

Pimpinan ADzikra Cabang Purwokerto dalam menjalankan tugas sebagai pimpinan menggunakan gaya kepemimpinan yang berorientasi pada pekerja, artinya pimpinan akan selalu melibatkan staff dalam pengambilan keputusan. Sehingga staff akan lebih merasa dihargai dan akan bekerja sesuai dengan aturan yang sudah dibuat.



**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 fasilitas-fasilitas 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 PurwokertoI* (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.

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

### A. Pedoman Wawancara

Pimpinan Biro Travel

1. Sejak kapan ADzikra didirikan?
2. Bagaimana mulanya ADzikra Cabang Purwokerto didirikan?
3. Kenapa tertarik untuk mendirikan biro travel ini?
4. Apakah pimpinan rutin melakukan pengawasan?
5. Bagaimana bentuk pengawasan yang dilakukan?
6. Bagaimana langkah<sup>2</sup> pengawasan yang dilakukan?
7. Apakah tujuan dari pengawasan yang dilakukan?

Staff

1. Dengan pengawasan yang dilakukan, apakah mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada jamaah?
2. Apa saja usaha yang dilakukan agar pelayanan yang diberikan bida mkasimal?
3. Pelayanan apa yang menjadi unggulan ADzikra Cabang Purwokerto?



## B. Hasil Wawancara

Wawancara pertama, dilakukan peneliti pada 19 November 2019. Tapi saat itu peneliti belum mendapat banyak informasi.

**Peneliti** : “*Assalamualaikum*, maaf bah mengganggu saya Amalia dari mahasiswa IAIN Purwokerto. Maksud saya datang kesini itu untuk meminta izin terkait penelitian saya yang akan saya lakukan di ADzikra Cabang Purwokerto ini. Saya sertakan juga surat ijin penelitian dari kampus” (peneliti menyerahkan surat izin riset dari kampus).

**Informan 1** : “Ya, silahkan saja mba kalau mau penelitian disini. Mau ngangkat penelitiannya tentang apa mba disini?”

**Peneliti** : “Saya mau meneliti terkait dengan pengawasan internal di biro ini bah, tentang bagaimana pimpinan biro melakukan pengawasan untuk bisa menciptakan pelayanan yang maksimal kepada jamaah umroh khususnya. Kalau secara global, pengawasan yang selalu dilakukan oleh babah selaku pimpinan biro travel seperti apa bah?”

**Informan 1** : “Saya si kalau ngawasin secara langsung iya, tidak langsung juga saya lakukan. Karena kan saya tidak selalu sama jamaah. Gitu si mba, ya nanti untuk data-data ataupun informasi yang dibutuhkan saya siap untuk wawancara lagi, atau bisa ke mbak Azizah atau mbak Eli yah.”

Wawancara kedua dilakukan peneliti pada 8 Juni 2020, masih dengan informan 1 yaitu Habib Fuad Al Kaff selaku pimpinan biro travel ADzikra Cabang Purwokerto.

**Peneliti** : “*Assalamualaikum* bah, maaf mengganggu waktunya. Amal disini mau menindaklanjuti izin amal soal penelitian di ADzikra Cabang Purwokerto untuk skripsinya amal. *Alhamdulillah*, sekarang amal mau mulai lagi penelitiannya. Amal mau izin minta waktunya babah untuk wawancara.”

**Informan 1** : “*Walaikumsalam*, iya mba silahkan kalau mau wawancara”

**Peneliti** : “Disini amal mungkin akan mau tau dulu untuk sejarah nya ADzikra Cabang Purwokerto ini didirikan itu awalnya bagaimana?”

**Informan 1** : “ ADzikra nya sendiri itu sudah sekitar 17 tahun, berarti 2003 mulai berdiri. Kalau yang disini sudah 10 tahun, berarti dari 2010.”

