

**MANAJEMEN PELAYANAN BIRO PERJALANAN
HAJI DAN UMRAH
DI PT. KAMILAH WISATA MUSLIM BANJARMASIN**

SKRIPSI

OLEH :

SYARIFAH NAIMAH



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2023 M/1444 H



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

ANTASARI

BANJARMASIN

**MANAJEMEN PELAYANAN BIRO PERJALANAN
HAJI DAN UMRAH
DI PT. KAMILA WISATA MUSLIM BANJARMASIN**

Skripsi

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Sosial

Oleh :

Syarifah Naimah

NIM: 1601362172

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
BANJARMASIN
2023 M/1444 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Syarifah Naimah

NIM : 1601362172

Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 08 Juni 1995

Jurusan/Program Studi : Manajemen Dakwah

Fakultas/Program : Dakwah dan Ilmu Komunikasi/Strata Satu (S1)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul “Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah di PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin” adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti bawa skripsi ini bukan hasil karya saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 13 Juni 2023

Yang membuat pernyataan,



Syarifah Naimah

cek

ORIGINALITY REPORT

25%
SIMILARITY INDEX

25%
INTERNET SOURCES

4%
PUBLICATIONS

5%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1 idr.uin-antasari.ac.id 6%
Internet Source

2 repository.radenintan.ac.id 4%
Internet Source

3 eprints.walisongo.ac.id 3%
Internet Source

4 123dok.com 1%
Internet Source

5 repository.uinjkt.ac.id 1%
Internet Source

6 repository.iainbengkulu.ac.id 1%
Internet Source

7 repository.uin-suska.ac.id 1%
Internet Source

8 www.scribd.com 1%
Internet Source

9 etheses.uinmataram.ac.id 1%
Internet Source

PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul : Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah
di PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin

Ditulis oleh : Syarifah Naimah

NIM : 1601362172

Jurusan : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Tahun Akademik : 2022/2023

Alamat : Jl. KS. Tubun III Gg. Teratai No. 5 RT/RW. 018/002
Banjarmasin

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan, kami dapat menyetujui untuk
dipertahankan didepan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu
Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 13 Juni 2023

Pembimbing I



Syaiful Hadi, S.IP.,MA
NIP. 196910251999031001

Pembimbing II



Surya Eka Priyatna, M.Cs
NIP.197703102011011007

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin



Sri Anafarhanah, SEI,M.SI
NIP.198909112015032005

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah di PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin” ditulis oleh Syarifah Naimah telah di ajukan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

Tanggal : 03 Juli 2023

Dan dinyatakan **LULUS** dengan predikat: A dengan nilai 85

Plh Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu

Komunikasi

UIN Antasari Banjarmasin,



DR. Mahmud Yusuf, M.SI.

NIP. 19790126 200604 1002

TIM PENGUJI

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Mahmud Yusuf, M.SI.	1.
2. Surya Eka Priyatna, M.Cs	2.
3. Syaipul Hadi, S.IP., MA	3.
4. Devi Noviyanti, SE., M.M	4.

ABSTRAK

Syarifah Naimah: 1601362172. *Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah di PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin.*
Pembimbing: (I) Syaiful Hadi, S.IP.,MA dan Pembimbing (II) Surya Eka Priyatna. M.Cs. Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi. 2023.

Kata Kunci: *Manajemen, Pelayanan, Biro, Haji*

Latar belakang dalam penelitian ini yaitu manajemen pelayanan memegang peranan penting dalam menjamin keberhasilan dan kepuasan jemaah haji dan umrah ke Tanah Suci melalui biro perjalanan haji dan umrah. PT Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin adalah biro perjalanan yang mengkhususkan pada pelayanan umrah dan haji. Prioritas pelayanan pada PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin untuk merencanakan pelayanan haji dan umrah yang aman, nyaman dan memenuhi kebutuhan spiritual para jemaah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses penerapan manajemen pelayanan yang digunakan oleh para pengelola dalam melaksanakan manajemen pelayanan haji dan umrah serta mengetahui faktor yang mendukung dan menghambat penerapan manajemen pelayanan haji dan umrah di PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin dalam memberikan pelayanan terhadap jemaahnya.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif yang tergolong dalam penelitian deskriptif. Subjek penelitian adalah pimpinan. Karyawan dan jemaah yang menggunakan jasa travel PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin. Teknik pengumpulan data menggunakan data menggunakan Teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan Teknik analisis deskriptif kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin merawat jemaah haji dan umrah dengan baik. Mereka menawarkan layanan administrasi dengan standar tinggi, fasilitas operasional baik di dalam Negeri maupun di Tanah Suci, pelatihan pra-keberangkatan dan perlindungan asuransi bagi jemaah, meskipun menghadapi persaingan harga dari lembaga penyelenggara lain. Mereka merencanakan, membina, melindungi, dan mengontrol para jemaah haji dan umrah. Faktor utamanya adalah persaingan biaya, tetapi di balik itu ada faktor pendukungnya yaitu letak kantor yang strategis, memegang izin resmi dari kemenag, sumber daya yang kompeten serta sarana dan prasarana yang lengkap.

