

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Islam merupakan agama *Kaffah*, mengatur kehidupan manusia yang komprehensif dan universal, baik mengatur hubungan dengan Sang Maha Pencipta (*Habluminallah*) maupun hubungan dengan sesama manusia (*Hablumminannas*). Ada tiga pilar pokok dalam ajaran islam yang harus dipahami yaitu Aqidah, Syariah, dan Akhlak. Aqidah adalah komponen-komponen ajaran islam yang mengatur atas keyakinan tentang beradaan Allah, sedangkan Syari'ah yaitu komponen ajaran islam yang mengatur tentang kehidupan seorang muslim baik yang berkaitan dengan ibadah ataupun *muamalah*, dan Akhlak yaitu perilaku atau kepribadian seseorang yang akan mendirikan dirinya sebagai seorang muslim yang taat berdasarkan aqidah dan syariat yang telah disepakati. (Peranan *Baitul MaalWattamwil* terhadap Upaya Perbaikan Moral Masyarakat di Kawasan Dolly Surabaya 2014)

Setiap umat muslim menginginkan tercapainya kesempurnaan dalam beribadah dengan menjalankan perintah-perintah Allah SWT, dan menjauhi larangan-Nya. Al-quran dan hadis menjadi pegangan bagi umat muslim yang didalamnya terdapat perintah dan larangan yang harus dijalankan oleh umat muslim salah satunya adalah rukun islam dan rukun iman menjadi amalan yang harus dilaksanakan dan diimani. Rukun islam ada lima dan menunaikan ibadah haji salah satu dari kelima rukun tersebut.

Haji dan umrah merupakan salah satu ibadah yang diwajibkan bagi setiap umat islam yang mampu. Karena haji merupakan kewajiban untuk orang yang mampu, apabila tidak melakukannya ia berdosa dan apabila dilakukan dia mendapat pahala. Haji dan umroh hanya diwajibkan sekali seumur hidup. Apabila seseorang telah melakukan haji yang pertama, maka selesailah kewajibannya. Haji yang berikutnya merupakan ibadah umrah (Ahmad Thib Raya 2003, 277).

Haji pada hakikatnya merupakan sarana dan media bagi umat islam untuk melaksanakan ibadah ke *Baitullah* dan tanah suci yang dilaksanakan setiap tahun. Sebagian umat muslimin dari seluruh dunia datang untuk menunaikan ibadah haji. Adapun ibadah umrah pada hakikatnya menjadi sarana dan media bagi umat muslim untuk beribadah ke tanah suci setiap saat dan waktu. Karena pada saat itu umat muslim datang dan menziarahi ka'bah untuk melakukan ibadah dan mendekatkan diri kepada Allah SWT (Ahmad Thib Raya 2003, 231).

Proses penyelenggaraan ibadah haji senantiasa tetap berjalan secara rutin setiap tahunnya, bagaimanapun situasi kondisi politik, ekonomi, sosial, budaya dan kemasyarakatan yang ada, artinya dengan berbagai situasi dan kondisi yang ada, penyelenggaraan ibadah haji dan umrah wajib dilaksanakan sebagai tugas nasional yang sesuai dengan undang-undang nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji, bahwa penyelenggaraan ibadah haji bertujuan memberikan pembinaan, pelayanan

dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jemaah haji hingga mereka dapat menunaikan ibadah dengan ketentuan ajaran agama (Arif 2008, 232).

Dalam Undang-Undang No. 17 tahun 1999 tentang penyelenggaraan ibadah haji diisyaratkan tiga hal yang harus diupayakan secara konsisten dan terus menerus oleh pemerintah, dalam hal ini kementerian agama sebagai *leading sector* penyelenggaraan ibadah haji yaitu: Pertama, pembinaan yang mencakup bimbingan pra haji, ketika berlangsung dan paska haji. Kedua pelayanan yang terdiri dari pelayanan administrasi, transportasi, konsumsi, kesehatan, akomodasi, dan sebagainya. Ketiga, perlindungan yang meliputi keselamatan keamanan serta asuransi perlindungan dari pihak yang merugikan jemaah haji (Kamil 2002).

