

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi, kebutuhan dunia industri menuntut tata kelola perusahaan yang baik dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya. Bagi seorang karyawan, semangat dan motivasi dari pemimpin mereka, sangat dibutuhkan dan menjadi modal yang sangat penting, sehingga hampir setiap tindakan dan kebijakan yang diambil atau dilakukan oleh seorang pemimpin mempunyai dampak yang positif dan negative bagi bawahan yang dipimpinya. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh Irham Fahmi bahwa kepemimpinan yang dibutuhkan adalah yang memiliki nilai kompetensi yang tinggi, dan kompetensi itu bisa diperoleh jika pemimpin tersebut telah memiliki *experience* (pengalaman) dan *science* (ilmu pengetahuan) yang maksimal<sup>1</sup>.

Seorang pemimpin mempunyai peranan yang sangat penting bagi kelangsungan hidup perusahaannya. Hal ini menunjukkan bahwa salah satu kunci keberhasilan suatu usaha adalah kemampuan seorang pemimpin dalam mengatur dan memotivasi karyawannya agar bekerja lebih giat demi tercapainya tujuan perusahaan. Usaha perusahaan untuk menumbuhkan kinerja karyawan dapat ditempuh dengan cara memberi dorongan dan pemenuhan kesejahteraan karyawan agar menciptakan suasana kerja yang kondusif serta menumbuh kembangkan keharmonisan hubungan kerja antara atasan dengan bawahan.

---

<sup>1</sup> Irham Fahmi, *Manajemen Kepemimpinan Teori dan Aplikasi*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 99.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Seiring dengan perkembangan perekonomian saat ini menuntut setiap perusahaan untuk menyelenggarakan manajemen yang tepat pada aspek sumber daya manusia karena dengan tepatnya manajemen yang dilakukan akan menentukan keberhasilan perusahaan.<sup>2</sup> Namun proses manajemen belum dapat dijadikan sebagai ukuran keberhasilan pelaksanaan fungsi organisasi secara *efektif* dan *efisien* melainkan diperlukan profil seorang pemimpin dengan tugas kepemimpinan yang mengendalikan dan menggerakkan organisasi.

Untuk mewujudkan perusahaan yang baik ditentukan oleh sosok pemimpin, seorang pemimpin harus mengetahui betul fungsi pemimpin dan sekaligus mengetahui unsur-unsur kepemimpinan sebagai aktivitas mempengaruhi, kemampuan mengajak, mengarahkan, menciptakan mencetuskan ide dan sebagainya.<sup>3</sup> Ia juga harus mempunyai keterampilan bahasa yang baik untuk dapat menyatakan pendapatnya dengan jelas, untuk dapat memotivasi bawahannya dan untuk dapat berkomunikasi secara baik dengan orang lain<sup>4</sup>.

Di antara kewajiban yang harus ditunaikan seorang pemimpin di hadapan bawahan adalah sebagai berikut:

1. Menunjukkan suri tauladan yang baik atas semua aktivitas yang dilakukan.
2. Memiliki interaksi sosial yang baik dengan bawahan, konsen terhadap persoalan mereka dan berlaku adil.

<sup>2</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2001), h. 133.

<sup>3</sup> Winda Fransiska, *Manajemen Kepemimpinan Pada Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Sarimadu Pusat Bangkinang Kabupaten Kampar Propinsi Riau Menurut Ekonomi Islam*, (Pekanbaru: Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, 2013), h. 2, 3, dan 4.

<sup>4</sup> Komang Ardana, dkk, *Prilaku keorganisasian*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009), h. 106

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Mengajak bawahan untuk bermusyawarah dan menghormati pendapat mereka.
4. Melatih bawahan untuk menjalankan tugas dengan amanah
5. Memiliki kepercayaan terhadap kemampuan bawahan, dan mendelegasikan beberapa wewenang.
6. Melakukan inspeksi, pengawasan dan audit terhadap kinerja bawahan secara amanah.<sup>5</sup>

Keberadaan pemimpin dalam suatu perusahaan sangat urgensi dalam hal melalui rangkaian kegiatan berupa perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian orang-orang serta sumber daya organisasi lainnya. Sedangkan kepemimpinan adalah sikap dan perilaku untuk mempengaruhi para bawahan agar mereka mampu bekerja sama sehingga dapat bekerja secara lebih efisien dan efektif.