**Peneliti** : “ untuk awal sejarahnya ADzikra Cabang Purwokerto berdiri bagaimana bah?”

**Informan 1** : “Awalnya itu babah main ke Ust Arifin Iham (alm), silaturahmi. Babah banyak ngobrol dengan beliau, sampe akhirnya babah tanya ke beliau soal pendaftaran umroh dan malah beliau menawarkan untuk berangkat. Sampai akhirnya saya benar-benar diberangkatkan. Saat berangkat dengan ADzikra, babah bertemu banyak teman-teman jamaah unroh dari ain travel juga, disitu babah juga merasa nyaman dan tertarik

dengan pelayanan yang diberikan ADzikra. Apalagi saat babah berangkat, ada kejadian dimana hotel yang kami mau tempati ada masalah dan akhirnya jamaah justru diberikan ganti hotel dengan hotel bintang 5 yang awalnya kita pakai bintang 4. mulai dari situ tertarik, dengan usaha ADzikra memberikan pelayanan yang terbaik yaitu tetap mempertahankan kenyamanan dan kepuasan jamaah. Saat pulang umroh mulai berpikir untuk gabung dengan ADzikra, tapi saat itu masih sekedar kasih-kasih info ke teman-teman ketika ada yang daftar antar ke Jakarta. Selama setahun berjalan sendiri, sampai akhirnya ditawarkan buat membuka cabang jawa tengah.”

**Peneliti** : “Bisnis jasa seperti ini kan yang utama itu pelayanan ya bah, dan untuk bisa menjamin pelayanan yang diberikan adalah yang terbaik pengawasan seperti apa yang pimpinan selalu lakukan?”

**Informan 1** : “untuk saat ini pengawasan yang dilakukan masih sebatas pengawasan secara internal yang di lakukan oleh saya selaku pimpinan ADzikra Cabang Purwokerto. Untuk cara pengawasan kami melaksanakan keduanya, yaitu langsung dan tidak, ini sebagai usaha kami untuk bisa kasih pelayanan yang terbaik juga.”

**Peneliti** : “Kalau dari pusat sendiri gimana bah?”

**Informan 1** : “Kalau dari pusat si pasti diawasi. Kita juga ada pertemuan semua PIP, walaupun itu tidak rutin setiap bulan. Sedangkan

untuk pengawasan yang saya lakukan itu rutin setiap pemberangkatan dilakukan, jadi lebih intens di saya.”

**Peneliti** : “Bentuknya pengawasan langsung sama tidak langsung seperti apa saja bah?”

**Informan 1** : “ Yang langsung itu seperti, saya gak lepas gitu aja staff saat kerja, jadi tetap saya awasi dan beri arahan misal saat mengurus-ngurus berkas jamaah dll. Saya juga bimbing jamaah umroh sendiri, terus saya juga antar dan jemput jamaah ke Jakarta, sebenarnya si bisa staff tapi biar jamaah makin merasa nyaman dan aman saya turun langsung ke jamaah. Kalau yang tidak langsung si kita selalu ada group *whatsApp* sama tim ADzikra juga sama keluarga jamaah. Disitu saya juga bisa awasi tim ADzikra khususnya TL ADzikra Cabang Purwokerto, selain itu, di group tersebut keluarga juga bisa mantau. Kami dari ADzikra Cabang Purwokerto inisiatif untuk memberangkatkan *Tour leader* khususnya perempuan, hal ini dilakukan untuk memberikan kenyamanan lebih bagi jamaah khususnya jamaah ADzikra Cabang Purwokerto. Karena disana untuk *muthowif* sendiri adalah laki-laki, sehingga sengaja yang kita berangkatkan adalah *Tour leader* perempuan, bisa dibilang sebagai strategi pelayanan kita.”

**Peneliti** : “ Jadi misalkan ada pelayanan yang kurang, gimana penanganannya?”

**Informan 1** : “Nah selama umroh yang interaksi langsung dengan jamaah kan tim kita yang ikut berangkat atau disana, kita sudah ada

perjanjian ketika mereka tidak memberikan pelayanan terbaik akan kita tegur di group yang ada. 24 jam group ini akan dipantau, saya pun harus mengganti jam istirahat menyesuaikan waktu sana untuk tetap bisa memantau kerja staff dan juga keadaan jamaah. Disini keluarga bisa memantau keadaan keluarganya yang sedang umroh, kita juga dibantu *Tour leader* dalam melayani jamaah umroh disana dan yang akan meng *update* keadaan jamaah, sehingga ketika nanti terjadi masalah bisa segera ditangani. Jadi disini adanya TL yang kami sertakan dengan jamaah juga sebagai bentuk pengawasan tidak Langsung saya disana.”

