

**FUNGSI PENGAWASAN *STORE MANAGER* TERHADAP
KINERJA PEGAWAI TOKO ZOYA
BANDAR LAMPUNG**

Skripsi

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-
Syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana S1 dalam Ilmu
Dakwah dan Komunikasi**

**Oleh :
AULIA ARDIAN PRATIWI
NPM: 1741030076**

Jurusan : Manajemen Dakwah



**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN INTAN LAMPUNG
1443H /2022**

**FUNGSI PENGAWASAN *STORE MANAGER* TERHADAP
KINERJA PEGAWAI TOKO ZOYA
BANDAR LAMPUNG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-
Syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana S1 dalam Ilmu
Dakwah dan Komunikasi**

Oleh

**AULIA ARDIAN PRATIWI
NPM : 1741030076**

**Pembimbing I : Dr. Hj. Suslina Sanjaya, S.Ag, M.Ag
Pembimbing II : Hj. Hesti Reza Zen, S.H, M.H**

Program Studi Manajemen Dakwah

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN INTAN LAMPUNG
1443H/2022M**

ABSTRAK

Fungsi pengawasan adalah suatu bagian dari empat prinsip manajemen, yaitu perencanaan, pelaksanaan, pengorganisasian, dan pengawasan. Adapun pengertian pengawasan atau *controlling* adalah mengadakan pemantauan dan koreksi sehingga bawahan dapat melakukan tugasnya dengan benar sesuai tujuan semula. *Store Manager* merupakan sebuah istilah yang digunakan oleh Zoya untuk menyebut manajer toko. Manajer toko atau yang biasa disebut kepala toko adalah orang yang memimpin suatu toko dengan menerapkan unsur-unsur manajemen didalamnya. Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh individu sesuai dengan peran atau tugasnya dalam periode tertentu, yang dihubungkan dengan ukuran nilai atau standar tertentu dari organisasi tempat individu tersebut bekerja. Zoya merupakan perusahaan yang bergerak dibidang penjualan busana muslim. Keberadaannya terletak di Kota Bandar Lampung yaitu di Jl. Jendral Sudirman No.132 Pahoman Bandar Lampung.

Penelitian ini memiliki tujuan yaitu untuk mengetahui secara langsung fungsi pengawasan *store manager* terhadap kinerja pegawai toko Zoya Bandar Lampung. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yaitu sebuah metode penelitian yang tidak menggunakan statistik tetapi menggunakan data berupa kata tertulis atau lisan dari seorang narasumber. Sumber data primer terdiri dari 1 *store manager*, dan 5 pegawai Zoya. Sedangkan sumber data sekundernya berasal dari dokumentasi toko Zoya Bandar Lampung.

Hasil penelitian ini bahwa pengawasan pada toko Zoya Bandar Lampung adalah pengawasan dari dalam organisasi dimana pengawasan dilakukan langsung oleh *store manager* tanpa adanya perantara. Proses pengawasan pada toko Zoya Bandar Lampung menggunakan teknik pengawasan secara langsung melalui inspeksi langsung, *on-the-spot observation*, dan *on-the-spot report*. Selain dari pada itu, *store manager* juga menggunakan teknik pengawasan tidak langsung melalui *cctv*, pemantauan sosial media, dan laporan melalui grup *whatsapp*. Tipe pengawasan yang digunakan ada 3 yaitu tipe pengawasan pendahuluan (*feedforward control*), tipe pengawasan yang dilakukan bersamaan dengan pelaksanaan kegiatan (*cocurent control*) dan tipe pengawasan umpan baik (*feedback control*).

Kata Kunci : Pengawasan, Kinerja, Zoya

ABSTRACT

Controlling function is a part of four management principles, namely planning, actuating, organizing, and controlling. The understanding of supervision or controlling is to hold monitoring and correction so that subordinates can perform their duties properly according to their original purpose. Store Manager is a term used by Zoya to refer to store managers. The store manager or commonly called the head of the store is the person who leads a store by applying the elements of management in it. Performance is the result of work achieved by an individual in accordance with his or her role or task in a given period, which is associated with a specific measure of the values or standards of the organization in which the individual works. Zoya is a company engaged in the sale of Muslim clothing. The place is located in Bandar Lampung city, namely on Jl. Jenderal Sudirman No.132 Pahoman Bandar Lampung.

This research has the goal of knowing firsthand the function of store manager supervision on the performance of store employees Zoya Bandar Lampung. This research method uses qualitative research methods that do not use statistics but use data in the form of written or oral words from a source. The primer data consists of 1 store manager, and 5 Zoya employees. And for the secuder data is from documentation at Zoya Bandar Lampung.

The results of this study that supervision at Zoya Bandar Lampung store is supervision from within the organization where supervision is carried out directly by store managers without intermediaries. The supervision process at Zoya Bandar Lampung store uses direct surveillance techniques through direct inspection, on-the-spot observation, and on-the-spot report. In addition, store managers also use indirect surveillance techniques through CCTV, social media monitoring, and reports through whatsapp groups. The type of supervision used there are 3 types of preliminary supervision (feedforward control), the type of supervision carried out in conjunction with the implementation of activities (cocurent control) and the type of supervision of bailk bait (feedback control).

