

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Manajemen kinerja pegawai pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat merupakan aspek penting untuk memastikan pelayanan publik yang berkualitas. Di Kantor Kemenag Kabupaten Bandung Barat, manajemen kinerja ini menjadi lebih krusial mengingat banyaknya jemaah haji yang harus dilayani setiap tahunnya. Pengelolaan yang baik diperlukan agar setiap proses penyelenggaraan dapat berjalan lancar, mulai dari pendaftaran hingga pemberangkatan dan kepulangan jemaah.

Dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, disebutkan bahwa negara Indonesia menjamin kebebasan setiap penduduknya untuk memilih agama serta beribadah menurut kepercayaannya masing-masing. Sebagai bentuk jaminan tersebut, salah satunya negara telah menjamin atas kebebasan beribadah dengan memberikan pembinaan, pelayanan, serta perlindungan bagi masyarakat yang menunaikan ibadah haji dan umrah secara aman, nyaman, tertib, dan sesuai dengan ketentuan syariat.

Merujuk kepada Peraturan Pemerintah Nomor 49 Tahun 2018 Tentang Manajemen Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja, bahwasannya Manajemen Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja merupakan

sebuah upaya untuk menciptakan pegawai yang profesional berlandaskan nilai dasar dan etika profesi, terbebas dari campur tangan politik, praktik korupsi, kolusi, maupun nepotisme.

Suatu organisasi didirikan dengan tujuan untuk mencapai tujuan yang telah disepakati dan ditetapkan. Adapun capaian tujuan dari organisasi dapat mencerminkan hasil kerja serta prestasi organisasi dan menunjukkan kinerja dari organisasi tersebut (Nursam, 2017). Hasil kerja organisasi dapat diketahui melalui beberapa aktivitas atau kegiatan yang dilaksanakan. Aktivitas atau kegiatan tersebut dapat dilaksanakan dengan mengelola sumber daya organisasi ataupun memproses pelaksanaan kerja yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam pelaksanaannya diperlukan manajemen agar menjamin aktivitas atau kegiatan tersebut dapat berjalan dengan baik serta sesuai dengan hasil yang diharapkan.

Kinerja dapat menggambarkan sejauh mana keberhasilan terlaksananya suatu kegiatan, program kerja, maupun kebijakan dalam mencapai target, tujuan, serta visi misi instansi yang telah direncanakan (Moehariono, 2012). Kinerja dapat diketahui dan diukur dengan cara mengetahui standar atau kriteria keberhasilan yang ditetapkan oleh instansi sebagai tolak ukur terhadap individu atau sekelompok pegawai. Maka dari itu, kinerja seorang pegawai maupun sebuah instansi tidak akan diketahui jika tidak ada tolak ukur keberhasilannya.

Manajemen kinerja pegawai di seksi PHU Kantor Kemenag Kabupaten Bandung Barat harus dilakukan secara sistematis serta berkelanjutan. Pengadaan evaluasi secara berkala, pengembangan kompetensi, serta optimalisasi penggunaan teknologi menjadi kunci utama untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Tantangan-tantangan yang ada harus dihadapi dengan pendekatan yang adaptif, inovatif, dan kolaboratif agar pelayanan haji dan umrah dapat berjalan optimal dan memuaskan bagi jemaah. Dalam meningkatkan kinerja suatu instansi, kualitas SDM atau pegawai menjadi salah satu hal yang berpengaruh, oleh karena itu peningkatan kinerja sangat bergantung pada SDM yang berkomitmen, memiliki keahlian dan kompetensi, didukung oleh budaya organisasi yang baik, serta kemampuan kerja yang selaras dengan tujuan instansi (Onsardi, 2017).

Menurut Armstrong dalam Listiani (2011) faktor individual seperti kepemimpinan, tim, sistem, maupun situasional dapat memengaruhi manajemen kinerja. Faktor individual seperti keterampilan, pengetahuan, sikap, dan kemauan pada dasarnya sering dijadikan indikator keberhasilan seorang pegawai di dalam sebuah pekerjaan, namun pada faktanya masih terdapat beberapa faktor lain yang memiliki pengaruh terhadap kinerja seorang pegawai di dalam suatu instansi, seperti faktor *leadership*, *team system*, serta faktor *contextual/situasional* juga memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai dalam sebuah instansi.

