

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Banyaknya pemberitaan tentang penipuan oleh biro perjalanan umrah membuat masyarakat merasa takut dan merasa dirugikan baik secara moral maupun materil. Masyarakat dihimbau untuk selektif memilih biro perjalanan umrah yang terpercaya. Persaudaraan Pengusaha Travel Umrah Haji Indonesia (Perpuhi) mengingatkan masyarakat agar tidak tergiur paket umrah dengan biaya yang terlalu murah karena dari Tahun ke Tahun selalu ada kasus penipuan Umrah (Amelya, 2021)

Berikut ini merupakan *database* kasus penipuan yang terjadi di Indonesia (Amelya, 2021), Beberapa kasus penipuan umrah diantaranya adalah : Pertama, PT. First Travel, Di mana biro ini tidak memberangkatkan 63.310 orang calon jamaah umrah ke tanah suci. Padahal puluhan ribu jamaah itu telah lunas membayar. Kerugian dari penipuan ini sebesar Rp. 905,3 miliar. Dan telah dicabut izin operasionalnya pada tanggal 1 Agustus 2021. Kedua, PT Solusi Balad Lumampah, diduga melakukan penipuan terhadap 12,845 calon jamaah. Jumlah tersebut dari sekitar 30,237 orang yang mendaftar, namun hanya 17,383 diberangkatkan. Dari jumlah calon yang tidak berangkat, pihak travel mengantongi uang sebanyak Rp 300 miliar. Dan telah dicabut izin operasionalnya pada tanggal 2 Januari tahun 2021. Ketiga, Hannien tour melakukan penipuan terhadap 1.800 orang dengan total kerugian mencapai Rp 37, 8 miliar. Dan telah dicabut izin operasionalnya pada tanggal 10 Mei tahun 2021.

Ibadah umrah yang merupakan ibadah yang sama dengan haji yaitu datang ke tanah suci, namun perbedaannya ter<sup>1</sup> pada ibadah haji hanya dapat dikerjakan pada bulan haji, berbeda dengan ibadah umrah yang waktunya tidak terbatas. Karena di Indonesia, lamanya waktu menunggu keberangkatan haji mengakibatkan tidak sedikit masyarakat

lebih memilih alternatif melakukan ibadah umrah dengan alasan waktu dan juga tenaga (Muchtart, 2023)

Pemberitaan mengenai masalah yang terjadi pada travel haji dan umrah tentu menarik minat masyarakat untuk mengetahui bagaimana pengelolaan biro perjalanan yang akan mereka pilih. Apakah telah menerapkan tata kelola usaha yang baik (*Good Corporate Governance*) sesuai dengan peraturan pemerintah tentang penerapan tata kelola perusahaan yang baik bagi perusahaan di Indonesia atau tidak, Karena dasar sebuah perusahaan tentu terletak dari bagaimana perusahaan tersebut dikelola (Hafida, 2023)

Menurut Siswanto Sutojo dan Jhon Aldribge (2008), *Good Corporate Governance* memiliki lima fungsi, yakni : melindungi hak dan kepentingan pemegang saham, melindungi hak dan kepentingan para anggota *stakeholders* non pemegang saham, meningkatkan nilai perusahaan dan para pemegang saham, meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja dewan pengurus dan manajemen perusahaan dan meningkatkan mutu hubungan dewan pengurus dan manajemen senior perusahaan.

Penerapan *Good Corporate Governance* tidak selamanya menghasilkan perusahaan yang menjalankan praktik bisnis sehat, Pada tahun 2023 ditemukannya kasus manipulasi laporan keuangan di Badan Usaha Milik Negara (BUMN), PT Waskita Karya Tbk (Waskita) dan PT Wijaya Karya Tbk (Wika) telah membongkar fakta bahwa praktik tata kelola perusahaan yang baik *Good Corporate Governance* hanya sekadar formalitas.

Di Cirebon terdapat banyak biro perjalanan haji dan umrah. Banyak lembaga travel haji dan umrah yang berkategori baik untuk dijadikan pilihan dalam perjalanan haji dan umrah bagi masyarakat Cirebon, salah satunya yaitu PT. Noor Cahaya Mulia. Karena travel perjalanan dinilai bukan hanya dari harga namun juga pelayanannya. PT. Noor Cahaya Mulia telah mendapat ijin resmi dari Kepala Kantor Wilayah Kementerian

Agama SK ijin Umrah No.528 Tahun 2019 dan SK Haji Khusus No. 1012 Tahun 2019 dan didukung oleh para pembimbing-pembimbing yang masih muda dan berpengalaman, PT. Noor Cahaya Mulia berusaha membimbing para jama'ah dengan melakukan perenungan, menghidupkan jiwa dan mensucikan pikiran selama di Tanah Suci untuk mencapai pencerahan hidup pasca ibadah di Tanah Suci, sehingga kegiatan ibadah lebih bermakna dan membawa perubahan hidup ke arah yang lebih baik lagi.

