

**MANAJEMEN PENYELENGGARAAN BIMBINGAN  
DAN PELAYANAN KEROHANIAN ISLAM  
DI KANTOR WILAYAH DITJEN PAJAK  
DAERAH ISTIMEWA  
YOGYAKARTA**



**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana Strata Satu Sosial Islam**

**Disusun Oleh:**

**AZIZ**

**05240027**

**Pembimbing I : Drs. M. Rosid Ridla, M. Si**

**Pembimbing II : Siti Julaiha, M.Pd**

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS DAKWAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2010**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Assalamu' alaikum Wr,Wb

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Aziz

NIM : 05240027

Jurusan : Manajemen Dakwah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul "Manajemen Penyelenggaraan dan Pelayanan Kerohanian Islam Di Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta, pada bagian Pelayanan Kerohanian atau JMP Peduli", benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran orang lain, kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam catatan kaki atau daftar pustaka. Dan apabila lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka saya bertanggung jawab sepenuhnya pada penyusuna skripsi ini.

Dengan demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

*Wassalamu' alaikum Wr, Wb.*

Yogyakarta, 25 Februari 2010

Menyatakan

METERAI  
TEMPEL  
Kantor Pendaftaran Pajak

D807FAAF06B88888

6000

Aziz

05240027



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

FM-UNISK-BM-11/09/RO

### **SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI**

Hal : Skripsi  
: Saudar Aziz  
Lamp : \_

Kepada:

Yth. Dekan Fakultas Dakwah  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Di Yogyakarta

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb*

Setelah membaca, meneliti, memberi petunjuk dan megoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Aziz  
NIM : 05240027  
Jurusan Skripsi : Manajemen Penyelenggaraan Dan Pelayanan Kerohanian  
Islam di Kanwil Dirjen Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah Jurusan/Prodi Manajemen Dakwah UNI Sunan Kalijaga Yogyakarta, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata satu Sosial Islam.

Dengan kami mengharap agar skripsi /tugas akhir saudara tersebut diatas dapat segera di munaqosahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

*Wassalam 'alaikum Wr.Wb.*

Yogyakarta, 25 Februari 2010

Pembimbing I

Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si

NIP. 19670104 199303 1003

Pembimbing II

Siti Julaiha, S.Ag. M.Pd

NIP. 19771009 200501 2003



DEPARTEMEN AGAMA RI  
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
**FAKULTAS DAKWAH**  
Jl. Marsda Adisucipto, Telepon (0274) 515856 Fax (0274) 552230  
Yogyakarta 55221

### **PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR**

Nomor : UIN.02/DD/PP.00.9/452/2010

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul:

#### **MANAJEMEN PENYELENGGARAAN BIMBINGAN DAN PELAYANAN KEROHANIAN ISLAM DI DITJEN PAJAK DIY**

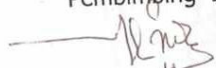
Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Aziz  
NIM : 05240027  
dimunaqasyahkan pada : Selasa, 23 Maret 2010  
Nilai Munaqasyah : **A/B**


dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Dakwah UIN Sunan Kalijaga

#### **TIM MUNAQASYAH :**

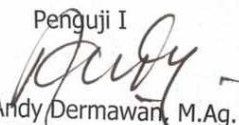
Pembimbing I

  
Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si.  
NIP. 19670104 199303 1 003

Pembimbing II

  
Siti Julaiha, S.Ag., M.Pd.  
NIP. 19771009 200501 2 003

Penguji I

  
H. Andy Dermawan, M.Ag.  
NIP. 19700908 199693 1 002

Penguji II

  
H. Okrisal Eka Putra, Lc., M.Ag.  
NIP. 19731016 200012 1 001

Yogyakarta, 26 Maret 2010  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Fakultas Dakwah  
DEKAN



Prof. Dr. H. M. Bahri Ghazali, MA  
NIP. 19561123 198503 1 002

## MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اسْتَعِينُوا بِالصَّبْرِ وَالصَّلَاةِ ۚ إِنَّ اللَّهَ مَعَ الصَّابِرِينَ

*Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu*

*Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar.*

*(Al- Baqarah Ayat 153)*

## **PERSEMBAHAN**

*Skripsi ini kupersembahkan untukmu orang-orang yang tercinta dan teristimewah dalam kehidupanku:*

*Kedua orangtuaku yang tercinta  
Yang sudah membimbing, memberikan kasih sayangnya yang tak terhingga dan  
selalu mendoakanku yang tak mengenal putus asa, serta pengorbanannya yang  
tak ternilai*

*Kakak-kakakku, Adik-adikku  
Dan seluruh keluarga besarku yang senantiasa memberikan motivasi dan  
mendoakanku.*

*Sahabat-sahbatku dan orang terkasih  
Yang telah mewarnai hidupku  
Mengingatkanku, memberi motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.*

*Almamaterku yang ku dambakan dan kuimpikan  
Jurusan Manajemen Dakwah  
Fakultas Dakwah  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga  
Yogyakarta*



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العالمين أشهد أن لا إله إلا الله الملك الحق المبين وأشهد أن محمدا عبده ورسوله  
صادق الوعد الأمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين وعلي  
آله وأصحابه أجمعين أما بعد

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT, Tuhan semesta alam yang menguasai langit dan bumi Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang, atas limpahan rahmat-NYA sehingga penulisan skripsi dapat terselasaikan dengan baik. Sholawat beriring salam semoga tetap tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW, dan semoga kita senantiasa selalu dalam syafa'at-NYA diyaumul akhir.

Penyusunan skripsi ini merupakan kajian singkat tentang bagian pelayanan kerohanian. Penyusun menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini penyusun mengucapkan ribuan terima kasih yang tak terhingga, kepada:

1. Bapak. Prof. Dr. H. M. Bahri Ghazali, MA, selaku Dekan Fakultas Dakwah
2. Ibu Dra. Siti Fatimah, M.Pd dan Ahmad Muhammad, M.Ag, selaku Kajur dan Sekjur Jurusan Manajemen Dakwah
3. Bapak Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si dan Ibu Siti Julaiha, S.Ag, M.Pd, selaku pembimbing yang telah membimbing dalam penyusunan skripsi ini, terima kasih yang tak terhingga atas kemurahan dan kebaikan hati atas segala pengorbanannya selama ini, semoga Allah SWT membalas dan memberikan kebaikan yang berlipat ganda.
4. Bapak Ahmad Muhammad, M.Ag, selaku Pembimbing Akademik Jur MD-B
5. Seluruh Dosen, Staf dan karyawan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
6. Ayahanda dan Ibuanda yang telah mengajarkan arti sebuah kesabaran, keihlasan dan kepercayaan diri, maafkan anakmu sampai saat ini belum mampu mewujudkan baktiku padamu.

7. Buat Ka'Rahmawati, Abg Amir, Jais, Firdaus, Mappatang, terima kasih semua pengorbananmu dan motovasinya. Dan buat adikku Linda dan Tina, maafkan diriku hingga sampai saat ini aku masih egois yang mau menang sendiri.
8. Bapak Arif selaku ketua pimpinan bagian JMP Peduli di Kanwil Ditjen Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta, yang sudah mengizinkan dan membantu untuk penelitian, mas Ihsan dan stap lain yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan informasi.
9. Bang Abdul Aziz yang setia selalu membantuku dan memberi motivasi, semoga Allah SWT selalu membalas segal kebaikanmu.
10. Eka Mayasari, Novi Susanti, Idhe, Teteh Mimin, terimakasih atas semua motivasinya dan semoga Alloh SWT selalu menjagamu.
11. Buat teman-teman aprtemen jambu terimakasih atas semua bantuannya, dan maafkan aku yang selama ini yang selalu ego.
12. Teman-teman BEM-J MD Angkatan 2005-2006, tidak lupa Teman-teman satu angkatan satu Jurusan MD terimakasih atas semua motivasi dan dukungannya.

Akhirnya kepada Allah SWT, penulis panjatkan do'a dan rasa Syukur atas terselesaikannya skripsi ini. Semoga amal baik yang kita lakukan di Ridhoi dan mendapat balasan yang lebih banyak dari Allah SWT. Dan semoga skripsi ini dapat menjadi ilmu yang bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Yogyakarta 25 Februari 2010

Penyusun

Aziz

NIM: 05240027



## **ABSTRAKSI**

Aziz. Manajemen Penyelenggaraan Bimbingan Dan Pelayanan Kerohanian Islam di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta. Skripsi, Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah. Universitas Negeri Islam Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2010.

