

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Haji adalah rukun kelima dalam ajaran agama Islam yang memiliki kedudukan fundamental dalam pelaksanaan syariat. Kewajiban ini ditunjukkan bagi setiap individu muslim yang memenuhi syarat istita'ah, yakni memiliki kemampuan baik dari segi fisik maupun finansial. Melaksanakan haji tidak hanya bersifat ritual, tetapi juga mengandung dimensi spritual, sosial, dan norma yang mendalam. Hukum pelaksanaan ibadah haji adalah wajib bagi umat Islam yang telah memenuhi syarat, dan kewajiban melaksanakan ibadah haji hanya berlaku sekali seumur hidup. Pelaksanaan ibadah haji dilakukan pada bulan haji yaitu di bulan Dzulhijjah, khususnya pada saat wukuf di Arafah (9 Dzulhijjah), hari Nahr (10 Dzulhijjah), hari-hari tasyriq (11,12, dan 13 Dzulhijjah) (Direktur Jendral PHU, 2020).

Dalam pelaksanaan ibadah haji, jemaah menjalani serangkaian ritual yang bersumber dari sunnah Nabi Ibrahim AS dan Nabi Muhammad SAW, yang memiliki makna simbolik dan spiritual yang mendalam. Beberapa di antaranya yaitu, thawaf mengelilingi Ka'bah, sa'i antara bukit Safa dan Marwah, serta wuquf atau berdiri di Padang Arafah sebagai puncak dari rangkaian ibadah haji. Tujuan dari ibadah haji untuk mendekatkan diri kepada Allah SWT, memohon ampunan, dan mendapatkan pahala yang

besar. Selain itu, ibadah haji juga berfungsi sebagai sarana untuk mengenal keragaman budaya serta memperkuat solidaritas antar umat Muslim dari berbagai belahan dunia. Dengan demikian, haji bukan hanya merupakan perjalanan spiritual, tetapi juga menjadi simbol persatuan umat Islam.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 08 Tahun 2019 pada Pasal 3 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, ditegaskan bahwa tujuan utama dari Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah adalah untuk memberikan pembinaan, pelayanan, serta perlindungan yang diberikan kepada para jemaah. Dengan demikian, tanggung jawab penyelenggaraan ibadah haji dan umrah secara hukum berada di bawah wewenang pemerintah. Mengingat bahwa pelaksanaannya tidak hanya menyangkut aspek keagamaan semata, tetapi juga berimplikasi terhadap citra dan martabat Bangsa Indonesia di mata internasional, khususnya di Kerajaan Arab Saudi (Undang-undang, 2019).

Namun berdasarkan undang-undang dan praktik haji pada tahun-tahun sebelumnya, masih terdapat beberapa kelemahan, baik dari segi regulasi maupun tata kelola kebijakan, bimbingan, perawatan, dan perlindungan jemaah, serta pengawasan pelaksanaan ibadah haji. Mengingat pelaksanaannya bersifat massal dan berlangsung dalam waktu yang bersamaan, penyelenggaraan ibadah haji perlu meningkatkan sistem, aturan, dan perbaikan yang lebih baik agar semua proses dapat berjalan dengan aman, nyaman, tertib, dan sesuai dengan ketentuan hukum.

Sebagai negara dengan populasi Muslim terbesar di dunia, Indonesia menjadikan penyelenggaraan haji sebagai agenda penting yang memerlukan pengelolaan yang efektif dan efisien. Dalam konteks ini, Kementerian Agama Republik Indonesia melalui kantor-kantor wilayahnya, termasuk Kantor Kementerian Agama Kabupaten Solok di Provinsi Sumatera Barat, memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan layanan haji yang berkualitas kepada masyarakat. Namun, penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan.

Menurut laporan Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH) tahun 2022, terdapat peningkatan jumlah pendaftar haji yang signifikan, dengan daftar tunggu mencapai lebih dari 20 tahun di beberapa daerah. Situasi ini menciptakan tekanan besar pada sistem layanan haji, termasuk di Kantor Kementerian Agama Kabupaten. Selain itu, ekspektasi jemaah yang semakin tinggi terhadap kualitas layanan, serta perkembangan teknologi yang pesat, menuntut adanya inovasi dan peningkatan kualitas layanan dalam penyelenggaraan haji (Rosyid, M. F., Putra, R. A., 2022).