Kegiatan ibadah haji dan umrah mempunyai dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya yaitu, saat masih di tanah air dan di Makkah. Standar pelayanan di tanah air banyak aspek yang harus diperhatikan pembinannya seperti dalam pelayanan jasa (pembayaran setoran ONH ke bank, pengurusan dokumen haji dan umrah, pemeriksaan kesehatan calon jemaah), bimbingan manasik (materi bimbingan, metode dan waktu bimbingan), penyediaan perlengkapan dan konsultasi keagamaan. Sedangkan standar pelayanan ibadah haji dan umrah di tanah suci adalah pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, kesehatan, serta bimbingan haji dan umrah (Kastini 2007, 22).

Disinilah kemudian travel perjalanan haji dan umrah yang ikut serta mengurus dan mengelola pelaksanaan ibadah haji dan umrah yang menimbulkan persaingan antara satu dengan yang lainnya, sehingga membuat jemaah bingung mencari lembaga mana

yang baik dan aman dalam memberikan pelayanan di segala bidang, sehingga pelaksanaan ibadah haji dan umrah bisa menuai hasil yang memuaskan. Pemberian pelayanan atau jasa yang baik bagi jamaah akan memberikan kepuasan dari jamaahnya yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas jamaah pada pengelola (travel) yang bersangkutan. Apabila pelayanan atau jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka pelayanan atau jasa dipersepsikan baik dan memuaskan, sebaliknya apabila pelayanan atau jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka dipersepsikan pelayanan tersebut buruk.

Menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam organisasi pemerintahan pada akhirnya akan mencapai tiga tujuan:

1. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan yang harus disediakan pemerintah kepada masyarakat.
2. Peningkatan pelayanan akan memberikan kepuasan dan kemudahan kepada masyarakat sehingga akan menumbuhkan citra yang baik terhadap organisasi pemerintah.
3. Pelayanan yang efisien dan efektif akan merangsang aktivitas masyarakat terutama dalam bidang ekonomi.

Terlaksananya ketiga tujuan tersebut tergantung pada strategi dan kebijakan manajemen yang dikembangkan, kemampuan adaptasi dan berkembang sesuai dengan lingkungan yang senantiasa berubah, serta konsistensi dalam manajemen.

Ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada jamaah adalah memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik,

tersedia produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada setiap jamaah dari awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas, memiliki pengetahuan umum lainnya, dan mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah (Kasmir 2005, 9).

Akan tetapi dengan maraknya haji non reguler atau sering disebut haji *furroda* yang berbasis abal-abal, sehingga mengakibatkan kurangnya kepercayaan dari para calon jamaah untuk menggunakan biro-biro yang ada. Untuk menghindari itu semua diperlukannya strategi pelayanan yang baik dan benar pada biro-biro perjalanan yang menangani haji dan umrah. Agar calon jamaah dapat merasakan kenyamanan untuk menggunakan jasa dari biro-biro tersebut.

Penulis menjadikan Travel Haji dan Umrah sebagai objek penelitian karena Travel Cahaya Raudhah merupakan salah satu biro perjalanan haji dan umrah yang ada di Kabupaten Subang yang mampu memberikan pelayanan yang baik meliputi administrasi, akomodasi, transportasi, konsumsi, serta kesehatan. Agar tujuan pelaksanaan ibadah haji dan umrah, maka perlu adanya suatu strategi pelayanan yang baik dalam melaksanakan perjalanan ibadah haji dan umrah serta mampu melancarkan pelaksanaan pelaksanaan ibadah haji dan umrah di Indonesia.

Berdasarkan paparan diatas, dianggap perlu untuk melakukan penelitian tentang “Strategi PT. Peningkatan Pelayanan Terhadap Jamaah Haji Dan Umroh (Studi Deskriptif PT. Cahaya Raudhah Kabupaten Subang)”.

