

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Penelitian

Indonesia sebagai negara dengan mayoritas penduduk beragama Islam memiliki tanggung jawab dalam menjamin kebebasan warganya untuk menjalankan ibadahnya sesuai dengan keyakinan. Salah satu ibadah yang merupakan bagian dari rukun Islam adalah Ibadah haji. Ibadah ini wajib dilaksanakan oleh umat Islam yang mampu, baik secara fisik, mental maupun finansial. Bagi umat Islam ibadah haji memiliki makna yang dalam, bukan hanya menjadi bentuk pemenuhan kewajiban, tetapi juga merupakan momen spiritual untuk lebih mendekatkan diri kepada Allah agar memperoleh ridha-Nya.

Mengingat pentingnya ibadah haji, maka negara mempunyai peran dalam memastikan kelancaran dan kenyamanan pelaksanaan ibadah tersebut. Hal ini telah dijamin dalam konstitusi, sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 29 ayat 2 menyatakan bahwa *“Negara menjamin kemerdekaan tiap-tiap penduduk untuk memeluk agamanya masing-masing dan untuk beribadat menurut agamanya dan kepercayaan itu.”* Ketentuan ini menegaskan bahwa negara wajib memastikan setiap warga negara dapat menjalankan ibadahnya dengan bebas, termasuk ibadah haji bagi umat Islam. Implementasi jaminan ini diwujudkan melalui berbagai kebijakan dan regulasi yang dikeluarkan oleh

pemerintah, dalam hal ini melalui Kementerian Agama. Sebagaimana dalam Undang-undang No. 8 tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, yakni pemerintah berkewajiban memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan terhadap jemaah haji termasuk terhadap jemaah lansia. Adapun pelayanan yang diberikan berupa administrasi, akomodasi, transportasi, konsumsi, kesehatan dan hal-hal lain yang diperlukan oleh jemaah haji terutama lansia.

Sebagai bentuk implementasi dari kebijakan tersebut, pemerintah menetapkan kuota haji setiap tahunnya dan menyusun sistem penyelenggaraan yang bertujuan untuk menjamin hak-hak seluruh jemaah. Berdasarkan Keputusan Menteri Agama No 1005 tahun 2023 tentang kuota haji Indonesia 1445 Hijriah/ 2024 Masehi adalah sebanyak 221.000 jemaah, dengan tambahan kuota sebesar 20.000 jemaah. Dari total kuota tersebut, sebanyak 10.166, diperuntukkan bagi jemaah prioritas lanjut usia. Provinsi Jawa Barat mendapatkan kuota haji terbesar di Indonesia, yakni sebanyak 38.723 jemaah, dengan tambahan kuota sebanyak 1.478, termasuk kuota prioritas lansia sebanyak 1.935 jemaah.

Tingginya jumlah jemaah dari Jawa Barat menjadi tantangan tersendiri, terutama karena jemaah di berangkatkan melalui dua embarkasi (Bekasi dan Indramayu), serta dua bandara (Soekarno-Hatta dan Kertajati). Dalam hal ini, Kantor Wilayah Kementerian Agama (Kanwil Kemenag) Provinsi Jawa Barat memegang peran sentral dalam penyelenggaraan haji tingkat provinsi. Tugasnya mencakup proses administrasi sebelum keberangkatan,

koordinasi pelayanan di embarkasi dan debarkasi, hingga memastikan kesiapan fasilitas dan koordinasi dengan berbagai instansi terkait. Semua upaya ini dilakukan untuk memastikan kelancaran pelayanan serta kesesuaian dengan standar nasional dan *tagline* “Haji Ramah Lansia”.

Tingginya angka jemaah lansia menuntut perhatian khusus. Menurut *World Health Organization* (WHO) lansia adalah individu yang berusia 60 tahun ke atas dan telah memasuki fase akhir dalam kehidupannya. Lansia juga dianggap sebagai individu yang cenderung membutuhkan dukungan sosial dan ekonomi di luar kemampuan mereka sendiri (Hasanah & Linawari, 2023). Seiring bertambahnya usia, mereka rentan mengalami penurunan kondisi fisik maupun psikologis, seperti kecenderungan mudah lupa, cepat lelah dan keterbatasan mobilitas. Oleh karena itu, jemaah haji lansia termasuk dalam kategori berisiko tinggi dan memerlukan perhatian serta layanan khusus agar mereka lebih mudah dalam menjalankan ibadah dengan lancar.