Untuk menghadapi tantangan tersebut, pendekatan konvensional dalam manajemen layanan haji sering kali tidak cukup responsif terhadap kebutuhan dan harapan jemaah yang dinamis. Stickdorn M (2018), menyatakan bahwa pendekatan *design thinking* menawarkan perspektif baru dalam merancang dan mengembangkan layanan yang

berfokus pada pengalaman pengguna. Metode ini menggabungkan pemikiran kreatif dengan analisis sistematis untuk menciptakan solusi yang berpusat pada kebutuhan pengguna, yaitu jemaah haji. Pendekatan ini bertujuan untuk memahami secara mendalam pengalaman dan harapan jemaah, sehingga dapat menghasilkan layanan dan fasilitas yang lebih baik selama pelaksanaan ibadah haji.

Kerangka kerja *design thinking* ini dikembangkan oleh Brown T dan diadaptasi oleh Stickdorn M., yang meliputi lima tahapan yaitu, *empathize* (empati), *define* (penetapan), *ideate* (ide), *prototype* (prototipe), dan *test* (uji coba). Penelitian ini menggunakan metode *design thinking* yang berfokus pada pemahaman mendalam terhadap kebutuhan dan pengalaman jemaah haji, identifikasi area peningkatan, pengembangan solusi inovatif, serta pengujian dan evaluasi *prototype* layanan (Kleinsmann et al., 2017). Penerapan *design thinking* dalam konteks layanan haji memiliki potensi untuk menghasilkan inovasi yang signifikan.

Penelitian yang dilakukan oleh Mulyono dan Awwaliyah, (2021) menunjukkan bahwa pendekatan berpusat pada pengguna untuk meningkatkan kepuasan jemaah haji secara substansial. Namun, studi tersebut belum secara spesifik mengaplikasikan metodologi *design thinking* dalam konteks layanan haji di tingkat kantor wilayah Kementerian Agama. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Solok, sebagai salah satu unit pelaksana teknis Kementerian Agama daerah,

memiliki peran strategis dalam memberikan layanan haji kepada masyarakat di wilayahnya. Karakteristik geografis dan demografis yang dimiliki Kabupaten Solok ini memiliki tantangan tersendiri dalam penyelenggaraan ibadah haji. Menurut data Badan Pusat Statistik Kabupaten Solok tahun 2023, terdapat peningkatan minat masyarakat untuk menunaikan ibadah haji, yang tercermin dari peningkatan jumlah pendaftar sebesar 15% dalam tiga tahun terakhir. Situasi ini menuntut adanya pendekatan inovatif dalam peningkatan kualitas layanan haji. (Badan Pusat Statistika Kabupaten Solok, 2023).

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis dan mengembangkan strategi dalam peningkatan kualitas layanan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Solok melalui pendekatan *design thinking*. Dengan fokus pada penerapan metodologi *design thinking*, penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi kebutuhan dan harapan jemaah haji, serta merumuskan solusi yang inovatif dan efektif untuk meningkatkan kualitas layanan haji, tetapi juga menciptakan pengalaman layanan yang lebih baik bagi jemaah haji. Signifikansi penelitian ini terletak pada kontribusinya terhadap pengembangan strategi peningkatan kualitas layanan haji yang berbasis bukti dan berpusat pada pengguna. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan berharga bagi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Solok dalam mengoptimalkan layanan haji, serta menjadi model yang dapat diadaptasi oleh kantor Kementerian Agama di daerah

lain. Studi ini juga berkontribusi pada pengayaan literatur tentang aplikasi *design thinking* dalam konteks layanan publik, khususnya dalam penyelenggaraan ibadah haji.