Dalam penyelenggaraan pelayanan kerohanian di Kantor Wilayah Ditjen Pajak Yogyakarta menurut peneliti pelayanan yang ada di Kanwil ini berbeda dengan pelayanan yang di kantor-kantor perpajakan lain yang mempunyai pelayanan kerohanian. Maka dengan hal tersebut peneliti merasa tertarik untuk meneliti, karena dalam kesibukan sehari-hari karyawan untuk berkerja mencari kehidupan duniawi mereka masih meluangkan waktu mereka untuk mempelajari atau melaksanakan kegiatan keagamaan dan kegiatan sosil lainnya. Di Kanwil Dirjen Pajak yang memiliki pelayanan kerohanian dan visi, misi secara Islami, dalam pelayanan ini diperlukan suatu pimpinan yang mampu mengerakkan karyawan atau jama'ah kesemua itu diperlukan suatu manajemen.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan fungsi manajemen terhadap pelayanan kerohanian yang ada di Kanwil Dirjen Pajak. Penelitian ini menggunakan studi lapangan dalam pengumpulan data. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan; manajemen penyelenggaraan bimbingan dan pelayanan kerohanian Islam di kanwil dirjen pajak, pada bagian pelayana kerohanian. Hanya saja masih ada item-item yang belum terlaksanakan. Usaha dalam pelayanan kerohanian ini berjalan secara alamiah karena selalu bergerak atau yang dibutuhkan karyawan.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAKSI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I     PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Pengesahan Judul .....	1
B. Latar Belakang Masalah.....	4
C. Rumusan Masalah .....	9
D. Tujuan Penelitian .....	9
E. kegiatan Penelitian .....	9
F. Telaah Pustaka .....	11
G. Kerangka .....	12
H. Metode Penelitian .....	25
I. Sistem Pembahasan .....	30
<b>BAB II    GAMBARAN UMUM KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL</b>	
<b>PAJAK DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA.....</b>	<b>31</b>
A. Sejarah Singkat Kantor Wilayah Ditjen Pajak.....	31

a. Visi dan Misi Direktorat Jendral Pajak .....	34
b. Struktur Organisasi .....	35
B. Gambaran Umum Tentang Bagian Pelayanan Kerohanian .....	38
a. Letak Geografis dan Sejarah Singkat Bagian Pelayanan Kerohanian .....	38
b. Visi, Misi dan Tujuan Bagian Pelayanan Kerohanian .....	39
c. Struktur Organisasi dan Kepeguruan .....	40
d. Kegiatan Pelayanan Kerohanian .....	41
e. Sarana dan Prasarana .....	43
<b>BAB III ANALISIS HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>52</b>
a. Pelaksanaan Penelitian .....	52
1. Prosedur Penelitian .....	52
2. Proses Pengambilan Data.....	56
b. Analisis Data .....	60
c. Manajemen Penyelenggaraan dan Pelayanan Kerohanian.....	61
1. Perencanaan ( <i>Planning</i> ) .....	62
2. Organisasi ( <i>Organizing</i> ).....	68
3. Penggerakan ( <i>Actuating</i> ).....	70
4. Pengendalian ( <i>Controlling</i> ).....	76
<b>BAB IV KESIMPULAN, SARAN DAN PENUTUP .....</b>	<b>80</b>
a. Kesimpulan.....	80
b. Saran-saran .....	81

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	84
-----------------------------	----

<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b> .....	46
--------------------------------	----

- A. Curriculum Vitae
- B. Laporan Keuangan
- C. Laporan Qodhul Hasanah
- D. Photo Kegiatan
- E. Surat Bukti Seminar Proposal Skripsi
- F. Permohonan Izin Penelitian
- G. Surat Keterangan Izin
- H. Kartu Konsultasi

## DAFRAT TABEL

Tabel 1 :Data Sarana dan Prasarana Gedung (Area Diluar Masjid) .....	43
Tabel 2 :Daftar Inventaris Kantor JMP Peduli .....	44
Tabel 3 :Daftar Inventaris Ruang Rapat JMP Peduli Forum .....	45
Tabel 4 :Daftar Inventaris Ruang Utama Jamaah Putra.....	46
Tabel 5 :Daftar Inventaris Ruang Utama Jamaah Putri .....	47
Tabel 6 :Daftar Inventaris Gudang Utara.....	48
Tabel 7 :Daftar Inventaris Gudang Selatan.....	49
Tabel 8 :Daftar Inventaris Sholahuddin Center .....	50
Tabel 9 :Ruang Cucian Motor Islami (Cumi) .....	50
Tabel 10 :Daftar Inventasi JMP MART.....	51
Tabel 11 :Daftar Ustad-Ustad dan Alamatnya.....	73
Tabel 12 :Daftar Materi Pelayanan .....	75

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Penegasan Judul**

Untuk mempermudah memahami dan menghindari kesalahpahaman dalam mengartikan judul skripsi ini yaitu “MANAJEMEN PENYELENGGARAAN BIMBINGAN DAN PELAYANAN KEROHANIAN ISLAM DI KANTOR WILAYAH DITJEN PAJAK DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA” Maka penulis perlu menjelaskan beberapa istilah yang berkaitan dengan judul tersebut. Adapun istilah yang perlu dijelaskan antara lain:

#### **1. Manajemen**

Secara etimologis, kata manajemen berasal dari bahasa Inggris, *management*, berarti kepeguruan, kata pemimpin, dan pengelolaan. Artinya manajemen adalah sebagai suatu proses yang ditetapkan oleh individu atau kelompok dalam upaya-upaya koordinasi untuk mencapai suatu tujuan.<sup>1</sup> Manajemen adalah ilmu pengetahuan yang mempelajari usaha manusia untuk mencapai tujuan yang telah dikalkulasikan dengan bantuan sejumlah sumber daya dengan cara efektif dan efisien.<sup>2</sup> Adapun manajemen dapat pula berarti ketatalaksanaan penggunaan sumber daya

---

<sup>1</sup> Wojowasito dan Poerwadarminta, *Kamus Lengkap Inggris-Indonesia*, (Bandung, Hasta, 1809), hlm 107

<sup>2</sup> Kamaruddin, *Ensiklopedia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1994), hlm. 332.



secara efektif untuk mencapai sasaran yang diinginkan.<sup>3</sup> Berdasarkan pengertian di atas, manajemen yang peneliti maksud adalah usaha suatu badan atau organisasi yang menggunakan sumber daya yang ada secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan yang telah direncanakan sebelumnya yaitu berkaitan dengan *Planning, Organizing, Actuating and Controlling*. Lembaga yang dimaksud oleh peneliti adalah Kantor Wilayah Ditjen Pajak Yogyakarta di bagian bimbingan dan pelayanan kerohanian dalam usahanya melayani karyawan dan konsumen.

## 2. Penyelenggaraan

Penyelenggaraan adalah “perbuatan, proses (cara, hal, dan sebagainya), menyelenggarakan dalam berbagai hal”.<sup>4</sup> Penyelenggaraan dalam penelitian ini adalah tentang perbuatan dan proses yang dilakukan oleh Kanwil Ditjen Pajak D.I.Y pada bimbingan dan pelayanan kerohanian bagian bimbingan dan pelayanan dalam melayani karyawan.

## 3. Bimbingan dan Pelayanan Kerohanian Islam

Bimbingan artinya memberi petunjuk, Pelayanan artinya perbuatan, cara, hal melayani, sedangkan kerohanian artinya sifat-sifat yang berhubungan dengan rohani.<sup>5</sup> Jadi pelayanan kerohanian berasal dari kata pelayanan dan rohani, kata pelayanan berarti cara melayani, jadi kata melayani mempunyai arti mengurus apa saja yang diperlukan seseorang

---

<sup>3</sup> Pius A. Partanto dan M. Dahlan Al Barry. *KamusIlmiah Populer*, (Surabaya: Arkola, 1994), hlm. 434.

<sup>4</sup> W.J.S. Poerwadarminto. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1987), hlm 896.

<sup>5</sup> *Ibid.* hlm 141.

atau orang lain<sup>6</sup> Definisi yang lebih rinci sebagai berikut pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasaf mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi karyawan dengan karyawan atau hal-hal yang lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan karyawan dalam melayani hal yang berkaitan dengan rohani atau spiritual. Sedangkan rohani berarti yang berhubungan dengan roh atau kerohanian. Pelayanan rohani yang dimaksud yaitu mengenai cara melayani dalam bidang rohani, yang berguna bagi jiwa untuk memperteguh keimanan dan kepercayaan kepada sang Maha Kuasa Allah SAW. Yang dimaksud oleh peneliti ialah salah satu bagian dari kegiatan Kantor Wilayah Ditjen Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta.

Berdasarkan penegasan judul di atas, maka maksud dan pengertian keseluruhan dari penelitian ini adalah penelitian terhadap fungsi-fungsi manajemen penyelenggaraan bimbingan dan pelayanan kerohanian Islam yang ada di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta, yang diberikan oleh bagian pelayanan kerohanian. Adapun secara rinci penelitian tersebut meliputi manajemen secara umum pada bagian pelayanan kerohanian yaitu terkait dengan *Planning* (perencanaan), *Organizing* (pengorganisasian), *Actuating* (penggerakan) dan *Controlling* (pengawasan) dalam penyelenggaraan bimbingan dan pelayanan kerohanian Islam.