Selain berdasarkan pertimbangan medis dan sosial, perhatian terhadap jemaah lansia juga dilandasi nilai-nilai keislaman. Islam menekankan prinsip keadilan dan inklusi dalam setiap aspek kehidupan termasuk dalam pelaksanaan ibadah haji. Hal ini berarti memberikan peluang dan akses yang setara bagi semua umat muslim, termasuk lansia, untuk dapat menunaikan ibadah secara optimal. Penyediaan layanan khusus bagi jemaah haji lansia merupakan wujud nyata dari prinsip keadilan tersebut, sekaligus menjadi

upaya untuk memastikan bahwa setiap muslim dapat merasakan keberkahan dari ibadah haji tanpa terkendala kondisi fisik yang lemah (Fahham, 2023).

Untuk mewujudkan layanan yang adil dan inklusif, peran petugas haji sangat krusial. Petugas dituntut memiliki profesionalisme yang tinggi, kedisiplinan dan pemahaman yang tepat tentang tugas mereka. Profesionalisme harus didukung oleh kedisiplinan dan pemahaman mendalam mengenai tugas pokok dan fungsi mereka di lapangan (Kemenag.go.id). Mengingat situasi yang kompleks dan dinamis selama pelaksanaan ibadah haji, petugas harus mampu bersikap responsif terhadap berbagai kondisi, termasuk kebutuhan khusus jemaah lansia.

Namun, profesionalisme saja tidak cukup. Pelayanan kepada jemaah lansia juga harus berkualitas dan berorientasi pada kepuasan. Pelayanan yang baik akan meningkatkan kenyamanan, keamanan dan kelancaran ibadah jemaah. Penelitian Kamila dan Wardhana (2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan jemaah haji. Kepuasan ini mencerminkan keberhasilan penyelenggaraan dan juga berdampak pada citra lembaga penyelenggara, termasuk Kementerian Agama. Tanpa pelayanan yang memadai, jemaah lansia beresiko mengalami hambatan fisik maupun psikologis yang dapat mengganggu kekhusyukan dalam beribadah.

Meskipun berbagai kebijakan dan upaya yang telah dilakukan, penyelenggaraan haji, khususnya bagi lansia, masih menghadapi tantangan nyata. Masa tunggu yang panjang membuat banyak jemaah berangkat saat

usia lanjut. Dalam situasi ini, pemahaman yang mendalam mengenai karakteristik lansia, keterbatasan sumber daya manusia, serta kebutuhan terhadap fasilitas khusus menjadi tantangan utama yang harus diatasi oleh petugas dan penyelenggara haji.

Oleh karena itu, pemerintah selalu berupaya untuk meningkatkan pelayanan dari tahun ke tahun melalui evaluasi setiap tahunnya, termasuk di wilayah Jawa Barat. Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Barat memiliki peran penting dalam menyukseskan pelayanan haji ramah lansia. Pelayanan yang diberikan mencakup penyediaan fasilitas khusus, profesionalisme petugas, serta sinergi dengan berbagai lembaga pendukung. Semua upaya ini bertujuan untuk memastikan jemaah lansia dapat melaksanakan ibadah haji dengan lebih nyaman, aman, dan sesuai dengan tuntunan syariat.

Pelayanan haji bagi jemaah lansia memiliki dampak penting terhadap pelaksanaan ibadah mereka, tetapi juga berpengaruh pada kepuasan jemaah, citra penyelenggara dan kepercayaan publik terhadap sistem haji nasional. Oleh karena itu, penting dilakukan kajian akademik mengenai pelayanan haji bagi jemaah lansia, khususnya dalam menganalisis aspek-aspek pelayanan yang telah diterapkan oleh Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Barat.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan haji bagi jemaah lansia berdasarkan pada lima dimensi kualitas pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat pada tahun 2024. Penelitian ini juga akan mengevaluasi

sejauh mana pelayanan yang diberikan sudah memenuhi kebutuhan jemaah lansia dan dampaknya terhadap kepuasan mereka selama menjalankan ibadah haji. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi untuk perbaikan pelayanan haji di masa mendatang, khususnya bagi jemaah lansia.

Dengan demikian, peneliti tertarik untuk mengkaji permasalahan ini dalam bentuk penelitian yang berjudul “Analisis Pelayanan Haji Terhadap Jemaah Lansia di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat Tahun 2024”.