Melalui pendekatan yang berbasis pada inovasi dan empati terhadap kebutuhan pengguna layanan, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi nyata terhadap pengembangan kualitas layanan publik, khususnya dalam konteks penyelenggaraan ibadah haji. Mengacu pada latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, peneliti merasa terdorong untuk mengangkat topik ini ke dalam sebuah kajian ilmiah dengan judul “Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Haji Tahun 2024 (Studi Kasus Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Solok Provinsi Sumatera Barat)”

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan dalam latar belakang penelitian, maka yang menjadi fokus penelitian ini adalah strategi peningkatan kualitas layanan haji tahun 2024 studi kasus pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Solok Provinsi Sumatera Barat. Agar peneliti lebih terarah, maka penelitian ini akan difokuskan pada beberapa aspek berikut :

1. Bagaimana implementasi strategi peningkatan kualitas layanan haji yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Solok?
2. Apa saja tantangan dalam meningkatkan kualitas layanan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Solok?

3. Bagaimana rancangan strategi dalam meningkatkan kualitas layanan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Solok?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian yang telah disebutkan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui implementasi strategi peningkatan kualitas layanan haji yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Solok
2. Untuk mengetahui tantangan dalam meningkatkan kualitas layanan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Solok
3. Untuk mengetahui rancangan strategi dalam meningkatkan kualitas layanan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Solok

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Akademis

- a) Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan keilmuan bagi para pembaca, khususnya pribadi sebagai mahasiswa Prodi Manajemen Haji dan Umrah.
- b) Diharapkan dapat menambah pengetahuan peneliti mengenai strategi peningkatan kualitas layanan haji tahun 2024 khususnya di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Solok.

2. Secara Praktis

- a) Peneliti di harapkan dapat memberikan manfaat bagi kelancaran strategi kualitas layanan haji.

- b) Hasil dari penelitian ini dapat memberikan informasi praktis dalam memaksimalkan kualitas layanan haji.
- c) Diharapkan hasil dari penelitian ini juga mampu memberikan kontribusi bagi pengkajian dalam pembelajaran Manajemen Haji dan Umrah.

E. Landasan Pemikiran

1. Landasan Teoretis

a) Strategi

Strategi merupakan instrumen kolektif yang digunakan untuk mencapai sasaran jangka panjang. Hal ini mengindikasikan bahwa strategi bukan hanya rencana, melainkan kolaborasi terpadu antar organisasi untuk merealisasikan visi jangka panjang organisasi. Selain itu, strategi juga memberikan panduan komprehensif (menyeluruh) dan tujuan-tujuannya bagi organisasi, serta memastikan efisiensi pemanfaatan sumber daya dalam rangka pencapaian target. Handoko juga menekankan urgensi strategi dalam mengaitkan sumber daya manusia dengan sumber daya lain, menganggapnya sebagai penghubung dari berbagai elemen sumber daya dalam organisasi, serta mempertimbangkan tantangan dan risiko eksternal maupun internal yang mungkin timbul. Dengan demikian, strategi berfungsi sebagai kerangka kerja menyeluruh untuk mengelola dan mengarahkan sumber daya organisasi agar tujuan dapat tercapai secara efektif. (T.Hani Handoko, 1990).

b) **Kualitas Layanan**

Menurut Akh.Muwafik Saleh (2021), terdapat lima dimensi pokok kualitas pelayanan, yaitu:

1) *Reliability* (Keandalan)

Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya agar penyampaian dan pemberian layanan disajikan secara akurat.

2) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.

3) *Assurance* (Jaminan)

Mencakup tentang pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan.

4) *Empathy* (Empati)

Memberikan perhatian pribadi dari perusahaan kepada pelanggan dengan memahami permasalahan yang dialami pelanggan dan bertindak sesuai kepentingan pelanggan pada jam operasional, tanpa mengganggu kenyamanan pelanggan lainnya.