Dengan diterapkannya prinsip *Good Corporate Governance* pada pelayanan perusahaan travel haji dan umrah tentu akan menambah kepercayaan masyarakat untuk melakukan perjalanan ibadah haji dan umrah melalui biro perjalanan tersebut (Purnamasari, 2023) Untuk melihat apakah biro perjalanan tersebut layak atau tidak untuk dijadikan pilihan, tentu dapat kita nilai dalam pengelolaan perusahaan dalam menerapkan prinsip *Good Corporate Governance*. Oleh karena itu, pelaksanaan *Good Corporate Governance* sangat diperlukan untuk membangun kepercayaan masyarakat sebagai syarat mutlak bagi yang berbisnis travel haji dan umrah untuk berkembang dengan baik dan sehat.

Perusahaan haji dan umrah sebagai perusahaan yang bergerak dalam jasa pelayanan ibadah haji dan umrah selain harus benar-benar menerapkan *Good Corporate Governance* juga harus mencapai maqasid syariah dalam tujuan perusahaan. *Maqasid Syariah* menurut Abu Zahrah terdiri dari mendidik individu, menegakkan keadilan dan mencapai kemaslahatan. Maka penerapan *Good Corporate Governance* dalam perusahaan ibadah haji dan umrah harus melibatkan bahkan inheren untuk mencapai *maqasid syariah*.

Berdasarkan maraknya kasus penipuan terhadap jama'ah haji dan umrah di Indonesia dan hasil wawancara yang peneliti ketahui bahwa PT. Noor Cahaya Mulia baru saja menerapkan Prinsip *Good Corporate Governance* maka perlu dikaji lebih dalam lagi

bagaimana penerapan *Good Corporate Governance* dalam perspektif *Maqasid Syariah* di perusahaan travel haji dan umrah sehingga nantinya dapat mendatangkan kepercayaan terhadap biro perjalanan yang dijadikan pilihan dalam melaksanakan ibadah haji dan umrah. Dengan demikian peneliti mengangkat judul penelitian “Penerapan Prinsip *Good Corporate Governance* Pada Pelayanan PT. Noor Cahaya Mulia Perspektif *Maqasid Syariah*”.

### **B. Rumusan Masalah**

Adapun yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini:

1. Bagaimana penerapan prinsip *Good Corporate Governance* pada pelayanan PT. Noor Cahaya Mulia?
2. Bagaimana penerapan prinsip *Good Corporate Governance* pada pelayanan PT. Noor Cahaya Mulia menurut perspektif *Maqasid Syariah*?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun secara khusus penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk menganalisis bagaimana penerapan prinsip *Good Corporate Governance* pada pelayanan PT. Noor Cahaya Mulia?
2. Untuk menganalisis penerapan prinsip *Good Corporate Governance* pada pelayanan PT. Noor Cahaya Mulia menurut perspektif *Maqasid Syariah*.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Aspek Keilmuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas dan memberi sumbangsih ilmu pengetahuan terhadap lapisan masyarakat terkait bagaimana penerapan prinsip *Good Corporate Governance* pada pelayanan biro perjalanan haji dan umrah Perspektif *Maqasid Syariah*.

## 2) Aspek Terapan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi PT. Noor Cahaya Mulia untuk meningkatkan prinsip *Good Corporate Governance* pada pelayanannya.

## E. Kajian Pustaka

Untuk mengetahui kebenaran penelitian, dalam kajian Pustaka ini maka akan diuraikan beberapa penelitian yang pembahasannya hampir sama dengan objek yang akan penulis teliti. Penulis menemukan beberapa karya ilmiah baik berupa buku, jurnal, tesis, disertasi terdahulu yang sedikit berkaitan dengan tema yang diteliti.

