



Jasiora : Vol 3 No 1 Desember 2018

JASIORA

Jurnal Administrasi Sosial dan Humaniora
(<http://jurnal.stiasetihsetiomb.ac.id/index.php/admng/index>)



Kebijakan Pimpinan Perusahaan Dalam Pengelolaan Biro Perjalanan Haji Plus (*Studi Pada Travel Malika Group Cabang Muara Bungo*)

Muhammad Nasir¹, Hasdani², Tarjo³, Poiran⁴

¹STIA Setih Setio Muara Bungo E-mail: nasirstiass71@gmail.com

²STIA Setih Setio Muara Bungo E-mail: Hasdani.dn@gmail.com

³STIA Setih Setio Muara Bungo E-mail: tarjuly4@gmail.com

⁴STIA Setih Setio Muara Bungo E-mail: poiran624@yahoo.com

Info Artikel

Masuk: 10 November 2018

Diterima: 29 November 2018

Terbit: 17 Desember 2018

Keywords:

Leadership Policy, Travel Bureau, Malika

Kata kunci:

Kebijakan Pimpinan, Biro Perjalanan, Malika

Corresponding Author:

Muhammad Nasir, E-mail: nasirstiass71@gmail.com

Abstract

The research carried out was a descriptive method with a qualitative approach to process and interpret company policies in the management of a Hajj plus travel agency at PT. Goenawan Erawisata Jeddah Malika Group Tour & Travel Muara Bungo Branch. The research population is the leadership and staff of Malika Tours & Travel Group Branch Muara Bungo, Bungo Ministry of Religion Office, and prospective pilgrims plus. The research sample used purposive sampling technique or sample destination, where the samples were competent parties with the object of research. The results of the study and discussion of the motivation that the policies of the leadership of Malara Branch Tour & Travel in Muara Bungo Branch various obstacles related to other problems in obtaining a pending visa; Saudi Arabia Government visa policies almost every year always change without any clear socialization; and policies from the Government of Indonesia regarding an ever-changing departure period. The efforts made by Travel Malika Group in Muara Bungo Branch, among others, is the time to arrange a visa for the time of the pilgrimage; Looking for Various Information about Arab government policies in choosing the width of the Hajj quota visa; and provide explanations for prospective pilgrims on the issue of the Indonesian government for the time of departure of the pilgrimage.

Abstrak

Penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan dan menginterpretasikan kebijakan pimpinan perusahaan dalam pengelolaan biro perjalanan haji plus pada PT. Goenawan Erawisata Jeddah Tour & Travel Malika Group Cabang Muara Bungo. Populasi penelitian adalah pimpinan dan staf karyawan Travel Malika Group Cabang Muara Bungo, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bungo, dan calon jamaah haji plus. Sampel penelitian menggunakan teknik *purposive sampling* atau sampel bertujuan, di mana yang dijadikan sampel adalah pihak-pihak

DOI : 10.5281/zenodo.2186734

yang berkompeten dengan objek penelitian. Hasil penelitian dan pembahasan menggambarkan bahwa kebijakan pimpinan *Travel Malika Group Cabang Muara Bungo* mengalami berbagai hambatan yang dihadapi antara lain adanya permasalahan dalam pengurusan visa yang tertunda; kebijakan visa Pemerintah Arab Saudi hampir setiap tahun selalu berubah tanpa ada sosialisasi yang jelas; dan kebijakan dari Pemerintah Indonesia tentang waktu pemberangkatan yang selalu berubah. Upaya-upaya yang dilakukan oleh *Travel Malika Group Cabang Muara Bungo* antara lain ialah menargetkan waktu pengurusan visa terhadap waktu keberangkatan haji; Mencari Berbagai Informasi tentang kebijakan pemerintah Arab Saudi dalam menetapkan besarnya visa kuota haji; dan memberi penjelasan kepada calon jamaah tentang kebijakan pemerintah Indonesia terhadap waktu pemberangkatan haji.

1. Pendahuluan

Ibadah haji merupakan rukun Islam kelima yang wajib dilaksanakan oleh setiap orang Islam yang memenuhi syarat istitaah (mampu), baik secara finansial, fisik, maupun mental. Negara bertanggung jawab atas penyelenggaraan ibadah haji sebagaimana yang diamanatkan dalam Pasal 29 Ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang menyatakan bahwa Negara menjamin kemerdekaan tiap-tiap penduduk untuk memeluk agamanya masing-masing dan untuk beribadat menurut agama dan kepercayaannya itu.