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan diatas, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi yang diterapkan dalam meningkatkan pelayanan jamaah haji dan umrah di PT. Cahaya Raudhah?
2. Bagaimana dampak strategi dalam meningkatkan pelayanan pada jamaah haji dan umrah di PT. Cahaya Raudhah?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui strategi yang diterapkan dalam meningkatkan pelayanan jamaah haji dan umrah di PT. Cahaya Raudhah.
2. Untuk mengetahui dampak strategi dalam meningkatkan pelayanan pada jamaah haji dan umrah di PT. Cahaya Raudhah.

## **D. Kegunaan Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai khazanah keilmuan Manajemen Dakwah dalam lingkungan manajemen haji dan umrah dan dapat menambah wawasan tentang pelayanan haji dan umrah juga dapat dijadikan sebagai acuan dalam berbagai penulisan karya ilmiah

2. Manfaat Praktis

Sebagai sarana untuk memperkenalkan Pt. Cahaya Raudhah kepada masyarakat umum dan sebagai sarana perbandingan antara PT. Cahaya Raudhah dengan travel penyelenggara haji dan umrah yang lain.

#### **E. Kajian Pustaka**

Dalam penelitian ini, penulis melakukan penela'ahan terhadap berbagai referensi yang berkaitan langsung dengan judul penelitian. Banyak peneliti lainnya yang membahas tentang meningkatkan pelayanan haji dan umrah. Oleh karena itu penulis mengkaji dan meneliti pembahasan ini. Atas dasar beberapa penelitian terdahulu dianggap perlu untuk dihadirkan dan yang berkaitan dengan penelitian ini, antara lain adalah:

*Pertama*, Penelitian yang dilakukan oleh Dzul Kifli Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta yang berjudul “Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah PT. Patuna Tour dan Travel 2010”. Dalam penelitiannya berfokus pada bagaimana upaya PT. Patuna Tour dan Travel Memberikan pelayanan haji dan umrah pada jamaahnya dan bagaimana faktor pendukung dan penghambat dalam melakukan pelaksanaan ibadah haji dan umrah.

*Kedua*, penelitian yang dilakukan oleh Dipo Khairul Islami Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sarif Hidayatullah Jakarta yang berjudul “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah PT. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat”. Penelitian ini berfokus pada bagaimana strategi PT. Margi Suci Minarfa dalam meningkatkan kualitas

pelayanan haji dan umrah serta menganalisis kekuatan, kelemahan, ancaman, dan peluang dari PT. Margi Suci Minarfa dalam menerapkan strategi peningkatan kualitas pelayanan haji dan umrah.

*Ketiga*, penelitian yang dilakukan oleh Fatihatul Firda Mufidah Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya yang berjudul “Analisis Strategi Pelayanan Jamaah Ibadah Haji dan Umrah dalam Membangun Citra Positif pada PT. Ebad AlRahman Wisata Surabaya”. Penelitian ini berfokus pada bagaimana strategi pelayanan ibadah haji dan umrah di PT. Ebad Alrahman Wisata Surabaya dan bagaimana upaya PT. Ebad Alrahman Wisata Surabaya dalam meningkatkan citra positif di mata masyarakat.

*Keempat*, penelitian yang dilakukan Sutrimo Mahasiswa Jurusan Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung yang berjudul: Staregti PT. Bunda Asih Lestari Bandar Lampung Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Umrah”. Penelitian ini berfokus pada apa strategi PT. Bunda Asih Lestari dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap jamaah dan bagaimana analisis SWOT terhadap strategi meningkatkan kualitas pelayanan ibadah umrah di PT. Bunda Asih Lestari.

Sementara pada penelitian ini akan berfokus terhadap Strategi dalam meningkatkan pelayanan pada jamaah haji dan umrah di PT. Cahaya Raudhah. Penelitian ini ingin menyampaikan apakah PT. Cahaya Raudhah dalam pelaksanaan pelayanan jamaah haji dan umrah mempunyai strategi yang khusus sehingga jamaah merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh PT. Cahaya Raudhah.