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Hansen Christian Setyanto dan Wilma Laura Sahetapy berjudul “Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Corporate Governance* pada PT. Rofaca Karalmasih Abadi Cabang Sidoarjo”. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana penerapan prinsip *good corporate governance* pada PT. Rofaca Karalmasih Abadi yang terdiri dari *transparency, accountability, responsibility, independency, dan fairness*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Rofaca Karalmasih belum memanfaatkan prinsip *good corporate governance* secara maksimal karena struktur organisasi perusahaan yang belum lengkap organnya, penyampaian informasi yang kurang terbuka dan SOP (*Standard Operational Procedures*) yang hanya disampaikan secara lisan (Setyanto & Sahetapy, 2018)

Persamaan pada instrumen penelitiannya yaitu GCG dan jenis penelitian yang digunakan yaitu kualitatif dengan wawancara. Perbedaannya yaitu penelitian ini hanya membahas prinsip-prinsip GCG namun tidak dengan di kaitkan pada maqasid syariah seperti yang akan peneliti lakukan. Serta lokasi penelitian bergerak pada perusahaan yang

bergerak pada bidang *Retail & Wholesale Trading* berbeda dengan penulis yang di Travel haji dan umrah

. Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Andi Afriany Hasyim, Abdul Rahman Mus, dan Darwis Lannai berjudul “*Evaluasi Penerapan Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance* pada PT. Kawasan Industri Makassar (Persero) di Makassar”. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif bertujuan untuk membahas evaluasi atau penilaian penerapan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* pada perusahaan apakah sudah benar-benar diterapkan sesuai dengan standard dan prosedur yang berlaku yang ditetapkan oleh pemerintah yang berdasarkan Peraturan Menteri BUMN Nomor PER-01/MBU/2011 tanggal 1 Agustus 2011. hasil analisis penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa skor total capaian sebesar 65,12% menunjukkan bahwa secara umum PT. Kawasan Industri Makassar (Persero) belum menerapkan seluruh praktik dengan baik. Oleh karena itu, masih terdapat beberapa parameter yang masih memerlukan upaya-upaya perbaikan (Hasyim, Abdul Rahman & Lannai, 2019).

Persamaan terletak pada aspek good corporate governance yang juga menjadi tema pada penelitian ini dan juga pada jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif. Perbedaannya yaitu penelitian ini menggunakan enam aspek good governance yaitu Komitmen terhadap Penerapan Tata Kelola secara Berkelanjutan, Pemegang Saham dan RUPS, Dewan Komisaris, Direksi dan Pengungkapan Informasi dan Transparansi untuk mengevaluasi penerapan GCG. Sedangkan peneliti akan menggunakan lima prinsip GCG sebagai alat untuk menganalisis penerapan prinsip- prinsip GCG pada PT. Noor Cahaya Mulia haji dan umrah.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Claudia Lavenia berjudul “Analisis Penerapan *Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance* pada PT. Wang Kontruksi Indonesia”. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis bagaimana penerapan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* dalam kaitannya dengan *stakeholders* di PT. Wang Konstruksi Indonesia. Penulis mengungkapkan bahwa penerapan *Good Corporate Governance* dapat diterapkan melalui prinsip-prinsip yang ada yaitu prinsip *Transparency, Accountability, Responsibility, Independency*, dan *Fairnes* (Lavenia, 2016)

Persamaan penelitian ini terletak pada sumber data nya yaitu wawancara dan kesamaan pada tema penelitian yaitu GCG. Perbedaannya yaitu objek pada penelitian ini bukan perusahaan travel haji dan umrah dan juga tidak menggunakan maqasid syariah dalam analisis datanya.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Jayanti Ike Febriani, Mochammad Al-Musadieg, dan Tri Wulida Afrianty berjudul “Pengaruh *Good Corporate Governance* Terhadap Kinerja (Studi pada Karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Tuban)”. Penelitian ini menunjukkan bahwa (yaitu *fairness, transparency, accountability* dan *responsibility*) memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan (Almusadieg & Afrianty, 2016)

Persamaan penelitian ini juga mengguakan prinsip GCG sebagai instrumen penelitian. Perbedaannya Penelitian ini berjenis kuantitatif sedangkan penelitian yang akan peneliti gunakan yaitu kualitatif.