---

<sup>6</sup> Peter Salim dan Yenny Salim. *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*, Edisi Pertama (Jakarta: MEP), hlm, 841-842.

Seperti yang diterangkan dalam Al-Qur'an Surat Yunus ayat 3:

إِنَّ رَبَّكُمُ اللَّهُ الَّذِي خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ فِي سِتَّةِ أَيَّامٍ ثُمَّ اسْتَوَىٰ عَلَى الْعَرْشِ يُدَبِّرُ الْأَمْرَ ۚ مَا مِنْ شَفِيعٍ إِلَّا مِنْ بَعْدِ إِذْنِهِ ۚ ذَٰلِكُمْ اللَّهُ رَبُّكُم فَاعْبُدُوهُ ۚ أَفَلَا تَذَكَّرُونَ ﴿٣﴾

Artinya:

Sesungguhnya Tuhan kamu ialah Allah yang menciptakan langit dan bumi dalam enam masa, Kemudian dia bersemayam di atas 'Arsy untuk mengatur segala urusan. Tiada seorangpun yang akan memberi syafa'at kecuali sesudah ada izin-Nya. (Dzat) yang demikian Itulah Allah, Tuhan kamu, Maka sembahlah Dia. Maka apakah kamu tidak mengambil pelajaran?<sup>7</sup>

Dari ayat diatas dapat diambil pengertian bahwa hakikat manajemen dalam Al-Qur'an adalah merenungkan atau memandang ke depan suatu urusan (persoalan) agar persoalan tersebut terpuji dan baik. Untuk menuju hakikat tersebut diperlukan adanya pengaturan dengan cara yang bijaksana. Hakikat manajemen ini berkaitan erat dengan pencapaian tujuan, pengambilan keputusan dan pelaksanaan manajemen.<sup>8</sup>

## B. Latar Belakang Masalah

Kantor Wilayah Ditjen Pajak Yogyakarta adalah salah satu dari lembaga perpajakan yang ada di Depok Sleman Yogyakarta yang bersifat umum yang mempunyai pelayanan rohani Islam untuk semua karyawan yang beragama tersebut. Hal ini yang menjadikan kantor Wilayah Ditjen Pajak

<sup>7</sup> Ahmad Warson Munawwir. *Kamus Al-Munawwir Arab Indonesia* terlengkap, (Surabaya: PT Pustaka Progresif, 1997), hlm. 13.

<sup>8</sup> Syaamil Al-Qur'an, *Al-Qur'an dan terjemah*, (Bandung:: PT. Syaamil Cipta Media, 2005), hlm. 213

mempunyai tujuan yang sangat mulia yaitu berdakwah. Karena dalam Islam berdakwah dapat dilakukan di mana saja dan berbagai bidang, salah satunya adalah melalui lembaga perpajakan.

Untuk mewujudkan semua itu tentunya dibutuhkan suatu keterampilan dalam pengelolaan suatu lembaga dalam hal ini manajemen lembaga atau institusi yang baik. Yang tidak kalah pentingnya dalam bidang penyelenggaraan bimbingan dan pelayanan kerohanian Islam, yang merupakan salah satu bagian dari pelayanan Kanwil Ditjen Pajak Yogyakarta.

Bagian kerohanian memegang peran penting dalam aspek ketenangan jiwa seorang karyawan, petugas, maupun pengurus bagian kerohanian itu sendiri. Maka dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia pada Kanwil Ditjen Pajak Yogyakarta selain dituntut untuk lebih profesional dalam bekerja juga sangat diperlukan terbinanya mental spiritual yang dilandasi oleh norma-norma keagamaan. Inilah yang merupakan salah satu tugas dari bagian kerohanian yaitu memberikan pelayanan kepada karyawan sehingga tugas dari bagian kerohanian ini sangat mulia dan terpuji.

Jika aktifitas dakwah dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip manajemen, maka “citra professional” dalam dakwah akan terwujud pada kehidupan karyawan. Dengan demikian dalam dakwah tidak dipandang dalam objek saja, akan tetapi diinterpertasikan dalam berbagai profesi<sup>9</sup>; termasuk di Kantor Wilayah Ditjen Pajak di Daerah Istimewa Yogyakarta.

---

<sup>9</sup> M. Munir dan Wahyu Ilaihi, *Op. Cit* ,hlm 34.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada karyawan, bimbingan dan pelayanan rohani di Kanwil Ditjen Pajak memegang peran penting untuk memberikan ketenangan jiwa dan menambah keyakinan karyawan terhadap Tuhan Yang Maha Esa. Oleh karena itu Kantor Wilayah Ditjen Pajak menyediakan pelayanan kerohanian. Di sinilah diperlukan adanya manajemen yang baik yaitu manajemen yang professional yang benar-benar direncanakan, diorganisasi, dilaksanakan dan dievaluasi dalam setiap kegiatannya.

Dalam penyelenggaraan pelayanan kerohanian di Kantor Wilayah Ditjen Pajak Yogyakarta menurut peneliti pelayanan yang ada di Kanwil ini berbeda dengan pelayanan yang di kantor-kantor perpajakan lain yang mempunyai pelayanan kerohanian. Maka dengan hal tersebut peneliti merasa tertarik untuk meneliti, karena dalam kesibukan sehari-hari karyawan untuk berkerja mencari kehidupan duniawi mereka masih meluangkan waktu mereka untuk mempelajari atau melaksanakan kegiatan keagamaan. Hal itu yang membuat peneliti merasa perlu untuk meneliti. Karena dengan manajemen penyelenggaraan bimbingan dan pelayanan kerohanian Islam di Kantor Wilayah Ditjen Pajak ini sesuai dengan jurusan dari peneliti yaitu Manajemen Dakwah.

Manajemen sering didefinisikan sebagai “seni untuk melaksanakan suatu pekerjaan melalui orang lain.” Definisi Mary Parker Follett ini mengundang perhatian kita semua pada kenyataan bahwa para manajer atau pelaksanan dalam mencapai suatu tujuan organisasi dengan cara mengatur

orang lain untuk melaksanakan tugas apa saja yang mungkin diperlukan untuk mencapai tujuan itu, bukan dengan cara melaksanakan sendiri pekerjaan itu.

Dalam praktek manajemen, manajer dan bagian pelaksana harus mempunyai seperangkat keterampilan kritis yang diperoleh melalui waktu, pengalaman dan praktek. Dengan demikian seseorang yang memiliki seni berarti memiliki ketrampilan menerapkan pengetahuan yang dimilikinya untuk pelaksanaan tugas atau dalam mengerjakan pekerjaannya. Seni adalah usaha manusiawi yang paling kreatif. Jika kerjasama yang terorganisasi atau terkoordinasi secara efisien dan efektif dihargai dan dianggap penting, maka manajemen merupakan seni yang paling penting dari semua seni. Tingkat seni yang dimiliki seseorang memungkinkan orang tersebut menunjukkan penampilan yang khas dibandingkan dengan orang lain. Jika dihubungkan dengan aktifitas-aktifitas manajemen, maka tujuan organisasi relatif dapat dicapai secara efektif dan efisien apabila para pelaksana atau manajer yang memiliki keterampilan manajerial (*managerial skill*) yang diperoleh karena pembawaan kodrati, melalui pelatihan, pengalaman praktek atau kegiatan lainnya. Menurut Ulbert Silalahi menyatakan bahwa manajemen seperti halnya dengan cara mengembangkan dan meningkatkan keterampilan seni lainnya, maka keterampilan manajemen juga dapat dikembangkan dan ditingkatkan melalui pelatihan dan pengalaman praktek dan akan lebih baik lagi jika yang bersangkutan memiliki bakat atau pembawaan kodrati<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> Ulbert Silalahi. *Asas-Asas Manajemen*, (Bandung: Mandar Maju, 1996), hlm 21



Dalam sejarah perkembangan Islam, manajemen telah dipengaruhi oleh agama tradisi, adat istiadat, dan sosialisasi budaya. Hal ini karena bidang garap utama manajemen adalah aspek sosial masyarakat yang berbentuk organisasi. Organisasi diperlukan karena manusia terbatas kemampuan dan pengetahuannya, dan hakikat organisasi adalah kumpulan orang-orang yang berkerja sama dengan berbagai aspek kehidupan.