Dalam teori manajemen kinerja menurut Robbins indikator kinerja mencakup kualitas kerja, kuantitas hasil kerja, serta ketepatan waktu. Kualitas kerja adalah mutu yang harus dihasilkan, kualitas hasil kerja berkaitan dengan kepuasan pelanggan, keterampilan, maupun inisiatif. Adapun kuantitas hasil kerja merupakan jumlah produksi kegiatan yang telah diselesaikan oleh pegawai, hal tersebut dapat dilihat dari prestasi kerja atau target pekerjaan yang telah dicapai oleh pegawai. Adapun Ketepatan waktu ialah kesesuaian antara pengerjaan dan waktu yang direncanakan. Ketepatan waktu dapat dilihat dari persentase kehadiran karyawan serta ketaatan karyawan dalam bekerja.

Tugas kerja merupakan tanggung jawab pegawai yang harus dipahami agar dapat mencapai tujuan suatu organisasi (Saleh, 2019). Para pegawai sudah semestinya memahami secara mendalam terhadap tugas dan fungsi pekerjaan yang dijalannya karena hal tersebut merupakan salah satu indikator yang harus dipenuhi oleh para pegawai untuk mewujudkan tujuan sebuah organisasi yang telah ditetapkan.

Menurut Tobing dalam Yohan (2022), pegawai dengan keterlibatan kerja tinggi mampu mengidentifikasi diri atas pekerjaan yang dilakukannya dan sangat bertanggung jawab atas pekerjaannya. Pegawai yang mempunyai keterikatan atau terlibat dalam pekerjaan belum tentu senang dengan pekerjaan tersebut karena faktanya pegawai yang tidak merasa senang pun juga dapat mempunyai tingkat keterlibatan atau keterikatan

yang setara. Keterlibatan kerja yang tinggi akan berpengaruh pada peningkatan kinerja pegawai begitupun sebaliknya, apabila keterlibatan kerja pegawai rendah maka kinerja pegawai akan menurun.

Keterlibatan atau kontribusi kerja terbukti mempunyai pengaruh yang cukup penting terhadap kinerja pegawai. Keterlibatan atau kontribusi kerja merupakan suatu ukuran dimana individu mampu berpihak pada pekerjaannya secara psikologis dan menganggap bahwa kinerja yang dicapai sebagai sebuah penghargaan diri. Keterlibatan atau kontribusi yang tinggi dari pegawai merupakan hal penting bagi organisasi atau instansi yang memiliki tujuan untuk memiliki pegawai yang loyal dan mempertahankannya (Yohan Fitriadi, 2022).

Agar tujuan suatu lembaga atau instansi dapat tercapai dengan baik, kerja sama antar pegawai atau karyawan di dalamnya sangatlah dibutuhkan. Dalam proses pelaksanaan tugas atau pekerjaan, para pegawai tentunya tidak terlepas dengan komunikasi dan interaksi dengan orang lain sebagai bentuk kerjasama baik secara langsung maupun tidak langsung (Solkhan, 2019).

Pada seksi PHU di Kantor Kemenag Kabupaten Bandung Barat nampaknya masih ada beberapa pegawai yang belum sepenuhnya menunjukkan manajemen kinerja yang baik pada lingkungan kerjanya. Kualitas kerja, kuantitas hasil kerja, serta ketepatan waktu dalam pekerjaan atau pada saat melayani jemaah tentunya dapat menjadi indikator penilai

dalam sebuah instansi tepatnya Kantor Kemenag Kabupaten Bandung Barat.

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, maka pada kesempatan kali ini penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Manajemen Kinerja Pegawai Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat Tahun 2024”.

## **B. Fokus Penelitian**

Adapun hal yang telah dijelaskan latar belakang penelitian sebelumnya maka yang menjadi fokus penelitian ini mengenai Manajemen Kinerja Pegawai Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat Tahun 2024. Agar peneliti lebih terarah maka berikut fokus penelitian ini:

1. Bagaimana kualitas kerja yang dimiliki oleh pegawai PHU di Kantor Kemenag Kabupaten Bandung Barat?
2. Bagaimana kuantitas hasil kerja pegawai PHU di Kantor Kemenag Kabupaten Bandung Barat?
3. Bagaimana ketepatan waktu pegawai PHU di Kantor Kemenag Kabupaten Bandung Barat?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan fokus penelitian yang telah disebutkan maka tujuan penulisan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas kerja yang dimiliki oleh

pegawai PHU di Kantor Kemenag Kabupaten Bandung Barat.