Keywords : Controlling, Performance, Zoya

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aulia Ardian Pratiwi
NPM : 1741030076
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“FUNGSI PENGAWASAN STORE MANAGER TERHADAP KINERJA PEGAWAI TOKO ZOYA BANDAR LAMPUNG”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun suduran dari karya orang lain terkecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam footnote atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun. Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, Januari 2022
Penulis



Aulia Ardian Pratiwi
1741030076



KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN INTAN LAMPUNG FAKULTAS
DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

Alamat: Jl. Letkol. H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung 35131 Telp. (0721) 704030

PERSETUJUAN

**Judul Skripsi : Fungsi Pengawasan Store Manager Terhadap
Kinerja Pegawai Toko Zoya Bandar Lampung**

Nama : Aulia Ardian Pratiwi
NPM : 1741030076
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

MENYETUJUI

**Untuk Dimunaqosyahkan Dan Dipertahankan Dalam Sidang
Munaqosyah di Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi**

Pembimbing I

Dr. Hj. Suslina Sanjawa, M.Ag
NIP. 197206161997032002

Pembimbing II

Dr. Hj. Hesti Reza Zen, MH
NIP. 196404161994032002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Dr. Yunidar Cut Mufia Yanti, M.Sos.I
NIP. 197010251999032001



**KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Alamat: Jl. Letkol. H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung 35131 Telp. (0721) 704030

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **“Fungsi Pengawasan Store Manager Terhadap Kinerja Pegawai Toko Zoya Bandar Lampung ”** Disusun oleh **Aulia Ardian Pratiwi, NPM: 1741030076, Program Studi: Manajemen Dakwah.** Telah di Ujikan dalam sidang Munaqosyah di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal: **Senin, 14 Maret 2022** pukul **13.30-15.00 WIB.**

TIM PENGUJI

Ketua : M. Husaini, MT

Sekretaris : Rouf Tamim, M. Pd. I

Penguji I : Hj. Rodiyah, S.Ag, MM

Penguji II : Dr. Hj. Suslina, M. Ag

Penguji Pendamping : Dr. Hj. Hepi Reza Zen, MH

**Mengetahui
Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi**



MOTTO

...إِنَّ اللَّهَ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ ۝٧

“...Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui segala sesuatu” (Qs. Al-Mujadalah [58] : 7)

مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِّنْ ذَكَرٍ أَوْ أُنْثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ حَيٰوةً طَيِّبَةً
وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُمْ بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ ٩٧

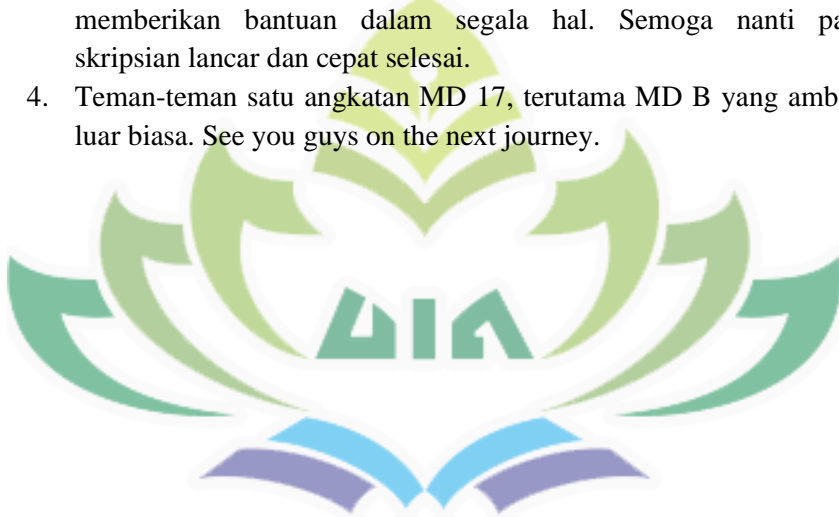
“ Sesungguhnya yang mengerjakan kebajikan, baik laki-laki maupun perempuan, sedangkan dia seorang mukmin, sungguh, Kami pasti akan berikan kepadanya kehidupan yang baik dan akan Kami beri balasan dengan pahala yang lebih baik daripada apa yang selalu mereka kerjakan.” (Qs. An-Nahl [16] : 97)



PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan kepada:

1. Diriku sendiri, Aulia Ardian Pratiwi yang paling berjuang dan berusaha semaksimal mungkin dalam menyelesaikan skripsi ini. Serta paling sabar ketika ditanya “kapan wisuda?”. ☺
2. Kedua orang tuaku, Ibu Dian Herma Yanti dan Alm. Bapak Siratjudin yang selalu memberikan do’a, dukungan, nasihat, serta penuh kesabaran. Semoga Ibu selalu dimudahkan rejekinya dan sehat selalu, dan Alm. Bapak semoga ditempatkan di tempat yang terbaik di sisi Allah SWT. Aamiin
3. For my one and only brother, Yazid Busthomi yang selalu memberikan bantuan dalam segala hal. Semoga nanti pas skripsian lancar dan cepat selesai.
4. Teman-teman satu angkatan MD 17, terutama MD B yang ambis luar biasa. See you guys on the next journey.



RIWAYAT HIDUP

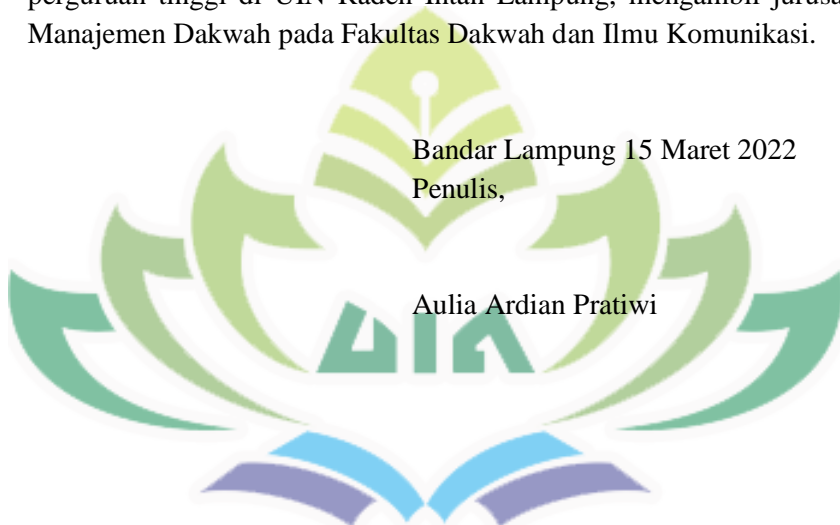
Penulis yang bernama Aulia Ardian Pratiwi merupakan anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan suami istri Alm. Bapak Siratjudin dan Ibu Dian Herma Yanti, yang lahir pada 6 Oktober 1998 di PT IndoLampung Perkasa, Tulang Bawang.