Karakter pemimpin yang baik itu seperti pemimpin yang adil, pemimpin yang jujur, pemimpin yang amanah, pemimpin yang bijaksana, pemimpin yang tegas, dan pemimpin yang bertanggung jawab. Dan pengertian pemimpin itu sendiri adalah seorang penguasa yang memiliki nilai yang lebih dan tinggi derajatnya dari yang lain. pemimpin yang memimpin yang baik adalah seorang pemimpin yang bisa memimpin anggotanya dengan baik dan adil. Sedangkan yang dengan yang dipimpin adalah seorang yang bisa dijadikan sebagai wadah contoh yang baik<sup>6</sup>.

<sup>5</sup> Ahmad Ibrahim Abu Sinn, *Manajemen Syariah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), h. 138

<sup>6</sup> Winda Fransiska, *Manajemen Kepemimpinan Pada Bank Perekreditan Rakyat (BPR) Sarimadu Pusat Bangkinang Kabupaten Kampar Propinsi Riau Menurut Ekonomi Islam*, (Pekanbaru: Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, 2013), h. 4

Di sisi lain, setiap perusahaan sangat pengaruh oleh kualitas pelayanan yang dituntut oleh konsumen. Konsumen di era globalisasi memiliki tuntutan besar yang *exellend* karena perusahaan yang menganut konsep pelayanan jelas mengorientasikan diri pada pelanggan, dengan mengutamakan kepuasan pelanggan. Perusahaan menetapkan pelayanan sebagai tujuan perusahaan berdasarkan pemikiran bahwa pelanggan lebih berminat dan mengiginkan penjelasan. Dalam konteks ini, penjualan suatu secara meluas harus diselaraskan penyediaan jasa pelayanan yang mampu memuaskan pelanggan ataupun konsumen, tetapi juga bagaimana memperlakukan para konsumen yang dapat melihat cara kita melayani sebaik mungkin cara menumbuhkan kesan atau persepsi yang positif dari pihak konsumen.

Pelayanan adalah jasa layanan yang telah diberikan oleh perusahaan atau instansi dalam upaya untuk memberikan rasa kepuasan dan menumbuhkan kepercayaan dari pihak konsumen atau pelanggan. Pelayanan tersebut juga membuat konsumen merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan wajar.

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan dalam suatu perusahaan merupakan yang harus diperhatikan dan penting dalam meningkatkan mutu produksi atau jasa pelayanan dalam masyarakat atau publik. Dengan pelayanan yang bermutu maka masyarakat atau publik akan mempercayai dan merasa puas terhadap layanan yang telah diberikannya.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hampir semua perusahaan jasa lebih mengutamakan pelayanan dalam mencapai sasaran usahanya. Dan pelayanan berhasil apabila konsumen merasa terpuaskan terhadap apa yang diinginkannya dan diterimannya<sup>7</sup>. Dan terdapat beberapa syarat-syarat pelayanan seperti:

1. Ketepatan waktu pelayanan.
2. Akurasi atau ketepatan pelayanan.
3. Kesopanan dan keramahan pelaku bisnis.
4. Tanggung jawab dalam penanganan keluhan pelanggan.
5. Banyak sedikitnya petugas yang melayani serta fasilitas pendukung lainnya.
6. Lokasi, ruangan tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan petunjuk/panduan.
7. Kondisi lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, ac, alat komunikasi, dan lain-lain<sup>8</sup>

Dengan perkembangan industri teknologi informasi masalah di bidang Televisi Kabel tentu berhubungan dengan pesawat data. Dan Televisi Kabel ini dulu dikenal di Amerika Utara, Eropa, Australia, dan Asia Timur. Namun, walaupun Televisi Kabel hadir di beberapa Negara, yang paling utama adalah di Amerika Selatan dan Timur Tengah. Di Indonesia Kabel Vision merupakan operator Televisi Kabel yang pertama.

