

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan unsur terpenting dalam terbentuknya organisasi. Dalam suatu organisasi tentunya memiliki visi dan misi tertentu, agar terciptanya suatu organisasi yang unggul di bidangnya. Sebagai salah satu upaya untuk mewujudkan organisasi yang unggul tersebut tentunya diperlukan sumber daya manusia yang kompeten dan memiliki etos kerja yang tinggi, juga yang sejalan dengan visi dan misi organisasi tersebut.

Organisasi yang berhasil dan efektif merupakan organisasi yang didalamnya terdapat individu dengan kemampuan bekerja yang baik. Organisasi yang baik akan digerakkan oleh sumber daya manusia yang berkualitas, sebab peran manusia yang paling berpengaruh dalam menjalankan visi dan misi yang ada dalam organisasi tersebut. Sebagai upaya dalam mewujudkan organisasi yang unggul, harus adanya upaya pendekatan. Dalam hal ini, dapat digunakan pendekatan psikologi dan organisasi, budaya serta agama.

Mangkunegara berpendapat bahwa dalam hubungannya dengan pencapaian kerja individu dan organisasi di era globalisasi perlu dilandaskan pendekatan psikologi, dan organisasi, pendekatan agama, serta budaya¹. Hal tersebut merupakan komponen mutlak dalam meraih pencapaian yang dituju pada

¹ Anwar Mangkunegara, Evaluasi Kinerja SDM, (Bandung, 2005) hlm.. 4

suatu organisasi. Feuerbach mengatakan bahwa esensi agama terletak pada manusia, agama merupakan proyeksi manusia yang bersifat jasmani.²

Peran yang sangat vital dalam mewujudkan prestasi kerja yang baik tergantung pada diri karyawan itu sendiri. Bagaimana kesemangatan dirinya dalam bekerja sehingga dapat memberikan pengaruh positif terhadap lingkungan dan tempat ia bekerja. Sesuatu yang bermanfaat (shalih), yang kemudian memberikan suatu peningkatan perbaikan (ishlah, improvment) untuk meraih nilai yang lebih bermakna, tindakan serta melakukan penilaian dan analisis tentang sebab dan akibat dari aktifitas yang dilakukannya.³ Karena keberhasilan dari berbagai wilayah kehidupan sangat ditentukan oleh perilaku manusia, terutama perilaku kerja. Perilaku kerja dan etos kerja merupakan dasar utama dalam mencapai kesuksesan yang sejati dan autentik. Ia merupakan seperangkat nilai yang dipegang dan di aplikasikan oleh sebuah kelompok atau komunitas dalam menjalankan aktivitas kehidupan sehari-hari di lingkungannya masing-masing.

Dalam ranah sosiologi agama, terdapat istilah agama etika atau ethical religion yakni agama yang mengajarkan dalam sistem teologisnya, bahwa keselamatan manusia diperoleh melalui kegiatan atau amal perbuatan yang berbudi luhur. Islam termasuk agama yang beretika demikian, oleh karenanya islam mengajarkan bahwa cara seseorang mendekati tuhan ialah dengan cara berbuat baik atau amal shaleh dan mengabdikan kepada tuhan dengan tulus. Ibnu Taimiyah mengatakan, “al i'tibar fil jahiliyyah bil ansab, wal i'tibar fil islam bil

² Acep Mulyadi, Islam dan Etos Kerja : Relasi Antara Kualitas Keagamaan dengan Etos Produktivitas Kerja di Daerah Kawasan Industri Kabupaten Bekasi. Dalam Jurnal Turats, Volume 4, No, 1, Juni 2008, hlm. 3

³ Toto Asmara, Membudayakan Etos Kerja Islami, Cetakan Ke-5, (Jakarta : Gema Insani, 2008), hlm. 4

a'mal" (penghargaan dalam hal jahiliyyah berdasarkan keturunan, dan penghargaan dalam islam berdasarkan Kerja).⁴

Menurut pandangan Agama Islam, bekerja merupakan sesuatu yang sudah ditetapkan bagi manusia. Bekerja sesuai dengan kodratnya dan juga sebagai salah satu cara untuk memperoleh kebahagiaan di dunia dan akhirat. Agama islam mengajarkan kepada ummatnya untuk berusaha dengan sungguh-sungguh menguasai pekerjaannya, karena pada dasarnya setiap pekerjaan yang baik dapat bernilai ibadah. Oleh karena itu, bekerja merupakan suatu fitrah untuk manusia sekaligus menjadi salah satu identitas manusia, sehingga bekerja yang didasarkan prinsip iman dan tauhid bukan saja menunjukkan fitrah seorang muslim, tetapi sekaligus meninggikan martabat dirinya sebagai hamba Allah, yang mengengola bumi ini sebagai bentuk rasa syukur atas kenikmatan yang telah diberikan oleh Allah swt.