Jenjang pendidikan penulis ialah Pendidikan pertama dimulai di TK Abadi Perkasa pada tahun 2004-2005. Kemudian SD Abadi Perkasa pada tahun 2005-2011. Kemudian SMP Abadi Perkasa pada tahun 2011-2014. Lalu SMAS Sugar Group pada tahun 2014-2017. Lalu pada tahun 2017 penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang perguruan tinggi di UIN Raden Intan Lampung, mengambil jurusan Manajemen Dakwah pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.

Bandar Lampung 15 Maret 2022

Penulis,

Aulia Ardian Pratiwi



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur hanya dipanjatkan kepada Allah SWT. Yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penelitian dengan judul skripsi **Fungsi Pengawasan Store Manager Terhadap Kinerja Pegawai Toko Zoya Bandar Lampung** ini dapat penulis selesaikan.

Penelitian ini tidak akan berjalan lancar jika tidak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini diucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Abdul Syukur, M.Ag selaku dekan Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi, UIN Raden Intan Lampung
2. Ibu Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, M.Sos.I selaku ketua jurusan Manajemen Dakwah
3. Ibu Dr. Hj. Suslina Sanjaya, M.Ag selaku Pembimbing Akademik I
4. Ibu Dr. Hj. Hesti Reza Zen, MH selaku Pembimbing Akademik II
5. Seluruh dosen dan staff fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi dan staff perpustakaan UIN Raden Intan Lampung
6. Ibu Revi Amalia Putri selaku *Store Manager* Toko Zoya Bandar Lampung
7. Teman-teman seperjuangan Manajemen Dakwah 2017 khususnya Manajemen Dakwah kelas B, yang selalu bersama dalam belajar, berjuang bersama menghadapi proses perkuliahan, hingga proses penulisan skripsi ini. Dan semua pihak yang telah membantu dalam penulisan ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu, semoga kita selalu terikat dalam ukhuwah islamiyah.
8. Almamater tercinta Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung. Semoga segala jerih payah serta bantuan yang diberikan selama penulisan ini mendapat imbalan yang berlipat dari Allah SWT Dan diharapkan skripsi ini bermanfaat bagi dunia keilmuan lembaga dakwah.

Bandar Lampung, 15 Maret 2022

Penulis

Aulia Ardian Pratiwi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN.....	v
PENGESAHAN.....	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I. PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah.....	3
C. Fokus dan sub-Fokus Penelitian.....	7
D. Rumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	8
G. Kajian Penelitian Terdahulu.....	9
H. Metodologi Penelitian	12
I. Sistematika Pembahasan	16

BAB II. FUNGSI PENGAWASAN DAN KINERJA PEGAWAI

A. FUNGSI PENGAWASAN.....	19
1. Pengertian Pengawasan	19
2. Fungsi dan Tujuan Pengawasan.....	20
3. Prinsip Pengawasan Pemimpin.....	22
4. Jenis-jenis Pengawasan.....	23
5. Macam-macam Pengawasan Pemimpin.....	24
6. Faktor yang Mempengaruhi Pengawasan	26

7. Karakteristik Pengawasan Pemimpin yang Efektif.....	27
8. Teknik Pengawasan Pemimpin.....	29
9. Tahap-tahap Proses Pengawasan Pemimpin	31
10. Metode Pengawasan	33
B. KINERJA PEGAWAI	34
1. Pengertian Kinerja.....	34
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja	37
3. Indikator Kinerja Karyawan	39
BAB III. GAMBARAN OBYEKTIF TOKO ZOYA BANDAR LAMPUNG	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	41
1. Sejarah Zoya Bandar Lampung.....	41
2. Visi, Misi, dan Tujuan	43
3. Struktur/Bagan Organisasi Zoya	44
B. Penyajian Fakta dan Data Penelitian	46
1. Penyajian Fakta Zoya Pahoman Bandar Lampung.....	46
2. Data Penelitian.....	48
BAB IV. ANALISIS FUNGSI PENGAWASAN STORE MANAGER TERHADAP KINERJA PEGAWAI TOKO ZOYA BANAR LAMPUNG	
A. Fungsi Pengawasan Store Manager Terhadap Kinerja Pegawai Toko Zoya Bandar Lampung... 	59
BAB V PENUTUP	
A. Simpulan	69
B. Saran	70
DAFTAR RUJUKAN	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Top Brand Award Busana Muslim tahun 2020

Tabel 1.2 Top Brand Award Busana Muslim tahun 2021



DAFTAR LAMPIRAN

1. SK Judul
2. Pedoman Wawancara
3. Kartu konsultasi
4. SK Penelitian dari Zoya Bandar Lampung
5. Dokumentasi
6. Hasil Cek Turnitin



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Skripsi ini berjudul “Fungsi Pengawasan *Store Manager* Terhadap Kinerja Pegawai Toko Zoya Bandar Lampung”. Adapun uraian pengertian beberapa istilah yang terdapat dalam judul skripsi ini, yaitu sebagai berikut:

Fungsi pengawasan adalah suatu bagian dari empat prinsip manajemen, yaitu perencanaan, pelaksanaan, pengorganisasian, dan pengawasan. Adapun pengertian pengawasan atau *controlling* adalah mengadakan pemantauan dan koreksi sehingga bawahan dapat melakukan tugasnya dengan benar sesuai tujuan semula.¹

Pengawasan adalah hal yang dilakukan oleh atasan untuk memantau pekerjaan yang dilakukan oleh bawahannya, dan memastikan bahwa tugas yang diberikan dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan tujuan organisasi.

Store Manager merupakan sebuah istilah yang digunakan oleh Zoya untuk menyebut manajer toko. Manajer toko atau yang biasa disebut kepala toko adalah orang yang memimpin suatu toko dengan menerapkan unsur-unsur manajemen didalamnya. Pemimpin adalah seorang yang memiliki satu atau beberapa kelebihan atau bakat sejak lahir, sehingga ia punya kekuasaan dan memiliki kewibawaan untuk membimbing dan

¹ Badarudin, *Dasar-dasar Manajemen* (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 17

mengarahkan bawahannya ke tujuan tertentu.² Sama seperti pemimpin pada umumnya, salah satu fungsi manajer toko adalah untuk mengawasi dan bertanggung jawab penuh atas jalannya program hingga pekerjaan yang dilakukan oleh bawahannya pada toko tersebut.