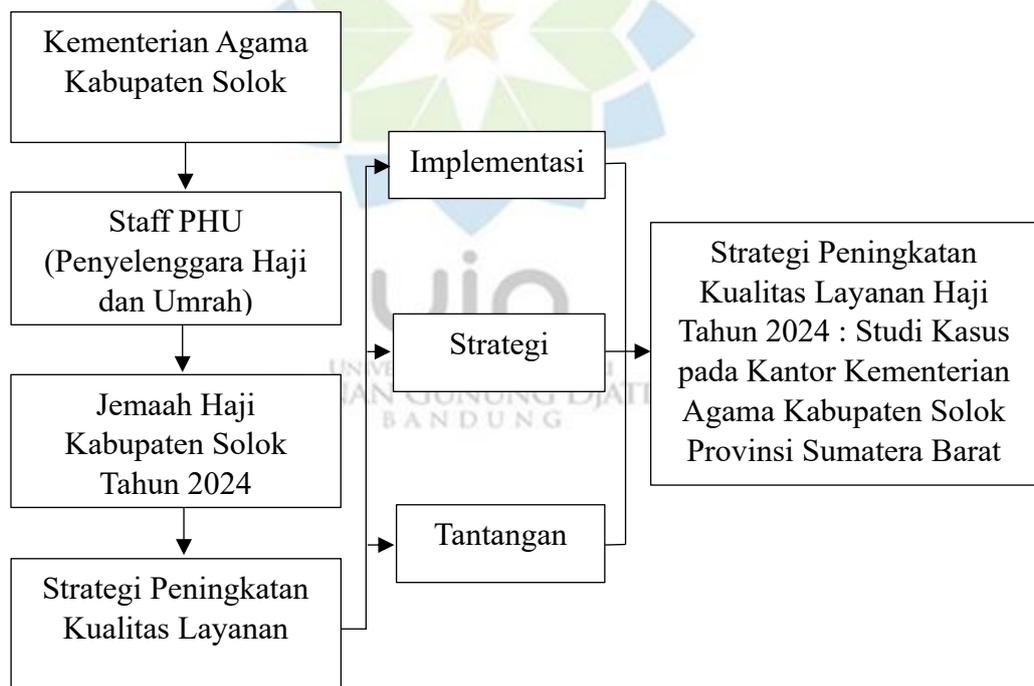
5) *Tangibles* (Bukti fisik)

Mengacu pada tampilan fisik, peralatan, personel, dan materi komunikasi perusahaan.

Kualitas layanan merujuk pada sejauh mana suatu bentuk pelayanan mampu memenuhi atau melampaui ekspektasi pelanggan. Dalam kerangka teoretis model lima dimensi *servqual*, kualitas layanan diukur berdasarkan lima indikator utama, yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti fisik). Dari kelima dimensi tersebut, keandalan sering kali dipandang sebagai elemen yang paling menentukan bagi pelanggan, karena mencerminkan konsistensi dan ketepatan dalam penyampaian layanan. Dimensi-dimensi lainnya, seperti ketanggapan dalam menanggapi kebutuhan pelanggan, jaminan atas kompetensi dan keamanan pelayanan, sikap empatik terhadap pelanggan, serta keberadaan sarana fisik yang representatif, juga turut membentuk persepsi menyeluruh pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya. Dengan demikian, kualitas layanan merupakan hasil dari proses evaluatif pelanggan yang membandingkan antara harapan awal dengan realitas pelayanan yang dialami secara langsung

2. Kerangka Konseptual

Strategi peningkatan kualitas layanan haji digunakan untuk mengetahui bagaimana implementasi layanan, tantangan dan strategi yang dihadapi Kementerian Agama Kabupaten Solok Provinsi Sumatera Barat dalam penyelenggaraan ibadah haji tahun 2024, yang menjadi dasar kerangka konseptual penelitian ini. Salah satu teori untuk membuat rencana yang memperhitungkan keadaan internal dan eksternal dari sebuah lembaga adalah strategi menurut Handoko. Ketiga komponen dari teori strategi Handoko diantaranya implementasi, tantangan dan strategi.



Gambar 1.1 Kerangka Konseptual

F. Langkah-langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Solok terletak di Jalan Raya Koto Baru No. 73 Nagari Koto Baru Kecamatan Kubung Kabupaten Solok Provinsi Sumatra Barat.

2. Paradigma dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme. Paradigma konstruktivisme menjelaskan bahwa setiap individu mampu merespon dan bertindak sesuai dengan kerangka konseptual dalam pikirannya. Hal ini berarti realitas tidak secara langsung mempresentasikan dirinya kepada individu, melainkan harus disaring melalui perspektif pribadi seseorang terhadap realitas tersebut. Secara singkatnya, manusia memahami pengalaman dengan cara mengelompokkan peristiwa-peristiwa serupa dan membedakan hal-hal yang berbeda. (Chairul Basrun, 2019).