2. Untuk mengetahui bagaimana kuantitas hasil kerja pegawai PHU di Kantor Kemenag Kabupaten Bandung Barat.
3. Untuk mengetahui bagaimana ketepatan waktu pegawai PHU di Kantor Kemenag Kabupaten Bandung Barat.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

##### **1. Manfaat Teoritis**

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan keilmuan untuk para pembaca khususnya diri peneliti sebagai mahasiswa Prodi Manajemen Haji Dan Umrah.
- b. Diharapkan dapat menambah pengetahuan peneliti mengenai manajemen kinerja pegawai dalam sebuah instansi.
- c. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi sumber untuk penelitian berikutnya dan menciptakan jaringan pengetahuan yang saling terkait.

##### **2. Manfaat Praktis**

- a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi praktis terkait manajemen kinerja pegawai.
- b. Diharapkan hasil dari penelitian ini juga mampu memberikan kontribusi bagi pengkajian dalam pembelajaran Manajemen Haji dan Umrah.

## **E. Landasan Pemikiran**

### **1. Landasan Teoritis**

#### **a. Manajemen**

Manajemen adalah seni dalam ilmu pengorganisasian, berakar dari kata bahasa Inggris yakni "*manage*" yang bermakna merencanakan, memimpin, mengatur, mengelola, dan mengusahakan. Dengan kata lain manajemen adalah sebuah seni untuk mengatur sesuatu, baik orang maupun pekerjaan.

Menurut Henry Fayol dalam Pangesthi (2020), manajemen merupakan suatu kegiatan atau proses seperti perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, ataupun juga pengontrolan terhadap SDM yang ada dengan tujuan untuk mencapai semua target yang telah ditentukan secara efektif dan efisien. Pada pelaksanaannya, manajemen memiliki dua komponen yakni subjek sebagai pengatur dan objek sebagai yang diatur. Adapun individu yang memiliki peran dalam mengatur, merumuskan, serta melaksanakan hal tersebut biasa disebut dengan manajer.

#### **b. Manajemen Kinerja**

Kata manajemen bersumber dari bahasa Inggris yakni "*manage*" yang memiliki arti mengatur, merencanakan, mengelola, mengusahakan dan memimpin. Manajemen merupakan suatu seni di dalam proses dan ilmu pengorganisasian. Dengan kata lain

manajemen adalah sebuah seni untuk mengatur sesuatu, baik orang maupun pekerjaan.

Secara etimologi, kinerja memiliki arti yang sama dengan kata *performance* dalam bahasa Inggris. Pada umumnya *performance* atau kinerja dipandang sebagai keberhasilan seorang pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Prawirosoentono dalam Akhmad Fauzi (2020) menyatakan, *performance* adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai atau sekelompok orang dalam suatu instansi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral juga etika.

Manajemen kinerja dimaknai juga sebagai manajemen untuk membangun hubungan juga komunikasi yang efektif yang berkaitan dengan kebutuhan instansi, pimpinan, dan pegawai. Menurut Robbins indikator kinerja meliputi kualitas kerja, kuantitas hasil kerja dan ketepatan waktu, Menurut Robbins kualitas kerja dapat diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan, kesempurnaan dalam penyelesaian tugas, keterampilan, juga kemampuan karyawan. Berbicara tentang kualitas kerja, tentu akan berkaitan dengan keterampilan yang dimiliki oleh para pekerja,

keterampilan yang baik akan menghasilkan pekerjaan yang baik (Daryanto, 2017).

### c. Pegawai

Berdasarkan PP No. 55 tahun 2022 Bab 1 Pasal 1 Ayat I4,

Pegawai adalah orang pribadi yang bekerja pada pemberi kerja berdasarkan perjanjian, kontrak, atau kesepakatan melaksanakan suatu pekerjaan dalam jabatan atau kerja, baik secara tertulis maupun tidak tertulis, untuk kegiatan tertentu dengan memperoleh imbalan yang dibayarkan berdasarkan periode tertentu, penyelesaian pekerjaan, atau ketentuan lain yang ditetapkan pemberi kerja, termasuk orang pribadi yang melakukan pekerjaan dalam sektor pemerintahan.