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Indra Siswanti dalam jurnal yang berjudul “Implementasi *Good Corporate Governance* Pada Kinerja Bank Syariah” hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara terhadap kinerja bank syariah. Sebaliknya pengaruh terhadap NPF menunjukkan hasil negatif dan signifikan. Pengaruh NPF terhadap kinerja bank syariah menunjukkan hasil negatif dan signifikan. NPF mampu

memediasi pengaruh terhadap kinerja bank syariah. Yang berarti penerapan *Good Corporate Governance* yang baik dapat meminimalkan kredit macet atau resiko pembiayaan pada bank. Meskipun demikian penerapan *Good Corporate Governance* suatu bank sudah dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip ternyata belum dapat menjamin kinerja (Siswanti, 2016)

Persamaannya yaitu pada implementasi *Good Corporate Governance*. Perbedaannya yaitu pada jenis penelitiannya dimana penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dan bank sebagai subjeknya, berbeda dengan penulis yang menggunakan penelitian kualitatif dengan perusahaan travel haji dan umrah sebagai subjeknya.

## **F. Metodologi Penelitian**

### **1. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian yang digunakan oleh penulis dalam tesis ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan ini dipilih karena peneliti menganggap sangat cocok dengan karakteristik masalah yang menjadi fokus penelitian, yaitu untuk mengidentifikasi dan menjelaskan secara deskripsi tentang penerapan prinsip *good corporate governance* pada pelayanan PT. Noor Cahaya Mulia perspektif *Maqasid Syariah*.

Pada dasarnya penelitian kualitatif ialah mengamati, berinteraksi langsung dengan objek penelitian dan berusaha memahami bahasa dan maksud tujuan sebagai bentuk penafsiran terhadap fenomena yang terjadi (Lexy J. & Moeloeng, 2012). Yang diamati dalam penelitian ini adalah orang atau individu, yaitu pengelola manajemen perusahaan.

Pengumpulan data yang akan dilakukan pada penelitian kualitatif ini meliputi penelitian lapangan, observasi partisipan, wawancara mendalam. Terdapat banyak perbedaan mendasar antara macam-macam penelitian tersebut, tetapi semuanya menekankan pada proses yang mendekati dan berdasarkan konsep pengalaman dan kebutuhan adalah cara yang terbaik untuk memahami perilaku sosial.

Sejalan dengan hal ini, dalam pendekatan kualitatif peneliti akan menggunakan metode deskriptif. Metode deskriptif ini dipilih karena permasalahan yang akan diteliti sedang berlangsung atau terjadi di masyarakat. Metode deskriptif diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan subjek atau objek dalam penelitian dapat berupa orang, lembaga, masyarakat dan lainnya yang pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau apa adanya.

Dapat dikatakan bahwa penelitian dengan menggunakan metode deskriptif merupakan penelitian yang berusaha mendeskripsikan gejala, peristiwa yang terjadi pada saat sekarang atau masalah aktual. Metode deskriptif dinilai sangat efektif dan sesuai dengan masalah yang diteliti yaitu peristiwa yang sedang terjadi (Rijai, 2018) khususnya pada prinsip *good corporate governance* terhadap tata kelola yang baik bagi perusahaan.

Adapun yang menjadi instrumen dalam penelitian (kualitatif) ini adalah peneliti sendiri, maksudnya peneliti akan mengamati dan membaca situasi terkait penerapan prinsip *good corporate governance* pada perusahaan dan dilihat kesesuaiannya dengan perspektif *maqasid syariah*.

Yang dimaksud dengan membaca situasi oleh peneliti disini adalah peneliti melakukan analisa terhadap berbagai peristiwa yang terjadi dalam situasi tersebut, selanjutnya menyimpulkan sehingga dapat mengetahui hasil dari penelitian dan makna

dari penelitian yang telah dilakukan. Dalam penelitian kualitatif segala sesuatu yang dicari dari objek penelitian belum jelas dan pasti masalahnya, sumber datanya dan hasil yang diharapkan semuanya belum jelas dan pasti. Rancangan penelitian ini masih berkembang setelah penelitian memasuki objek penelitian.