## F. Landasan Pemikiran

Strategi berasal dari bahasa Yunani kuno yaitu *stratogos*, yang berarti memimpin, dalam konteks awalnya strategi diartikan sebagai *negeralship* atau suatu yang dilakukan oleh para jendral dalam membuat rencana untuk menaklukkan musuh dan memenangkan peperangan. Strategi itu pada dasarnya alat untuk mencapai suatu tujuan yang ingin dicapai. (Zulkiefliemansyah 2001, 20)

Strategi dengan pemikiran diatas, menurut Pierce Robinson, dalam Fandy Tjiptono, strategi mempunyai arti sebagai “*game plan*” suatu perusahaan dimana sumber-sumber (baik sumber daya manusia baik material ataupun uang) dialokasikan melalui rencana yang telah diformulasikan dan desain sedemikian rupa hingga tersedia suatu kerangka kerja yang memungkinkan pengambilan keputusan-keputusan yang bersifat manajerial. Suatu strategi juga merupakan refleksi atau pencerminan daripada kesadaran organisasi atau perusahaan terhadap bagaimana, kapan dan dimana harus menghadapi persaingan, dengan siapa mereka harus bersaing, dan untuk apa hal tersebut dilakukan. (Tjiptono, Strategi Bisnis 2003, 3)

Menurut Fred R. David Strategi adalah metode atau rencana yang dipilih untuk membawa masa depan yang diinginkan, seperti pencapaian tujuan atau solusi untuk masalah (*Bussinesdictionary*). Strategi sebagai rencana sebuah program atau langkah terencana (*a directed course of action*) untuk mencapai serangkaian tujuan atau cita-cita yang telah ditentukan, sama halnya dengan konsep strategi perencanaan. Strategi secara khusus merupakan tindakan yang bersifat *incremental* (senantiasa meningkat) dan terus menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh

para penanggung di masa depan. Dengan demikian strategi hampir selalu di mulai dari apa yang dapat terjadi dan bukan dimulai dari apa yang terjadi. Terjadinya kecepatan inovasi pasar yang baru dan perubahan pola konsumen memerlukan kompetensi ini. (Fred R. David, 2009: 6).

Karena strategi adalah sebagai suatu alat untuk mencapai tujuan perusahaan, strategi memiliki beberapa sifat. Diantaranya sifat-sifat strategi sebagai berikut: *Pertama*, Menyatu (*unified*), menyatukan seluruh bagian-bagian dalam perusahaan. *Kedua*, menyeluruh (*comprehensive*), yaitu mencakup seluruh aspek dalam perusahaan. *Ketiga*, Integral (*integrated*), yaitu strategi akan cocok atau sesuai dari seluruh tingkatan. (Fred R. David, 2009: 7).

Strategi adalah aksi potensial yang membutuhkan keputusan manajemen puncak dan sumber daya perusahaan dalam jumlah yang besar, selain itu strategi mempengaruhi perkembangan jangka panjang perusahaan, biasanya jangka waktu untuk lima tahun kedepan dan karenanya berorientasi kemasa yang akan mendatang dan strategi mempunyai konsekuensi multifungsional dan multidivisional serta perlu mempertimbangkan, baik faktor eksternal maupun internal yang dihadapi perusahaan. (David 2012, 19)

Memahami arti strategi diatas, maka kiranya tidak berlebihan bila penelitian ini dimaksudkan sebagai input pada manajemen publik khususnya pelayanan haji dan umrah PT. Cahaya Raudhah tentang peluangnya membuka diri meninjau kembali strategi perusahaan dengan melihat aspek-aspek yang menjadi kekuatan atau kelemahan serta aspek-aspek yang menjadi peluang dan ancaman bagi perusahaan.

