

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Ibadah haji merupakan salah satu pilar utama dalam agama Islam yang harus dilaksanakan oleh setiap Muslim yang mampu secara fisik dan finansial (Wati & Zakia, 2018). Bagi jemaah lansia, pelaksanaan ibadah haji menjadi tantangan yang signifikan karena mereka sering menghadapi keterbatasan fisik dan kondisi kesehatan yang mempengaruhi kemampuan mereka untuk menjalankan ritus-ritus haji dengan baik. Faktor usia lanjut dan masalah kesehatan menjadi penghalang utama dalam menjalankan ibadah haji secara optimal.

Pelayanan mencakup tindakan memberikan, mempersiapkan, mengelola, dan menyelesaikan kebutuhan individu maupun kelompok, dengan fokus pada individu atau kelompok dalam konteks organisasional (Wildayati, 2019). Pentingnya manajemen pelayanan yang efektif bagi jemaah haji lansia diakui secara luas dalam literatur. Manajemen yang baik dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji lansia tidak hanya mencakup aspek fisik seperti akomodasi dan fasilitas medis, tetapi juga memperhatikan aspek psikososial untuk memastikan kenyamanan dan keamanan mereka selama menjalani ibadah haji.

UPT Asrama Haji Embarkasi Jakarta sebagai salah satu lembaga yang bertanggung jawab dalam memfasilitasi jemaah haji khususnya mereka yang berusia lanjut, memegang peranan penting dalam menjaga kesejahteraan dan

kenyamanan para jemaah. Namun, perlu dilakukan analisis mendalam mengenai manajemen pelayanan yang ada untuk jemaah haji lansia guna memberikan rekomendasi konkret dalam meningkatkan kualitas pelayanan mereka.

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis yang mendalam terkait manajemen pelayanan bagi jemaah haji lansia di UPT Asrama Haji Embarkasi Jakarta. Fokus utama penelitian ini adalah untuk memahami secara detail proses bagaimana pelayanan diatur dan dilaksanakan bagi jemaah haji lansia, serta untuk mengidentifikasi kendala-kendala khusus yang timbul dalam proses pelayanan mereka.

Selain itu, penelitian ini juga akan mengevaluasi secara menyeluruh kualitas dari pelayanan yang diberikan kepada jemaah haji lansia tersebut. Metode penelitian yang akan digunakan adalah pendekatan kualitatif, yang melibatkan observasi langsung terhadap proses pelayanan, wawancara mendalam dengan petugas yang terlibat langsung, serta dengan sejumlah jemaah haji lansia yang menjadi subjek pelayanan. Analisis dokumen terkait manajemen pelayanan juga akan dilakukan untuk memperkuat pemahaman terhadap konteks dan implementasi dari pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, melalui pendekatan ini, penelitian bertujuan untuk tidak hanya menggambarkan proses manajemen pelayanan yang ada, tetapi juga untuk menggali lebih dalam mengenai tantangan-tantangan yang dihadapi dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi jemaah haji lansia, serta untuk

mengevaluasi sejauh mana kualitas pelayanan tersebut memenuhi standar yang diharapkan.

Penelitian ini secara khusus memfokuskan pada manajemen pelayanan ibadah haji, yang merupakan inti dari program studi Manajemen Haji dan Umrah. Melalui analisis terhadap proses manajemen pelayanan bagi jemaah haji lansia, tantangan-tantangan yang dihadapi dalam memberikan pelayanan kepada mereka, serta evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang dalam tentang implementasi manajemen ini di UPT Asrama Haji Embarkasi Jakarta Pondok Gede.

Topik penelitian ini berkaitan erat dengan bidang studi di Program Studi Manajemen Haji dan Umrah, khususnya pada aspek optimalisasi manajemen pelayanan haji. Sebagai bagian integral dari keseluruhan manajemen haji, manajemen pelayanan berperan penting dalam menunjang kenyamanan dalam keberangkatan jemaah. Oleh sebab itu, penelitian ini relevan dengan kajian akademik dalam bidang tersebut. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diungkap bagaimana UPT Asrama Haji Embarkasi mengelola manajemen pelayanan serta mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi. Penelitian ini diharapkan berkontribusi pada pengembangan ilmu manajemen haji dan umrah serta memberikan pemahaman yang lebih dalam mengenai tantangan yang dihadapi pada skala lokal.