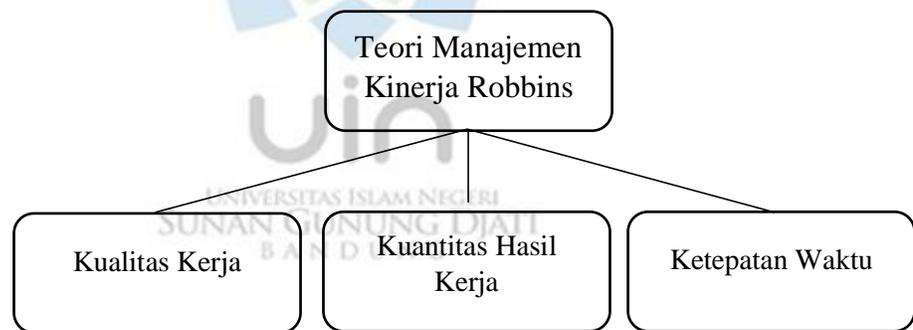
Menurut Hasibuan dalam Sutrisno (2021), pegawai adalah setiap individu yang menjual tenaga baik fisik maupun pikiran kepada perusahaan dan menerima imbalan yang disepakati. Pegawai adalah tenaga kerja esensial, baik secara jasmani maupun rohani (mental dan pikiran) sehingga menjadi komponen utama dalam mencapai tujuan instansi atau lembaga melalui kerja sama.

## 2. Kerangka Konseptual

Menurut Camp dalam Putri (2022), kerangka konseptual merupakan sebuah struktur atau gambaran yang dapat memberi penjelasan tentang perkembangan alami dari fenomena yang akan diteliti atau dipelajari oleh peneliti. Kerangka konseptual juga dapat diartikan sebagai ikatan antara konsep-konsep yang diamati dalam penelitian yang dapat

membantu peneliti untuk memahami dan menjelaskan fenomena yang sedang diteliti dengan lebih jelas.

Kerangka konseptual dibawah ini menjelaskan fokus dari penelitian ini berada di Kantor Kemenag Kabupaten Bandung Barat yang berfokus pada pegawai PHU. Adapun yang menjadi objek penelitian yaitu seluruh pegawai serta Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Kemudian dari objek tersebut peneliti menjadikan manajemen kinerja sebagai rumusan masalah penelitian, manajemen kinerja yang diteliti menggunakan teori kinerja yang meliputi tiga indikator. Pertama kualitas kerja, kedua kuantitas hasil kerja, dan yang terakhir ketepatan waktu dalam pelayanan jemaah haji.



Gambar 1.1 Teori Manajemen Kinerja Robbins

## F. Langkah-langkah Penelitian

### 1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor Kemenag Kabupaten Bandung Barat tepatnya di Bagian PHU yang bertempat di Jl. GA

Manulang Desa Jayamekar Kecamatan Padalarang Kabupaten Bandung Barat.

## **2. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian yang akan dipakai kali ini ialah pendekatan kualitatif. Disebutkan oleh Kirk dan Miller bahwa penelitian kualitatif merupakan sebuah proses atau kegiatan yang bergantung pada observasi atau pengamatan dalam sebuah kawasan tertentu dan berhubungan dengan orang-orang di lingkungan tersebut (Muhajirin, 2024).

## **3. Metode Penelitian**

Penelitian pada dasarnya merupakan jalan atau proses untuk menentukan kebenaran dan juga untuk lebih membenarkan kebenaran (Uno, 2020). Adapun metode yang akan digunakan dalam penelitian kali ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Metode ini memiliki fokus utama dalam pemahaman mendalam terhadap fenomena sosial, serta data yang dikumpulkan untuk penelitian kualitatif biasanya bersifat deskriptif dan bertujuan untuk menggali makna dari pengalaman individu maupun kelompok. Data yang dibutuhkan nantinya akan didapatkan melalui proses wawancara dan pengamatan terkait manajemen kinerja di seksi PHU serta peneliti nantinya akan mendapatkan hasil dan data yang berupa narasi atau kata-kata.

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

### **a. Jenis Data**

Jenis data yang akan digunakan dalam penelitian ini ialah data kualitatif yang berfokus pada makna, konteks, dan pengalaman individu. Data kualitatif biasanya berbentuk narasi, teks, transkrip wawancara, catatan, maupun dokumen penunjang lainnya dan tidak berbentuk numerik atau angka.

## **b. Sumber Data**

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

Sumber data pokok dalam penelitian ini akan di dapatkan dari narasumber yakni seluruh pegawai serta Kasi PHU. Data pokok yakni data utama yang diperoleh peneliti secara langsung. Sumber data pokok dapat diperoleh melalui kegiatan wawancara dengan narasumber maupun dengan kegiatan observasi atau pengamatan di lapangan. Dalam penelitian ini data pokok bisa didapatkan melalui wawancara langsung antara peneliti dengan narasumber.