Analisis situasi merupakan awal proses perumusan strategi. Selain itu analisis situasi juga mengharuskan para manajer strategis untuk menemukan kesesuaian strategis antara peluang eksternal dan kekuatan internal, disamping memperhatikan ancaman-ancaman eksternal dan kelemahan internal. Mengingat bahwa SWOT adalah akronim untuk *Strength, Weaknesses, Opportunities, dan Threats* dari organisasi. Jadi analisis SWOT harus mengidentifikasi kompetensi langka perusahaan yaitu keahlian tertentu dan sumber-sumber yang dimiliki oleh sebuah perusahaan dan cara unggul yang mereka gunakan. Kompetensi langka kadang-kadang dianggap sekumpulan kapabilitas inti. Kapabilitas yang secara strategis membuat perusahaan menjadi berbeda. Penggunaan kompetensi langka perusahaan secara tepat akan memberikan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan (J David Hunger 1993).

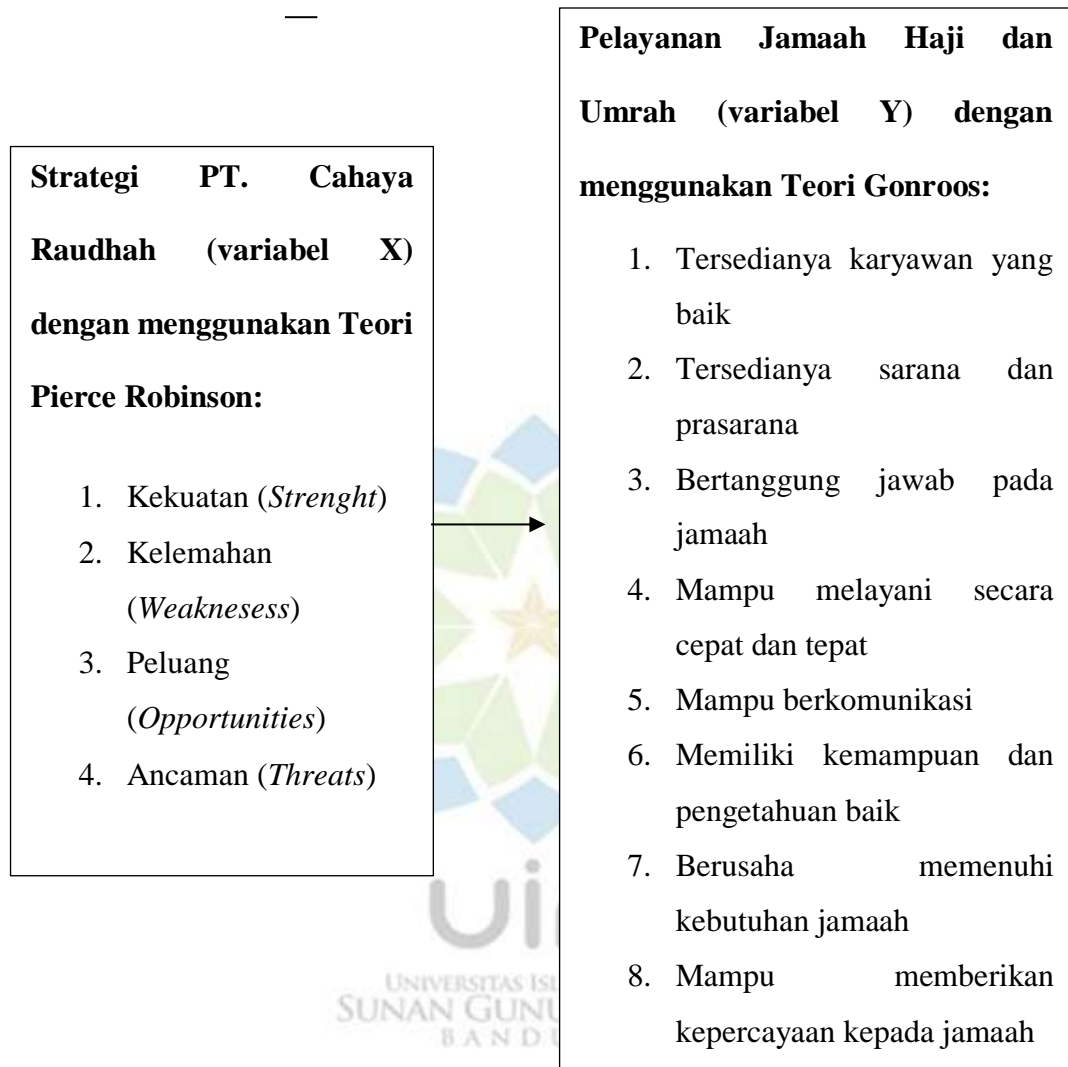
Definisi pelayanan menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby, pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.