Sejatinya setiap muslim tidaklah bekerja hanya untuk sekedar bekerja, asal mendapat gaji, atau sekedar menjaga gengsi supaya tidak disebut pengangguran. Akan tetapi kesadaran bekerja secara produktif serta dilandasi pemahaman keagamaan dan tanggung jawab merupakan ciri khas dari kepribadian seorang muslim. Menurut Toto Asmara, kerja muslim itu dapat didefinisikan sebagai sikap kepribadian yang melahirkan keyakinan bahwa bekerja itu bukan saja untuk memuliakan dirinya, menampakkan kemanusiannya, melainkan juga sebagai perwujudan dari amal shaleh yang memiliki nilai ibadah yang sangat tinggi

⁴ Acep Mulyadi, Islam dan Etos Kerja : Relasi Antara Kualitas Keagamaan dengan Etos Produktivitas Kerja di Daerah Kawasan Industri Kabupaten Bekasi. Dalam Jurnal TURATS, Volume 4, No, 1, Juni 2008, hlm. 4

Rendahnya etos kerja yang dimiliki akan membuat seseorang enggan untuk melakukan suatu pekerjaan. Beberapa faktor penyebab rendahnya etos kerja ialah rasa malas, tidak banyak harapan, dan memiliki target yang terbatas. Jika etos kerja rendah, maka akan sulit untuk mencapai suatu visi yang ingin diraih dalam pekerjaan. Etos kerja tentunya berlaku untuk semua profesi, misalnya seorang pedagang asongan dipertokoan memiliki etos kerja yang tinggi, hingga mereka bekerja melebihi jam kerja normal

Dari hasil penelitian Setiawan dan Kartika yang merupakan penelitian terdahulu, diketahui bahwa Etos Kerja karyawan dapat diukur dengan indikator : ketepatan penyelesaian tugas, kesesuaian jam kerja, tingkat kehadiran, dan kerjasama antar karyawan. Indikator pengukur Etos Kerja karyawan tersebut belum sepenuhnya dapat terlaksana di PT Haniftel Indonesia. Dari hasil survey yang pernah dilakukan oleh peneliti Setiawan dan Kartika di PT Professional Telekomunikasi Indonesia menunjukkan sebanyak 7 orang (35%) menurunnya Etos Kerja karyawan disebabkan ketidaktepatan penyelesaian tugas, sebanyak 6 orang (30%) mengatakan bahwa menurunnya Etos Kerja karyawan karena adanya ketidaksesuaian jam kerja, dimana sering terjadi pelanggaran jam kerja.

Sementara itu, sebanyak 4 orang (20%) mengatakan bahwa menurunnya Etos Kerja karyawan karena tingkat kehadiran yang menurun, dan sebanyak 3 orang (15%) mengatakan bahwa menurunnya Etos Kerja karyawan PT Professional Telekomunikasi Indonesia kurang bekerjasama dengan karyawan lain dalam menyelesaikan pekerjaan atau suatu tugas yang ditentukan oleh Perusahaan.. Salah satu penyebabnya adalah kurangnya motivasi dan pelatihan untuk Meningkatkan Etos Kerja. Walaupun ada pelatihan pelatihan yang ada

hanya mengembangkan Hard Skill, kemampuan menggunakan mesin, kemampuan mengerjakan sesuatu tetapi belum menyentuh tahap Soft Skill apalagi dalam tataran Spiritual. Padahal Spiritualitas sangat penting dalam memunculkan motivasi bekerja sehingga menghasilkan Etos Kerja

Etos Kerja bukanlah hal yang secara cepat datang begitu saja, Etos Kerja dapat muncul berdasarkan kekuatan alamiah yang kita miliki. Namun yang lebih penting adalah bagaimana kita mampu untuk mengubah kedisiplinan yang menuju kekuatan baru serta semangat baru agar bisa memecahkan persoalan yang dilihat. Etos Kerja tidak akan muncul apabila dari diri kita sendiri tidak ada keinginan yang kuat untuk membangun kedisiplinan tersebut. Ada banyak cara agar dapat meningkatkan Etos Kerja, salah satunya adalah dengan mengikuti pelatihan Spiritualitas.