Indonesia sebagai salah satu negara yang memiliki jumlah penduduk beragama Islam terbesar di dunia, melakukan penyelenggaraan ibadah haji setiap tahunnya. Saat ini dasar dan payung hukum pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

Dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, mengatur mengenai rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jemaah haji. Adapun tujuan Penyelenggaraan ibadah haji yaitu untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jemaah haji sehingga jemaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam. Penyelenggaraan ibadah haji dilaksanakan berdasarkan asas keadilan, profesionalitas, dan akuntabilitas dengan prinsip nirlaba.

Dalam dunia usaha, satu hal yang tak bisa dihindari adalah persaingan, tentunya persaingan antara satu lembaga bimbingan ibadah haji dan umroh dengan lembaga lainnya akan memunculkan semangat untuk saling berlomba-lomba dalam melakukan pelayanan yang terbaik dalam melayani konsumen. Di sisi lain untuk memenangkan suatu persaingan dalam dunia bisnis, perusahaan harus mampu melakukan manajerial yang berkualitas di segala aspek, baik dalam sumber daya manusia, pengelolaan lembaga, manajemen keuangan maupun manajemen pemasaran.

Menurut Endar Sugiarto, seorang pelanggan, tamu, klien, pembeli merupakan aset yang sangat berharga dalam mengembangkan sebuah industri jasa. Kepuasan pelanggan adalah fundamental bagi kelangsungan dan pertumbuhan perusahaan. Perkembangan persaingan antar biro perjalanan khususnya perjalanan haji dan umroh semakin meningkat. hal tersebut dikarenakan faktor daya beli dan faktor kepercayaan masyarakat.¹ Dewasa ini konsumen semakin pandai untuk memilih biro perjalanan haji dan umroh. Oleh karena itu, perusahaan jasa biro perjalanan haji dan umroh di Kabupaten Muara Bungo berusaha untuk

¹Endar Sugiarto, *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2002, Hal. 8.

meningkatkan kualitas pelayanan dan menawarkan program haji dan umroh dengan harga yang bersaing.

PT. Goenawan Erawisata Jeddah Tour & Travel Malika Group Cabang Muara Bungo merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa Tour & Travel jamaah haji dan umroh. PT. Goenawan Erawisata Jeddah Tour & Travel Malika Group Cabang Muara Bungo yang terus berupaya dalam memenuhi kebutuhan konsumen dan merencanakan strategi-strategi agar jumlah konsumen meningkat.

PT. Goenawan Erawisata Jeddah Tour & Travel Malika Group Cabang Muara Bungo merupakan perusahaan *tour and travel* yang terdaftar di Kementerian Agama Bungo sejak tahun 2011 hingga saat ini. Saat ini sudah 83 orang yang menggunakan PT. Goenawan Erawisata Jeddah Tour & Travel Malika Group Cabang Muara Bungo sebagai perusahaan penyedia layanan umroh, umroh plus, haji plus, dan layanan tour lainnya. Berikut ini peneliti tampilkan tabel jumlah pelanggan yang telah menggunakan jasa PT. Goenawan Erawisata Jeddah *Tour&Travel* Malika Group Cabang Muara Bungo sejak tahun 2013-2017.

Tabel 1.

Daftar Jumlah Pelanggan Haji Plus PT. Goenawan Erawisata Jeddah Tour & Travel Malika Group Cabang Muara Bungo sejak tahun 2013-2017

No.	Kecamatan	Tahun					Total Jamaah
		2013	2014	2015	2016	2017	
1	Pasar Muara Bungo	1	1	0	3	5	10
2	Rimbo Tengah	3	1	2	5	2	13
3	Bathin II Babeko	0	0	1	0	2	3
4	Bungo Dani	1	3	0	1	0	5
5	Bathin III	0	2	2	0	1	5
6	Pelepat	1	0	2	1	3	7
7	Pelepat Ilir	0	0	1	1	0	2
8	Rantau Pandan	0	2	1	3	1	7
9	Bathin III Ulu	0	1	0	1	1	3
10	Muko-muko Bathin VII	0	0	1	0	1	2
11	Jujuhan	1	1	0	1	1	4
12	Jujuhan Ilir	0	1	0	0	1	2
13	Tanah Tumbuh	1	2	1	1	0	5
14	Bathin II Pelayang	0	1	0	1	1	3
15	Limbur Lubuk Mengkuang	1	0	1	0	1	3
16	Tanah Sepenggal	2	1	0	1	0	4
17	Tanah Sepenggal Lintas	1	0	2	1	1	5
Jumlah Jamaah		12	16	14	20	21	83

Sumber: PT Goenawan. *Erawisata Jeddah Tour & Travel Malika Group Cabang Muara Bungo, 2016*

Dari tabel 1 di atas dapat diketahui bahwa jumlah jamaah haji plus pada PT. Goenawan Erawisata Jeddah *Tour&Travel* Malika Group Cabang Muara Bungo ialah berjumlah 83 jamaah. Dimana dari tahun 2013 sampai dengan 2017 mengalami peningkatan, dan mengalami penurunan pada tahun 2013. Namun jumlah jamaah haji plus cukup mengalami peningkatan pada tahun 2016 sampai dengan 2017.