#### **B. Fokus Penelitian**

1. Bagaimana keandalan pelayanan yang dilakukan kepada jemaah haji lansia di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat tahun 2024?
2. Bagaimana daya tanggap pelayanan yang dilakukan kepada jemaah haji lansia di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat tahun 2024?
3. Bagaimana kepastian pelayanan yang dilakukan kepada jemaah haji lansia di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat tahun 2024?
4. Bagaimana empati pelayanan yang dilakukan kepada jemaah haji lansia di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat tahun 2024?

5. Bagaimana fasilitas pelayanan yang diberikan kepada jemaah haji lansia di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat tahun 2024?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui keandalan pelayanan yang dilakukan kepada jemaah haji lansia di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat tahun 2024.
2. Untuk mengetahui daya tanggap pelayanan yang dilakukan kepada jemaah haji lansia di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat tahun 2024.
3. Untuk mengetahui kepastian pelayanan yang dilakukan kepada jemaah haji lansia di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat tahun 2024.
4. Untuk mengetahui empati pelayanan yang dilakukan kepada jemaah haji lansia di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat tahun 2024.
5. Untuk mengetahui fasilitas pelayanan yang diberikan kepada jemaah haji lansia di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat tahun 2024.

## **D. Kegunaan Penelitian**

### **1. Secara Akademis**

- a. Diharapkan bisa menambah pengetahuan bagi peneliti maupun para pembaca khususnya sebagai mahasiswa program studi Manajemen Haji dan Umroh.
- b. Diharapkan bisa menjadi wawasan baru dan khazanah keilmuan dalam bidang keilmuan manajemen haji dan umroh khususnya dalam aspek meningkatkan pelayanan terhadap jemaah lansia.

### **2. Secara Praktis**

- a. Peneliti diharapkan bisa memberikan manfaat bagi Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Barat dalam meningkatkan pelayanan terhadap jemaah haji.
- b. Hasil penelitian ini bisa menjadi solusi bagi pihak Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Barat khususnya pada bidang penyelenggaraan haji dan umrah, dalam mengoptimalkan dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi jemaah lansia dalam proses perjalanan ibadah haji.
- c. Diharapkan juga mampu memberikan kontribusi dalam pembelajaran manajemen haji dan umroh.

## **E. Landasan Pemikiran**

### **1. Landasan Teoretis**

#### **a. Pelayanan**

Menurut Kotler (1994) pelayanan merupakan segala bentuk kegiatan yang memberikan manfaat dalam sebuah kelompok atau kesatuan, serta menawarkan kepuasan meski hasilnya tidak berwujud dalam bentuk produk fisik. Pelayanan merupakan serangkaian kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara individu dengan orang lain atau mesin secara fisik, yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Sementara itu, dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan diartikan sebagai tindakan, metode, atau hasil dari melayani (Sinambela et al., 2017).

Pelayanan publik merupakan proses pemenuhan kebutuhan masyarakat yang memiliki kepentingan pada suatu organisasi dengan mengikuti aturan pokok dan prosedur yang telah ditetapkan. Pelayanan ini dilaksanakan secara tanggung jawab serta berlandaskan dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku. Secara umum, pelayanan publik merupakan bentuk pemberian layanan kepada masyarakat secara baik dan profesional, mencakup penyediaan jasa, barang maupun layanan administratif, sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Menurut Pasuraman, Zeithaml dan Berry (1990) bahwa ada lima indikator kualitas pelayanan publik yang disebut dengan SERVQUAL, yaitu:

- 1) Keandalan (*reability*), yakni kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan secara konsisten dan tepat.
- 2) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.
- 3) Kepastian (*assurance*), yaitu mencerminkan sejauh mana pegawai memiliki pengetahuan, sikap sopan, dan mampu untuk memberikan rasa aman dan menumbuhkan kepercayaan kepada penerima layanan.
- 4) Empati (*emphaty*), yaitu kesediaan untuk menunjukkan kepedulian serta memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan.
- 5) Berwujud (*tangible*), yaitu aspek fisik yang terlihat, seperti kondisi fasilitas, perlengkapan yang digunakan, penampilan petugas serta materi komunikasi yang disampaikan.