<sup>7</sup> M. Ridho ZA, *Kontribusi Public Relations Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Konsumen Di Hotel Grand Elite Pekanbaru*, (Pekanbaru: Fakultas Dakwah UIN Suska Riau, 2008), h. 7, 16, dan 17.

<sup>8</sup> Rintatik W. Sudarno, *Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan* (Solo: PT. Tiga Serangkai Pustaka Mandiri, 2008), h. 42.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Singkatan CATV seringkali digunakan untuk mengartikan Televisi Kabel. CATV merupakan singkatan dari *Comonity Antenna Television*. Sementara Televisi Kabel pertama ditemukan karena wilayah di mana penerimaan *over the air* terbatas oleh daerah pegunungan. Sehingga antena komonitas yang sangat besar dibangun, dan dibentangkan kabel dari antena tersebut menuju rumah-rumah individu<sup>9</sup>.

Saat ini sistem kabel di Amerika Serikat menyampaikan ratusan kanal kepada enam puluh juta rumah, sambil juga menyediakan jumlah orang yang terus bertambah dalam penggunaan akses internet berkecepatan tinggi. Beberapa sistem kabel bahkan memperbolehkan memakai panggilan telepon sambil menerima program baru teknologi.

Di Amerika Serikat, Televisi Kabel sudah sangat berkembang di Negara-negara bagiannya, mayoritas penonton televisi di Amerika memperoleh isyarat mereka melalui CATV. Di Asia pun Televisi Kabel cukup berkembang. Di Korea Selatan contohnya ada banyak operator Televisi Kabel seperti Tbroad, C&M, CJ dan lain-lain. Di Hongkong para, penonton televisi tidak hanya menonton Televisi Kabel tetapi juga sudah menggunakan Televisi satelit seperti star Televisi. Di India pun, Televisi Kabel sudah sangat dikenal. Ada banyak operatornya seperti Sun Televisi, Raj Television Network, dan Communications Ltd.

Kabel Vision merupakan operator Televisi Kabel pertama di Indonesia yang operasinya di tahun 1995. Dalam 2006, perusahaan induknya, PT

<sup>9</sup> Langoday, "perkembangan televisi kebel", artikel diakses pada 22 Januari 2016 dari <http://langoday.com/tv--kabel-perkembangannya.html>.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Broadband Multimedia Tbk, meluncurkan digital 1, operator Televisi Kabel yang terbaru membutuhkan kotak susunan digital untuk dipasang. Sebagian dari jaringan Kabel Vision akan diubah menjadi Digital 1. Pada pertengahan 2007, Broadband Multimedia berganti nama menjadi First Media dan menggabungkan kedua layanan Televisi Kabelnya sebagai produk *Home Cable*, dengan teknologi Digital 1 perusahaan ini dimiliki oleh Grup Lippo<sup>10</sup>.

Masyarakat Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir merupakan masyarakat konsumen Televisi Kabel yang potensial. Keberadaan PT. Mekar Jaya Vision di Kecamatan Reteh sesungguhnya merupakan bagian dari upaya memenuhi kebutuhan masyarakat Kecamatan Reteh tersebut. Untuk itu diperlukan prosedur yang benar, dan mampu melayani konsumen dengan baik..

Dari hasil wawancara yang penulis lakukan dengan konsumen PT. Mekar Jaya Vision. Mereka mengeluhkan kurangnya pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Dan kurangnya pelayanan yang diberikan kepada konsumen tersebut dapat berakibat kepada kepuasan pelanggan<sup>11</sup>.