Selain itu, peneliti memiliki pengalaman langsung di lokasi penelitian saat melaksanakan observasi secara langsung, yang memberikan pemahaman lebih

dalam terhadap kondisi aktual di lapangan serta tantangan praktis yang dihadapi oleh UPT Asrama Haji Embarkasi Jakarta Pondok Gede dalam memberikan pelayanan kepada calon jemaah haji.

Memperhatikan pernyataan di atas tentang peranan manajemen pelayanan jemaah lansia yang dilakukan di Embarkasi Jakarta Pondok Gede, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Embarkasi Jakarta Pondok Gede yang berjudul “MANAJEMEN PELAYANAN PANITIA PENYELENGGARA IBADAH HAJI TERHADAP JEMAAH HAJI LANSIA DI UNIT PELAYANAN TEKNIS ASRAMA HAJI EMBARKASI PONDOK GEDE JAKARTA”

## **B. Fokus Penelitian**

Untuk menyederhanakan pembahasan dan mencegah perluasan yang bisa menimbulkan kebingungan, peneliti memusatkan perhatian pada isu Manajemen Pelayanan Jemaah Haji Lansia di UPT Asrama Haji Embarkasi Jakarta. Sub-fokus yang akan dibahas adalah:

1. Bagaimana keandalan PPIH dalam melayani jemaah haji lansia di UPT Asrama Haji Embarkasi Jakarta?
2. Bagaimana daya tanggap PPIH UPT Asrama Haji Embarkasi Jakarta dalam melayani jemaah haji lansia?
3. Bagaimana jaminan pelayanan PPIH bagi jemaah lansia ketika di UPT Asrama Haji Embarkasi Jakarta?
4. Bagaimana bentuk empati yang ditunjukkan PPIH UPT Asrama Haji Embarkasi Jakarta kepada jemaah haji lansia?

5. Bagaimana menunjukkan ketersediaan bukti fisik pada pelayanan jemaah haji lansia di UPT Asrama Haji Embarkasi Jakarta?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian berperan sebagai landasan untuk melaksanakan kegiatan yang direncanakan sehingga perlu dijelaskan tujuan dari penelitian ini adalah

1. Untuk menganalisis keandalan PPIH UPT Asrama Haji Embarkasi Jakarta dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji lansia.
2. Untuk mengidentifikasi tingkat daya tanggap PPIH UPT Asrama Haji Embarkasi Jakarta terhadap kebutuhan pelayanan jemaah haji lansia.
3. Untuk mengkaji jaminan pelayanan yang disediakan oleh UPT Asrama Haji Embarkasi Jakarta bagi jemaah haji lansia.
4. Untuk mengetahui bentuk empati yang diberikan oleh PPIH UPT Asrama Haji Embarkasi Jakarta kepada jemaah haji lansia.
5. Untuk mendeskripsikan bukti fisik yang tersedia dalam pelayanan jemaah haji lansia di UPT Asrama Haji Embarkasi Jakarta.

### **D. Kegunaan**

#### **1. Secara Akademis**

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi yang berarti bagi literatur manajemen pelayanan haji, terutama dalam konteks jemaah lansia. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi referensi penting bagi penelitian-penelitian berikutnya, baik untuk memperdalam pemahaman

tentang tantangan dan strategi manajemen pelayanan bagi jemaah haji lansia maupun untuk mengembangkan kebijakan dan praktik terbaik di lapangan.

## 2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi konkret bagi UPT Asrama Haji Pondok Gede Jakarta dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang ditujukan khusus untuk jemaah haji lansia. Rekomendasi tersebut dapat berupa strategi perbaikan infrastruktur, peningkatan pelatihan tenaga kerja, atau pengembangan program pelayanan yang lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan khusus para jemaah lansia.

## E. Tinjauan Pustaka

### 1. Landasan Teoritis

#### a. Kualitas Pelayanan

(Parasuraman, Zeithaml, Berry, 1985) mengembangkan model SERVQUAL yang mengidentifikasi lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) *Reliability* (keandalan) Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat dan dapat dipercaya, relevansinya adalah bagaimana UPT Asrama Haji memastikan bahwa semua kebutuhan lansia dipenuhi sesuai standar yang dijanjikan.
- 2) *Responsiveness* (daya tanggap) Kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat, Ini mencakup

respons cepat terhadap kebutuhan atau masalah jemaah lansia selama proses pelayanan.