Definisi pelayanan yang lebih rinci dikutip oleh Gronroos yaitu pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan (Winarsih 2007, 2).

Menurut Kotler dan Keller dalam (Andriasan Sudarso, 2016: 55) “*service is any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership in anything*” atau dapat dikatakan bahwa pelayanan

adalah tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menyebabkan kepemilikan sesuatu. Dalam kenyataan ternyata tidak mudah untuk membedakan suatu produk sebagai barang atau jasa secara tepat, karena adanya saling melengkapi diantara keduanya. Skema kerangka konseptual “Strategi PT. Cahaya Raudhah dalam Meningkatkan Pelayanan Jemaah Ibadah Haji dan Umrah:





**Gambar 1. 1**

**Kerangka Konseptual Strategi PT. Cahaya Raudhah**

Berdasarkan kerangka konseptual diatas bahwasannya penulis memilih objek permasalahannya di PT. Cahaya Raudhah terkait bagaimana strategi untuk meningkatkan pelayanan terhadap jamaah ibadah haji dan umrah. Pelayanan merupakan sesuatu yang penting yang diberikan dari perusahaan kepada jamaah, karena timbal baliknya terhadap perusahaan jika memberikan pelayanan yang baik adalah jamaah akan menjadi pelanggan tetap bahkan mengajak orang lain untuk daftar di perusahaan tersebut. Tetapi karena banyaknya travel haji umrah, sehingga membuat jamaah kebingungan memilih daftar ke travel mana. Oleh karena itu dibutuhkan suatu strategi agar perusahaan memiliki peningkatan dalam pendaftaran jamaah. Untuk mencapai strategi PT. Cahaya Raudhah dalam meningkatkan pelayanan jamaah ibadah haji dan umrah dilakukan tahapan-tahapan yang didasarkan pada teori Fred. R. David yaitu aspek-aspek yang menjadi kekuatan atau kelemahan serta aspek-aspek yang menjadi peluang dan ancaman bagi perusahaan.

## **G. Langkah-Langkah Penelitian**

### **1. Objek Penelitian**

Penelitian ini akan dilakukan di PT. Cahaya Raudhah yang berlokasi di Jl. Ukong Sutaatmaja, Cigadung, Kecamatan Subang Kabupaten Subang Jawa Barat 41211. Mengingat bahwa PT. Cahaya Raudhah ini telah menerapkan pelayanan yang profesional untuk para calon jamaah haji dan umroh. Lokasi ini relatif mudah, yang memungkinkan efektivitas dan efisien dalam pengumpulan data-data informasi yang dibutuhkan.

## 2. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif, hal ini dimaksud untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau daerah tertentu. Metode deskriptif bertujuan untuk menjawab pertanyaan yang menyangkut sesuatu yang pada waktu sedang berlangsungnya proses penelitian. (Umar 2004, 22)

Dan memaparkan dan menjelaskan data-data informasi tentang pelayanan yang digunakan oleh PT. Cahaya Raudhah melalui observasi, wawancara, study pustaka yang menyeluruh terhadap objek penelitian. Kemudian data yang sudah didapat di analisis dengan menggunakan metode tersebut yang akan menghantarkan dalam peroleh data secara benar, akurat dan lengkap berdasarkan pengumpulan data dan pengelolaan data secara sistematis.

## 3. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Penelitian kualitatif adalah suatu penelitian ilmiah yang bertujuan memahami suatu fenomena dalam konteks sosial secara alamiah dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam tentang fenomena yang diteliti (Hardiansyah 2011, 9).