**Peneliti** : “Kendala apa saja yang sering dialami selama ini?”

**Informan 1** : “ kendala yang dialami, misal seperti kenaikan dolar. Disini kita sudah bikin harga untuk produk dan udah dipromokan juga tiba-tiba dolar naik, nah itu biasanya solusi yang kita pakai ya kordinasi sama pusat. Alhamdulillah selama memegang ADzikra, jamaah selalu puas dengan pelayanan yang kami berikan, tidak jarang mereka akan kembali berangkat umroh bersama kami bahkan membawa keluarganya ataupun tetangga-tetangganya. Karena biasanya seseorang yang sudah pernah berangkat umroh ataupun haji, dan merasa puas dengan biro dimana ia berangkat, mereka tidak akan sungkan melakukan promosi dari mulut ke mulut, dan justru promosi semacam ini yang ampuh dan tidak memakan banyak biaya.”

**Peneliti** : “Terkait dengan pelayanan, ADzikra Cabang Purwokerto sendiri punya standar pelayanan khusus tidak yang harus diberikan dan dilakukan?”

**Informan 1** : “Pasti ada, untuk standar itu kita buat semacam jadwal kegiatan untuk jamaah yang nantinya harus dilaksanakan jamaah dengan bantuan dan panduan dari tim kami. Tapi tidak menutup kemungkinan sewaktu-waktu dapat berubah menyesuaikan keadaan di lokasi.”

**Peneliti** : “ langkah pengawasan yang dilakukan oleh babah sendiri selaku pimpinan itu apa saja?”

**Informan 1** : “ Pengawasan yang saya lakukan tidak sebatas evaluasi di akhir kegiatan saja, artinya mulai awal pelaksanaan kegiatan, pengawasan saya lakukan. Jadi ketika nantinya ditengah perjalanan kegiatan ada masalah, bisa saya ambil langkah koreksi dan perbaikan. Untuk langkah-langkahnya ada pendampingan staff. Pemberian pendampingan berupa arahan-arahan kepada staff dimaksudkan agar staff juga selalu memberi pelayanan yang terbaik. Saya selalu melibatkan staff untuk bermusyawarah dalam pengambilan keputusan, bahkan saya pun meliatkan PI dalam beberapa hal, karena bagaimanapun mereka memiliki peran penting bagi ADzikra. Kita juga mengadakan pertemuan staff dan PI setiap bulan untuk membahas banyak hal. Bimbingan manasik yang selalu saya berikan langsung kepada jamaah, ini akan menimbulkan kedekatan tersendiri dengan jamaah sehingga jamaah merasa lebih nyaman. Saya juga mendampingi staff saat mengantar dan

menjemput jamaah, dan setelah pemberangkatan saya juga selalu melakukan evaluasi bersama dengan staff. Evaluasi nya kita itu setiap pemberangkatan, kita akan melakukan perbandingan hasil pelaksanaan pelayanan dengan rencana atau standar yang sudah dibuat. Kita juga akan membuat rencana-rencana inovasi pelayanan untuk pemberangkatan selanjutnya.”

**Peneliti** : “Tujuan dari pengawasan ini itu untuk pimpinan ADzikra Cabang Purwokerto apa saja?”

**Informan 1** : “ Selain untuk bisa menjamin pelayanan yang diberikan adalah yang terbaik, saya ingin selalu menjaga kepercayaan jamaah. Selain itu, saya juga ingin memberikan kenyamanan dan keamanan kepada jamaah agar bisa beribadah dengan *khusyu*. Kami sempat bertemu dengan jamaah yang sudah 3 kali ditipu oleh biro travel umroh, awalnya beliau juga ragu ketika akan berangkat dengan kami, sampai akhirnya dengan pelayanan yang kami berikan berhasil membuat nyaman dan puas. Kami akan menempatkan para jamaah sebagai tamu yang harus kami muliakan, maka dari itu saya tidak pernah ragu untuk langsung terjun ke lapangan dan berinteraksi dengan jamaah.”

Wawancara dengan informan 2 dilakukan pada Kamis, 11 Juni 2020. informan 2 adalah salah satu staff di kantor ADzikra Cabang Purwokerto yang bertugas dibagian keuangan dan pemasaran. Wawancara ini adalah untuk menambah beberapa informasi.