- 3) *Assurance* (jaminan) Pengetahuan dan kemampuan staf yang memberikan rasa percaya kepada jemaah. Untuk jemaah lansia, ini penting karena mereka mungkin memiliki kekhawatiran terkait kesehatan atau keamanan.
- 4) *Empathy* (empati) Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual kepada jemaah lansia yang sering kali berbeda dari kelompok usia lain.
- 5) *Tangibles* (bukti fisik) Fasilitas fisik, peralatan, dan material komunikasi yang digunakan dalam pelayanan. Dalam penelitian ini mencakup penilaian terhadap akomodasi, fasilitas kesehatan, atau alat bantu mobilitas yang disediakan.

Relevansi teori dalam penelitian ini terlihat dari upaya untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan kebutuhan jemaah lansia, baik dari aspek fisik maupun psikososial, sebagaimana ditekankan dalam proposal penelitian. Dengan pendekatan SERVQUAL, penulis dapat mengidentifikasi kesenjangan antara harapan jemaah dan realitas pelayanan, yang kemudian dapat menjadi dasar untuk rekomendasi perbaikan.

## 2. Landasan Konseptual

### a. Manajemen

Menurut Donnely, Gibson, dan Ivancevich, (Dalam Mamduh, 2015) manajemen mencakup kegiatan yang dilakukan oleh satu atau lebih orang untuk mengoordinasikan kegiatan yang dilakukan oleh orang lainnya dan untuk mencapai tujuan yang tidak bisa dicapai oleh satu orang saja

Menurut Terry (1972), (dalam Wardhana et al., 2022) manajemen merupakan proses yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai tujuan dengan menggunakan orang dan sumber daya.

#### 1) Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus sesuatu hal yang diperlukan orang lain. Gronroos menjelaskan (dalam Saragih, 2024) bahwa pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

#### 2) Manajemen Pelayanan

Manajemen pelayanan dapat dipahami sebagai proses yang melibatkan aplikasi pengetahuan dan keterampilan untuk merancang, melaksanakan, mengkoordinasikan, dan menyelesaikan kegiatan-kegiatan pelayanan dengan tujuan mencapai hasil yang diinginkan dalam pelayanan (Ratminto & Winarsih, 2010).

Manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengordinasikan dana dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.

### 3) Kualitas Pelayanan

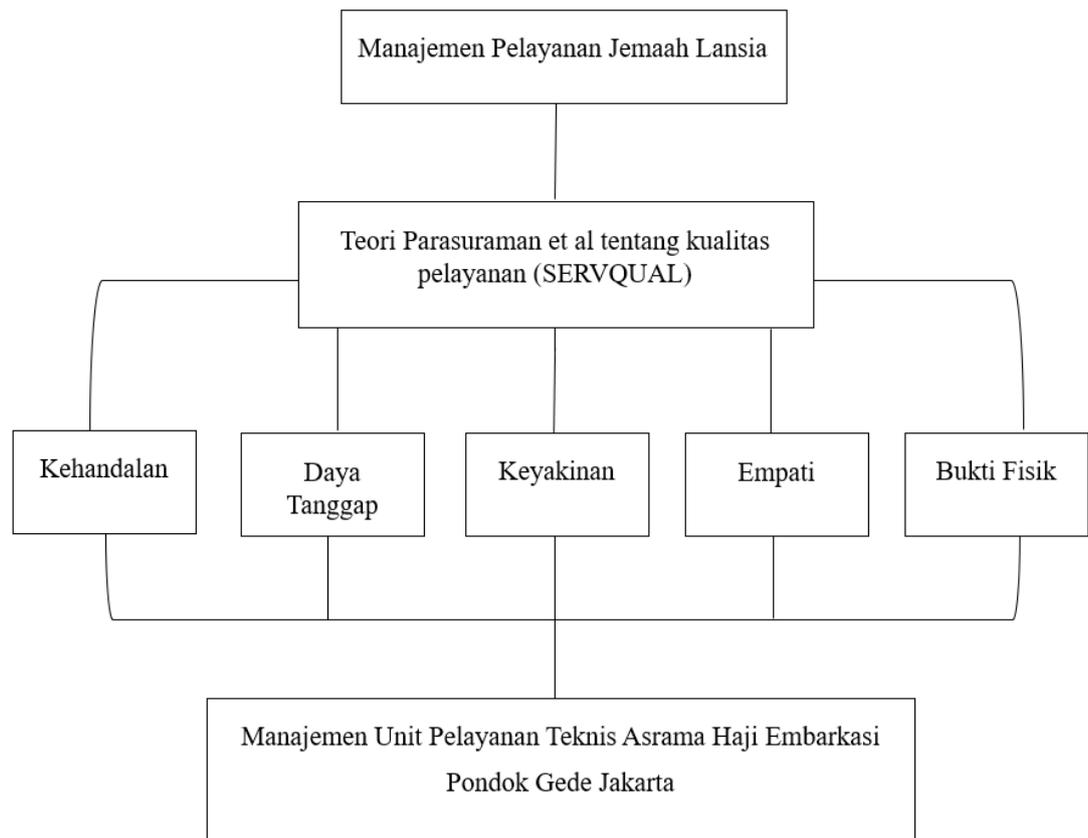
Kualitas pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan mulai dari awal sampai akhir yang dilakukan oleh direktur tertinggi sampai karyawan terendah untuk memenuhi kebutuhan calon ataupun pengguna barang dan jasa, yang ditangani. Kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain dapat dikatakan pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan orang lain agar masing masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan (Sugianto, 1990 ).