Berkaitan dengan pandangan di atas, maka Islam memandang manajemen berdasarkan teologi, yakni pada dasarnya manusia itu memiliki potensi positif yang dilukiskan dengan istilah *hanif*.<sup>11</sup> Potensi semacam ini didasari atas cara pandang seseorang dalam melakukan pengelolaan, pemberdayaan, serta penilaian terhadap manusia. Sebagaimana diketahui bahwa ilmu manajemen itu berkembang sepanjang perkembangan dan perjalanan manusia yang akan terus berubah. Keterkaitan antara manajemen dan watak *hanif* adalah watak *hanif* akan menyebabkan manusia cenderung untuk memilih yang baik dan buruk dalam seluruh kehidupannya. Sedangkan penilaian terhadap baik dan buruk akan sangat tergantung terhadap latar belakang kehidupannya.

Sedangkan dalam watak *hanif* akan menggiring manusia pada sifat dasarnya, yaitu cenderung untuk memilih yang baik dan benar dalam kehidupannya. Sedangkan standar penilaian tentang baik dan benar itu dapat diukur dengan latar belakang pendidikannya, serta pengalamannya. Untuk itu manajemen sangat berkaitan erat dengan kepemimpinan. Karena pada dasarnya

---

<sup>11</sup> M. Imaduddin Abdul Rahim, *Islamisasi Ilmu Pengatahuan, Edisi Menuju Manajemen Islam*, (Jakarta: Cidesinde, 2000), hlm.46

manusia itu memiliki potensi dasar untuk menjadi seorang pemimpin dalam pengertian yang luas.<sup>12</sup>

### **C. Rumusan Masalah**

Dengan berpijak pada uraian latar belakang masalah tersebut, maka penulis mencoba mengemukakan suatu rumusan masalah sebagai berikut: “Bagaimana manajemen penyelenggaraan bimbingan dan pelayanan kerohanian pada bagian kerohanian di Kantor Wilayah Ditjen Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta?

### **D. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan manajemen penyelenggaraan bimbingan dan pelayanan kerohanian Islam di Kantor Wilayah Ditjen Pajak D.I.Y.

Dalam arti luas tujuan keseluruhan dari penelitian ini adalah untuk mendiskripsikan tentang kegiatan manajemen yaitu *Planning*, *Organizing*, *Actuating* and *Controlling* dalam penyelenggaraan bimbingan dan pelayanan kerohanian pada bagian pelayanan kerohanian di Kantor Wilayah Ditjen Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta.

---

<sup>12</sup> M. Munir dan Wahyu Ilaihi. *Op. Cit*, hlm 24

## E. Kegunaan Penelitian

Selanjutnya apabila penelitian ini berhasil dengan baik, diharapkan dapat berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan, baik kegunaan secara teoritis maupun praktis. Adapun kegunaan penelitian ini sebagai berikut:

### 1. Kegunaan Teoritis

- a. Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat menjadi sumbangan yang diharapkan dan bermanfaat bagi pengembangan salah satu dari tujuan Jurusan Manajemen Dakwah yang ada di Fakultas Dakwah UIN Sunan Kalijaga.
- b. Diharapkan dari penelitian tersebut dapat dijadikan pertimbangan, masukan yang sangat berharga dan bermanfaat bagi pengembangan untuk kemajuan tentang pelayanan di Kantor Wilayah Ditjen Pajak D.I.Y pada umumnya dan pada bagian kerohanian pada khususnya.
- c. Sebagai bahan masukan bagi para *Mubalighin* atau da'i agar mempertimbangkan aspek-aspek manajemen sebelum melakukan atau melaksanakan dakwah secara professional agar berhasil dalam meningkatkan kualitas keilmuannya sehingga mampu menciptakan manajemen yang lebih professional.

### 2. Kegunaan Praktis

- a. Agar menjadi pedoman bagi lembaga dakwah lainnya yang ingin mengembangkan dakwah Islam sebagaimana dengan lembaga perpajakan yakni melaksanakan pelayanan kerohanian seperti yang ada di Kanwil Ditjen Pajak Yogyakarta.

- b. Sebagai bahan pertimbangan Kantor Wilayah Ditjen Pajak Yogyakarta pada umumnya dan pada bagian kerohanian khususnya, untuk menjadi acuan dalam menentukan langkah kegiatan, selanjutnya agar lebih baik dan berkualitas.

## **F. Telaah Pustaka**

Dari berbagai penelitian yang akan dilakukan, sudah ada beberapa yang membahas mengenai manajemen pelayanan kerohanian, namun belum ada yang mengambil dari sebuah lembaga perpajakan. Sebagai bahan pertimbangan penulis melakukan pencarian penelitian skripsi yang berkaitan dengan manajemen pelayanan kerohanian, diantaranya adalah:

Skripsi yang membahas tentang manajemen pelayanan rohani, yaitu skripsi saudara Murtaq, Fakultas Dakwah UIN Sunan Kalijaga Tahun 2006, yang berjudul Manajemen Pelayanan dan Bimbingan Kerohanian di Rumah Sakit Umum Islam Kustati Surakarta, skripsi ini berisikan tentang suatu pentingnya pelayanan rohani di dalam rumah sakit, untuk pelayanan rohani bukan hanya pasien saja akan tetapi juga untuk keluarga pasien dan tidak luput untuk karyawan atau petugas rumah sakit.<sup>13</sup>

Skripsi saudara Ema Fitriasih, Fakultas Dakwah, yang berjudul Manajemen Pada Unit Bina Islam Dalam Memberikan Pelayanan Rohani Terhadap Pasien Dirumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta, yang membahas tentang bagaimana strategis dalam memberi atau menyampaikan

---

<sup>13</sup> Mutaqi. *Bimbingan dan Pelayanan Kerohanian Dirumah Sakit Umum Islam Kustati Surakarta. Skripsi* (tidak terbit), Fakultas Dakwah UIN Sunan Kalijogo Yogyakarta 2006

pelayanan rohani terhadap pasien, dan kenapa pasien, keluarga pasien diberikan pelayanan kerohanian, paktor pendukung dan penghambat dalam menyampaikan pelayanan rohani terhadap pasien dan keluarga pasien.<sup>14</sup>

Skripsi saudari Dini Hekma Rini, yang membahas tentang “Bimbingan Islam bagi Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Ulin Banjarmasin, yang membahas tentang pelaksanaan bimbingan rohani Islam terhadap pasien rawat inap, metode penyampaian, proses bimbingan, serta faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan bimbingan rohani di rumah sakit umum Ulin Banjarmasin.<sup>15</sup>

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh penyusun adalah Manajemen Penyelenggaraan Bimbingan dan Pelayanan Kerohanian Islam di Kantor Wilayah Dirjen Pajak Daerah Istimewah Yogyakarta. Dari beberapa karya ilmiah di atas belum ada penelitian membahas tentang lembaga perpajakan yang mempunyai penyelenggaraan pelayanan kerohanian Islam di kantor perpajakan yang melibatkan karyawan dan konsumen. Hal itu membuktikan bahwa penelitian yang dilakukan oleh penyusun masih baru dan belum ada yang melakukan penelitian yang serupa yang dilakukan oleh penyusun

---

<sup>14</sup> Ema Fitriasih. *Manajemen Pada Unit Bina Rumah Sakit Islam Dalam Memberikan Pelayanan Rohani Terhadap Pasien Di RS Muhammadiyah Yogyakarta Skripsi* (tidak terbit), Fakultas Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta 2007.

<sup>15</sup> Dini Hekma Rini, *Bimbingan Rohani Islam bagi Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Ulin Banjarmasin, Skripsi* (tidak terbitkan), Fakultas Dakwah IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2002

## G. Kerangka Teori

### 1. Tinjauan Tentang Manajemen

Secara etimologis, kata manajemen berasal dari bahasa Inggris, *management*, berarti ketatasalsanaan, kata pemimpin, dan pengelolaan. Artinya manajemen adalah sebagai suatu proses yang ditetapkan oleh individu atau kelompok dalam upaya-upaya koordinasi untuk mencapai suatu tujuan. Dalam bahasa arab, istilah manajemen diartikan sebagai *an-nizam atau at-tanzhim*, yang merupakan suatu tempat untuk mencapai segala sesuatu dan penempatan sesuatu pada tempatnya.

Pengertian tersebut dalam skala aktifitas juga dapat diartikan sebagai aktifitas menerbitkan, mengatur, dan berpikir yang dilakukan seseorang, sehingga ia mampu mengemukakan, menata, dan merapikan segala sesuatu yang ada disekitarnya, mengetahui perinsipnya serta menjadikan hidup selaras dan serasi dengan yang lainnya.