Berdasarkan hasil pengamatan awal terhadap aktivitas operasional PT. Goenawan Erawisata Jeddah *Tour&Travel* Malika Group Cabang Muara Bungo perusahaan ini sering mengalami berbagai macam masalah di antaranya:

1. Masih ada permasalahan dalam pengurusan visa karena jika terlalu cepat mengurus, visa bisa *expired*. Jika terlalu lambat diurus, dikhawatirkan visa tidak keluar pada saat waktu keberangkatan haji.

2. Adanya kebijakan visa pemerintah Arab Saudi hampir setiap tahun selalu berubah tanpa ada sosialisasi yang jelas, hal ini tergantung dengan besarnya visa kuota yang ditetapkan oleh Pemerintah Arab Saudi
3. Kebijakan dari Pemerintah tentang waktu pemberangkatan yang sering berubah-ubah. Saat pertama mendaftarkan, diperkirakan waktu pemberangkatan haji cuma 5 tahun, tapi tiba-tiba ada kebijakan baru waktu pemberangkatan menjadi 8 tahun.

Berdasarkan fenomena masalah yang telah diuraikan di atas dan untuk pengkajian terhadap pencarian fakta yang sesungguhnya terjadi maka penulis mencoba untuk mencari solusi ilmiah dan menuangkannya ke dalam penelitian dengan judul Kebijakan Pimpinan Perusahaan dalam Pengelolaan Biro Perjalanan Haji Plus (*Studi pada Travel Malika Group Cabang Muara Bungo*)?

2. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, yaitu bermaksud untuk mengetahui serta mendapatkan gambaran tentang permasalahan yang terjadi pada tempat dan waktu tertentu, kemudian berusaha menganalisa dan menjelaskan fenomena-fenomena yang terjadi untuk pemecahan masalah mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat dari populasi. Dalam metode deskriptif ini diarahkan kepada metode penelitian kualitatif yaitu merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan mahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang yang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Maka dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif dengan analisa kualitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan *Nonprobability Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi atau dipilih menjadi sampel. Teknik *Nonprobability Sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling* (sampel bertujuan) dengan informan sebanyak 14 orang, Pimpinan PT. Goenawan Erawisata Jeddah Tour & Travel Malika Group Cabang Muara Bungo, Bendahara, 2 orang pendamping Jamaah Haji Plus, 3 orang staf, Staf karyawan mengurus jamaah, Staf karyawan mengurus paspor, Staf karyawan mengurus pendaftaran haji, 2 orang Staf Pegawai Kemenag. Bagian Urusan Haji, 2 orang Jamaah Haji Plus, 3 orang Calon Jamaah Haji Plus

3. Hasil dan Pembahasan

Kebijakan adalah suatu peraturan atau suatu arah tindakan yang ditentukan sebelumnya yang dibuat oleh manusia yang ditentukan untuk membimbing pelaksanaan pekerjaan ke arah tujuan organisasi. Penelitian ini dilakukan kepada PT. Goenawan Erawisata Jeddah *Tour&Travel* Malika Group Cabang Muara Bungo dalam mengetahui kebijakan yang dilakukan pimpinan dalam pengelolaan biro perjalanan haji plus.

Berdasarkan wawancara dengan H. Sanusi Qosim selaku pimpinan PT. Goenawan Erawisata Jeddah *Tour & Travel* Malika Group Cabang Muara Bungo, bahwa dalam mengelola suatu perusahaan kebijakan merupakan hal yang harus dilakukan agar pelaksanaan tujuan perusahaan dapat tercapai dan dapat bersaing dengan perusahaan-perusahaan lain di Kabupaten Bungo dalam bidang penyelenggaraan haji dan umroh.²

Adapun kebijakan pimpinan yang dilakukan oleh PT. Goenawan Erawisata Jeddah *Tour&Travel* Malika Group Cabang Muara Bungo, yaitu:³

- 1) Memberikan pelayanan yang optimal kepada jamaah melalui berbagai metode untuk menarik banyak jamaah/pelanggan.

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam

²Hasil wawancara dengan H. Sanusi Qosim, Pimpinan PT. Goenawan Erawisata Jeddah *Tour&Travel* Malika Group Cabang Muara Bungo, 25 April 2018.