### 4) Kepuasan Pelanggan

Menurut (Kotler & Keller, 2009) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah seseorang membandingkan kinerja atau hasil yang dipikirkan dengan harapan

mereka. Dalam konteks pelayanan haji, kepuasan jemaah haji lansia terhadap pelayanan yang diberikan menjadi indikator penting dari

*Gambar 1. 1 Kerangka Konseptual*



kualitas pelayanan yang diterima.

## **F. Langkah-langkah Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di UPT Asrama Haji pondok Gede Embarkasi Jakarta yang ber-alamat Jl. Wisma H. No.12 1, RT.1/RW.1, Pinang Ranti, Kec. Makasar, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13560. Lokasi ini saya pilih karena merupakan salah satu dari kajian jurusan Manajemen Haji dan Umrah, dan juga karena Peneliti sudah melakukan

studi pendahuluan terlebih dahulu di sana, lalu menemukan bahwa di lokasi tersebut adanya implementasi pelayanan panitia penyelenggara ibadah haji terhadap jemaah lansia, Peneliti ingin mengetahui lebih dalam terkait dimensi pelayanan di UPT Asrama Haji Jakarta Pondok Gede, sehingga dapat memudahkan untuk mengumpulkan data untuk mengungkap permasalahan peneliti.

## **2. Paradigma dan Pendekatan**

Paradigma konstruktivisme melihat bahwa kenyataan adalah hasil konstruksi dari pemahaman atau kemampuan berpikir seseorang. Paradigma konstruktivisme dipilih dengan tujuan agar peneliti dapat mencoba memahami konstruksi yang sudah ada sebelumnya mengenai pemaknaan dan pengambilan sikap (Thomson Wadsworth, 2008)

Paradigma ini membantu dalam memahami bagaimana manajemen pelayanan PPIH dikonstruksi oleh berbagai unsur dalam sistem haji, termasuk petugas, jemaah lansia, dan pengelola UPT. Penelitian ini berfokus pada bagaimana pengalaman, persepsi, dan ekspektasi jemaah haji lansia terhadap pelayanan yang diberikan, serta bagaimana petugas PPIH memahami dan menyesuaikan layanannya sesuai dengan kebutuhan mereka.

Pendekatan yang digunakan peneliti adalah pendekatan kualitatif yaitu merupakan pendekatan yang menghasilkan mendeskripsikan permasalahan dan fokus penelitian. Peneliti menggunakan pendekatan yang dikemukakan oleh Creswell adalah studi kasus. (Rahardjo & Gudnanto, 2022) juga

menjelaskan bahwa studi kasus merupakan suatu metode untuk memahami individu yang dilakukan secara integratif dan komprehensif agar diperoleh pemahaman yang mendalam tentang individu tersebut beserta masalah yang dihadapinya dengan tujuan masalahnya dapat terselesaikan dan memperoleh perkembangan diri yang baik.

Peneliti bertujuan untuk memahami serta menggambarkan proses manajemen pelayanan jemaah Lansia di UPT asrama haji embarkasi Jakarta melalui pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan analisis dokumen yang diperoleh dengan turun langsung ke lapangan. Data yang dihasilkan berupa deskripsi dari tulisan, ungkapan, serta tingkah laku yang diamati dari partisipan yang terlibat.