Spiritualitas bukanlah hal yang asing lagi, ia bisa masuk kedalam berbagai bidang pekerjaan atau hal semacamnya termasuk dalam urusan meningkatkan kedisiplinan kerja. Spiritualitas memang dimiliki oleh setiap orang dan merupakan anugerah yang diberikan oleh Tuhan. Namun kebanyakan orang masih belum dapat mencapai tingkat spiritualitas yang diharapkan yang dapat memberikan peran terhadap pekerjaan para karyawan. Agar spiritualitas dapat menjadi energi baru yang dapat meningkatkan Etos Kerja, maka spiritualitas tersebut harus dilatih agar bisa memaksimalkan kekuatan akal sehingga dapat meningkatkan spiritualitas dan Etos Kerja seseorang.⁵

⁵ Wahfiuddin Sakam, dan Abdul Latif, SPIKER (Spiritualitas Kerja) Apa & Bagaimana? (Jakarta, Radix Training & consulting, 2012), hlm.10

Spiritualitas yang dilatihkan untuk meningkatkan Etos Kerja adalah spiritualitas dalam islam, yang berhubungan dengan emosional. Karena dengan melalui emosional seseorang akan mulai mempelajari hal-hal yang berkaitan dengan kejiwaan. Jika sudah berkaitan dengan kejiwaan maka seseorang tersebut akan dilatihkan dalam mengolah dan melatih rasa. Karena melalui rasa ketajaman insting itu dapat diraih, terlebih dalam melakukan hal yang berkaitan dengan pekerjaan. Sehingga segala sesuatu yang dilakukan akan selalu dihayati untuk mencapai hasil yang maksimal.

Upaya untuk Meningkatkan Etos Kerja bagi Karyawan yaitu dengan cara menciptakan lingkungan yang kondusif, memberikan reward dan punishment, melakukan pelatihan secara Periodik. Salah satunya dengan mengikuti pelatihan Emotional Spiritual Quostient yang dapat meningkatkan motivasi kinerja dan Etos Kerja karyawan. Salah satu perusahaan yang sudah melakukan pelatihan secara rutin dengan pelatihan Emotional Spiritual Quotient adalah PT Haniftel Indonesia. PT ini sudah melaksanakan Training sejak tahun 2017 awal bulan february, oleh karena itu menarik untuk diteliti apakah pelatihan pelatihan yang sudah mereka lakukan selama ini mempunyai peran yang positif terhadap peningkatan kualitas Etos Kerja terhadap karyawannya. Dalam prakteknya sebagai upaya dalam meningkatkan Etos Kerja, pihak pelaksana pelatihan ESQ membekali para peserta dari karyawan PT Haniftel Indonesia dengan metode penyampaian materi menggunakan pendekatan nilai nilai spiritual yang berlaku umum pada semua keyakinan. Kegiatan ini juga menekankan pada pengalaman setiap individu dalam melakukan setiap kegiatan sebagai sumber belajar utama. Melalui sejumlah pengalaman, peserta diajak merefleksikan diri, sehingga sadar dan termotivasi

untuk melakukan perubahan. Oleh karena pelatihan memberikan wahana pada karyawan, baik karyawan baru maupun lama, untuk mengembangkan keterampilan yang mereka butuhkan dalam menjalankan pekerjaan, maka pelatihan ini sangat mereka perlukan. Oleh karena itu, para manajer perusahaan organisasi harus menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi yang cepat, memperbaiki mutu, produk dan jasa serta mendukung produktivitas untuk tetap bersaing. Sebagaimana firman Allah SWT dalam surah Ar-Raad ayat 11

“Sesungguhnya Allah tidak akan merubah suatu kaum sampai mereka merubahnya sendiri” (Qs.Ar-Raad : 11)

Melihat permasalahan yang ada dan terkait dengan hal pelatihan ESQ dan Etos Kerja, penulis ingin meneliti bagaimana peran yang di timbulkan dari Pelatihan ESQ dalam meningkatkan Etos Kerja karyawan. Apakah dapat meningkatkan Etos Kerja karyawan atau tidak berdampak sama sekali terhadap Etos Kerja karyawan, maka peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul : **“Peran ESQ Dalam Meningkatkan Etos Kerja Karyawan PT Haniftel Indonesia”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang dapat diteliti, antara lain :

1. Bagaimana pelatihan ESQ dalam membentuk karakter Etos Kerja karyawan PT Haniftel Indonesia?
2. Bagaimana pelatihan ESQ dalam meningkatkan Etos Kerja karyawan PT Haniftel Indonesia?