Menurut T. Hani Handoko, dalam bukunya yang berjudul “Manajemen” menyatakan manajemen dibutuhkan oleh semua organisasi, karena tanpa manajemen, semua usaha akan sia-sia dan pencapaian tujuan tidak akan maksimal. Ada tiga alasan kenapa diperlukannya manajemen yaitu:

- a. Usaha mencapai tujuan, manajemen dibutuhkan untuk mencapai tujuan organisasi dan pribadi.
- b. Untuk menjaga keseimbangan diantara tujuan-tujuan yang saling bertentangan. Manajemen dibutuhkan untuk menjaga keseimbangan antara tujuan, sasaran dan kegiatan yang saling bertentangan dari pihak-



pihak yang berkepentingan dalam organisasi, seperti; pemilik, karyawan, maupun kreditur, pelanggan, konsumen, supliyer, serikat kerja, assosiasi perdagangan, masyarakatan dan pemerintahan.

- c. Untuk mencapai efisiensi dan efektifitas suatu kerja organisasi dapat diukur dengan banyak cara yang berbeda, salah satu cara yang umum adalah efisiensi dan efektifitas.<sup>16</sup>

Menurut Robert Kritiner dalam sebuah karyanya yang berjudul *Managemen* mendefinisikan manajemen sebagai suatu proses kerja melalui orang lain untuk mencapai tujuan organisasi dalam lingkungan yang berubah. Proses ini berpusat pada penggunaan yang efektif dan efisien terhadap penggunaan sumber daya manusia. Sedangkan dalam bahasa sederhananya, pengertian manajemen dapat diartikan sebagai kemampuan bekerja dengan orang lain dalam suatu kelompok yang terorganisir guna mencapai suatu sasaran yang ditentukan dalam organisasi ataupun suatu lembaga.<sup>17</sup>

Dari definisi-definisi yang telah dipaparkan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah melaksanakan kegiatan bersama dengan melalui proses untuk mencapai suatu sasaran atau tujuan yang pasti dengan memanfaatkan sumber daya yang ada.

## 2. Tinjauan Tentang Fungsi Manajemen Penyelenggaraan Bimbingan dan Pelayanan Kerohanian.

Fungsi manajemen adalah rangkaian berbagai kegiatan yang telah ditetapkan dan memiliki hubungan ketergantungan antara yang satu dengan

---

<sup>16</sup> T. Hani Handoko. *Manajemen Edisi ke 2* (Yogyakarta, BPFE 1995) hlm 06.

<sup>17</sup> M.Munir dan Wahyu Ilaihi.. *Op. Cit.* hlm, 09-11.

lainnya yang dilaksanakan oleh orang-orang dalam organisasi, lembaga, instansi-instansi atau bagian-bagian yang diberi tugas untuk melaksanakan kegiatan tersebut.

Sesuatu bentuk aktifitas menuntut adanya tahapan-tahapan yang harus dikerjakan terlebih dahulu untuk sampai pada tujuan yang diinginkan. Begitu pula dengan segala bentuk penyelenggaraan dakwah tersebut, yaitu mulai dengan proses perencanaan, menghimpun dan menempatkan tenaga-tenaga pelaksana dalam kelompok-kelompok tugas dan menggerakannya kearah pencapaian tujuan dakwah yang telah direncanakan; untuk mewujudkan tujuan-tujuan tertentu dengan menggunakan sumber daya manusia dan diikuti dengan pemanfaatan sumber-sumber bahan material yang ada. Dalam dakwah yang berusaha mewujudkan tujuan melalui;

- a. Penggumpulan sumber daya dakwah dan segala bentuk fasilitas.
- b. Orientasi serta pemanfaatan sumber daya secara optimal.<sup>18</sup>

Ditinjau dari proses, manajemen terdiri dari serangkaian tindakan-tindakan tertentu yang disebut dengan fungsi-fungsi manajemen. Menurut: G.R.Terry mengemukakan empat (4) fungsi-fungsi manajemen tersebut meliputi:

- 1) *Planning* (Perencanaan)
- 2) *Organizing* (Pengorganisasian)
- 3) *Actuating* (Penggerakan)
- 4) *Controlling* (Pengendalian)<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup> *Ibid* . hlm 93

### 1) *Planning* (Perencanaan).

Perencanaan itu merupakan salah satu fungsi manajemen yang berkaitan dengan pemilihan satu di antara berbagai alternatif untuk mencapai tujuan, melaksanakan kebijaksanaan, prosedur dan program.<sup>20</sup> Setiap kegiatan yang dilakukan seseorang atau lembaga tertentu pasti mempunyai tujuan dan sasaran. Untuk mencapai tujuan dan sasaran tersebut perlu adanya suatu perencanaan.

Sebagaimana yang tetuang dalam surat Ar-Ra'd, ayat: 11<sup>21</sup>

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّى يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ.....

Artinya:

Sesungguhnya Allah SWT tidak akan merubah (keadaan) suatu kaum sehingga mereka mengubah (keadaan) diri mereka sendiri....

Perencanaan menyatakan tujuan organisasi dan menentukan prosedur terbaik untuk mencapainya. Selanjutnya rencana memungkinkan (1) organisasi untuk memperoleh dan meningkatkan sumber daya yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan, (2) anggota organisasi untuk melaksanakan kegiatan yang sesuai dengan tujuan dan proses yang telah dipilih, dan (3) kemajuan kearah tujuan yang dapat diamati dan diukur, sehingga tindakan koreksi (pembaruan) dapat diambil apabila tingkat kemajuan tidak memadai.

---

<sup>19</sup> Abd Rosyad Sholeh, *Dasar-Dasar Manajemen Dakwah*, (Yogyakarta: Al-Amin dan Ikfa, 1996), hlm 37.

<sup>20</sup> Ibnu Syamsi. *Pokok-Pokok Organisasi dan Manajemen*. (Jakarta: Anggota IKAPI. 1994). hlm.73

<sup>21</sup> Al-Qur'an, Surat Ar-Ra'd Ayat 11.

Langkah pertama dalam perencanaan adalah memilih sasaran organisasi. Kemudian tujuan ditetapkan bagi sub-sub organisasi, seperti divisinya, departemennya, dan sebagainya. Setelah tujuan ditentukan, program disusun untuk mencapainya dengan cara sistematis. Tentu saja, dalam pemilihan tujuan dan penyusunan program, manajer selalu mempertimbangkan kemungkinan pelaksanaannya dan apakah akan diterima oleh manajer dan karyawan yang di dalam lembaga tersebut.<sup>22</sup>

Dalam perencanaan setidaknya-tidaknya memuat 5 W+ 1 H yang merupakan standar umum dalam perencanaan. Sesuatu rencana yang baik itu berisikan atau memuat 6 unsur yaitu: *What, Why, Where, When, Who* and *How*. Jadi sesuatu yang baik harus memberikan jawaban kepada 6 pertanyaan sebagai berikut:

- a) Tindakan apa yang harus dikerjakan.
- b) Apakah sebabnya tindakan tersebut dilakukan dan dikerjakan.
- c) Dimanakah tindakan itu harus dikerjakan.
- d) Kapankah tindakan itu dilakukan.
- e) Siapakah yang akan mengerjakan tindakan itu.
- f) Bagaimanakah caranya melaksanakan tindakan

Segala bentuk aktifitas pasti memerlukan perencanaan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Maka dari itu, dalam perencanaan meliputi: perencanaan meliputi tindakan memilih dan menghubungkan fakta-fakta dan membuat serta menggunakan asumsi-

---

<sup>22</sup> James.A.F.Stoner. *Manajemen Jilid Pertama* (Jakarta: Erlangga 1989), hlm18.

asumsi, mengenai masa yang akan datang dalam hal memvisualisasikan serta merumuskan aktifitas-aktifitas yang diusulkan yang dianggap perlu untuk mencapai hasil-hasil yang diinginkan.<sup>23</sup>

## 2) *Organizing* (Pengorganisasian)

Pengorganisasian adalah seluruh proses pengelompokan orang-orang, alat-alat, tanggung jawab, dan wewenang sedemikian rupa sehingga tercipta suatu organisasi yang dapat digerakkan sebagai satu kesatuan dalam rangka mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan. Untuk memahami makna pengorganisasian pertama-tama harus diketahui apa itu organisasi. Istilah organisasi digunakan dalam arti statis untuk menggambarkan pola-pola stabil tentang koordinasi aktivitas untuk mencapai tujuan. Untuk mencapai tujuan organisasi, sekelompok orang-orang yang berkerjasama. Kerjasama sekelompok orang memerlukan koordinasi sedangkan sistem atau sarana koordinasi ialah struktur organisasi yang menggambarkan pembagian kerja dan fungsi serta adanya suatu hirarkhi otoritas dan responsibilitas. Sebab itu sekelompok orang yang bekerjasama disusun dalam struktur yang hirarkhis sehingga jelas tugas, fungsi, wewenang dan tanggungjawabnya.<sup>24</sup>

Sedangkan menurut Abd. Rosyad Shaleh proses pengorganisasian dakwah dapat dilaksanakan melalui beberapa tahapan-tahapan sebagai berikut:

---

<sup>23</sup> M. Manullang, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1992), hlm 48-49.