Menurut Moekijat, seorang pemimpin adalah seorang yang berhasil menimbulkan perasaan ikut serta bertanggung jawab kepada orang-orang bawahannya terhadap pekerjaan yang sedang dilakukan di bawah pimpinannya.³ Pemimpin mengatur semua jalannya proses dalam mencapai tujuan dan juga pengambilan keputusan juga dilakukan oleh pemimpin.

Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh individu sesuai dengan peran atau tugasnya dalam periode tertentu, yang dihubungkan dengan ukuran nilai atau standar tertentu dari organisasi tempat individu tersebut bekerja.⁴

Dari pengertian tersebut, maka kinerja pegawai dalam penelitian ini merupakan hasil kerja atau prestasi kerja yang dicapai seorang yang bekerja dalam suatu lembaga atau perusahaan apabila telah mencapai target atau tujuan dari perusahaan tersebut.

Perusahaan Zoya merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang penjualan busana muslim, kosmetik dan lain sebagainya. Perusahaan Zoya memiliki banyak cabang toko yang tersebar diseluruh Indonesia. Toko Zoya

² Kartini Kartono, *Pemimpin dan Kepemimpinan* (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), h. 38

³ K Permadi, *Pemimpinan dan Kepemimpinan dalam Manajemen* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h. 10

⁴ Khaerul Umam, *Perilaku Organisasi* (Bandung: Pustaka Setia, 2010), h. 186

tempat yang akan dijadikan tempat penelitian berlokasi di Jl. Jendral Sudirman No.132 Pahoman Bandar Lampung.

Berdasarkan penegasan judul di atas, maka maksud dari judul skripsi ini adalah upaya atau tindakan pemimpin toko Zoya Bandar Lampung dalam memantau atau mengoreksi tugas dan tanggung jawab pegawai demi mewujudkan tujuan perusahaan agar mencapai hasil yang maksimal.

B. Latar Belakang Masalah

Melaksanakan tugas dan kewajiban di suatu lembaga, perusahaan, organisasi dan lainnya merupakan hal yang biasa dilaksanakan oleh semua orang. Dalam sebuah organisasi atau perusahaan, peran pegawai sangat penting. Sebab dalam pelaksanaan tugas dan kewajiban organisasi maupun perusahaan diperlukan pegawai dengan kemampuan yang bagus, seperti menghargai waktu, memiliki loyalitas yang tinggi, memiliki kemauan yang kuat, dan lain sebagainya. Dengan adanya kemampuan tersebut dalam diri pegawai, maka kewajiban dalam suatu organisasi akan terlaksana dengan baik serta penuh tanggung jawab dari pegawai tersebut.

Sehubungan dengan hal itu, supaya tujuan organisasi yang telah direncanakan dapat tercapai dengan maksimal, maka pemimpin perlu mengarahkan pegawai sesuai dengan arah tujuan organisasi. Pengawasan terhadap pegawai diperlukan agar pegawai terarah kepada tujuan organisasi mampu bekerja sesuai dengan apa yang telah ditetapkan dan tidak menyimpang dari hal tersebut. Untuk mengetahui kerja pegawainya tersebut menyimpang atau tidak, diperlukan adanya tindakan nyata dari pemimpin yaitu berupa pengawasan.

Menurut Robert J. Mockler pengawasan manajemen adalah suatu usaha sistematis untuk menetapkan standar pelaksanaan dengan tujuan-tujuan perencanaan, merancang sistem informasi umpan balik, membandingkan kegiatan nyata dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya, menentukan dan mengukur penyimpangan-penyimpangan, serta mengambil tindakan koreksi yang diperlukan untuk menjamin bahwa semua sumber daya perusahaan dipergunakan dengan cara yang paling efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan-tujuan perusahaan.⁵

Pengawasan dalam pandangan Islam dilakukan untuk meluruskan yang menyimpang, mengoreksi kesalahan, dan membenarkan yang merupakan haknya. Seseorang menyakini bahwa Allah SWT pasti mengawasi hamba-Nya, ia akan bertindak hati-hati. Dalam Al-Qur'an Surah Al-Mujadilah: 7 :

أَلَمْ تَرَ أَنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا فِي السَّمَوَاتِ وَمَا فِي الْأَرْضِ مَا يَكُونُ
 مِنْ نَجْوَى ثَلَاثَةٍ إِلَّا هُوَ رَابِعُهُمْ وَلَا خَمْسَةٍ إِلَّا هُوَ سَادِسُهُمْ وَلَا آدْنَى
 مِنْ ذَلِكَ وَلَا أَكْثَرَ إِلَّا هُوَ مَعَهُمْ أَيْنَ مَا كَانُوا ثُمَّ يُنَبِّئُهُمْ بِمَا عَمِلُوا
 يَوْمَ الْقِيَامَةِ إِنَّ اللَّهَ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ ﴿٧﴾

Artinya: “Tidakkah kamu perhatikan, bahwa sesungguhnya Allah mengetahui apa yang ada di langit dan di bumi? Tiada pembicaraan rahasia antara tiga orang, melainkan Dia-lah keempatnya dan iada (pembicaraan antara) lima orang, melainkan Dia-lah keenamnya. Dan

⁵ T. Hani Handoko, *Manajemen* (Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 2009), h. 360-361

tiada (pula) pembicaraan antara jumlah yang kurang dari itu atau lebih banyak, melainkan Dia berada bersama mereka dimana pun mereka berada. Kemudian Dia akan memberitahukan kepada mereka pada hari kiamat apa yang telah mereka kerjakan. Sesungguhnya Allah Maha mengetahui segala sesuatu”. (QS. Al-Mujadalah:7)

Pengawasan akan lebih efektif apabila pemimpin memiliki mekanisme pengawasan. Dimana pemimpin tersebut mampu mengawasi seluruh kegiatan dan kinerja pegawainya agar tujuan organisasi dapat tercapai sesuai dengan yang telah direncanakan sebelumnya. Dalam mendukung pengawasan yang baik, maka pada tiap elemen yang dimiliki suatu lembaga atau organisasi ada ketakwaannya yang tinggi kepada Allah SWT, kesadaran yang dimiliki oleh seluruh anggota untuk mengontrol sesama, dan menetapkan aturan yang tentunya tidak berlawanan dengan syariah Islam. Dengan begitu, pengawasan akan berjalan dengan semestinya.