### **3. Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yaitu metode yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis dan akurat mengenai manajemen pelayanan jemaah haji lansia di UPT Asrama Haji Embarkasi Pondok Gede Jakarta.

Menurut Bogdan dan Taylor, (dalam Lexy, 2017) penelitian kualitatif adalah prosedur yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari individu serta perilaku yang diamati. Pendekatan ini berfokus pada pemahaman realitas sosial dari perspektif partisipan tanpa menentukan kesimpulan sejak awal, melainkan melalui analisis data yang diperoleh selama penelitian.

Dalam penelitian ini, pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami bagaimana sistem pelayanan jemaah haji lansia dikelola, serta faktor-faktor yang memengaruhi efektivitasnya. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis untuk mendapatkan pemahaman mendalam mengenai fenomena yang diteliti.

#### **4. Jenis Data dan Sumber Data**

##### **a. Jenis Data**

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini bersifat kualitatif. Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus sebagai metode utama. Data kualitatif yang dimaksud berupa narasi atau visual yang mampu memberikan pemahaman mendalam terhadap fenomena yang diteliti. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik observasi, wawancara, dan telaah dokumen. Oleh karena itu, peneliti akan memanfaatkan berbagai sumber pustaka yang relevan, seperti buku, jurnal, artikel ilmiah, serta referensi lain yang mendukung, dengan cara membaca secara cermat, mengkaji, menyaring, dan menelaah informasi yang berkaitan dengan fokus penelitian.

##### **b. Sumber Data**

Yang dijadikan sumber data dalam penelitian ini terdiri dari dua, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder

### 1) Sumber Data Primer

Dalam penelitian ini data diperoleh langsung dari wawancara, observasi dan pengamatan secara individu dengan ketua kasi dan kepala bidang lansia dan disabilitas atau staf dan tim yang bersangkutan dengan pelayanan kepada jemaah lansia dan disabilitas dan juga kepada jemaah lansia dan disabilitas.

### 2) Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder yang diperoleh peneliti adalah data yang diperoleh langsung dari pihak-pihak yang berkaitan berupa data-data, dan berbagai literatur yang relevan dengan pembahasan (Martono, 2014), seperti dokumen-dokumen, jurnal, Ebook, artikel dan juga mengamati langsung tentang pelaksanaan pelayanan kepada jemaah haji lansia dan jemaah disabilitas dan lain.

## 5. Informan atau Unit Analisis

### a. Informan dan Unit Analisis

Informan atau narasumber dalam penelitian ini yaitu Kepala Bidang lansia dan disabilitas beserta beberapa staf dan tim lansia dan disabilitas di UPT Asrama Haji Pondok Gede Embarkasi Jakarta.

Dalam penelitian ini terdapat unit yang diperlukan penulis untuk mendukung jalannya penelitian. Unit analisisnya terfokus pada para staf dan tim lansia dan disabilitas di UPT Asrama Haji Pondok Gede

Embarkasi Jakarta. Peneliti bertujuan untuk menganalisis proses Penerapan pelayanan kepada jemaah lansia dan disabilitas yang dilakukan pada UPT Asrama Haji Pondok Gede Embarkasi Jakarta .

#### **b. Teknik Penentuan Informan**

Teknik pengambilan sampel merupakan metode yang digunakan oleh peneliti untuk menentukan subjek penelitian yang akan dijadikan narasumber. Dalam konteks penelitian kuantitatif, subjek tersebut biasanya disebut sebagai responden, sedangkan dalam penelitian kualitatif dikenal dengan istilah informan. Informan dalam penelitian kualitatif dipilih karena memiliki pengalaman atau pengetahuan yang relevan dengan fenomena yang diteliti. Data yang diperoleh dari para informan kemudian melalui proses reduksi dan dianalisis secara mendalam. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan kebutuhan penelitian.

*Purposive sampling* atau teknik penentuan informan secara bertujuan merupakan metode pemilihan informan berdasarkan kriteria atau pertimbangan tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya oleh peneliti. Pemilihan ini dilakukan karena peneliti memiliki keyakinan bahwa informan yang dipilih memiliki pengetahuan, pengalaman, atau posisi yang relevan dan signifikan terhadap isu atau topik yang dikaji. Dalam beberapa kasus, informan yang terpilih juga memegang peran struktural atau jabatan tertentu yang dapat memberikan informasi yang

lebih mendalam. Dengan menggunakan teknik ini, peneliti dapat lebih terarah dan efisien dalam proses pengumpulan data. (Maimuna, Ludovick, 2008)

## **6. Teknik Pengumpulan Data**

### **a. Wawancara**

Wawancara adalah metode pengumpulan data yang sangat umum dan sering digunakan oleh peneliti. Dalam hal ini penulis mewawancarai ketua Kepala Seksi Bidang lansia dan disabilitas dan juga Kepala Bidang lansia dan disabilitas beserta 3 orang staf dan tim lansia dan disabilitas dan 2 jemaah haji lansia dan disabilitas di UPT Asrama Haji Pondok Gede Embarkasi Jakarta.