**Peneliti** : “Langkah pengawasan seperti apa yang dilakukan pimpinan kepada staff?”

**Informan 2** : “Untuk pengawasan kepada staff, contohnya kita akan menadapat arahan-arahan dari pimpinan dalam melaksanakan tugas-tugas kami saat melayani jamaah. Jadi pendampingan yang diberikan itu dalam bentuk arahan-arahan dalam pemberian pelayanan, mulai dari awal saat pendaftaran jamaah sampai saat pemulangan jamaah. Hal ini juga sangat bermanfaat bagi kami para staff, mengingat terkadang rencana tidak sesuai dengan realita di lapangan, sehingga ketika ada masalah bisa segera diatasi. Tapi tidak berarti juga kami tidak diberikan kepercayaan, ada kalanya kita melakukan tugas secara mandiri dengan tetap diawasi secara tidak langsung oleh pimpinan, contoh saat kita menjadi TL. Diakhir setelah pemberangkatan juga selalu ada evaluasi yang dilakukan oleh pimpinan, dalam evaluasi itu biasanya kami akan berdiskusi dengan pimpinan terkait inovasi-inovasi yang akan dibuat. Contohnya seperti penamahan fasilitas yang akan didapat jamaah, inovasi terkait dengan strategi pemasaran, diskusi tentang perkembangan pusat informasi dll. Selain itu, pimpinan juga selalu membimbing dan memantau pekerjaan kami setiap saat untuk memastikan apa yang kami kerjakan sudah sesuai dengan rencana atau belum.”

**Peneliti** : “Apa saja usaha yang dilakukan ADzikra Cabang Purwokerto untuk bisa memberikan pelayanan yang maksimal dan prima kepada jamaah?”



**Informan 2** : “ Usahanya kita harus melakukan pelayanan dengan sepenuh hati, sesuai dengan aturan dan arahan yang diberikan pimpinan, khususnya bagi kami para staff. Dan pastinya selalu mengingat slogan ADzikra yaitu *Ibadah anda Ibadah kami.*”

**Peneliti** : “ pelayanan apa saja yang menjadi unggulan di ADzikra Cabang Purwokerto?”

**Informan 2** : “ pelayanan prima, itu yang kami unggulan. Fasilitas-fasilitas yang kami berikan juga yang terbaik.”

**Peneliti** : “sebagai staff yang pernah menjadi TL juga, apa saja tugas-tugas pokok yang harus dikerjakan?”

**Informan 2** : “Ya ngurus dari mulai keberangkatan dari Purwokerto, absen di bus, perkenalan TL bahwa akan didampingi sampai Makkah Madinah, kemudian sampai hotel mengkondisikan jamaah masuk kamar masing-masing, melayani jamaah saat aktifitas di hotel seperti saat sarapan, terutama jamaah yang sudah *sepuh*, kita TL harus memastikan semua jamaah makan dulu, baru kita bisa makan. TL juga harus selalu stanby, barangkali jamaah perlu sesuatu. Kita juga akan selalu *update* info di group *whatsapp*, dan selalu mengingatkan jamaah terkait jadwal kegiatan. Intinya melayani dengan sepenuh hati, karena pelayanan prima adalah pelayanan yang menjadi unggulan kami. Kami benar-benar akan berusaha untuk memanjakan jamaah dengan pelayanan yang maksimal.”