Sistem pengawasan yang baik tidak dapat dilepaskan dari pemberian *punishment* atau hukuman, dan *reward* atau imbalan. Bentuk imbalan yang diperoleh pegawai tidak selalu dalam bentuk materi, tetapi bisa dalam bentuk pujian dan penghargaan, serta promosi kenaikan jabatan. Sebaliknya, jika kinerja pegawai kurang baik atau bahkan sering melakukan kesalahan yang merugikan perusahaan, maka pegawai akan diberikan *punishment*. Bisa berupa teguran, skorsing, atau bahkan pemecatan.

Disamping itu, prestasi kerja pegawai juga dipengaruhi adanya pengawasan yang dilakukan pimpinan kepada pegawainya. Karena dengan dilakukannya pengawasan oleh pimpinan, maka potensi kinerja pegawai akan dimaksimalkan. Karena tindakan pemimpinlah yang

pada hakekatnya akan menentukan berhasil atau tidaknya suatu organisasi.

Zoya merupakan perusahaan yang bergerak dibidang penjualan busana muslim. Tercipta pada tahun 2005 sebagai alternatif busana muslim berkualitas dan *up-to-date* atau mengikuti trend busana muslim masakin. Zoya merupakan salah satu bisnis dari *Shafco Enterprise*, sebuah *holding company* yang bergerak dalam muslim *fashion* sejak 1989 dengan kantor pusat di Bandung. Produk-produk yang disediakan adalah *Zoya Cosmetics*, *Zoya Jeans*, *Zoya Home*, dan *Zoya Fashion*. Keberadaannya terletak di Kota Bandar Lampung yaitu di Jl. Jendral Sudirman No.132 Pahoman Bandar Lampung.⁶

Pada tahun 2017 hingga tahun 2020, selama tiga tahun berturut-turut Zoya menduduki nominasi ke 2 *Top Brand Award* busana muslim. Dengan *Top Brand Index* (TBI) meningkat dari tahun sebelumnya. Berikut data *Top Brand Award* busana muslim di Indonesia tahun 2020⁷;

No.	Brand	Top Brand Index (TBI)	
1	Rabbani	16,00%	TOP
2	Zoya	10,20%	TOP
3	Elzatta	5,40%	

Tabel 1.1. Top Brand Award Busana Muslim tahun 2020

⁶ Profil Zoya, (On-line), tersediadi: <http://zoya.co.id/profil/> (19 Juni 2005)

⁷ Top Brand Award, (On-Line), tersedia di: <http://www.topbrand-award/busanamuslim> (Juni 2017)

Kemudian di tahun berikutnya, Zoya kembali menduduki posisi kedua nominasi. Berikut data *Top Brand Award* busana muslim di Indonesia pada tahun 2021⁸;

No.	Brand	Top Brand Index (TBI)	
1	Rabbani	22,2%	TOP
2	Zoya	21,3%	TOP
3	Almadani	13,6%	TOP

Tabel 1.2 Top Brand Award Busana Muslim tahun 2021

Prestasi yang didapatkan oleh Zoya bukan hanya sekedar dilihat dari kenaikan penjualan saja, tetapi juga tak luput dari peran serta pegawai yang dengan maksimal melakukan pekerjaannya dibawah pengawasan *store manager*. Prestasi tersebut merupakan *reward* bagi perusahaan dari kinerja pegawai yang baik dan pengawasan *store manager* yang memaksimalkan kinerja mereka.

Maka dari itu penulis ingin mengetahui seperti apa pengawasan yang dilakukan oleh *store manager* selaku pemimpin pada toko Zoya Bandar Lampung terhadap kinerja pegawainya, sehingga kinerja pegawainya sangat baik.

C. Fokus dan Sub-fokus Penelitian

1. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka fokus dari penelitian ini hanya pada “Seperti apa pengawasan yang dilakukan *store manager* terhadap kinerja pegawai di Zoya Bandar Lampung.”

⁸ *Ibid*

2. Sub Fokus Penelitian

Sub fokus pada penelitian ini adalah pada “bagaimana *store manager* menerapkan fungsi pengawasan terhadap kinerja pegawainya.”

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis mengangkat pokok permasalahan yakni bagaimana fungsi pengawasan *store manager* terhadap kinerja pegawai toko Zoya Bandar Lampung?

E. Tujuan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini memiliki tujuan yaitu untuk mengetahui secara langsung fungsi pengawasan *store manager* terhadap kinerja pegawai toko Zoya Bandar Lampung

F. Manfaat Penelitian

Manfaat yang akan diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Secara teoritis, hasil penelitian dapat dijadikan salah satu referensi untuk selanjutnya, khususnya penelitian yang memiliki topik relatif sama. Diharapkan penelitian ini dapat memacu penelitian selanjutnya lebih baik mengenai fungsi pengawasan terhadap kinerja pegawai.
2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan berguna dalam meningkatkan pengetahuan dan menambah wawasan tentang kinerja pegawai. Bagi perusahaan, diharapkan dapat memberikan masukan sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan pengawasan secara

optimal terhadap kinerja pegawai. Sebagai masukan berupa ide atau saran bagi penulis untuk menambah pengetahuan dan mempertajam daya analisis mengenai fungsi pengawasan terhadap kinerja pegawai.

G. Kajian Penelitian Terdahulu

Berdasarkan tinjauan yang telah dilakukan penulis dari berbagai sumber pustaka, penulis menemukan skripsi dan menjadikannya tinjauan pustaka sebagai pembanding sekaligus untuk menghindari plagiarisme dalam penyusunan skripsi ini. Adapun tinjauan pustaka pada skripsi ini adalah:

1. Skripsi yang berjudul “Optimalisasi Pengawasan Pemimpin Terhadap Kinerja Pegawai di LAZNAS Dewan Da’wah Lampung” Oleh Nur Hikmah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung tahun 2018. Skripsi ini merupakan jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengawasan pada Laznas Dewan Da’wah Lampung merupakan pengawasan dari dalam organisasi dimana pengawasan ini dilakukan oleh pimpinan langsung. Proses pengawasannya memakai teknik pengawasan langsung yang melalui inspeksi langsung, observasi ditempat dan laporan ditempat. Selain itu juga menggunakan teknik pengawasan tidak langsung melalui grup *whatsapp*. Pelaksanaan proses pengawasan yang dilakukan pemimpin terhadap kinerja pegawai Laznas Dewan Da’wah Lampung belum optimal dilakukan. Karena tidak diterapkan rapat harian yang biasanya diadakan setelah para

pegawai selesai melakukan pekerjaannya. namun hal tersebut tetap efektif bagi pegawai, oleh karenanya pegawai dapat menghasilkan kinerja yang baik sehingga tujuan lembaga tercapai maksimal.

2. Skripsi yang berjudul “Optimalisasi Fungsi Pengawasan Pemimpin Dalam Kinerja Pegawai di BMT Bangin Drajad Sejahtera Unit 2 Kabupaten Tulang Bawang” oleh Deni Haryanto Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung tahun 2021. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengawasan pada BMT Bangun Drajad Sejahtera Unit 2 Kabupaten Tulang Bawang merupakan pengawasan tidak langsung dengan artian pemimpin tidak langsung melakukan pengawasan terhadap kinerja pegawai tetapi pemimpin menyampaikan beberapa aturan yang sudah ditetapkan dengan memusyawarahkan bersama anggota pengawas dan disampaikan kepada manajer laluke pegawai. Tipe pengawasan yang digunakan adalah pengawasan umpan balik (feedback control).
3. Skripsi yang berjudul “Peranan Pengawasan Dalam Meningkatkan Kedisiplinan Kerja Pegawai Di Kantor Informasi Dan Komunikasi Kabupaten Karanganyar” oleh Hetty Fitria Rahmawati Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta tahun 2007.
4. Skripsi yang berjudul “Peran Promosi Pada Pembentukan Citra Perusahaan Zoya Dalam

Perspektif Bisnis Islam” oleh Siti Nur Rahmah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung tahun 2017. Hasil penelitian ini didapatkan bahwa promosi yang dilakukan oleh Zoya sudah sesuai dengan etika bisnis Islam apabila dilihat dari prinsip-prinsip etika bisnis Islam dan nilai etika bisnis Islam yang juga diterapkan oleh Zoya dan juga dalam promosinya Zoya selalu mengupayakan produk mereka selalu dalam keadaan baik. Skripsi tersebut mengambil topik dari segi pemasaran/promosi yang ada di Zoya bandar Lampung. Sedangkan skripsi oleh penulis memilih topik fungsi pengawasan yang ada di Zoya Bandar Lampung.

5. Sedangkan penelitian yang akan peneliti ajukan adalah “Fungsi Pengawasan *Store Manager* Terhadap Kinerja Pegawai Toko Zoya Bandar Lampung”. Dalam penelitian ini, peneliti ingin mengetahui bagaimana fungsi pengawasan diterapkan oleh *store manager* selaku pemimpin di toko Zoya terhadap kinerja pegawainya. Maka dari itu, penelitian ini menyampaikan bagaimana proses pengawasan yang dilakukan oleh *store manager* toko Zoya Bandar Lampung dalam meningkatkan prestasi kerja pegawai demi mencapai tujuan lembaga dengan maksimal, efektif dan efisien. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya ialah terletak pada objek, lokasi penelitian, metode penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif, dan penelitian ini akan memfokuskan pada seorang pemimpin selaku yang menjalankan fungsi pengawasan terhadap pegawainya di sebuah lembaga.

H. Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.⁹ Untuk mempermudah proses penelitian dan memperoleh hasil data dan informasi yang valid, maka dalam tulisan ini penulis akan menguraikan metode penelitian yang dipergunakan.

1. Pendekatan dan Prosedur Penelitian

a. Jenis Penelitian

Dilihat dari jenisnya, penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang mengumpulkan data-datanya langsung di lapangan, yang berlokasi di Zoya Bandar Lampung

Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yaitu sebuah metode penelitian yang tidak menggunakan statistik tetapi menggunakan data berupa kata tertulis atau lisan dari seorang narasumber.¹⁰

b. Sifat Penelitian

Dari jenis penelitian tersebut, dapat diketahui bahwa penelitian ini bersifat deskriptif. Penelitian deskriptif yaitu sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan subjek atau objek untuk mengadakan penelitian dalam masalah yang diteliti.¹¹ Penelitian deskriptif berfokus pada

⁹ A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*, (Jakarta: Prenada Media Group), 2014, h.2.

¹⁰ Albi Angito & Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jawa Barat: CV Jejak, 2018), h.9

¹¹ Anwar Sanusi, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Jakarta: Salemba Empat, 2016), h. 13

penjelasan sistematis tentang fakta yang diperoleh saat penelitian dilakukan.

2. Sumber Data

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer yang diambil oleh penulis yaitu berasal dari seluruh karyawan atau pegawai Zoya Bandar Lampung. Terdiri dari 1 Store Manager dan 5 orang pegawai lainnya.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder yang diambil oleh penulis berasal dari dokumentasi-dokumentasi yang didapat dari Zoya Bandar Lampung.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dapat didefinisikan sebagai teknik dalam mengumpulkan segala informasi yang berkaitan dengan objek penelitian kualitatif baik berupa lisan, tulisan, dokumentasi dan foto.¹² Pada penelitian kualitatif, data dapat dikumpulkan melalui beberapa teknik, yaitu wawancara, observasi, dokumentasi dan diskusi terfokus. Namun, dalam penelitian ini penulis tidak menggunakan teknik diskusi terfokus.

Data yang akan dicari pada penelitian ini yaitu tentang jumlah pegawai, aturan yang terdapat pada tempat penelitian, sistem pengawasan yang dilakukan, gambaran umum tempat penelitian, dokumentasi visi misi dan sebagainya, dengan menggunakan teknik sebagai berikut:

¹² Hadi Sabari Yunus. *Metodologi Penelitian Wilayah Kontemporer*. (Yogya Pustaka Pelajar, 2010), h. 358

a. Wawancara

Wawancara adalah pengumpulan data melalui proses tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah dengan masalah yang diteliti.¹³ Teknik wawancara merupakan proses tanya jawab dengan narasumber untuk mendapatkan suatu informasi tentang suatu objek yang diteliti. Informasi yang didapat pun bisa dipertanggung jawabkan oleh narasumber.

b. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan melalui suatu pengamatan secara teliti, serta pencatatan terhadap keadaan atau pelaku objek sasaran secara sistematis.¹⁴ Teknik observasi atau pengamatan merupakan teknik yang umum digunakan terkait penelitian ilmu perilaku. Menggambarkan apa yang terjadi, siapa, atau apa yang terlibat, kapan dan dimana hal tersebut terjadi, bagaimana proses terjadinya, dan mengapa hal tersebut bisa terjadi pada situasi tertentu.

Teknik ini digunakan oleh penulis untuk mengamati kinerja pegawai dalam melayani pelanggan atau konsumen dibawah pengawasan pemimpin toko atau manajer toko di Zoya Bandar Lampung.

c. Dokumentasi

Suharsimi Arikunto menjelaskan bahwa metode dokumentasi merupakan metode penelitian dengan mencari data tentang suatu hal atau variabel yang berbentuk catatan, buku, transkrip, agenda, dan

¹³ Abdurrahman Fathoni, *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Sripsi*, (Garut: PT Rineka Cipta, 2005), h. 104

¹⁴ Abdurrahman Fathoni, *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Sripsi*, (Garut: PT Rineka Cipta, 2005), h. 105

sebagainya.¹⁵ Selain itu, metode ini juga bisa memperkuat metode wawancara atau interview untuk mendapatkan data yang bersifat tertulis serta mengecek yang diperoleh melalui metode wawancara.

Tenik ini digunakan penulis untuk menelaah catatan atau dokumen sebagai sumber data demi mendapatkan data tentang visi-misi, struktur organisasi, letak geografis dan lain sebagainya pada toko Zoya Bandar Lampung.

4. Teknik Analisis Data

Setelah data dikumpulkan, kemudian akan dilakukan analisis data dengan tujuan untuk mendapatkan kesimpulan dari data yang telah terkumpulkan. Menurut Sugiyono analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data tersebut ke dalam kategori, dan disusun menjadi lebih sederhana agar lebih mudah diinformasikan kepada orang lain.¹⁶

Tenik analisis data model Spradley dapat dilakukan melalui empat tahapan, yaitu analisis domain, taksonomi, dan komponensial dan analisis tema kultural.¹⁷

a. Analisis Domain/ Kategori

Dilakukan dengan upaya untuk memperoleh gambaran umum dan menyeluruh dari objek yang

¹⁵ Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2006), h. 206

¹⁶ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 92

¹⁷ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2018), h. 337

diteliti. Kemudian tetapkan domain atau kategori tertentu sebagai pijakan tahap penelitian.

b. Analisis Taksonomi

Domain-domain yang telah dipilih selanjutnya dijabarkan menjadi lebih rinci dengan cara melakukan observasi terfokus pada masing-masing kategori/domain.

c. Analisis Komponensial

Mencari secara spesifik pada tiap struktur internal dengan cara mengontraskan antar unsur atau elemen yang telah diketahui dari analisis taksonomi. Hal ini dilakukan melalui observasi dan wawancara dengan pertanyaan yang mengontraskan atau menjelaskan perbedaan utama dari masing-masing unsur).

d. Analisis Tema Kultural

Mencari hubungan di antara domai, dan bagaimana hubungannya dengan keseluruhan, dan selanjutnya dinyatakan ke dalam judul penelitian.¹⁸

I. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan yang menjadi langkah-langkah dalam proses penyusunan skripsi ini bertujuan untuk mempermudah pembahasan penelitian, maka dari itu penulis akan membagi ke dalam lima bab yang berbentuk narasi atau uraian dan tentunya saling berkaitan antara bab yang satu dengan yang lain.

¹⁸ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2018), h. 346

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang uraian mulai dari penegasan judul, latar belakang masalah, fokus dan sub-fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian penelitian terdahulu yang relevan, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan tentang kajian terhadap beberapa teori dan referensi yang menjadi landasan dalam mendukung studi penelitian ini, diantaranya adalah teori tentang pengertian dari pengawasan, fungsi dan tujuan pengawasan, faktor yang mempengaruhi pengawasan, prinsip pengawasan pemimpin, indikator pengawasan, jenis-jenis pengawasan, dan metode pengawasan. Serta memaparkan teori tentang pengertian kinerja, faktor yang mempengaruhi kinerja, dan indikator kinerja.

BAB III DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang gambaran umum Toko Zoya Bandar Lampung yang terdiri dari: Sejarah berdirinya Toko Zoya, Visi dan Misi Toko Zoya Bandar Lampung, Gambaran Umum Toko Zoya, Fakta dan Sumber Data Penelitian.

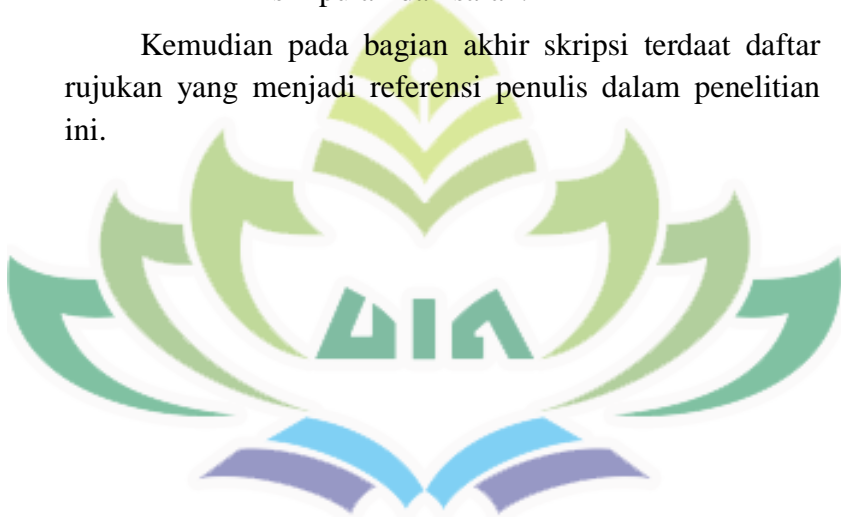
BAB IV ANALISIS PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang hasil dari penelitian; bagaimana pengawasan terhadap kinerja pegawai di Toko Zoya Bandar Lampung, tentang uraian Analisa data penelitian dan temuan penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan tentang penutup sebagai akhir dari penelitian yang terdiri dari simpulan dan saran.

Kemudian pada bagian akhir skripsi terdaat daftar rujukan yang menjadi referensi penulis dalam penelitian ini.



BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Kesimpulan dari hasil penelitian “Fungsi Pengawasan *Store Manager* Terhadap Kinerja Pegawai Toko Zoya Bandar Lampung” bahwa pengawasan pada toko Zoya Bandar Lampung adalah pengawasan dari dalam organisasi dimana pengawasan dilakukan langsung oleh store manager tanpa adanya perantara. Proses pengawasan pada toko Zoya Bandar Lampung menggunakan teknik pengawasan secara langsung melalui inspeksi langsung, *on-the-spot observation*, dan *on-the-spot report*. Selain dari pada itu, store manager juga menggunakan teknik pengawasan tidak langsung melalui *cctv*, pemantauan sosial media, dan laporan melalui grup *whatsapp*. Tipe pengawasan yang digunakan ada 3 yaitu tipe pengawasan pendahuluan (*feedforward control*), tipe pengawasan yang dilakukan bersamaan dengan pelaksanaan kegiatan (*cocurent control*) dan tipe pengawasan umpan baik (*feedback control*).

Pelaksanaan proses pengawasan yang dilakukan *store manager* terhadap kinerja pegawai toko Zoya Bandar Lampung sudah sangat baik. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya peningkatan penjualan setiap tahunnya. *Store manager* mengawasi kinerja pegawai secara langsung sehingga pegawai melakukan pekerjaannya dengan maksimal dengan diawasi setiap saat oleh *store manager*. Apabila ada kesalahan yang dilakukan pegawai, *store manager* akan langsung memberikan teguran dan mengarahkan dengan baik agar

kembali terarah tujuan dapat tercapai dengan baik. Hal tersebut dapat mengurangi hambatan yang menyebabkan penurunan kinerja pegawai. Selain itu pula didukung dengan prestasi yang diperoleh oleh Zoya saat mendapatkan posisi kedua dalam nominasi Top Brand Award, membuat pegawai termotivasi dan semakin semangat dalam mempertahankan dan meningkatkan kinerjanya.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka penulis akan memberikan saran untuk toko Zoya Bandar Lampung harus mempertahankan kinerja pegawai dengan baik dengan cara menjaga komunikasi dan hubungan yang baik antar pegawai dan juga atasan. Komunikasi yang baik antara atasan dan bawahan akan menimbulkan kenyamanan dalam bekerja dan pegawai merasa diberikan kepercayaan penuh oleh atasan. Komunikasi yang baik pula harus dibentuk oleh sesama pegawai, agar kenyamanan saat bekerjasama mencapai tujuan semakin maksimal karena saling mendukung satu sama lain

DAFTAR RUJUKAN

- A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*,. Jakarta: Prenada Media Group. 2014
- Abdurrahman Fathoni, *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta. 2006
- Ahmad Ibrahim Abu Sinn, *Manajemen Syari'ah: Sebuah Kajian Historis dan Kontemporer*. Jakarta: Rajawali Pers. 2008
- Albi Angito & Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jawa Barat: CV Jejak. 2018
- Anwar Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya. 2013
- Anwar Sanusi, *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat. 2016
- Badarudin, *Dasar-dasar Manajemen*. Bandung: Alfabeta. 2014
- Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta, 1992
- Djati Julitiarsa dan John Suprohantoro, *Manajemen Umum*. Jakarta: BPF, 1998
- Edy Sutrisno, *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group. 2011
- Henry Simamora, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN, 2006
- K Permadi, *Pemimpin dan Kepemimpinan dalam Manajemen*. Jakarta: Rineka Cipta. 2010
- Kartini Kartono, *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta: Rajawali Pers. 2009

Khaerul Umam, *Perilaku Organisasi*. Bandung: Pustaka Setia. 2010

Khaerul Umam, *Perilaku Organisasi*. Cetakan II. Bandung: Pusaka Setia. 2012

M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah (Pesan, Kesan, dan Keserasian Al-Qur'an)*. Jakarta: Lentera Hati, 2002

Maringan Masry Simbolon, *Dasar-dasar Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Ghalin Indonesia, 2004

Meity Taqdir Qodratillah, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa Indonesia. 2011

Moeheriono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2012

Musanef, *Manajemen Kepegawaian di Indonesia*. Jakarta: Gunung Agung, 1984.

Sugiyono, *Metodologi Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2018

Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta : Rineka Cipta, 2006

Soekarno, k, *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta: Miswar. 1986

T. Hani Handoko, *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 2009

Wilson, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Erlangga. 2012

Top Brand Award, (On-line), tersedia di <http://www.topbrand-award/busanamuslim>. 2017

Profil Zoya, (On-line) <http://zoya.co.id/profil/>. 19 Juni 2005