Karyawan dinilai belum bisa melayani konsumen sebagai mana mestinya. Hal ini disebabkan karena kurangnya perhatian pimpinan terhadap karyawannya. Sehingga pimpinan seharusnya lebih bisa mengarahkan karyawan di bagian operator pelayanan seperti memberikan pelatihan, atau pun motivasi sehingga karyawan di bagian operator pelayanan tersebut mampu menarik pelanggan dan meningkatkan pelayanan sehingga konsumen

<sup>10</sup> Rahmat, "sejarah dan perkembangan", artikel diakses pada 22 januari dari [www.kabar kami. Com/sejarah-dan-perkembangan-tv-kabel.html](http://www.kabar kami. Com/sejarah-dan-perkembangan-tv-kabel.html).

<sup>11</sup> Eka, (Konsumen PT. Mekar Jaya Vision), *Wawancara*, Pulau Kijang Tgl 05 Desember 2015.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

merasa nyaman dan tetap loyal di PT. Mekar Jaya Vision tersebut. Dan bukan malah kebalikannya.

Dari hal-hal yang dikemukakan di atas, maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam dengan judul “**Manajemen Kepemimpinan PT. Mekar Jaya Vision Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Konsumen TV Kabel di Pulau Kijang Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir di Tinjau Menurut Ekonomi Syariah**”

**B. Batasan Masalah**

Untuk lebih terarahnya dalam penulisan ini maka penulis membatasi masalah yang diteliti. Dengan difokuskan kepada bagaimana Manajemen Kepemimpinan PT. Mekar Jaya Vision dalam Meningkatkan Pelayanan pada Konsumen Televisi Kabel di Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir ditinjau menurut ekonomi Syariah.

**C. Rumusan Masalah**

Adapun yang menjadikan rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana manajemen kepemimpinan PT.Mekar Jaya Vision dalam meningkatkan pelayanan pada konsumen Televisi Kabel di Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir?
2. Bagaimana tinjauan Ekonomi Syariah terhadap manajemen kepemimpinan PT. Mekar Jaya Vision dalam meningkatkan pelayanan pada konsumen di Pulau Kijang Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir?

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui manajemen kepemimpinan PT.Mekar Jaya Vision dalam meningkatkan pelayanan pada konsumen Televisi Kabel di Kecamatan Reteh Kabupaten Indra Giri Hilir
- b. Untuk mengetahui tinjauan ekonomi Syariah terhadap manajemen kepemimpinan PT. Mekar Jaya Vision dalam meningkatkan pelayanan pada konsumen di Pulau Kijang Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir.

### **2. Manfaat Penelitian**

- a. Sebagai pengembangan pengetahuan dan wawasan penulis mengenai manajemen kepemimpinan PT. Mekar Jaya Vision dalam meningkatkan pelayanan pada konsumen Televisi Kabel di Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir.
- b. Sebagai sumbangan pengetahuan bagi masyarakat tentang yang berkaitan dengan Televisi Kabel di Pulau Kijang Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir.
- c. Sebagai salah satu syarat bagi penulis dalam menyelesaikan studi guna mendapatkan gelar sarjana ekonomi Syariah (SE,SY) pada Fakultas Syariah dan Hukum, prodi Ekonomi Syariah, UIN SUSKA RIAU.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## E. Metode Penelitian

### 1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian lapangan dilakukan pada PT. Mekar Jaya Vision Pulau Kijang, yang berlokasi di JL. Sumatra Pulau Kijang Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir. Alasan penulis memilih lokasi penelitian ini karena substansi yang di teliti belum pernah ada yang menelitinya.

### 2. Subjek dan Objek Penelitian

- a. Subjek dalam penelitian ini adalah pimpinan, karyawan dan konsumen PT. Mekar Jaya Vision di Pulau Kijang Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir
- b. Objek dalam penelitian ini adalah manajemen kepemimpinan PT. Mekar Jaya Vision dalam meningkatkan pelayanan pada konsumen Televisi Kabel di Pulau Kijang Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir.