<sup>24</sup> Ulbert Silalahi. *Op. Cit.* hlm 145

- a. Membagi-bagi dan menggolongkan tindakan-tindakan dakwah dalam kesatuan tertentu.
- b. Menentukan dan merumuskan tugas dari masing-masing kesatuan, serta menempatkan pelaksana atau da'i untuk melakukan tugas tersebut.
- c. Memeberikan wewenang kepada masing-masing pelaksana.
- d. Menempatkan jalinan hubungan.<sup>25</sup>

Pengorganisasian atau *al-thanzhim* dalam pandangan islam bukan semata-mata merupakan wadah, akan tetapi lebih menekankan bagaimana pekerjaan dapat dilakukan secara rapi, tertur, dan sistematis. Definisi dari sebuah organisasi, bahwa pengorganisasian merupakan langkah pertama ke arah pelaksanaan rencana yang telah disusun sebelumnya. Dengan demikian adalah suatu hal yang logis pula apabila pengorganisasian dalam sebuah kegiatan akan menghasilkan sebuah organisasi yang dapat digerakkan sebagai suatu kesatuan yang kuat.<sup>26</sup>

### 3) *Actuating* (Penggerakan)

Penggerakan ini mempunyai arti penting karena berhubungan langsung dengan pelaksana kegiatan organisasi. Fungsi penggerakan ini juga dapat diartikan sebagai usaha memberikan bimbingan, pelayanan, saran dan pengarahan dari pimpinan kepada

---

<sup>25</sup> Abd Rosyad Sholeh, *Op. Cit.* hlm.11

<sup>26</sup> M.Munir dan Wahyu Ilaihi, *Op.Cit.* hlm.117



bawah supaya melaksanakan tugas-tugasnya yang telah diberikan kepadanya.

Adapun pengertian penggerakan adalah seluruh proses pemberian motivasi kerja para bawahan sedemikian rupa, sehingga mereka mampu bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi dengan efisien dan ekonomis. *Motiving* secara *implicit* berarti, bahwa pemimpin organisasi ditegur bawahannya dapat memberikan bimbingan, instruksi, nasehat, pelayanan dan koreksi jika diperlukan.

Penggerakan merupakan inti dari manajemen, karena dalam proses ini semua kegiatan dilaksanakan, termasuk kegiatan dakwah. Dalam penggerakan, pemimpin menggerakan semua elemen yang ada di dalam organisasi untuk melaksanakan semua aktifitas-aktifitas yang telah direncanakan, dan dari sinilah aksi semua rencana akan terealisasi, di mana fungsi manajemen akan bersentuhan secara langsung dengan pelaku atau objek pelayanan. Selanjutnya dari sini juga proses perencanaan, pengorganisasian, pengendalian dan penilaianakan fungsi secara efektif.<sup>27</sup>

Untuk itu peranan pemimpin akan sangat menentukan warna dari kegiatan-kegiatan tersebut. Karena pemimpin harus mampu memberikan sebuah motivasi, bimbingan, mengkoordinasi serta menciptakan iklim yang membentuk sebuah kepercayaan diri

---

<sup>27</sup> *Ibid.* hlm. 139

yang pada akhirnya dapat mengoktimalkan semua anggota, bawahan dan karyawan.

Menurut Abd Rosyad Shaleh dalam proses penggerakan, mengemukakan dari semua potensi dan kemampuan, maka kegiatan-kegiatan dakwah akan terakomodir sampai pada sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Ada beberapa poin dari proses penggerakan dakwah yang menjadi kunci dari kegiatan, yaitu:

- a) Pemberian motivasi
- b) Bimbingan
- c) Penyelenggaraan komunikasi
- d) Pengembangan dan peningkatan pelaksanaan dalam rangka penyelenggaraan pelayanan dan bimbingan kerohanian.<sup>28</sup>

#### 4) *Controlling* (Pengendalian)

Controlling adalah tindakan mendeterminasi apa yang telah dilaksanakan, maksudnya mengevaluasi hasil kerja dan apabila perlu menerapkan tindakan-tindakan korektif sehingga hasil pekerja sesuai dengan rencana.<sup>29</sup>

Pengendalian merupakan salah satu fungsi manajemen, yang yang dibutuhkan untuk menjamin agar semua keputusan, rencana dan pelaksanaan kegiatan mencapai tujuan dengan hasil yang baik dan efektif. Dengan demikian, maka pengawasan pun erat kaitannya dengan manajemen lainnya. Pengendalian merupakan proses untuk

---

<sup>28</sup> *Ibid.* hlm. 140

<sup>29</sup> Abd Rosyad Sholeh, *Op, Cit.* hlm 112

membandingkan antara pelaksanaan kegiatan dan srtandarnya; mengidentifikasi dan mengadakan analisis terhadap kemungkinan penyimpangan, menemukan penyebabnya kemudian membetulkannya.<sup>30</sup>

Dari uraian tersebut kemudian unsur-unsur pengendalian, yaitu:

- a) Penetapan Standar
- b) Penentuan Pelaksanaan
- c) Evaluasi
- d) Tindakan Pembetulan
- a) Penepatan Standar

Standar digunakan untuk mengukur pelaksanaan kegiatan. Wujud dari standar dapat berupa: tujuan sasaran, kebijaksanaan, strategi, peraturan, perintah, instruks, anggaran, dan lain-lainnya. Standar dibedakan: standar kualitas, standar jumlah personalia, standar waktu penyelesaian. Dengan kata lain standar ini merupakan Das Sollen-nya

- b) Memantau Pelaksanaannya

Teknik pemantauannya (monitoringnya) dilakukan dengan menggunakan sample. Pengamatan pribadi, diskusi informal, ukuran prakiraan prediktif, laporan dan

---

<sup>30</sup> Ibnu Syamsi S.U, *Op. Cit.* Hlm 148

ringkasannya, persetujuan sebelumnya, dan lainnya. Pengamatan ini dimaksudkan untuk mengetahui Das Seninya.

c) Evaluasi

Evaluasi dilakukan dengan mengadakan perbandingan antara Das Seni dengan Das Sollennya. Dari hasil perbandingan tersebut akan diketahui apakah ada penyimpangan atau tidak. Jika tidak ada kesamaan maka terjadi penyimpangan, ini berarti ada masalah. Kemudian kesalahan itu harus dicari penyebab terjadinya penyimpangan itu. Apabila penyebabnya telah diketahui, maka akan lebih mudah untuk menentukan macam tindakan pembetulannya.

Dengan pengertian lain, evaluasi dakwah adalah meningkatkan pengertian manajerial dakwah dalam sebuah program formal yang mendorong para menejer atau pemimpin dakwah untuk mengamati perilaku anggotanya, lewat pengamatan yang lebih mendalam yang dapat dihasilkan melalui saling pengertian diantara kedua belah pihak.<sup>31</sup>

d) Tindakan Pembetulan

Bentuk tindakan pembetulan itu sangat tergantung pada penyebab timbulnya penyimpangan. Mungkin bentuk tindakan pembetulan dapat berupa: perubahan sistem atau

---

<sup>31</sup> M.Munir dan Wahyu Ilaihi. *Op.Cit.* hlm.184.

teknis pelaksanaan, perubahan sasaran, strategi dan rencana atau anggaran.<sup>32</sup>

### 3. Manajemen Bimbingan Islam.

Bimbingan di sini dapat diartikan sebagai tindakan pimpinan dakwah yang dapat menjamin terlaksananya tugas-tugas dakwah sesuai rencana yang telah ditentukan. Dalam proses pelaksanaan aktifitas pelayanan dakwah itu masih banyak hal-hal yang harus diberikan sebagai sebuah arahan atau bimbingan.

Adapun komponen bimbingan dakwah adalah nasehat untuk membantu para pelaksana kegiatan pelayanan kerohanian dalam melaksanakan perannya, serta mengatasi permasalahan dalam menjalankan tugasnya adalah:

- a. Memberikan perhatian terhadap setiap perkembangan para anggotanya.

Ini merupakan prinsip yang mendasar dari sebuah bimbingan, di mana para pemimpi dakwah memiliki perhatian yang sungguh-sungguh mengenai perkembangan atau kemajuan anggotanya.

- b. Memberikan nasehat yang berkaitan dengan tugas dakwah yang sifat membantu, yaitu dengan memberikan saran mengenai strategi dakwah.

- c. Memberikan sebuah dorongan, ini bias berbentuk dengan mengikutsertakan ke dalam program pelatihan-pelatihan yang relevan<sup>33</sup>.

Dan perlu diperhatikan juga bahwa seorang pemimpin yang berhasil membimbing bukanlah karena kekuasaannya, akan tetapi karena

---

<sup>32</sup> Ibnu Syamsi . *Op. Cit.* hlm 150-151.