Creswell menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah suatu proses ilmiah yang lebih dimaksudkan dalam konteks sosial dengan menciptakan gambaran menyeluruh dan kompleks yang disajikan, melaporkan pandangan terperinci dari pada sumber informasi serta dilakukan dalam setting yang alamiah tanpa adanya intervensi dari peneliti.

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam melaksanakan penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

##### a. Observasi

Observasi yaitu dengan melakukan penelitian langsung ke lokasi penelitian dengan mendatangi PT. Cahaya Raudhah untuk mencocokkan hasil yang didapat dari proses wawancara para responden guna memperbaiki kekurangan-kekurangan dalam pengumpulan data dan mengetahui hal yang berkaitan dengan strategi peningkatan pelayanan. Observasi juga merupakan alat pengumpulan data dengan menggunakan pengamatan atau mengindrakan langsung terhadap suatu benda, kondisi, situasi, potensi atau perilaku (Faisal 2003, 52).

##### b. Wawancara.

Wawancara adalah proses percakapan dengan maksud untuk menkonstruksikan mengenai orang, kejadian, kegiatan, organisasi, motivasi, perasaan dan sebagainya yang dilakukan dua pihak yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dengan orang yang diwawancarai (*interview*). Wawancara adalah metode pengumpulan data yang amat populer, karena itu banyak digunakan dalam penelitian (Bungin 2012, 155).

Teknik pengumpulan data dimana penulis melakukan kunjungan langsung ke beberapa perpustakaan untuk membaca, mempelajari serta



menelaah beberapa sumber tertulis dari buku-buku bacaan, artikel, majalah, yang berkaitan dengan pembahasan yang penulis bahas.

c. Studi Dokumentasi

Dokumentasi menurut Dewi Sadiyah (Sadiyah 2015) bahwa Dokumentasi adalah proses pengumpulan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen berupa buku, catatan, arsip, dan lain-lain. Ragam tehnik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam kegiatan penelitiannya harus disebutkan secara tersurat. Hanya ragam jenis tehnik pengumpulan data mana yang dipilih sesuai dengan jenis, masalah, dan tujuan peneliti.

5. Sumber Data

- a. Data primer yaitu berupa informasi yang diterima langsung dari responden terpilih baik lisan atau tercatat dan belum diolah yang menyangkut tentang suatu kenyataan atau fenomena, data primer diperoleh langsung melalui hasil dari wawancara dan dokumentasi dari responden. Responden yang dipilih yaitu diantaranya direktur, general manager, manager operasional, dan almuni jamaah PT. Cahaya Raudhah.
- b. Data sekunder, memperoleh data dalam bentuk yang sudah tersedia melalui publikasi dan informasi dari berbagai perusahaan dan organisasi seperti jurnal, majalah dan lain-lain. Dalam hal ini, penulis akan memperoleh sumber-sumber tertulis yang terdapat dalam buku dan literatur yang terkait dengan judul penelitian (Bachtiar 1997, 24).

## 6. Analisis Data

Dalam hal ini penulis menggunakan metode deskriptif adalah langkah-langkah dalam melakukan representasi objektif tentang gejala-gejala yang terdapat dalam masalah yang diselidiki dengan kata lain, metode ini tidak terbatas sampai pada pengumpulan data tetapi meliputi juga analisis dan interpretasi tentang arti data itu. Langkah-langkah untuk melakukan analisis data menurut Miles dan Huberman yaitu:

- a. Mengumpulkan data dari hasil observasi dan wawancara.
- b. Reduksi data ataupun penggabungan dan penyeragaman segala bentuk data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan study pustaka menjadi satu bentuk tulisan yang akan dianalisis.
- c. Setelah data sudah digabungkan maka langkah selanjutnya dianalisis.
- d. Kemudian menarik kesimpulan (Hardiansyah, Metode Pelatihan Untuk Ilmu-Ilmu Sosial 2011, 158).