3. Sejauh mana Implementasi pelatihan ESQ terhadap Etos Kerja karyawan PT Haniftel Indonesia?

C. Pembatasan Masalah

Bertolak dari identifikasi masalah di atas dan mengingat keterbatasan peneliti terkait tenaga, waktu, biaya, kemampuan teoritis dan metodologis maka penelitian ini dibatasi hanya pada, Peran ESQ Dalam Meningkatkan Etos Kerja Bagi karyawan PT Haniftel Indonesia.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah diatas maka dapat diajukan pertanyaan penelitian sebagai berikut: Bagaimana peran ESQ dalam meningkatkan Kedisiplinan karyawan? Lalu pertanyaan di atas diturunkan dalam beberapa pertanyaan pembantu, sebagai berikut :

1. Bagaimana peran ESQ dalam meningkatkan komitmen waktu para karyawan?
2. Bagaimana peran ESQ dalam meningkatkan ketertiban dan kerapian Karyawan?
3. Bagaimana peran ESQ dalam meningkatkan sikap mental pada karyawan?
4. Bagaimana peran ESQ dalam meningkatkan sikap kesungguhan hati karyawan?

E. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis peran ESQ dalam meningkatkan Etos Kerja karyawan. Tujuan di atas dapat dibreakdown menjadi beberapa tujuan antara lain :

1. Mendeskripsikan dan menganalisis peran ESQ dalam meningkatkan komitmen waktu karyawan
2. Mendeskripsikan dan menganalisis peran ESQ dalam meningkatkan kerapian keteraturan dan ketertiban karyawan
3. Mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana peran ESQ dalam meningkatkan sikap mental karyawan
4. Mendeskripsikan dan menganalisis peran ESQ dalam meningkatkan kesungguhan hati karyawan

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini akan memberikan manfaat secara teoritis dan praktis, antara lain sebagai berikut :

Manfaat penelitian praktis

- a. Bagi pelaksana ESQ penelitian ini sebagai bahan evaluasi pelaksanaan pelatihan dan modifikasi.
- b. Bagi masyarakat penelitian ini untuk masukan tentang keberhasilan dalam melakukan pelatihan ESQ
- c. Bagi pemerintah penelitian ini untuk kebijakan dalam meningkatkan kinerja karyawan-karyawan di instansi-instansi perusahaan di Indonesia.

G. Kajian Terdahulu

Penelitian yang berkaitan dengan ESQ dan karakter kedisiplinan tentu pernah dilakukan oleh peneliti peneliti sebelumnya. Untuk mendukung analisis yang lebih komprehensif, maka peneliti berusaha memulai kajian awal terhadap pustaka atau karya karya penelitian yang mempunyai relevansi dengan topik yang akan diteliti. Berdasarkan penelusuran yang dilakukan oleh peneliti, terdapat beberapa literatur yang bisa dijadikan acuan sebagai komparasi untuk melihat perbedaan fokus penelitian yang hendak diteliti.

Pertama, penelitian skripsi dilakukan oleh Muhammad Sofyan tahun 2006 Jurusan Psikologi Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Malang dengan judul “Pengaruh Pelatihan Emotional Spiritual Quotient Camp Terhadap Motivasi Kerja Pada karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Batu. Dalam penelitian ini disebutkan bahwa dengan mengikuti Pelatihan ESQ Camp dapat mempengaruhi motivasi kerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum kota batu. Penelitiannya menggunakan analisis Kuantitatif, pengumpulan data menggunakan Quesioner, wawancara dan Dokumentasi. Dengan demikian terdapat kesamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang penulis lakukan yaitu menulis tentang Training ESQ. dan terdapat perbedaan yaitu pada penelitian ini terfokus pada motivasi kerja karyawan sedangkan dalam penelitian yang dilakukan penulis adalah pengaruh Training ESQ dalam meningkatkan Kedisiplinan Karyawan. Lalu perbedaan yang lain yaitu peneliti pertama