MOTTO

**"Permata tidak bisa berkilau tanpa gesekan,
Begitu juga manusia, tidak ada manusia yang luar biasa tanpa cobaan"**

**"Barangsiapa yang mengerjakan kebaikan sekecil apapun,
niscaya dia akan melihat (balasan)Nya"**

QS. Al-Zalzalah ayat 7

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, segala puja dan puji bagi Allah SWT, Tuhan semesta alam. Shalawat serta salam tidak lupa kita haturkan ke junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW beserta seluruh keluarga, kerabat dan sahabat beliau. Alhamdulillah segala puji dan syukur kita panjatkan keharibaan Nabi Besar kita Muhammad SAW karena berkat limpahan rahmat, taufik serta hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah di PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin*” dengan baik. Dalam penelitian dan penyelesaian skripsi ini penulis sadar bahwa dalam setiap proses nya banyak sekali mendapat bantuan dari berbagai pihak, baik berupa bimbingan, dukungan, motivasi dan lain sebagainya. Maka dari itu penulis mengucapkan banyak terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Mujiburrahman, MA selaku Rektor UIN Antasari Banjarmasin.
2. Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Bapak Dr. H. M. Abduh Amrie, MA yang telah menyetujui desain proposal skripsi ini dan memberikan surat izin riset untuk keperluan penelitian.

3. Bapak Syaiful Hadi, S.IP.,MA selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi mengenai penyusunan konsep dan materi skripsi ini sejak awal hingga akhir.
4. Bapak Surya Eka Priyatna, M.Cs selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan serta koreksi dalam penulisan dan penelitian ini.
5. Para dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan kepada peneliti, dan tenaga kerja beserta para staf yang banyak memberikan bantuan pelayanan administrasi selama kuliah hingga berakhir penyusunan skripsi.
6. Kepada Perpustakaan Pusat UIN Antasari Banjarmasin beserta seluruh tenaga kerja yang telah banyak membantu dalam meminjam buku-buku yang penulis perlukan.
7. Kepada Perpustakaan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin beserta seluruh tenaga kerja yang telah banyak membantu dalam meminjam buku-buku yang penulis perlukan.
8. Kepada Bapak H. Muhammad Amin, SHI, MM selaku direktur PT. Kamilah Wisata Muslim Kota Banjarmasin beserta para staf yang telah memberikan izin Penelitian serta bersedia memberikan informasi dan data-data yang diperlukan penulis dalam penyusunan skripsi ini di PT. Kamilah Wisata Muslim Kota Banjarmasin sehingga berjalan dengan lancar.

9. Untuk kedua orang tua yang telah mengasuh, membesarkan, mendidik, membimbing, dan selalu memberikan semangat serta pengorbanan, serta saudara-saudara dan keluarga yang juga selalu memberikan motivasi dan dukungan dari awal sampai berakhirnya perkuliahan ini.
10. Untuk teman-teman seperjuangan Jurusan Manajemen Dakwah 2016 yang selalu saling menyemangati baik dalam menyelesaikan perkuliahan maupun penyelesaian skripsi ini.
11. Untuk semua pihak yang telah berpartisipasi serta memberikan motivasi, bantuan serta dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Atas segala bantuan, bimbingan, pengarahan dan motivasi semoga mendapatkan pahala dan kebaikan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Akhirnya dengan mengharap ridho dan karunia-Nya semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua, Aamiin ya Rabbal'Alamin.

Banjarmasin, 13 Juni 2023

Syarifah Naimah

NIM 1601362172

TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

1. ا	:	A	16. ط	:	Th
2. ب	:	B	17. ظ	:	Zh
3. ت	:	T	18. ع	:	'
4. ث	:	Ts	19. غ	:	Gh
5. ج	:	J	20. ف	:	F
6. ح	:	H	21. ق	:	Q
7. خ	:	Kh	22. ك	:	K
8. د	:	D	23. ل	:	L
9. ذ	:	D	24. م	:	M
10. ر	:	R	25. ن	:	N
11. ز	:	Z	26. و	:	W
12. س	:	S	27. هـ	:	H
13. ش	:	Sy	28. ء	:	`
14. ص	:	Sh	29. ي	:	Y
15. ض	:	Dh			

A. Vokal

Vokal dalam bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong. Vokal tunggal memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut:

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
َ	A	Fathah
ِ	I	Kasrah
ُ	U	Dammah

Kata sandang: Contoh (الرِّجَال) al-rijal bukan ar-rijal, (الذِّيَّان) al-diwan bukan ad-diwan.