### **2) Sumber Data Sekunder**

Data sekunder sementara yang telah di dapatkan yakni berupa buku-buku diantaranya ialah Buku Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan karya Bintoro dan Daryanto, serta jurnal-jurnal penelitian terdahulu. Data sekunder yakni data yang diperoleh dari sumber yang telah ada sebelumnya maupun informasi yang telah diolah dan dikumpulkan oleh pihak lain

yang bukan pengumpulan langsung dari peneliti. Data sekunder ini akan didapatkan melalui dokumen-dokumen terdahulu sebagai penunjang penelitian ini.

## **5. Informan atau Unit Analisis**

### **a. Informan**

Informan merupakan individu yang memiliki pengetahuan serta memiliki pemahaman atas isu yang akan diteliti serta bersedia memberikan informasi yang dibutuhkan kepada peneliti. Informan memiliki peran yang penting, terutama pada penelitian kualitatif karena mereka menjadi sumber utama untuk data dan wawasan. Adapun yang akan menjadi informan dalam penelitian ini ialah kepala seksi PHU serta seluruh anggota staff PHU di Kantor Kemenag Kabupaten Bandung Barat.

### **b. Unit Analisis**

Unit analisis merupakan satuan yang menjadi fokus penelitian seperti individu, kelompok, objek, maupun peristiwa atau kejadian yang berhubungan dengan penelitian yang dapat menunjang penelitian yang akan dilakukan. Unit analisis dalam penelitian ini adalah kepala seksi serta seluruh karyawan di seksi PHU, peneliti ingin menganalisis terkait manajemen kinerja pegawai yang di lakukan pada seksi PHU tahun 2024.

## 6. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi, serta dokumentasi yang nantinya hal tersebut akan membantu dan mendukung peneliti dalam proses pengumpulan data yang dibutuhkan. Adapun beberapa teknik pengumpulan data yang dimaksud ialah:

### a. Wawancara

Wawancara adalah proses komunikasi yang dilakukan melalui kegiatan tanya jawab untuk mengumpulkan informasi, pendapat, atau data dari narasumber. Peneliti menggunakan teknik wawancara ini dengan tujuan untuk menggali informasi dari informan yang terlibat langsung dalam proses manajemen kinerja. Informan tersebut merupakan kepala seksi serta pegawai yang berada di seksi PHU.

### b. Observasi

Observasi adalah pengamatan sistematis yang dilakukan secara berkelanjutan pada aktivitas manusia beserta lingkungannya yang terjadi secara alamiah, untuk mengumpulkan fakta. Morris (dalam Hasanah, 2016) mengungkapkan observasi sebagai aktivitas atau kegiatan mencatat suatu gejala dengan bantuan alat dan merekamnya dengan tujuan ilmiah atau tujuan lain.

Secara istilah observasi adalah kegiatan mengamati, melihat, meninjau, memperhatikan, serta mengawasi dengan teliti suatu objek secara seksama guna mendapatkan data serta informasi yang valid dari sebuah kegiatan atau instansi untuk suatu kepentingan tertentu. Observasi juga dapat diartikan sebagai salah satu metode utama dalam pengumpulan data yang dilakukan dengan cara meninjau atau mengamati secara langsung di lokasi penelitian dan memiliki tujuan untuk memahami kondisi aktual yang sedang terjadi maupun untuk membuktikan kebenaran dari sebuah penelitian yang sedang dilaksanakan.

**c. Dokumentasi**

Dokumentasi dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan untuk menghimpun maupun mengabadikan informasi yang telah didapatkan. Adapun objek dari dokumentasi itu sendiri disebut sebagai dokumen. Dokumen yang tersedia dapat berupa dokumen nyata, serta dokumen digital (Ayumsari, 2022).

Pada umumnya dokumentasi merujuk kepada kegiatan yang berkaitan dengan penyediaan dokumen yang berisi informasi atau bukti resmi yang mencakup pengumpulan, pemilihan, pengolahan, serta penyimpanan informasi dalam berbagai bentuk seperti tulisan, gambar, video, rekaman suara, dan bahan referensi lainnya. Adapun jenis dokumentasi yang akan digunakan dalam penelitian

ini berupa rekaman suara juga foto saat dilaksanakannya kegiatan wawancara dan observasi.