³*Ibid.*, 25 April 2018.

kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasaran atau langganan. Dengan adanya kompetisi seperti itu menimbulkan dampak positif dalam organisasi/perusahaan, ialah mereka bersaing dalam pelaksanaan layanan melalui berbagai cara, teknik dan metode yang dapat menarik lebih banyak orang menggunakan/memakai jasa/produk yang dihasilkan oleh organisasi/perusahaan. Persaingan yang ada dalam masyarakat usaha tidak hanya pada segi mutu dan jumlah tetapi juga dalam hal layanan.

Salah satu cara setiap perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan adalah menjadikan konsumen sebagai aset potensial yang harus dijaga. Hal tersebut dilakukan dengan memberikan pelayanan yang optimal terhadap jamaah atau konsumen sebagaimana yang telah dilakukan oleh PT. Goenawan Erawisata Jeddah *Tour&Travel* Malika Group Cabang Muara Bungo, seperti membantu dalam proses pembuatan paspor bagi jamaah sehingga dapat memudahkan jamaah dalam keberangkatan haji dan umroh, adanya pengurus jamaah dan lain sebagainya.

Sedangkan menurut Fauziah selaku staf di bidang pengurus paspor menjelaskan bahwa, "Kepuasan pelanggan merupakan hal utama yang kami lakukan, salah satu kebijakan dari pimpinan ialah membantu dalam proses pembuatan paspor bagi jamaah, dengan tujuan agar memudahkan para jamaah dalam keberangkatan haji dan umroh".⁴

Hal senada juga diungkapkan oleh H. Ibrahim selaku jamaah haji plus mengatakan bahwa, "Meskipun perusahaan Malika Group baru beberapa tahun berdiri, namun perusahaan tersebut cukup memiliki pengalaman dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umroh serta pelayanan yang diberikan cukup memuaskan".⁵

2) Penyediaan Sarana dan Prasarana Perlengkapan Haji.

Berusaha memahami kebutuhan jamaah artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh jamaah, seperti penyediaan sarana prasarana dan perlengkapan haji bagi jamaah. Maka karyawan yang lamban akan membuat jamaah lari. Oleh karena itu, kepercayaan calon jamaah kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon jamaah mau menjadi jamaah perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga jamaah yang lama perlu dijaga kepercayaannya agar tidak lari. Semua ini melalui pelayanan karyawan khususnya dari seluruh karyawan perusahaan umumnya.

Menurut Maryam selaku jamaah haji plus mengatakan bahwa, "Saya cukup terlayani dengan baik oleh karyawan PT. Malika Group Cabang Muara Bungo, selain ramah dan sopan mereka cukup tanggap dalam memenuhi apa yang saya butuhkan, seperti menyediakan perlengkapan haji. Sehingga saya tidak perlu mencari kemana-mana lagi perlengkapan ibadah haji tersebut".⁶

Hal senada juga diungkapkan oleh Fatimah selaku calon jamaah haji plus menjelaskan bahwa, "Meskipun perusahaan tersebut baru beberapa tahun berdiri, namun saya yakin bahwa perusahaan tersebut sudah memiliki pengalaman yang cukup mampu membimbing jamaah dengan baik sampai ke tanah suci Mekkah dalam melaksanakan ibadah haji".⁷

3) Bimbingan manasik (pembekalan tata cara pelaksanaan ibadah) 1 (satu) kali untuk Umroh dan 5 (lima) kali untuk haji

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang penyelenggaraan haji dan umroh, pimpinan PT. Goenawan Erawisata Jeddah *Tour&Travel* Malika Group Cabang Muara Bungo sebagai kebijakannya tidak lupa pula untuk memberikan pembekalan tata cara pelaksanaan ibadah kepada jamaah tentang mengerjakan ibadah haji dan umroh khususnya haji plus. Dimana bimbingan manasik haji dilakukan 5 (lima) kali sebelum keberangkatan. Namun, untuk mengetahui bagian-bagian manasik yang dilakukan oleh

⁴Hasil wawancara dengan Fauziah, staf di bidang pengurus paspor, 27 April 2018.

⁵Hasil wawancara dengan H. Ibrahim, jamaah haji plus, 07 Mei 2018.

⁶Hasil wawancara dengan Maryam, jamaah haji plus, 07 Mei 2018.