## 2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan dilakukan penulis ialah penelitian lapangan (*Field Research*), yaitu penelitian yang pengumpulan datanya dilakukan dilapangan dengan menganalisis dan menyajikan fakta secara sistematis tentang keadaan dalam objek penelitian (Darmalaksana, 2020) Artinya peneliti terjun langsung ditempat yang diteliti yaitu PT. Noor Cahaya Mulia Desa Sidawangi Kecamatan Sumber Kabupaten Cirebon Provinsi Jawa Barat, Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, Yaitu, suatu penelitian dengan tampilan dengan kata-kata lisan atau tertulis yang dicermati oleh peneliti, dan benda-benda yang diamati sampai detailnya agar dapat ditangkap makna yang tersirat dalam dokumen atau bendanya (Suharsimi, 2014)

Alasan peneliti menggunakan penelitian kualitatif, karena penelitian ini lebih menekankan kepada penerapan prinsip *good corporate governance* pada pelayanan yang terjadi di PT. Noor Cahaya Mulia. Terutama pada manajemen layanan perusahaan yang ada di PT. Noor Cahaya Mulia. Karena yang dipentingkan adalah proses penelitian, maka data yang telah dikumpulkan di analisis secara induktif dan hasilnya disajikan dalam bentuk deskriptif, yaitu dalam bentuk rangkaian kata yang menggambarkan keadaan nyata dilapangan.

### 3. Langkah-Langkah Penelitian

#### a) Sumber data

Menurut Moleong (1998), sumber data penelitian kualitatif adalah tampilan yang berupa kata-kata lisan atau tertulis yang dicermati oleh peneliti. Sumber data dalam penelitian adalah sumber dari mana data dapat diperoleh. Sumber data dapat berasal dari data primer dan data sekunder, yang dikumpulkan dan dianalisis secara selektif dengan instrumen yang bermutu. Pertimbangannya ialah kualitas data yang menjadi parameter. Sedangkan kualitas data hasil penelitian dipenuhi oleh kualitas instrumen penelitian, dan kualitas pengumpulan data, pengumpulan data juga dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber, dan berbagai cara (Suharsimi, 2014)

Maksud dari data primer menurut (Suharsimi, 2014) adalah data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya, dalam hal ini adalah subjek penelitian (informan) yang berkenaan dengan variabel yang diteliti. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen-dokumen grafis (tabel, catatan, notulen rapat, sms dan lain-lain).

Sedangkan maksud dari data disini dalam kajian Winarno Surakhmad ialah data yang diperoleh dari tangan pertama berupa hasil dari observasi, wawancara, dokumentasi, dan teknik lainnya yang materinya berkaitan secara langsung dengan pembahasan penelitian. Sedangkan data sekundernya ialah data yang diperoleh dari tangan kedua yang sifatnya hanya mendukung masalah penelitian bisa berbentuk buku, jurnal, media massa, peraturan daerah dan sumber-sumber lainnya yang mendukung dalam penelitian ini (Darmalaksana, 2020)

#### 4. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian dilakukan di PT. Noor Cahaya Mulia, yang beralamat di Jalan Pangeran Kejaksan No. 99 Desa Sidawangi Kecamatan Sumber Kabupaten Cirebon. Waktu penelitian mulai dari bulan Januari 2024 sampai dengan Mei Tahun 2024.

#### 5. Teknik Pengumpulan Data

Data penelitian kualitatif yang diperoleh dari sumber data yang telah di sebutkan di atas dikumpulkan dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang dapat dikelompokkan ke dalam dua kategori, yaitu teknik pengumpulan data yang bersifat interaktif dan non interaktif (Sirajuddin,2017). Teknik interaktif terdiri dari wawancara dan pengamatan yang berperan serta terhadap obyek yang diteliti.

Sedangkan teknik non interaktif meliputi pengamatan yang tidak berperan serta dalam obyek penelitian serta analisis isi dokumen dan arsip. Perbedaan mendasar penelitian kualitatif dengan penelitian kuantitatif adalah bagaimana kualitatif adalah perilaku yang nyata berupa penglihatan, pendengaran, pengajuan pertanyaan, dan pengumpulan benda-benda, sehingga penelitian kualitatif menjadikan peneliti sebagai instrumen kunci yang langsung bertatap muka dengan orang-orang yang terlibat dalam penelitian (Sugiyono, 2017)

##### 1. Observasi

Observasi merupakan suatu teknik dengan cara mengadakan penelitian secara teliti, serta pencatatan pengumpulan sistematis. Observasi merupakan metode paling dasar dan paling tua dalam data yang dilakukan menemukan kebenaran ilmiah. Istilah obsevasi mengandung dua pengertian yaitu melihat dan memperhatikan dalam rangka penelitian kualitatif metode obsevasi digunakan dalam konteks alamiah (*naturalistic*) (Gunawan, 2015)

Teknik observasi akan semakin relevan dalam mengungkap data ilmiah apabila memenuhi syarat-syarat sebagai berikut: Pertama, diabadikan pada pola dan tujuan penelitian yang sudah ditetapkan. Kedua, direncanakan dan dilaksanakan secara sistematis, dan tidak secara kebetulan (*accidental*) saja, Ketiga, dicatat secara sistematis dan dikaitkan dengan proporsi-proporsi yang lebih umum, dan tidak karena didorong oleh implus dan rasa ingin tahu belaka dan Keempat, kredibilitasnya di cek dan dikontrol seperti pada data ilmiah lainnya.