Syiddah: Misalnya, kata (الضَّرُورَة) tidak ditulis adh-dharurah melainkan al-dharurah, demikian seterusnya.

Vokal rangkap memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut:

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
َـِ	Ai	a dan i
َـُ	Au	a dan u

B. Vokal Panjang

Ketentuan alih aksara vokal panjang (*mad*) yang dalam bahasa Arab. dilambangkan dengan harakat dan huruf sebagai berikut:

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
يَا	Â	a dengan topi di atas
يِي	Î	i dengan topi di atas
يُو	Û	u dengan topi di atas

C. Kata Sandang

Kata sandang, yang dalam sistem aksara Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu dialihaksarakan menjadi huruf /I/, baik diikuti huruf syamsiyah. maupun huruf kamariah. Contoh: al-rijäl bukan ar-rijal, al-dīwân bukan ad-diwan.

D. Syiddah (Tasydid)

Syiddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda (ˆ) dalam alih aksara ini dilambangkan dengan huruf, yaitu dengan menggandakan huruf yang diberi tanda syiddah itu. Akan tetapi, hal ini tidak berlaku jika huruf yang menerima tanda syiddah itu terletak setelah kata sandang yang diikuti oleh huruf-huruf syamsiyah. Misalnya, kata (الضَّرُورَة) ditulis ad-dharurah melainkan al-dharurah, demikian seterusnya.

E. Ta Marbûthah

Berkaitan dengan alih aksara ini, jika huruf ta marbûthah terdapat pada kata yang berdiri sendiri, maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /h/ (lihat contoh 1 di bawah). Hal yang sama juga berlaku jika ta marbuthah tersebut diikuti oleh kata sifat (*na't*) (lihat contoh 2). Namun, jika huruf ta marbuthah tersebut diikuti kata benda (*ism*), maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /t/ (lihat contoh 3).

No.	Kata Arab	Alih Aksara
11	طَرِيقَة	Thariqah
22	الْجَامِعَة الْإِسْلَامِيَّة	al-jami'ah al-islamiyyah

33	وَحْدَةُ الْوُجُودِ	wahdah al-wujud
----	---------------------	-----------------

F. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam alih aksara ini huruf kapital tersebut juga digunakan, dengan mengikuti ketentuan yang berlaku dalam ejaan Bahasa Indonesia, antara lain untuk menuliskan permulaan kalimat, huruf awal, nama tempat, nama bulan, nama diri, dan lain-lain. Jika nama diri didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal atau kata sandangnya. Contoh: al-Ghazali bukan Al-Ghazali, al-Banjari bukan Al-Banjari.

Beberapa ketentuan lain dalam Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia (PUEBI) sebetulnya juga dapat diterapkan dalam alih aksara ini, misalnya ketentuan mengenai huruf cetak miring (*italic*) atau cetak tebal (*bold*). Jika menurut PUEBI, judul buku itu ditulis dengan cetak miring, maka demikian halnya dalam alih aksaranya, demikian seterusnya.

Berkaitan dengan penelitian nama, untuk nama-nama tokoh yang berasal dari Nusantara sendiri, disarankan tidak dialihaksarakan meskipun akar katanya berasal dari bahasa Arab. Misalnya ditulis Abdussamad al-Palimbani, tidak 'Abd al-Samad al-Palimbânî; Nuruddin al-Raniri, tidak Nûr al-Din al-Râniri.

G. Cara Penelitian Kata

Setiap kata, baik kata kerja (*fil*), kata benda (*ism*), maupun huruf (*harf*) ditulis secara terpisah. Berikut adalah beberapa contoh alih aksara atas kalimat-kalimat dalam Bahasa Arab.

Aksara Arab	Alih Aksara
ذَهَبَ الْأُسْتَاذُ	dzahaba al-ustadzu
تُبَّتِ الْأَجْرُ	tsabata al-ajru
الْحَرَكَةُ الْعَصْرِيَّةُ	al-harakah al-‘ashriyyah
أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ	asyhadu an la ilaha illa Allah
مَوْلَانَا مَلِكُ الصَّالِحِ	maulana malik al-shalih
يُؤْتِرُكُمْ اللَّهُ	yu’tsirukum Allah
الْمَظَاهِرُ الْعَقْلِيَّةُ	al-mazharir al-‘aqliyyah
حُبُّ الْإِسْتِطْلَاعِ	hub al-istithla
الْمَادَّةُ الْمَصْنُوعَةُ مِنَ الْحَيَوَانَ	al-maddah al-mashnu’ah min al-hayawan
طَرْفُ الْعَيْنِ	tharf al-‘ayni
الْمَسَاهِمَةُ	al-musahamah
مَنْ سَلَكَ طَرِيقًا	man salaka thariqan

KATA PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Ucapan beribu syukur tak terhingga penulis ucapkan kepada Allah SWT sang Maha pengasih lagi Maha penyayang, berkat anugerah dan kasih sayangMu skripsi ini dapat terselesaikan. Terimakasih kepada Allah SWT atas pertolongan dari setiap langkah yang hamba pijakkan dan segala nikmat yang telah Engkau limpahkan.