⁶ Muhammad sofyan, Pengaruh Pelatihan Emotional Spiritual Quotient Camp terhadap motivasi kerja karyawan studi kasus Perusahaan Daerah Air Minum Kota Batu, (Jakarta: Skripsi, 2006)

menggunakan metode kuantitatif, sedangkan penelitian yang peneliti lakukan yaitu dengan metode kualitatif.

kedua, penelitian skripsi dilakukan oleh Lulu Sri Astutik pada tahun 2008 Jurusan Ilmu Pengetahuan Sosial Fakultas Tarbiyah Universitas Islam Negeri Malang dengan judul “Pengaruh ESQ Power terhadap siswa kelas XI semester II di SMA Islam Al Maarif Singosari. Dalam penelitian ini disebutkan bahwa dengan mengikuti Pelatihan ESQ power dapat mempengaruhi prestasi, motivasi dan perilaku siswa dalam belajar. Pada skripsi ini menggunakan metode kuantitatif, sedangkan peneliti menggunakan metode kualitatif, lalu menggunakan questioner dalam pengambilan data dan terfokuskan pada penelitian kekuatan pelatihan ESQ Power.⁷

ketiga, penelitian skripsi dilakukan oleh Herwati pada tahun 2016 program magister pendidikan agama islam pascasarjana Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul Emotional Spiritual Quetien (ESQ) dan relevansinya terhadap pendidikan agama islam. Dalam penelitian ini disebutkan bahwa dengan mengikuti Pelatihan ESQ dapat mempengaruhi relevansi pembelajaran pendidikan agama islam. persamaan dari skripsi ini sama sama membahas Emotional Spiritual dan Queotien. Peneliti terdahulu membahas pada relevansi ESQ terhadap pendidikan agama islam sedangkan peneliti membahas Peran ESQ dalam meningkatkan kedisiplinan karyawan, perbedaannya

⁷Lulu Sri Astutik, Pengaruh ESQ Power terhadap siswa kelas XI semester II di SMA Islam Al Maarif Singosari studi kasus SMA Islam Al-Maarif, (Singosari: Skripsi, 2008)

⁸Herawati, Emotional Spiritual Quetien (ESQ) dan relevansinya terhadap pendidikan agama islam, (Jakarta: Skripsi, 2016)

pada metodenya peneliti terdahulu menggunakan metode kuantitatif sedangkan peneliti menggunakan metode kualitatif.

H. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Artinya data yang dikumpulkan bukan berupa angka angka, melainkan data tersebut berasal dari hasil wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan memo, dan dokumen resmi lainnya. Menurut Gorman dan Clayton dalam buku Santana Septiawan, laporan kualitatif berisi amatan berbagai kejadian penulis harus bersifat partisipatif.

1 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data model interaktif yang dikemukakan oleh Miles&Huberman, yaitu di mulai dari tahapan pengumpulan data dilanjutkan dengan reduksi data, display data dan tahapan terakhir yaitu penarikan kesimpulan.

Dimulai dari pengumpulan data, yaitu peneliti berusaha mendapatkan data yang relevan dari informan untuk dapat dijadikan sebagai landasan dalam meneliti tentang tema yang sudah ditentukan oleh peneliti sebelum penelitian dimulai.

Reduksi data yaitu pengumpulan data, yaitu peneliti berusaha mendapatkan data data yang relevan dari informan untuk dapat dijadikan sebagai rujukan maupun landasan dalam penelitian tentang tema yang sudah ditentukan oleh peneliti sebelum penelitian dilakukan.

Teknik selanjutnya adalah display data, di mana peneliti mengolah data yang masih berbentuk setengah jadi yang sudah seragam dalam bentuk tulisan dan sudah memiliki alur untuk tema yang jelas kedalam matriks yang selanjutnya akan digunakan untuk penarikan kesimpulan

Kesimpulan berisi tentang uraian dari jawaban yang peneliti ajukan pada tujuan penelitian dengan berlandaskan hasil penelitian yang sudah peneliti lakukan selama proses penelitian dan pada akhirnya peneliti memberikan penjelasan simpulan dari jawaban pertanyaan penelitian yang diajukan.