Observasi memungkinkan penulis melihat dunia sebagaimana yang dilihat oleh subyek yang diteliti, mengungkap makna fenomena dan budaya dari pemahaman subyek. Observasi juga diharapkan memungkinkan penulis merasakan apa yang dirasakan dan dihayati oleh subyek, bukan apa yang dirasakan dan dihayati oleh si penulis (Gunawan, 2015)

Obyek penelitian dalam konteks penelitian kualitatif yang diobservasi menurut Spradley dinamakan situasi sosial, yang terdiri atas tiga komponen yaitu tempat (*place*), pelaku (*actor*), dan aktivitas (*activities*) (Soegiyono, 2016) *Place* atau tempat di mana interaksi dalam situasi sosial sedang berlangsung.

Aktor atau pelaku adalah orang-orang yang sedang memainkan peran tertentu pada obyek penelitian. *Activity* atau kegiatan yang dilakukan oleh aktor dalam situasi sosial yang sedang berlangsung pada obyek penelitian. Sugiyono mengungkapkan bahwa dalam melakukan observasi sebagai teknik pengumpulan data kualitatif tahapan yang harus dijalankan oleh peneliti sebagai berikut (Sugiyono, 2016) : Pertama, tahapan *Observasi Deskriptif* yaitu tahapan yang dilakukan oleh peneliti pada saat memasuki situasi sosial tertentu sebagai obyek penelitian. Pada tahapan ini peneliti belum membawa masalah yang akan diteliti,

maka peneliti melakukan penjelajahan umum, dan menyeluruh, melakukan deskripsi terhadap semua yang dilihat, didengar, dan dirasakan. Semua data direkam. Oleh karena itu, hasil dari observasi ini disimpulkan dalam keadaan yang belum tertata. Observasi dalam tahapan ini sering disebut sebagai *grand tour observation*. Pada tahap ini peneliti menghasilkan kesimpulan pertama (Wijaya, 2018). Kedua, Observasi Terfokus, pada tahap ini peneliti sudah melakukan *mini tour observation* yaitu suatu observasi yang telah dipersempit pada aspek tertentu dan fokus kepada apa yang hendak dicari oleh peneliti. Dalam tahapan ini peneliti menghasilkan kesimpulan kedua, dan tahapan terakhir (Hikawati, 2020). Ketiga, Observasi Terseleksi pada tahap ini peneliti telah menguraikan fokus yang ditemukan sehingga datanya lebih rinci. Dengan menggunakan analisis komponensial terhadap fokus penelitian, maka pada tahap ini peneliti telah menemukan karekteristik, kontras-kontras atau perbedaan dan kesamaan antar kategori, serta menemukan hubungan antara satu kategori dengan kategori yang lainnya. Pada tahap ini diharapkan peneliti telah dapat menemukan pemahaman yang mendalam terhadap apa yang ditelitinya (Hikawati, 2020)

## 2. Wawancara

Guna melengkapi informasi yang didapatkan melalui observasi, maka teknik wawancara disertakan sebagai upaya penguatan dan pengadaan data. Pada prinsipnya wawancara merupakan suatu kegiatan tanya jawab dengan tatap muka (*face to face*) antara pewawancara (*interviewer*) dan yang di wawancarai yang relevan dengan masalah yang diteliti (Gunawan, 2015)

Teknik wawancara yang hendak dilakukan penulis berbeda-beda tergantung informan yang dihadapi, jika informan tersebut berasal dari unsur

pemangku kebijakan penulis akan pertanyaan tidak terstruktur, terbuka dan mengalir secara mendalam namun tetap pada koridor kepentingan penelitian, lain halnya jika informan berasal dari unsur masyarakat sebagai penikmat wisata dan mewawancarainya dengan tipe bukan pemangku kebijakan cukup menggunakan teknik wawancara terstruktur artinya pertanyaan dari penulis sudah di siapkan dengan mengikuti struktur dan pola-pola tertentu (Gunawan, 2015)