Rasa terimakasih yang paling dalam penulis persembahkan kepada cinta pertamaku dan surgaku (Bapak Alm. Said Abdullah dan Ibu Khadijah) yang tak pernah berhenti melantunkan doa kepada sang Maha Kuasa untuk keberhasilan anakmu. Terima kasih untuk semua dukungan dan cinta yang sangat besar tidak ada batas. Tidak ada habisnya penulis ucapkan rasa terimakasih karena selalu ada untuk anak mu disaat dunia menutup tangannya,

Bapak dan Ibu yang membuka tangannya dan membangkitkanku. Terima kasih juga untuk seluruh keluarga ku yang sudah mendoakan dan mendukungku selama menuntut ilmu.

Untuk dosen penasehat dan pembimbing penulis, Bapak Syaipul Hadi, S.IP.,MA dan Bapak Surya Eka Priyatna, M.Cs serta seluruh dosen yang telah memberikan ilmu dan pengalaman tanpa mengenal lelah meski sering membuat kesalahan dengan penuh kesabaran Bapak membimbing penulis. Semoga selalu di rahmati Allah dan mendapatkan keberkahan serta diberikan balasan kebaikan yang tak terhingga.

Teruntuk semua guru-guru yang telah mengajarkan kepada penulis tentang banyaknya ilmu baik ilmu duniawi maupun akhirat. Terimakasih berkat hadiah terindah yang engkau berikan, penulis mampu membuka banyak jendela di dunia ini, pesan ini adalah hadiah kecil untuk guru-guru yang sudah mengajarkan hal tersebut. Semoga mereka mendapatkan kebahagiaan baik di dunia maupun di akhirat.

Untuk teman-teman seperjuangan Manajemen Dakwah angkatan 2016 yang sudah penulis anggap seperti keluarga sendiri dan semoga kita semua dapat dipertemukan dengan dengan keadaan sehat dan sukses dimasa mendatang. Terimakasih teman seperjuanganku karena sudah menemani penulis hampir setiap hari selama menuntut ilmu di Kampus UIN Antasari Banjarmasin. Semoga ilmu yang sudah kita dapatkan bisa bermanfaat untuk diri kita sendiri, masyarakat dan semoga ilmu yang kita dapat di berkahi oleh Allah SWT.

Terima kasih juga untuk PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin beserta direktur dan staf lainnya. Tanpa bantuan kalian penulis tidak akan dapat menyelesaikan skripsi ini. Kemudian juga terimakasih kepada diri sendiri yang sudah berhasil dan mampu berjuang sejauh ini melawan mood serta ego yang tidak menentu selama penulisan skripsi ini. **Wassalamu'alaikum Wr. Wb**

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA.....	x
KATA PERSEMBAHAN	xv
DAFTAR ISI.....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Definisi Operasional.....	8
F. Penelitian Terdahulu	8
G. Sistematika Penulisan	10

BAB II KAJIAN TEORI	11
A. Manajemen.....	11
1. Unsur-Unsur Manajemen	12
2. Fungsi Manajemen	13
1) Perencanaan (Planning)	13
2) Pengorganisasian (Organizing)	14
3) Penggerakan (<i>Actuating</i>)	14
4) Pengawasan (Controlling)	14
B. Pelayanan	15
1. Pengertian Pelayanan	15
2. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik	17
3. Pengertian Manajemen Pelayanan	22
4. Pengertian Haji dan Umrah.....	23
C. Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah.....	25
1. Pengertian Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah.....	25
2. Ruang Lingkup.....	26
3. Fungsi Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah.....	28
4. Kegiatan Pelayanan Haji dan Umrah	30
5. Kultur Budaya Banjar	31

BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	34
1. Pendekatan Penelitian	34
2. Jenis Penelitian.....	34
B. Subjek dan Objek Penelitian	35
1. Subjek Penelitian.....	35
2. Objek Penelitian	36
C. Lokasi Penelitian.....	36
D. Data dan Sumber Data	36
1. Data	36
2. Sumber Data.....	37
E. Teknik Pengumpulan Data.....	37
F. Analisis Data	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
A. Gambaran lokasi Penelitian.....	41
1. Sejarah PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin.....	41
2. Profil PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin	42
3. Visi dan Misi PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin.....	43
4. Struktur Organisasi PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin	44
5. Produk-Produk PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin	44
B. Hasil Penelitian	47
C. Pembahasan.....	67

BAB V PENUTUP	91
A. Simpulan	91
B. Rekomendasi	92
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN-LAMPIRAN	98
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	103