### C. Dokumentasi Hasil Penelitian

#### Pendaftaran jamaah Umroh





Manasik umroh bersama pimpinan ADzikra Cabang Purwokerto



IAIN PURWOKERTO



**IAIN PURWOKERTO**



Pemberangkatan jamaah umroh





**IAIN PURWOKERTO**





Penjemputan jamaah umroh







**IAIN PURWOKERTO**  
Jamaah di Hotel Jakarta sebelum berangkat ke Arab



Jamaah di Bandara bersama PI dan pimpinan ADzikra Cabang Purwokerto

IAIN PURWOKERTO



Silaturahmi alumni jamaah umroh ADzikra Cabang Purwokerto  
**IAIN PURWOKERTO**



**IAIN PURWOKERTO**

## Fasilitas dan pelayanan ADzira Jawa Tengah



Jadwal kegiatan jamaah umroh

mengantar jamaah suntik meningitis

### ITINERARY UMRAH 17 DESEMBER 2019 By. Saudia Airlines

HARI DAN TANGGAL	PROGRAM PERJALANAN
HARI KE 1 Selasa, 17 Desember 2019	<b>JAKARTA – JEDDAH – MAKKAH</b> ✓ Berkumpul di Bandara Internasional Soekarno Hatta terminal 3 pintu 2 pukul 08.00. ✓ Bismillah, pukul 11.00 dengan Saudia Airlines SV 817 menuju Jeddah, tiba di Bandara Internasional King Abdul Aziz Jeddah pukul 16.55. ✓ Selesai proses Imigrasi, langsung menuju Makkah – Check in hotel dan melaksanakan ibadah Umrah I.
HARI KE 2 Rabu, 18 Desember 2019	<b>MAKKAH</b> ✓ Memperbanyak ibadah di Masjidilharam.
HARI KE 3 Kamis, 19 Desember 2019	<b>MAKKAH</b> ✓ Pukul 07.30 Ziarah Kota Makkah : Jabal Tsur, Padang Arafah, Jabal Rakhmah, Jabal Noor dan il'ranah/Tan'im untuk miqat umrah II.
HARI KE 4 Jum'at, 20 Desember 2019	<b>MAKKAH</b> ✓ Shalat Jum'at dan memperbanyak ibadah di Masjidilharam.
HARI KE 5 Sabtu, 21 Desember 2019	<b>MAKKAH – MADINAH</b> ✓ Pukul 02.30 Tahajud dan Muhasabah bersama di Masjidilharam dilanjutkan shalat Subuh. ✓ Pukul 10.30 Tawaf Wada' dilanjutkan dengan shalat dhuhur. ✓ Pukul 14.30 check out Hotel Makkah – Menuju Museum Al Amoudi/Sahabat dan langsung menuju Madinah.
HARI KE 6 Ahad, 22 Desember 2019	<b>MADINAH</b> ✓ Pukul 07.30 Ziarah Masjid Nabawi - Raudhah, Makam Rasulullah SAW, Makam Abu Bakar dan Umar bin Khattab selanjutnya menuju Baqi'.
HARI KE 7 Senin, 23 Desember 2019	<b>MADINAH</b> ✓ Pukul 07.30 Ziarah Kota Makkah : Masjid Kuba, Kebun Kurma, Jabal Ukhud, Percetakan Al Qur'an dan Masjid Kiblatain.
HARI KE 8 Selasa, 24 Desember 2019	<b>MADINAH – JAKARTA</b> ✓ Setelah shalat asar, menuju Bandara International Prince Mohammad bin Abdul Aziz Madinah. ✓ Pukul 20.50. dengan Saudia Airlines SV 824 menuju Jakarta.
HARI KE 9 Rabu, 25 Desember 2019	<b>JAKARTA</b> ✓ Insha Allah tiba di Bandara Internasional Soekarno Hatta pukul 12.00. ✓ Terimakasih atas kepercayaannya, umrah makkullah insya Allah.



## Pendaftaran Tabungan Umroh



Momen Jamaah Umroh yang diabadikan TL



IAI

TO



IAI

TO



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Yang bertanda tangan dibawah ini:

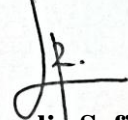
Nama : Amalia Safitri  
Tempat tanggal lahir : Banyumas, 20 Oktober 1998  
Jenis elamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Status : Belum Menikah  
Nama Orang tua : Ayah : Riswan  
Ibu : Khodijah  
Email : [safitriamalia06@gmail.com](mailto:safitriamalia06@gmail.com)

Riwayat Pendidikan

1. TK Diponegoro Kalikesur Tahun 2003
2. SD N 1 Kotaliman Tahun 2009
3. SMP N 1 Kedungbanteng Tahun 2012
4. MAN Purwokerto 1 Tahun 2015
5. IAIN Purwokerto dalam proses

Demikian Riwayat hidup ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan untuk dapat dipergunakan dengan semestinya.

Penulis,



**Amalia Safitri**

1617103003





**IAIN PURWOKERTO**