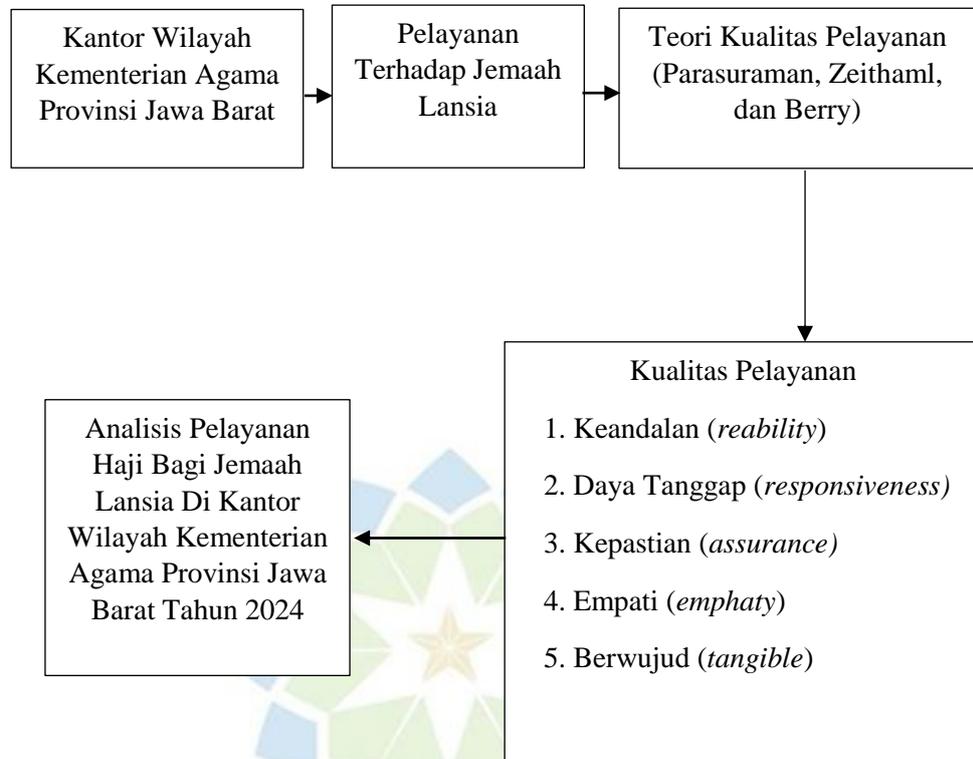
#### **b. Jemaah Lansia**

Menurut Undang-undang Nomor 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia, bahwa, “lanjut usia adalah seseorang yang telah mencapai usia 60 tahun ke atas. Lanjut usia potensial adalah lanjut usia yang masih mampu melakukan pekerjaan

dan/atau kegiatan yang dapat menghasilkan barang dan/atau jasa. Lanjut usia tidak potensial adalah lanjut usia yang tidak berdaya mencari nafkah sehingga hidupnya bergantung pada bantuan orang lain.”

Proses penuaan pada lansia adalah fenomena alami yang tak terhindarkan dan mempengaruhi setiap individu secara bertahap. Penuaan pada lansia secara biologis merupakan proses yang terus berlangsung, ditandai dengan menurunnya daya tahan tubuh serta kecenderungan lebih tinggi terkena penyakit (Akbar et al., 2021). Penurunan daya tahan fisik yang dialami lansia mencerminkan perubahan mendasar dalam sistem tubuh, seperti penurunan fungsi otot, organ, dan sistem kekebalan. Akibatnya, lansia menjadi lebih rentan terhadap berbagai penyakit, mulai dari infeksi hingga penyakit degeneratif seperti hipertensi, diabetes, dan gangguan jantung.

## 2. Kerangka Konseptual



Gambar 1.1 Kerangka Konseptual

Gambar diatas menjelaskan bahwa lokasi penelitian ini berada di Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Barat yang berfokus pada Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Objek penelitiannya yaitu pelayanan pihak Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat terhadap jemaah lansia. Maka untuk mengukur pelayanan dari objek penelitian tersebut, peneliti menjadikan kualitas pelayanan sebagai teori. Teori kualitas pelayanan dari Parasuraman, Zeithaml dan Berry meliputi lima dimensi, yakni keandalan, daya tanggap, kepastian, empati dan berwujud. Sehingga dapat ditarik kesimpulan pada Analisis Pelayanan Haji terhadap Jemaah Lansia di Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Barat Tahun 2024.