⁷Hasil wawancara dengan Fatimah, calon jamaah haji plus 08 Mei 2018.

perusahaan PT. Goenawan Erawisata Jeddah *Tour&Travel* Malika Group Cabang Muara Bungo yaitu antara lain :

- a. Pra haji adalah agar para jamaah mengerti dan memahami bagaimana cara beribadah haji dan umroh nanti ketika berada di tanah suci;
- b. Ketika berlangsung adalah bimbingan yang dilakukan ketika berada di tanah suci dengan cara pembimbing dapat mendampingi, memberi pengarahan kepada jamaah, agar pelaksanaan ibadah haji dan umroh sesuai dengan tata cara ibadah haji; dan
- c. Pasca haji yaitu bimbingan ini dilakukan setelah pelaksanaan ibadah haji dan umroh, untuk mempertahankan kemabruran haji dan umroh.

Hal ini dibenarkan oleh H. Bakhtiar Said Khudri selaku pendamping jamaah pada PT. Goenawan Erawisata Jeddah *Tour&Travel* Malika Group Cabang Muara Bungo dan ia menjelaskan bahwa, “Para jamaah mendapat pembekalan ketika sebelum, sedang, dan setelah menunaikan ibadah haji. Hal ini kami lakukan agar para jamaah mengetahui tata cara pelaksanaannya dalam beribadah ke tanah suci dan semoga memperoleh haji dan umroh yang mabrur”⁸

Dengan demikian, berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan jamaah dan pengalaman dalam penyelenggara ibadah haji dan umroh sangat diprioritaskan dalam pengelolaan biro perjalanan haji plus, agar para jamaah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan seperti penyediaan fasilitas dan perlengkapan haji, kesehatan, pengurusan visa maupun paspor, dan lain sebagainya.

4. Kesimpulan

Kebijakan pimpinan yang dilakukan oleh PT. Goenawan Erawisata Jeddah *Tour&Travel* Malika Group Cabang Muara Bungo, yaitu Memberikan pelayanan yang optimal kepada jamaah, menyediakan sarana dan prasarana perlengkapan haji dan bimbingan manasik (pembekalan tata cara pelaksanaan ibadah).

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada PT. Goenawan Erawisata Jeddah *Tour&Travel* yang bersedia menjadi mitra dalam penelitian ini serta banyak membantu data-data yang dibutuhkan oleh penulis sehingga terselesaikanlah artikel ini dan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Setih Setio dimana tempat penulis bernaung sebagai dosen dan yang telah memberi kesempatan, support, izin dan tugas kepada penulis untuk melakukan penelitian dan penulisan jurnal ini.

Daftar Pustaka

- Abdul Wahab Solichin, (2001) *Analisis Kebijakan dari Formulasi keimplementasi Kebijakan Negara*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Anonim, (1989) Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta.
- Basu Swastha dan Ibnu Sukotjo, (2007) *Pengantar Bisnis Modern, Ed. Ketiga*, Liberty, Yogyakarta.
- Darminto Dwi Prastowo dan Rifka Julianty, (2002) *Analisis Laporan Keuangan, Konsep dan Manfaat*, AMP-YKPN, Yogyakarta.
- Eman Suherman, (2012) *Manajemen Masjid Kiat Sukses Meningkatkan Kualitas SDM Melalui Optimalisasi Kegiatan Umat Berbasis Pendidikan Berkualitas Unggul*, Alfabeta, Bandung.
- Endar Sugiarto, (2002) *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

⁸Hasil wawancara dengan H. Bakhtiar Said Khudri, pendamping jamaah PT. Goenawan Erawisata Jeddah *Tour&Travel* Malika Group Cabang Muara Bungo, 25 April 2018.

- Handayani, (1996) *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*, Gunung Agung, Jakarta.
- Marbun B. N, (2003) *Kamus Manajemen*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Nyoman Dantes, (2012) *Metode penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Oka A Yoeti, (2003) *Tour and Travel Marketing*, Pradnya Paramita, Jakarta.
- Veithzal Rivai Zainal, (2014) dkk, *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi, Ed. Keempat*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, (2015) *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar Yogyakarta.
- Sondang P Siagian, (2010) *Teori & Praktek Kepemimpinan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Sugiono, (2013) *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung.
- Suharsimi Arikunto, (2006) *Penelitian Program Pendidikan*, Bisma Aksara, Yogyakarta.
- Sutarto, (1995) *Kepemimpinan Administrasi*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Syahrul Muhammad Afdi Nizar, (2000) *Kamus Istilah Akuntansi*, Citra Harta Prima, Jakarta.
- Ulbert Silalahi, (2005) *Studi Tentang Ilmu Administrasi Konsep, Teori dan Dimensi*, Sinar Baru Algensindo, Bandung.
- _____, (2009) *Metode Penelitian Sosial*, PT. Refika Aditama, Bandung.