Langkah-langkah teknik wawancara untuk mengumpulkan data dalam penelitian kualitatif Sebagaimana disebutkan dalam buku Sugiyono sebagai berikut (Sugiyono, 2016) (1) Menetapkan kepada siapa wawancara itu akan dilakukan; (2) Menyiapkan pokok-pokok masalah yang akan menjadi bahan pembicaraan; (3) Mengawali atau membuka alur wawancara; (4) Melangsungkan alur wawancara; (5) Mengkonfirmasi ikhtisar hasil wawancara dan mengakhirinya; (6) Menuliskan hasil wawancara ke dalam catatan lapangan; (7) Mengidentifikasi tindak lanjut hasil wawancara yang telah diperoleh.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu yang berbentuk tulisan, gambar, atau karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2016). Dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara hingga diharapkan penelitian ini lebih akurat dan dapat lebih dipercaya.

Bungin menjelaskan bahwa teknik dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian sosial untuk menelusuri data historis. dari dokumen pribadi dan dokumen resmi. Dokumen pribadi adalah dokumentasi terdiri Macam-macam catatan seseorang secara tertulis mengenai tindakan, pengalaman, dan kepercayaan berupa buku harian dan otobiografi.

Dokumen resmi terbagi menjadi dua yaitu dokumen resmi *intern* seperti memo, pengumuman, intruksi, aturan lembaga untuk kalangan sendiri, laporan rapat, keputusan pimpinan, konvensi selanjutnya dokumen resmi *ekstern* seperti majalah, buletin, berita yang disiarkan ke media cetak maupun elektronik (Bungin, 2007) Dokumen merupakan sumber data yang banyak dimanfaatkan oleh para peneliti, terutama untuk menguji, menafsirkan bahkan untuk meramalkan (Gunawan, 2015)

Mengutip dari Nasoetion, ada beberapa keuntungan yang diperoleh dari penggunaan teknik dokumentasi dalam penelitian kualitatif, yaitu (1) Bahan dokumen itu telah ada, telah tersedia, dan siap pakai; (2) Penggunaan bahan ini relatif tidak memakan biaya banyak bahkan tidak meminta biaya sama sekali, hanya memerlukan waktu untuk mempelajarinya; (3) Banyak yang dapat ditimba pengetahuan dari bahan itu bila dianalisis dengan cermat, hal ini berguna bagi penelitian yang dijalankan; (4) Dapat memberikan latar belakang yang lebih luas mengenai pokok penelitian; (5) Dapat dijadikan bahan kesesuaian data; dan (6) merupakan bahan utama dalam penelitian triangulasi historis, (Nasution, 2003)

## 6. **Tringulasi Data**

Tringulasi adalah metode yang digunakan dalam penelitian kualitatif untuk memeriksa dan menetapkan validitas dengan menganalisa dari berbagai perspektif. Norman K. Denkin dikutip oleh Mudjia Rahardjo (2012) mendefinisikan triangulasi sebagai gabungan atau kombinasi berbagai metode yang dipakai untuk mengkaji fenomena yang saling terkait dari sudut pandang dan perspektif yang berbeda.

Menurut (Sugiyono, 2016) triangulasi data merupakan teknik pengumpulan data yang sifatnya menggabungkan berbagai data dan sumber yang telah ada. Menurut (Wijaya, 2018) ,triangulasi data merupakan teknik pengecekan data dari berbagai

sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Maka terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data dan triangulasi waktu.

1. Triangulasi Sumber, Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas suatu data dilakukan dengan cara melakukan pengecekan pada data yang telah diperoleh dari berbagai sumber data seperti hasil wawancara, arsip, maupun dokumen lainnya.
2. Triangulasi Teknik, Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas suatu data dilakukan dengan cara melakukan pengecekan pada data yang telah diperoleh dari sumber yang sama menggunakan teknik yang berbeda. Misalnya data yang diperoleh dari hasil observasi, kemudian di cek dengan wawancara.
3. Triangulasi Waktu, Waktu dapat mempengaruhi kredibilitas suatu data. Data yang diperoleh dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar biasanya akan menghasilkan data yang lebih valid. Untuk itu pengujian kredibilitas suatu data harus dilakukan pengecekan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi pada waktu atau situasi yang berbeda sampai mendapatkan data.