Sedangkan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, yang menghasilkan data deskriptif berupa tulisan atau lisan. Data tersebut diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam penelitian kualitatif ini, peneliti berusaha untuk menggali fenomena yang terjadi, dengan menganalisa secara keseluruhan bagaimana strateginya dalam peningkatan kualitas layanan jemaah haji tahun 2024 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Solok Provinsi Sumatera Barat.

3. Metode Penelitian

Metode dalam penelitian ini menggunakan metode *design thinking* yang memiliki karakteristik berfokus kepada manusia (*human-centered*). Metode *design thinking* memanfaatkan inovasi yang strategis untuk merancang solusi yang relevan bagi pengguna. Ini dilakukan berdasarkan proses empati dengan memahami kebutuhan pengguna serta berfokus pada perilaku dan pengalaman manusia, untuk menghasilkan inovasi optimal. *Design thinking* merupakan proses berkelanjutan yang berorientasi terhadap tindakan, untuk menemukan solusi kreatif serta sesuai dengan kebutuhan pengguna. Proses ini terdiri dari lima tahapan, yaitu *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype* dan *testing* (Annisa Arumsari dan Septian, 2024). Namun, perlu diketahui, bahwa penelitian ini dibatasi hingga tahapan *ideate*, yang akan menghasilkan inovasi dan ide-ide yang beragam.

4. Jenis Data dan Sumber Data

a. Jenis Data

Penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif. Jenis data penelitian ini tidak bisa diukur dengan angka dan difokuskan untuk memperoleh wawasan, penalaran, dan motivasi melalui narasi, transkrip wawancara, catatan ataupun dokumen arsip lainnya.

b. Sumber Data

1) Sumber data Primer

Data primer dalam penelitian ini didapatkan dari hasil survey lapangan. Peneliti melakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi langsung dengan pihak terkait di lapangan. Kegiatan ini bertujuan untuk mendapatkan data langsung dari informan, yaitu jemaah haji tahun 2024, kepala dan staf PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Solok Provinsi Sumatera Barat.

2) Sumber Data Sekunder

Data sekunder merupakan informasi yang tidak diperoleh langsung oleh peneliti. Sumber data ini dapat berupa foto, dokumen, artikel, jurnal, karya ilmiah, dan sejenisnya. Dalam penelitian ini, peneliti mendapatkan data sekunder melalui situs-situs web yang terpercaya, seperti situs resmi pemerintah, lembaga, atau organisasi yang terkait dengan haji di wilayah Kabupaten Solok. Salah satu website-nya yaitu, solok.kementerianagama.go.id yaitu situs resmi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Solok. Selain itu, data sekunder juga diperoleh melalui dokumen arsip pengelolaan penyelenggara haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Solok.

5. Informan atau Unit Analisis

a. Informan

Informan memiliki peran penting dalam memperoleh informasi mengenai pengalaman yang relevan dengan fenomena yang diteliti. Informan juga mempunyai pengetahuan dan pemahaman terkait fenomena yang diteliti karena informan menjadi kunci utama dalam mendapatkan data. Informan dalam penelitian ini yaitu, kepala seksi dan staf PHU Kementerian Agama Kabupaten Solok dan jemaah haji Kabupaten Solok tahun 2024.

b. Unit Analisis

Unit analisis yang dapat digunakan peneliti dalam mengidentifikasi dan mendeskripsikan fenomena yang akan diteliti baik kepada individu, kelompok, objek ataupun lingkungan sekitar. Dalam penelitian ini yang menjadi unit analisis yaitu staf PHU yang berfokus dalam mengidentifikasi strategi layanan yang diberikan oleh staf PHU kepada jemaah haji Kabupaten Solok Tahun 2024.