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

### **1. Lokasi Penelitian**

Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Barat terletak di Jl. Jendral Sudirman No. 644, Dungus Cariang, Kec. Andir, Kota Bandung, Jawa Barat.

### **2. Paradigma dan Pendekatan**

Paradigma yang digunakan di dalam penelitian ini adalah paradigma konstruktivisme. Konstruktivisme menyoroti kemampuan individu dalam memahami realitas kehidupan tempat mereka berada dan beraktivitas, serta membentuk beragam makna subjektif berdasarkan pengalaman pribadi mereka. Oleh karena itu, peneliti perlu mengeksplorasi makna-makna subjektif yang dikonstruksi oleh masing-masing individu (Putra, 2013).

Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang digunakan untuk mengkaji dalam kondisi objek yang alamiah, yang dimana peneliti berperan sebagai instrumen utama. Pengumpulan data dilakukan melalui berbagai teknik secara gabungan (triangulasi), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian ini lebih berfokus pada pemahaman makna dibandingkan generalisasi (Sugiyono, 2020).

### **3. Metode Penelitian**

Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Pada penelitian ini, peneliti mengeksplorasi secara mendalam terhadap suatu program, peristiwa, proses, atau aktifitas yang melibatkan satu individu atau lebih. Kasus yang diteliti terikat oleh waktu dan aktifitas tertentu, dengan pengumpulan data yang dilakukan secara rinci melalui beragam prosedur pengumpulan data dan dilakukan secara terus menerus dalam periode waktu tertentu (Sugiyono, 2017).

Pada penelitian ini, peneliti melakukan ekplorasi secara mendalam kepada pihak pemerintah Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Barat di Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah, untuk mengetahui lebih dalam terkait pelayanan haji terhadap jemaah lansia.

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

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

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu data kualitatif yang diolah tanpa adanya perhitungan, namun terfokus memperoleh data untuk wawasan dan pengetahuan.

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

##### **1) Sumber Data Primer**

Sumber pertama dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara penlis dengan narasumber yaitu Ketua Tim Penyelenggara Haji dan Umrah Kanwil Kemenag Provinsi

Jawa Barat pada Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU), Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) bidang layanan lansia, dan jemaah haji lansia Jawa Barat tahun 2024.

## 2) Sumber Data Sekunder

Data sekunder merupakan data tambahan yang tidak diperoleh dari sumber utama. Data tersebut diperoleh dari dokumen-dokumen penting, seperti laporan tahunan penyelenggaraan haji, pedoman teknis pelayanan jemaah haji, kebijakan tentang jemaah lansia, data internet dari Kemenag RI, sosial media dan lain sebagainya yang berkaitan dengan penelitian.

## 5. Informan

Narasumber dalam penelitian ini yaitu, Ketua Tim Bidang PHU, PPIH bidang layanan lansia, dan jemaah haji lansia Jawa Barat tahun 2024.

## 6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dengan memakai metode wawancara, observasi dan dokumentasi.

### a. Wawancara

Wawancara merupakan proses pengumpulan informasi untuk tujuan penelitian melalui tanya jawab langsung antara pewawancara dan informan dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara. Wawancara adalah teknik pengumpulan data

untuk keperluan penelitian yang dilakukan melalui percakapan langsung antara pewawancara dan narasumber, baik dengan menggunakan pedoman wawancara maupun tanpa pedoman wawancara (Bungin, 2015).

Narasumber yang peneliti wawancarai yaitu kepala tim pada bidang Penyelenggara Haji dan Umrah di Kemenag Kanwil Jawa Barat, PPIH bidang layanan lansia yang bertugas secara langsung dalam melayani jemaah lansia dan juga jemaah lansia Jawa Barat tahun 2024.

#### **b. Observasi**

Observasi adalah teknik pengumpulan informasi yang mengutamakan pengamatan dan penggunaan indera untuk memperoleh informasi yang relevan dalam suatu penelitian (Bungin, 2015). Menurut Sutrisno dalam buku Sugiyono mengemukakan bahwa observasi adalah suatu proses yang bersifat kompleks, yang mencakup banyak proses biologis dan psikologis. Dua unsur utama dalam proses ini adalah proses-proses pengamatan dan ingatan (Sugiyono, 2020).

Observasi yang dilakukan peneliti yaitu mengikuti kegiatan PPIH di embarkasi dengan menjadi salah satu bagiannya, dan juga mengamati seluruh kegiatan pada saat praktik profesi mahasiswa selama kegiatan pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji di asrama haji embarkasi Bekasi.