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

Teknik penentuan keabsahan data dalam penelitian merupakan langkah yang dilakukan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan valid dan dapat dipercaya. Ada beberapa teknik serta metode yang umumnya digunakan untuk menguji keabsahan data seperti validitas, reliabilitas, triangulasi, *member check*, *audit trail*, dan juga perpanjangan pengamatan. Namun pada penelitian kali ini peneliti akan menggunakan metode triangulasi sebagai teknik penentuan keabsahan data. Sebagai metode analisis data, triangulasi menggabungkan dan mensintesa data dari beragam sumber dengan membandingkan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dokumentasi dan kajian studi relevan sebelumnya. (Dedi Susanto, 2023).

## **8. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data adalah sebuah metode analisis yang terintegrasi dan interaktif dalam penelitian kualitatif, teknik ini juga merupakan proses analisis data yang melibatkan tiga komponen utama yakni reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan yang membantu peneliti memahami dan mengorganisir data secara sistematis dan mendalam.

### a. Reduksi data

Reduksi data adalah langkah awal dalam analisis data yang dilakukan untuk menyederhanakan, memilih, serta mentransformasikan data yang telah didapatkan melalui observasi, wawancara, atau dokumentasi. Reduksi data merupakan proses yang berkelanjutan sepanjang penelitian, di mana peneliti harus memilih hal-hal pokok, merangkum, dan memfokuskan pada informasi yang relevan dengan tujuan penelitian.

Setelah data terkumpul di lapangan melalui proses observasi, wawancara, dan dokumentasi, selanjutnya peneliti melakukan reduksi data. Proses ini meliputi perangkuman, pemilihan, dan pemfokusan data pada aspek-aspek yang relevan dengan tujuan penelitian. Dalam tahap ini, peneliti juga akan mengkategorikan, memilah, serta membuat abstrak dari catatan lapangan, hasil wawancara, dan dokumentasi.

Inti dari reduksi data adalah meringkas data yang telah dikumpulkan menjadi konsep, kategori, dan tema (Rijali, 2018). Proses pengumpulan data dan reduksi data ini saling terkait dan berinteraksi secara berkesinambungan melalui konklusi dan penyajian data. Ini bukanlah tahapan yang selesai dalam satu waktu, melainkan berjalan secara bolak-balik, dengan perkembangan yang sekuensial dan interaktif. Tingkat

kompleksitas permasalahan yang dapat diurai sangat bergantung pada ketajaman analisis.

Reduksi data melibatkan perangkuman hasil pengumpulan data menjadi konsep, kategori, dan tema. Proses pengumpulan dan reduksi data saling terkait secara interaktif, berlangsung bolak-balik melalui konklusi dan penyajian data, serta bersifat sekuensial dan bahkan melingkar. Kedalaman analisis akan memengaruhi kompleksitas permasalahan.

#### **b. Penyajian data**

Penyajian data merupakan proses penyusunan informasi yang memberi kemungkinan adanya kesimpulan dalam penelitian kualitatif, penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk bagan, uraian singkat, ataupun lainnya. Proses penyajian data ini dapat memberikan kemudahan bagi peneliti untuk memahami fenomena yang terjadi dan merencanakan kegiatan yang akan dilakukan selanjutnya sesuai dengan yang sudah dipahami (Zulfirman, 2022).

Penyajian data merupakan kegiatan dalam pembuatan laporan sehingga hasil penelitian dapat dianalisis dan dipahami sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Penyajian data memiliki beberapa tujuan seperti memberikan gambaran yang sistematis mengenai temuan penelitian atau observasi, memastikan data lebih mudah

dimengerti, juga membuat proses pengambilan keputusan dan penarikan kesimpulan menjadi lebih cepat, tepat, dan akurat.

Penyajian data baru dilakukan setelah data selesai dirangkum atau direduksi. Data yang didapat dari observasi, wawancara, dan dokumentasi kemudian dianalisis dan ditampilkan dalam bentuk catatan wawancara, serta catatan dokumentasi.

### **c. Penarikan kesimpulan**

Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir analisis data kualitatif. Peneliti menyusun kesimpulan berdasarkan data yang telah direduksi dan didukung oleh bukti dari tahap pengumpulan data. Adapun kesimpulan merupakan jawaban dari rumusan masalah dan pertanyaan yang telah diungkapkan oleh peneliti sejak awal penelitian (Hutagalung, 1967).