### **b. Observasi**

Pada penelitian kualitatif deskriptif, pengumpulan data observasi melibatkan proses pengamatan yang dilakukan secara langsung oleh peneliti di lokasi yang bersangkutan di UPT Asrama Haji Pondok Gede Embarkasi Jakarta serta terjun langsung di lapangan dan mengamati segala sesuatu yang ada hubungannya dengan pelaksanaan Penerapan pelayanan kepada jemaah lansia dan disabilitas yang di lakukan pada UPT Asrama Haji Pondok Gede Embarkasi Jakarta.

### **c. Dokumentasi**

Dokumentasi merupakan sumber data yang dapat berupa teks, visual, maupun hasil karya individu. Dalam penelitian ini, data

dokumen diperoleh melalui pengumpulan dokumen di Kantor Sekretariat UPT Asrama Haji Pondok Gede Embarkasi Jakarta serta sumber-sumber tertulis lainnya yang tersedia di perpustakaan. Seluruh dokumen tersebut dikaji secara sistematis oleh peneliti dengan cara menghimpun, membaca, mengidentifikasi, dan menganalisis berbagai bentuk informasi yang relevan untuk mendukung proses analisis dalam penelitian ini.

## **7. Teknik Penentuan Keabsahan Data**

Untuk memastikan keabsahan data, diperlukan penerapan teknik pemeriksaan yang mengacu pada sejumlah kriteria tertentu. Ada empat kriteria yang digunakan, yakni derajat kepercayaan, peralihan, kebergantungan, dan kepastian. Dalam konteks ini, metode triangulasi, menggabungkan berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang berbeda. Langkah-langkah triangulasi, sebagaimana disarankan oleh (Mayasari, 2015) dalam bukunya Metode Penelitian Kualitatif, melibatkan:

- a. Membandingkan data dari hasil observasi dan wawancara untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif.
- b. Memperbandingkan pernyataan responden dalam situasi publik, pernyataan yang bersifat pribadi, komunikasi langsung, dan informasi yang diperoleh melalui platform daring.
- c. Mengadakan perbandingan antara pernyataan dalam konteks penelitian dengan pernyataan dalam rentang waktu yang berbeda.

- d. Membandingkan kondisi dan pandangan dari satu individu dengan sudut pandang dan pendapat orang lain.
- e. Membandingkan hasil dari wawancara dengan isu-isu yang terdapat dalam dokumen atau referensi yang terkait.

Dengan melakukan langkah-langkah tersebut, peneliti dapat memperoleh informasi yang lebih lengkap dan terverifikasi, sehingga meningkatkan keandalan dan validitas data yang diperoleh dalam penelitian.

## **8. Teknik Analisis Data**

Penulis menganalisis data yang diperoleh penulis dengan menggunakan pendekatan empiris-deduktif, yaitu pola pemikiran umum yang mengarah pada persepsi tertentu yang mengarah pada suatu kesimpulan. Setelah data terkumpul secara lengkap, peneliti melakukan analisis sebagai berikut :

- a. Mengumpulkan informasi hasil observasi, mewawancarai dan dokumentasi serta menyusun informasi berdasarkan unit rumusan masalah.
- b. Setelah data terkumpul, kemudian diklarifikasikan menurut jenisnya masing-masing
- c. Kemudian gabungkan data dengan item data lainnya, yaitu data wawancara dan data nyata.
- d. Kemudian data tersebut di analisis
- e. Setelah dikumpulkan semua data, selanjutnya dilakukan penarikan

Kesimpulan verifikasi. Kesimpulan pada tahap pertama pada tahap bersifat longgar, tetapi terbuka dan belum jelas kemudian meningkat menjadi lebih rinci mengakar lebih dari kesimpulan final akan didapatkan kesimpulan menjadi suatu konfigurasi yang utuh.