### 3. Populasi dan Sampel

- a. Populasi

Adalah keseluruhan subjek penelitian<sup>12</sup>. Adapun yang menjadi populasi sekaligus sampel dalam penelitian ini adalah pimpinan dan seluruh karyawan yang berjumlah 8 orang , yang terdiri dari 2 orang pimpinan dan 6 orang karyawan dan konsumen yang berjumlah 1500

<sup>12</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Edisi Revisi VI, (Jakarta: PT.Rineka Cipta. 2006), h. 130

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

orang, Karena keterbatasannya waktu, maka penulis mengambil sebanyak 46 orang konsumen, dengan rumus berikut.

#### b. Sampel

Sampel adalah pengambilan subjek penelitian dengan cara menggunakan sebagian populasi yang ada<sup>13</sup>. Adapun dalam menentukan sampel, penulis menggunakan teknik *random sampling*. Dalam menentukan jumlah sampel dihitung berdasarkan rumus slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

Di mana: n = sampel, N = Populasi, e = perkiraan tingkat kesalahan.<sup>14</sup>

$$n = \frac{1.500}{1 + 1.500 (0,15)^2}$$

$$n = \frac{1.500}{1 + 33,75}$$

$$n = 44,44 + 1$$

$$n = 45,44$$

$$n = 46$$

#### 4. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini dibagi dalam dua bagian, yaitu primer dan skunder.

<sup>13</sup> Muhammad Idrus, *Metode Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif*, Edisi 2, (Jakarta: Erlangga. 2009), h. 93

<sup>14</sup> Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 1996), h. 78.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Data Primer yaitu sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli yaitu melalui angket atau wawancara<sup>15</sup>.
- b. Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dari dokumen, publikasi yang sudah dalam bentuk jadi<sup>16</sup>.

### 5. Teknik Pengumpulan Data

- a. Observasi merupakan metode pengumpulan data dengan cara pengamatan terhadap pola perilaku manusia dalam situasi tertentu, untuk mendapatkan informasi tentang fenomena yang diinginkan
- b. Wawancara merupakan metode pengumpulan data dimana wawancara peneliti atau yang diberi tugas melakukan suatu pertanyaan kepada yang diwawancarai
- c. Kuesioner (Angket) merupakan instrumen untuk pengumpulan data, di mana partisipan atau responden mengisi pertanyaan atau pernyataan yang diberikan oleh peneliti<sup>17</sup>.
- d. Studi kepustakaan yaitu menelaah buku-buku atau literature yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

### 6. Analisis Data

Penelitian ini adalah penelitian lapangan *field research* menggunakan data dan buku dari fenomena di lapangan dalam menganalisa data yang disajikan, penulis menggunakan metode kualitatif yaitu dengan mengumpulkan data yang telah ada kemudian data tersebut

<sup>15</sup> Etta Mamang Sangadji Dan Sopiah. *Metodologi Penelitian: Pendekatan Praktis Dalam Penelitian*, (Yogyakarta: CV. Andi. 2010), h. 171

<sup>16</sup> Jusuf Soewadji, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Mitra Wacana Media. 2012), h. 147

<sup>17</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 225-235..

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dikelompokkan ke dalam katagori-katagori berdasarkan persamaan dan perbedaan dari jenis data tersebut, dengan tujuan dapat menggambarkan persamaan yang diteliti, kemudian dianalisa dengan menggunakan pendapat atau teori para ahli yang relevan.

Berdasarkan data yang telah diperoleh maka selanjutnya penulis melakukan analisa data dengan metode deskriptif kualitatif yaitu setelah semua data dikumpulkan maka peneliti mengolah data tersebut dalam bentuk persentase dengan menggunakan rumus:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

keterangan:

$F$  = Frekuensi yang sedang dicari

$N$  = Jumlah

$P$  = Angka Persentase

Kemudian data tersebut akan dijelaskan secara rinci dan sistematis sehingga dapat tergambar secara utuh dan dapat dipahami secara jelas kesimpulan akhir dari masalah yang di teliti.