6. Teknik Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Metode ini akan mendukung keberlangsungan penelitian dalam mendapatkan data yang akurat dan relevan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan 3 cara yaitu:

a. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang melibatkan proses tanya jawab secara langsung antara pewawancara dan responden untuk tujuan penelitian, baik menggunakan pedoman wawancara ataupun tidak. Dalam penelitian ini, peneliti mengajukan beberapa pertanyaan kepada pihak-pihak terkait untuk memperoleh informasi dan keterangan langsung dari jemaah haji tahun 2024 Kabupaten Solok, kepala seksi dan staf PHU Kementerian Agama Kabupaten Solok.

b. Observasi

Observasi merupakan metode dalam pengumpulan data yang mengandalkan penglihatan panca indra peneliti untuk mengumpulkan informasi yang dapat digunakan sebagai dasar penarikan kesimpulan atau diagnosa. Tujuan utama observasi adalah mendeskripsikan lingkungan (lokasi), aktivitas yang sedang berlangsung, perilaku individu yang terlibat, serta makna dari setiap kejadian berdasarkan perspektif individu yang terlibat.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan mencatat informasi yang sudah tersedia. Metode ini, sebagaimana dijelaskan oleh Iryana (1990), sangat berguna dalam penelitian kualitatif untuk mencari data historis, termasuk tentang dokumen individu, kelompok, peristiwa, atau kejadian dalam suatu situasi sosial.

Peneliti mengumpulkan data dari berbagai sumber yang telah tersimpan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Solok, meliputi catatan pengarsipan, buku, jurnal, situs web, dan agenda-agenda terkait lainnya.

7. Teknik Penentuan Keabsahan Data

Teknik penentuan keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Teknik triangulasi merupakan metode pengecekan keabsahan data yang dilakukan dengan cara pemeriksaan ulang terhadap data yang telah terkumpul. (Wijaya, 2019). Dalam penelitian ini, teknik triangulasi melibatkan pengguna berbagai sumber informasi. Peneliti memanfaatkan beberapa informan untuk melakukan verifikasi silang (*cross-check*) terhadap keabsahan data yang didapatkan dari seluruh sumber yang ditemukan. Peneliti dapat membandingkannya dengan penelitian-penelitian terdahulu yang telah ada. Data digali dari beragam informan yang lebih detail dan akurat. Teknik triangulasi data ini memungkinkan untuk mengidentifikasi keaslian informasi yang diperoleh melalui observasi dan dokumen selama proses penelitian.

8. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses sistematis untuk mencari dan menyusun data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. Dalam proses analisis data mencakup pengorganisasian data ke dalam kategori, penyusunan pola, pemilihan

informasi yang penting, dan penarikan kesimpulan agar mudah dipahami oleh peneliti maupun pihak lain (Saebani, 2008).

a. Reduksi Data

Reduksi awal adalah langkah awal dalam menganalisis data yang dilakukan dengan meringkas, mengidentifikasi hal-hal utama dan penting yang telah didapatkan melalui observasi, wawancara, atau dokumentasi. Fungsi reduksi data untuk menyajikan informasi secara terperinci selain itu juga berperan dalam memandu pengumpulan data berikutnya. Dalam konteks ini, peneliti melakukan reduksi data agar lebih fokus pada strategi pelayanan haji pada tahun 2024 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Solok.

b. Penyajian Data

Peneliti melakukan penyajian yang dilakukan dengan berbagai bentuk pada penelitian kualitatif. Penyajian data bisa seperti bagan, penjabaran naratif singkat dan lain sebagainya. Penyajian data perlu proses dalam mengorganisir dalam penyampaian informasi yang telah dikumpulkan dari penelitian atau survey yang mudah dipahami. Dalam penelitian ini, penggunaan datanya eskriptif melalui narasi dari hasil wawancara dan observasi. Penyajian data ini memberikan kemudahan para pembaca dalam memahami hasil penelitian, serta membantu peneliti dalam menarik kesimpulan dari data yang telah dikumpulkan (Sugiyono, 2013).

c. Penarikan Kesimpulan

Peneliti menyajikan temuan berdasarkan data yang telah diproses. Kesimpulan dalam penelitian ini berupaya untuk menjawab rumusan masalah. Namun, terdapat kemungkinan bahwa beberapa rumusan masalah tidak dapat sepenuhnya terjawab. Penarikan kesimpulan bersifat tidak permanen dan dapat berubah jika ditemukan data yang lebih kuat selama tahap pengumpulan data. Apabila pada tahap awal penarikan kesimpulan telah ditemukan data yang lebih kuat dan valid, maka peneliti dapat mencapai kesimpulan yang akurat (Akbar, 2000).