## 7. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah sebuah kegiatan untuk mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberi kode atau tanda dan mengategorikan sehingga diperoleh suatu temuan berdasarkan fokus atau masalah yang ingin dijawab. Analisis data dilakukan pada saat dan setelah melakukan pengumpulan data dalam periode tertentu (Gunawan, 2015) Sugiyono dalam buku berjudul Metode Penelitian Kombinasi menyebutkan bahwa proses analisis data penelitian kualitatif sudah dimulai sebelum peneliti memasuki lapangan obyek penelitian jadi menurutnya ada proses analisis sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan walaupun kesimpulan yang didapat masih bersifat sementara dan akan terus berkembang (Sugiyono, 2016)

Dalam menganalisis data kualitatif Menurut Miles dan Huberman yang dikutip oleh Sugiyono, menyebutkan aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas dan terkesan jenuh. (Sugiyono, 2017) Data yang sudah didapat kemudian dasar analisis data kualitatif, yaitu tahap pertama reduksi data yaitu dikelompokkan tahapan dimana peneliti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.

Dengan data yang telah sesuai prosedur direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas terhadap obyek yang diteliti, Tahap berikutnya adalah setelah data reduksi didapat, data disajikan atau sering disebut data didisplay dengan teks yang bersifat naratif. Cara ini dapat memudahkan peneliti untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja analisis selanjutnya. Tahap terakhir dalam menganalisis data kualitatif yaitu yang biasa disebut *conclusion drawing verification* atau penarikan kesimpulan dan verifikasi.

#### **a) Reduksi Data**

Data yang diperoleh di lapangan melalui hasil observasi, wawancara, studi dokumentasi dan kajian pustaka dalam jumlah cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci dalam catatan lapangan yang selanjutnya dilakukan reduksi data, reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada kesederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan yang muncul di lapangan. Tujuannya adalah untuk melakukan penggolongan dan pembuangan data yang tidak diperlukan sehingga dapat menghasilkan informasi yang bermakna dan memudahkan untuk melakukan penarikan kesimpulan.

### b) Penyajian Data

Setelah dilakukan reduksi data maka akan dilanjutkan dengan melakukan penyajian data, dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, bahan alur (*flow chart*). berkaitan dengan penelitian ini peneliti akan menyajikan data melalui uraian singkat berupa pemaparan deskriptif dan bagan. Namun kebanyakan peneliti menyajikan data penelitian ini dengan teks yang bersifat naratif.

### c) Kesimpulan dan Verifikasi

Langkah selanjutnya yang ketiga dalam analisis kualitatif adalah penarikan kesimpulan kesimpulan dalam penelitian. Ini dilakukan sejak awal mula mencoba mengambil kesimpulan dari data-data yang diperoleh Kesimpulan yang awalnya masih sangat tentatif, kabur dan diragukan, dengan adanya data dan survei maka kesimpulan akan menjadi jelas dan nyata.

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada, Temuan dapat berupa data deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas dapat berupa hubungan kausalitas atau interaktif, hipotesis atau teori.

## G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### BAB I PENDAHULUAN

Bab pertama, Pendahuluan yang memberi gambaran umum tentang keseluruhan, gambaran pembahasan, yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

## **BAB II PRINSIP *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* DAN KONSEP *MAQASID SYARIAH***

Bab kedua, tentang teori yang berisi pengertian *Good Corporate Governance*, Model *Good Corporate Governance*, Prinsip-prinsip *Good Corporate Governance*, Indikator *Good Corporate Governance*, pengertian *Maqasid Syariah*,

## **BAB III ANALISIS PENERAPAN PRINSIP *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* PADA PELAYANAN PT. NOOR CAHAYA MULIA**

Bab ketiga, tentang Analisis Penerapan Prinsip *Good Corporate Governance* Pada Pelayanan PT. Noor Cahaya Mulia dan deskripsi objek penelitian.

## **BAB IV TINJAUAN *MAQASID SYARIAH* PADA PENERAPAN PRINSIP *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* PADA PELAYANAN PT. NOOR CAHAYA MULIA.**

Bab keempat, tentang Tinjauan *Maqasid Syariah* pada Penerapan Prinsip *Good Corporate Governance* pada pelayanan PT. Noor Cahaya Mulia.

## **BAB V PENUTUP**

Bab kelima, merupakan bab terakhir dalam penelitian ini yang berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan penelitian yang berisi jawaban dari masalah penelitian, sedangkan saran berisi saran-saran bagi pemangku kepentingan perusahaan untuk perbaikan kedepannya.