Dalam menentukan kriteria peneliti tentang hasil peneliti dilakukan pengelompokan atas 4 kriteria penilaian yaitu sangat baik, baik, kurang baik, dan tidak baik. Adapun kriteria persentase tersebut yaitu sebagai berikut:<sup>18</sup>

- a. Apabila persentase antara 76%-100% dikatakan “Sangat Baik”

<sup>18</sup> Lisna Mahendra, *Penerapan Audit Kepatuhan Dalam Meningkatkan Efektifitas Sistem Pengendalian Internal Pada Bank Syariah Mandiri KCP Telok Kuantan*, (Pekanbaru: Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, 2016), h. 11

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Apabila persentase antara 56%-75% dikatakan “Sedang”
- c. Apabila persentase antara 40%-55% dikatakan “Kurang Baik”
- d. Apabila persentase kurang dari 40% dikatakan “Tidak Baik”

## 7. Metode Penulisan

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menggunakan teknik:

- a. Induktif yaitu pendekatan yang berangkat dari kesimpulan-kesimpulan yang secara khusus sebagai dasar untuk membuat kesepakatan umum (teori)<sup>19</sup>.
- b. Deduktif yaitu pendekatan yang berangkat dari kebenaran umum (teori) sebagai dasar untuk membuat kesimpulan atau prediksi hal-hal yang khusus<sup>20</sup>.
- c. Deskriptif, yaitu penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi saat sekarang<sup>21</sup>.

## F. Sistematika Penulisan

Untuk lebih jelas dan mudah dipahami dalam penelitian ini, penulis memaparkan sistematikanya sebagai berikut:

### BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini dibahas mengenai dari latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian, metode penulisan, teknik penulisan dan sistematika penulisan.

<sup>19</sup> Sulyanto, *Metode Riset Bisnis*, (Yogyakarta: Andi. 2006), h. 41

<sup>20</sup> *Ibid*, h. 38

<sup>21</sup> Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian : Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*, (Jakarta : Kencana, 2011), h. 37

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **BAB II : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

Dalam bab ini memberikan penjelasan tentang Kecamatan Reteh di Kabupaten Indragiri Hilir mengenai letak, keadaan, luas, dan beberapa keterangan tambahan yang mengenai lebih jauh daerah Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir tersebut. dan akan dibahas juga tentang sejarah berdirinya PT. Mekar Jaya Vision di Pulau Kijang di Kecamatan Reteh. Visi dan misi PT. Mekar Jaya Vision, struktur organisasi PT. mekar Jaya Vision.

## **BAB III : LANDASAN TEORITIS**

Dalam bab ini akan di jelaskan mengenai manajemen kepemimpinan dan sumber hukumnya dalam perusahaan, yang terdiri dari pengertian manajemen, kepemimpinan, organisasi bisnis atau perusahaan, dan urgensi krakter dan fungsi manajemen kepemimpinan dalam perusahaan. Dan pelayanan konsumen pada usaha televisi kabel yang terdiri dari pengertian pelayanan, bentuk-bentuk pelayanan, konsumen, televisi kabel, krakteristik pelayanan, dan indikator strategi pelayanan terhadap konsumen. Kepemimpinan dalam Islam, krakteristik kepemimpinan Islam, syarat-syarat kepemimpinan Islam dan suri teladan.

## **BAB IV : HASIL PENELITIAN DI PERUSAHAAN**

Dalam bab ini menjelaskan tentang manajemen kepemimpinian dalam perusahaan di PT. Mekar Jaya Vision dalam meningkatkan

pelayanan pada konsumen Televisi Kabel Serta tinjauan ekonomi Syariah.

## **BAB V : PENUTUP**

Pada bab ini, terdiri dari kesimpulan dan saran yang disimpulkan dari pembahasan.



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.