<sup>33</sup> *Ibid*, hlm 152.

kemampuannya memberikan motivasi dan kekuatan pada orang lain. Pada tangga inilah puncak loyalitas dari pengikutnya akan terbentuk.<sup>34</sup>

## H. Metode Penelitian

Penelitian skripsi ini termasuk dalam penelitian lapangan (*field reseach*), yaitu kegiatan penelitian yang dilakukan dilingkungan tertentu dalam hal ini akan dilakukan di JMP Peduli Sleman Yogyakarta. Guna mendapatkan data yang sesuai dengan permasalahan yang dibahas<sup>35</sup>

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kualitatif, yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau lisan dari orang-orang dan perlu diamati.<sup>36</sup> Sesuai dengan karakteristik data yang diteliti dari mana sebagian aspek-aspek merupakan data kualitatif yang berhubungan dengan aspek proses digunakan secara mendalam untuk memperoleh makna dalam konteks yang sesungguhnya dan wajar melalui pendekatan kualitatif.

Dengan demikian, maka dalam konteks penelitian ini, sumber data utama yang peneliti gunakan adalah kata-kata atau tindakan, di samping juga menggunakan data tertulis seperti: Dokumentasi, Brosur, Majalah, Buku-Buku dan lain-lain. Adapun langkah penelitian yang dimaksud adalah sebagai berikut:

---

<sup>34</sup> Ary Ginanjar Agustina, *Rahasia Sukses Membangun Kecerdasan Emosi dan Spiritual, "ESQ"*, (Jakarta: PT Arga 2003), hlm166

<sup>35</sup> Koenjaraningrat, Op. Cip, hlm 16

<sup>36</sup> Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung, Remaja Rosdakarya, 1993), hlm 03.

## 1. Subjek Penelitian

Subjek biasa diartikan sebagai penentuan sumber data, artinya dari mana data penelitian itu diperoleh.<sup>37</sup> Yang dimaksud dengan subjek penelitian adalah sumber tempat untuk memperoleh keterangan penelitian.<sup>38</sup> Adapun jenis penelitian ini, bila dilihat dari sudut wilayah sumber data termasuk penelitian kualitatif. Artinya data yang dikumpulkan adalah tidak berwujud angka, akan tetapi berupa wawancara.

Subjek penelitian adalah sumber data dari penelitian di mana data diperoleh<sup>39</sup>. Subyek penelitian ini adalah individu yang menjadi sasaran kasus yang diteliti sebagai sumber informasi. Subyek penelitian ini adalah: Manajer, anggota dan Bagian Pelaksana Penyelenggaraan Pelayanan Keruhanian di Kanwil Ditjen Pajak D.I.Y.

## 2. Objek Penelitian

Obyek penelitian adalah yang menjadi titik fokus perhatian dari penelitian. Adapun yang menjadi objek penelitian ini adalah manajemen penyelenggaraan pelayanan kerohanian dan terkait dengan fungsi-fungsinya dalam bagian kerohanian di Kanwil Ditjen Pajak D.I.Y

## 3. Teknik Pengumpulan Data

Agar data dapat terkumpul dengan lengkap, tepat dan valid, peneliti menggunakan berbagai macam teknik yaitu sebagai berikut:

### a) Interview (Wawancara)

---

<sup>37</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta) 1991, hlm.32

<sup>38</sup> Tatang M. Arifin, *Menyusun Rencana Penelitian*, (Jakarta: Rajawali, 1998), hlm 92

<sup>39</sup> Zaini Muchtarom, *Dasar-Dasar Manajemen Dakwah*, (Yogyakarta: Al-Amin dan Ikfa, 1996), hlm 143



Metode interview adalah metode untuk mendapatkan informasi melalui bertanya langsung kepada responden.<sup>40</sup> Dan metode interview ialah metode yang digunakan dengan cara bercakap-cakap, berhadapan, tanya jawab untuk mendapatkan keterangan masalah penelitian.<sup>41</sup> Adapun jenis interview yang penulis gunakan adalah interview bebas terpimpin, yaitu gabungan antara interview terpimpin dengan tak terpimpin. Dalam prakteknya penulis mengajukan beberapa pertanyaan kepada informan kemudian mereka diminta untuk menjawabnya dengan bebas terbuka. Pertanyaan-pertanyaan yang diusulkan adalah pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelumnya, serta menyusuli pertanyaan tambahan apabila masih ada jawaban belum jelas. Teknik interview yang digunakan dalam penelitian ini adalah bebas terpimpin artinya memberi pertanyaan menurut kegiatan peneliti tetapi masih berpedoman pada ketentuan atau garis-garis yang menjadi pengontrol relevan atau tidaknya interview tersebut.<sup>42</sup>

Metode ini digunakan untuk memperoleh informasi antara lain:

- 1) Gambaran umum Kantor Wilayah Ditjen Pajak Yogyakarta
- 2) Bentuk-bentuk kegiatan manajemen penyelenggaran pelayanan rohani di Kanwil Ditjen Pajak.
- 3) Penerapan fungsi-fungsi manajemen dalam pelaksanaan pelayanan kerohanian.

---

<sup>40</sup> Irawati Singgarimbun, *Tekhnik Wawancara*, (Jakarta: 1985), hlm 145

<sup>41</sup> Koentjaraningrat, *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*, (Jakarta: Gramedia, 1994), hlm

<sup>42</sup> Suharsini Arikumto, *Op, Cit.* hlm 127.

4) Juga pertanyaan yang diberikan kepada bagian pelaksana kegiatan kerohanian. Pertanyaan ini untuk mengetahui seputar organisasi pelayanan kerohanian.

b) Observasi

Metode observasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan jalan mengandalkan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena-fenomena yang diselidiki.<sup>43</sup>

Observasi merupakan teknik atau pendekatan untuk mendapatkan data primer dengan cara mengamati langsung obyek datanya.<sup>44</sup> Pengamatan terhadap objek dengan menggunakan alat-alat indra. Dengan metode ini peneliti dapat mengambil secara dekat gejala penelitian yakni dengan mengamati secara langsung melibatkan diri dalam situasi yang diselidiki atau hanya mengamati saja. Pengamatan dapat diklasifikasikan atas pengamatan melalui cara berperanserta dan tidak berperanserta. Pada pengamatan tanpa peranserta pengamat hanya melakukan satu fungsi, yaitu melakukan pengamatan. Pengamat berperanserta melakukan dua peran sekaligus, yaitu sebagai pengamat dan sekaligus menjadi anggota resmi dari kelompok yang diamatinya.<sup>45</sup>

Dengan memperhatikan hal tersebut maka penelitian ini yang menjadi objek observasi adalah penerapan fungsi-fungsi manajemen dalam penyelenggaraan pelayanan kerohanian.

---

<sup>43</sup> Irawati Singgarimbun, *Op. Cit.* hlm 45.

<sup>44</sup> Jogiyo, *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*, (Yogyakarta: BPEF, 2007), hlm. 93

<sup>45</sup> Lexy J. Moleong, *Op. Cit.* hlm 176

c) Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal yang berupa buku-buku, transkrip agenda dan sebagainya.<sup>46</sup> Metode dokumentasi dalam penelitian ini hanya merupakan metode pelengkap, maksudnya ialah untuk memberikan data yang tidak mungkin diperoleh melalui metode interview dan observasi.

Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah buku laporan, arsip-arsip, informasi, majalah, buku-buku dokumen-dokumen yang ada, dan seluruh data yang menunjang pengetahuan berkenaan tentang manajemen pelayanan kerohanian. Dan yang berkaitan dengan penelitian.

e) Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara, dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain.<sup>47</sup>

---

<sup>46</sup> *Ibid*, hlm 230

<sup>47</sup> Noeng Muhadjir, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Rake Sarasin, 1996), hlm

## **I. Sistematika Pembahasan**

Untuk mempermudah penelitian ini dan dapat dipahami secara sistematis maka, kerangka penyusunannya tersusun sebagai berikut:

Bab pertama menjelaskan tentang penegasan judul, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab kedua menjelaskan tentang gambaran umum Kantor Wilayah Ditjen Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta yang meliputi; sejarah lembaga, visi, misi, tujuan lembaga, struktur organisasi dan kegiatan-kegiatan yang ada di dalam lembaga tersebut.

Bab ketiga, bab ini merupakan isi pokok dari skripsi, yang membahas tentang hasil penelitian dan analisis data. Yaitu analisis tentang penerapan manajemen dalam pelayanan kerohanian Islam yang ada di Kanwil Ditjen Pajak.

Bab ke empat yang berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian, saran-saran penulis untuk mengembangkan kegiatan di lembaga tersebut, serta diakhiri dengan penutup.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan dari hasil penelitian maka dapat disimpulkan:

Manajemen peyelenggaraan bimbingan dan pelayanan kerohanian yang ada di Kantor Wilayah Ditjen Pajak yang masih bersifat konvensional. Dalam penelitian ini, peneliti menemukan manajemen pelaksanaan kegiatan kerohanian yang ada di JMP Peduli yaitu dengan merealisasikan fungsi-fungsi manajemen yang berkaitan dengan kebutuhan karyawan.