### c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang diambil dari data-data seperti catatan, dokumen, administrasi yang sesuai dengan masalah yang diteliti (Nasution, 2019). Dokumentasi adalah pengumpulan data yang dilakukan peneliti dengan menghimpun dokumen-dokumen dari sumber yang dapat dipercaya. Dokumen tersebut merujuk pada suatu peristiwa yang telah terjadi, bisa dalam bentuk tulisan atau gambar, dan menyimpan berbagai data serta fakta dalam format dokumentasi (Rofiq Djaelani, 2013).

Dokumen-dokumen yang penulis kumpulkan sebagai data yaitu data statistik jemaah lansia, laporan tahunan penyelenggaraan haji, pedoman teknis pelayan jemaah haji, kebijakan tentang jemaah lansia, data internet dari Kemenag RI, dokumentasi kegiatan dan lain sebagainya yang berkaitan dengan penelitian.

## 7. Teknik Keabsahan Data

Keabsahan data ialah merujuk pada tingkat keyakinan terhadap validitas atau kebenaran temuan dalam suatu penelitian. Menurut Lincoln dan Guba (1985) dalam Wijaya (2018), dalam penelitian kualitatif, keabsahan data dipengaruhi oleh realitas yang bersifat majemuk dan dinamis, sehingga hasil yang diperoleh tidak bersifat konsisten dan berulang seperti semula.

Triangulasi data adalah metode yang paling umum digunakan untuk menguji keabsahan data dalam penelitian kualitatif. Prinsip triangulasi data adalah melakukan pengecekan data secara berulang. Ada tiga cara untuk melakukan pengecekan ini yaitu triangulasi sumber, metode dan waktu (Putra, 2013).

**a. Triangulasi Sumber**

Pengecekan sumber merupakan pengecekan yang menggunakan banyak sumber. Untuk melakukan triangulasi sumber terhadap alasan-alasan dan dampak perilaku yang diterapkan, peneliti harus mendapatkan keterangan dari banyak sumber. Keterangan dari banyak sumber untuk satu topik akan memberi gambaran yang lebih lengkap dan akurat.

**b. Triangulasi Metode**

Triangulasi metode adalah menggunakan sebanyak mungkin metode untuk mendapatkan data yang akurat dan rinci. Penggunaan metode yang beragam digunakan untuk memeriksa data memungkinkan peneliti mendapatkan data yang paling akurat sesuai dengan keadaan sebenarnya.

**c. Triangulasi Waktu**

Waktu dan observasi yang dilakukan pada setiap waktu, seperti pagi, siang dan malam hari. Lakukan juga dalam berbagai kesempatan. Perhatikan perilaku dan topik pembicaraanya dengan fokus yang terbatas.

## 8. Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman (1984), ada tiga macam kegiatan dalam analisis data kualitatif, yaitu:

### a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan suatu proses analisis yang dilakukan dengan mempertajam, menyeleksi, memokuskan, membuang dan menyusun data sedemikian rupa agar kesimpulan akhir dapat digambarkan dan diverifikasikan.

### b. Model Data

Model data sebagai suatu kumpulan informasi yang terorganisir sehingga memungkinkan untuk menggambarkan kesimpulan dan menentukan tindakan. Bentuk yang paling umum dari data kualitatif adalah teks naratif.

### c. Penarikan/ Verifikasi Kesimpulan

Kesimpulan akhir mungkin belum dapat ditentukan sebelum proses pengumpulan data selesai. Hal ini dipengaruhi oleh banyaknya jumlah catatan lapangan, pengodean, penyimpanan serta metode-metode perbaikan yang digunakan, termasuk pengalaman peneliti dan tuntutan dari penyandang dana. Meskipun demikian, dalam praktiknya, kesimpulan seringkali sudah mulai terbentuk sejak awal, bahkan ketika peneliti menyatakan telah memproses secara induktif.

Kesimpulan harus diverifikasi sebagaimana peneliti memproses. Singkatnya, makna muncul dari data yang sudah teruji kepercayaannya, kekuatannya, konfirmabilitasnya atau dengan kata lain validitas data tersebut. Dengan demikian, menghindari cerita-cerita menarik yang tidak diketahui kebenarannya dan kurang berguna (Emzir, 2016).