2. Sumber Data

Menurut lofland, sumber utama dalam penelitian kualitatif adalah kata kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain lain. Yang dimaksud dengan sumber data disini adalah subjek penelitian atau narasumber. Subjek penelitian yang diteliti adalah peserta yang mengikuti pelatihan ESQ, baik yang baru mengikuti pelatihan, maupun yang sudah berkali kali mengikuti pelatihan ESQ tersebut.

a. Data Primer

Peneliti menggunakan data berupa hasil observasi, wawancara dan juga angket ini untuk mendapatkan informasi langsung tentang pelatihan ESQ untuk meningkatkan Etos Kerja para karyawan, yaitu dengan cara mewawancarai informan dari pihak perusahaan baik itu HRD, Manager dan menyebar angket kepada Karyawan dan informan penting lainnya.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data-data yang didapat dari sumber bacaan dan berbagai macam sumber lainnya yang terdiri dari buku-buku, jurnal sampai dokumen-dokumen resmi dari berbagai instansi. Data sekunder juga dapat berupa lampiran-lampiran dari badan-badan resmi seperti kementerian-kementerian, hasil-hasil studi, tesis, disertasi, studi historis dsb. Peneliti menggunakan data sekunder ini untuk memperkuat penemuan dan melengkapi informasi yang telah dikumpulkan melalui wawancara langsung dengan pihak perusahaan ditempat penelitian.

I. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini dibagi menjadi tiga bab. Masing masing bab dibagi menjadi beberapa sub bab pokok dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini memaparkan latar belakang, indentifikasi, batasan, rumusan, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian terdahulu, Metodologi Penelitian, teknik pengumpulan data dan analisis data.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini menjelaskan tentang pengertian karakter, pembangunan karakter manusia, pengertian kedisiplinan kerja, pengertian Emosional, IQ, pengertian EQ, dan pengertian SQ, kaitan antara pelatihan ESQ Dalam Meningkatkan Etos Kerja karyawan.

BAB III HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan bagaimana hasil penelitian yang sudah dilakukan, sinkronisasi antara teori dan hasil dari observasi dan wawancara, juga berisikan data data dari narasumber berupa foto foto kegiatan.

BAB IV PENUTUP

Dalam bab terakhir kesimpulan sebagai hasil dari penelitian dilanjutkan dengan saran terhadap Khasanah keilmuan tentang pentingnya pelatihan ESQ terhadap peningkatan Etos Kerja karyawan.

J. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi Langsung

Observasi langsung adalah cara pengambilan data dengan menggunakan mata tanpa ada pertolongan alat standar lain untuk keperluan tersebut. Dalam kegiatan sehari-hari, kita selalu menggunakan mata untuk mengamati sesuatu.⁹ Observasi ini digunakan untuk penelitian yang telah direncanakan secara sistematis tentang bagaimana konsep Peran ESQ Dalam Meningkatkan Etos Kerja sebagai strategi untuk merubah karakter Karyawan PT Hanifitel Indonesia.

2. Wawancara

Wawancara, adalah percakapan yang dimaksud tertentu. Percakapan yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara atau orang yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara atau orang yang memberikan jawaban atas

⁹ Imron Arifin, "Penelitian Kualitatif dalam Ilmu-Ilmu Sosial dan Keagamaan," (Malang : Kalimasahada, 1996). hlm 122

pertanyaan tersebut.¹⁰ Wawancara yang akan peneliti lakukan adalah dengan mewawancarai beberapa peserta pelatihan, dan pihak pelaksana pelatihan. Sesi wawancara ini dilakukan dalam beberapa waktu, menyesuaikan moment waktu, kesempatan dan kondisi yang tepat.

3. Dokumentasi

Dokumentasi data ini berupa catatan-catatan kecil penulis dari hasil observasi, foto-foto dan rekaman kegiatan training di menara 165 beserta sarana dan prasarananya, buku-buku, jurnal dan hasil penelitian.

4. Angket (Quesioner)

Dalam hal ini peneliti dalam pengumpulan data menggunakan angket terbuka atau open ended questionnaire, memberi kesempatan kepada responden untuk memberi jawaban secara bebas dengan menggunakan kalimatnya sendiri.

¹⁰Lexy, moleong. "Metedologi Penelitian Kualitatif." (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2009), hlm 186