Di mana tujuan dari bagian ini untuk kesejahteraan karyawan dan ingin menjadikan wadah para jama'ah masjid di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak di seluruh Indonesia untuk menjalin dan mempererat ukhuwah antara pegawai muslim serta memberi wahana kepada anggotanya untuk mengapresiasi keberagamaannya yang di wujudkan dengan kegiatan-kegiatan sosial, pendidikan dan keagamaan sebagai bentuk kepedulian kepada sesama.

Manajemen pelayanan kerohanian yang ada di bagian pelayanan atau disebut Jama'ah Masjid Pajak Peduli (JMP Peduli) bukan hanya bersifat keagamaan saja akan tetapi juga bersifat sosial yaitu dengan memperhatikan pendidikan anak-anak yang keluarganya kurang mampu, pelayanan yang dipakai dalam menyampaikan dakwah Islam pengajian melalui mimbar atau ceramah agama disamping itu juga penyampaian pengetahuan agama melalui lewat atau melalui bulletin jum'at, pampel, papan informasi perpustakaan dan

media dakwah melalui internet dll. Itu semua pelayanan dipersiapkan untuk kepentingan jama'ah atau karyawan.

## **B. Saran-Saran**

Setelah penyusun mengamati beberapa hal yang berkaitan dengan permasalahan serta dari hasil penelitian, maka penyusun ingin menyampaikan beberapa saran serta rekomendasi yang mudah-mudahan bermanfaat bagi pengembangan bagian pelayanan kerohanian.

1. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, ada beberapa item-item manajemen perencanaannya yang belum teralisasi pada bagian pelayanan kerohanian Islam yang ada di Kanwil Ditjen Pajak DIY ini, seperi:
  - a. Melakukan pengkaderisasi, demi meneruskan stapet kepegurusan dan kepemimpinan yang ada di JMP Peduli.
  - b. Pembagunan tempat pelayanannya atau masjid dimana dijadikan sebagai tempat kegiatan berdakwah sebaiknya diperluas sehingga lebih mudah dalam melakukan kegiatan dakwah.
2. Untuk akademik, diharapkan penelitian ini dapat dilanjutkan oleh peneliti lain dengan subyek dan sudut pandang yang berbeda, tentunya yang terkait dengan tema skripsi ini, seperti halnya meneliti manajemen penyelenggaran bimbingan dan pelayanan kerohanian Islam Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta. Sehingga

dapat memperkaya khasanah kajian tentang ilmu Manajemen, maupun pengetahuan keagamaan yang berguna bagi Jurusan Manajemen Dakwah.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abd Rosyad sholeh. *Dasar-Dasar Manajemen Dakwah*, Yogyakarta: Al-Amin dan Ikfa, 1996
- Ary Ginanjar Agustina. *Rahasia Sukses Membangun Kecerdasan Emosi dan Spiritual, "ESQ"*, Jakarta: PT Arga, 2003
- Ahmad Warson Munawwir. *Kamus Al-Munawwir Arab Indonesia* terlengkap, Surabaya: PT Pustaka Progresif, 1997
- Dini Hekma Rini. *Bimbingan Rohani Islam bagi Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Ulin Banjarmasin, Skripsi tidak terbitkan*, Fakultas Dakwah IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2002
- Darmin Nasution. *Profil Kantor Pelayanan Pajak, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan*. Kanwil DJP Yogyakarta, 2007
- Endif. *Teknik Analisa Kualitatif*, (Online), <http://js.unikom.ac.id/>, diakses 30 Oktober 2009
- Ema Fitriasih. *Manajemen Pada Unit Bina Rumah Sakit Islam Dalam Memberikan Pelayanan Rohani Terhadap Pasien di RS Muhammadiyah Yogyakarta Skripsi tidak terbitkan*, Fakultas Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta 2007
- George R.Terry. *Prinsip-Prinsip Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara, 1991
- Ibnu Syamsi S.U. *Pokok-Pokok Organisasi dan Manajemen*, Jakarta: Anggota IKAPI. 1994
- Irawati Singgarimbun, *Tekhnik Wawancara*, Jakarta: LP3ES, 1985
- James.A.F.Stoner. *Manajemen Jilid Pertama* Jakarta: Erlangga 1989
- Jogiyanto. *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*, Yogyakarta: BPEF, 2007
- Kamaruddin. *Ensiklopedia*, Jakarta: Bumi Aksara, 1994
- Koentjaraningrat. *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*, Jakarta: Gramedia, 1994
- Lexy J Moleong. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosda karya, 1993

- M. Munir dan Wahyu Ilaihi. *Manajemen Dakwah*, Jakarta: Kencana, 2006
- M. Imaduddin Abdul Rahim, *Islamisasi Ilmu Pengetahuan, Edisi Menuju Manajemen Islam*, Jakarta: Pustaka Cidesinde, 2000
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 1995
- Muhammad Maullang, *Dasar-Dasar Manajemen*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 1992
- Mutaqi. *Bimbingan dan Pelayanan Kerohanian Dirumah Sakit Umum Islam Kustati Surakarta. Skripsi tidak terbitkan*, Fakultas Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta 2006
- Mohammad Nazir, *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia, 1998
- Noeng Muhadjir, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Rake Sarasin, 1996
- Pius A. Partanto, M. Dahlan Al Barry. *Kamus Ilmiah Populer*, Surabaya: Arkola, 1994
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta 1991
- Syaamil Al-Qur'an, *Al-Qur'an dan terjemah*, Bandung:: PT. Syaamil Cipta Media, 2005.
- Tatang M. Arifin, *Menyusun Rencana Penelitian*, Jakarta: Rajawali, 1998
- T. Hani Handoko. *Manajemen Edisi yang ke dua* Yogyakarta: BPFE 1995
- Ulbert Silalah., *Asas-Asas Manajemen*, Bandung: Mandar Maju, 1996
- Wojowasito dan Poerwadarminta, *Kamus Lengkap*, Bandung, Hasta, 1809
- Zaini Muchtarom, *Dasar-Dasar Manajemen Dakwah*, Yogyakarta: Al-Amin dan Ikfa, 1996

## **PEDOMAN WAWANCARA**

1. Bagaimanakah struktur organisasi dan misi, visi dari bagian penyelenggaraan pelayanan keruhanian di Kanwil Dirjen Pajak?
2. Bagaimana dengan sistem pelayanan keruhanian di Kanwil Dirjen Pajak?
3. Fasilitas apa sajakah yang ada dipenyelenggaraan pelayanan kerohanian ?
4. Berapa banyak da'I, karyawan yang terlibat dalam bagian penyelenggaran dan pelayanan keruhanian di Kanwil Dirjan Pajak?
5. Indikator apa yang didapat oleh bagian penyelenggaraan dan pelayanan keruhanian?
6. Ada berapa pelayanan yang didapat oleh konsumen dan karyawan dibagian pelayanan keruhaniaan ini?
7. Berapakali pembinaan yang dilakukan oleh pihak bagian pelayanan keruhanian yang ada di Kanwil Dirjen Pajak?
8. Bagaimana pengadministrasian dibagian pelayanan keruhanian dalam penyelenggaran kegiatan keruhanian?
9. Bagaimana alur dari karyawan untuk mendapatkan bimbingan dan pelayanan keruhanian?
10. Siapa sajakah yang menjadi petugas dalam pelaksanaan bimbingan dan pelayanan keruhanian?
11. Bagaimana cara perencanaan dalam penyelenggaraan bimbingan dan pelayana keruhanian?
12. Bagaimanakah cara penyelenggaran bimbingan dan pelayanan keruhanian di Kanwil Dirjen Pajak?
13. Bagaimana pengawasan dalam penyelenggaran dan pelayanan keruhanian?

14. Materi apa sajakah yang diberikan oleh bagian penyelenggaraan dan pelayanan keruhanian?

## CURRICULUM VITAE

Nama : Aziz

Tempat/tanggal lahir : Sanglar 03 Mei 1985

Alamat Asal : Pasar Baru Desa Sanglar Kec Reteh Indra Giri Hilir Riau

Alamat Yogyakarta : Nologaten

Nama Ayah : H. Ambok Tang

Pekerjaan : Wira Suasta

Nama Ibu : Sitti. Alm

Pekerjaan : -

Riwayat Pendidikan :

- 1991 – 1997 MI Desa Sanglar/Riau
- 1997 - 2001 MTs Sabili Huda Pasar Baru Desa Sanglar/Riau
- 2001 – 2005 MA Wali Songo Ngabar Ponorogo Jawa Timur
- 2005 - 2010 UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta