

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Penyelenggaraan ibadah haji dan umrah merupakan salah satu rukun Islam yang memiliki makna mendalam bagi setiap muslim. Di Indonesia, yang merupakan negara dengan populasi muslim terbesar di dunia, jumlah jemaah yang ingin menunaikan ibadah haji dan umrah terus meningkat dari tahun ke tahun. Namun, meskipun antusiasme yang tinggi, banyak jemaah yang mengalami berbagai kendala dan kesulitan selama proses persiapan dan pelaksanaan ibadah tersebut. Dalam konteks inilah peran pelayanan KBIHU (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah) menjadi sangat penting. KBIHU berfungsi sebagai lembaga yang memberikan bimbingan mana dan pelayanan kepada jemaah untuk memastikan mereka dapat melaksanakan ibadah haji dan umrah dengan baik dan sesuai dengan syariat.

Kebutuhan akan bimbingan manasik dalam ibadah haji dan umrah bukan hanya sekadar ritual, tetapi juga merupakan pengalaman spiritual yang mendalam. Oleh karena itu, persiapan yang matang sangat diperlukan. Banyak jemaah yang belum memahami seluk-beluk ibadah ini, mulai dari manasik (pelatihan) hingga tata cara pelaksanaan ibadah di tanah suci. Di sinilah KBIHU berperan memberikan bimbingan manasik yang memadai agar jemaah dapat melaksanakan ibadah dengan khushyuk dan sesuai dengan ketentuan yang ada.

Tantangan yang dihadapi meskipun peran KBIHU sangat penting, masih ada sejumlah tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaan bimbingan manasik. *pertama*, kurangnya pemahaman dan kesadaran jemaah tentang pentingnya manasik. Banyak dari mereka yang menganggap manasik sebagai kegiatan formalitas semata, tanpa menyadari bahwa pengetahuan yang didapatkan sangat krusial untuk kelancaran ibadah mereka. *kedua*, variasi tingkat pemahaman dan pengalaman jemaah dalam beribadah juga menjadi kendala. Beberapa jemaah mungkin sudah pernah beribadah haji atau umrah sebelumnya, sementara yang lain mungkin baru pertama kali melakukannya.

Peran KBIHU Al-Magfiroh di Kota Bandung menjadi salah satu lembaga yang aktif dalam memberikan bimbingan manasik. dengan pengalaman dan pengelolaan yang baik, KBIHU ini berkomitmen untuk meningkatkan pemahaman jemaah tentang ibadah haji dan umrah. melalui berbagai program yang dirancang khusus, KBIHU Al-Magfiroh berusaha untuk menjangkau berbagai kalangan jemaah, baik yang berpengalaman maupun yang baru pertama kali. Kegiatan-kegiatan yang dilakukan meliputi pelatihan, penyuluhan, dan diskusi yang interaktif, sehingga jemaah dapat memahami dengan baik setiap aspek dari ibadah yang akan mereka lakukan.

Relevansi dengan masyarakat dengan meningkatnya jumlah jemaah yang akan melaksanakan ibadah haji dan umrah, KBIHU memiliki peran yang strategis dalam masyarakat. Tidak hanya sebagai lembaga yang memberikan bimbingan manasik, tetapi juga sebagai agen perubahan yang dapat meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya bimbingan manasik

dalam melaksanakan ibadah. Dalam konteks ini, KBIHU Al-Magfiroh diharapkan dapat berkontribusi lebih besar lagi, tidak hanya dalam persiapan fisik tetapi juga mental dan spiritual jamaah.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis untuk mengambil judul “peran pelayanan kelompok bimbingan ibadah haji dan umrah (KBIHU) dalam meningkatkan kualitas bimbingan manasik bagi jemaah (penelitian di KBIHU Al – Magfiroh Kota Bandung).

## **1.2 Fokus Penelitian**

Berdasarkan pembahasan di atas, fokus masalah dalam penelitian ini adalah:

- 1) Bagaimana layanan yang diberikan oleh KBIHU Al-Magfiroh Kota Bandung dalam bimbingan manasik pendekatan personal?
- 2) Bagaimana kualitas bimbingan manasik yang diberikan melalui pendekatan andragogi, praktik langsung, dan kontekstualisasi spiritual dapat mempengaruhi pemahaman jemaah terhadap tata cara ibadah?
- 3) Bagaimana kualitas layanan yang diberikan KBIHU Al- Magfiroh dalam meningkatkan kepuasan jemaah?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang penelitian dan fokus penelitian yang telah ada ,maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

- 1) Menilai Peran Pelayanan KBIHU dalam meningkatkan bimbingan manasik bagi jemaah, dengan fokus pada kualitas pelayanan yang diberikan (keandalan, empati, daya tanggap, jaminan, dan tampilan fisik) selama proses bimbingan.

- 2) Mengidentifikasi Kualitas Bimbingan Manasik yang di terima jemaah, dengan mempertimbangkan pendekatan yang digunakan oleh KBIHU Al-magfiroh, seperti pendekatan andragogi dan praktik langsung dalam simulasi ibadah.
- 3) Mengevaluasi Kualitas pelayanan dan Bimbingan terhadap tingkatan kepuasan jemaah, untuk mengetahui bimbingan manasik yang diberikan sesuai dengan harapan jemaah, serta apakah layanan tersebut efektif dalam meningkatkan pemahaman dan kesiapan ibadah.

#### **1.4 Kegunaan penelitian**

##### **1.4.1 Secara Akademis**

Pembahasan terhadap kajian penelitian ini secara teoritis diharapkan ini memberikan manfaat bagi civitas akademisi mahasiswa-Mahasiswi Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung pada umumnya serta bisa dijadikan sebagai salah satu referensi untuk mahasiswa Jurusan/Prodi Manajemen Haji Dan Umrah yang ingin memberikan dimensi baru mengenali analisis deskriptif terhadap layanan bagi Jemaah

##### **1.4.2 Secara Praktis**

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan kontribusi dan masukan secara positif terhadap mubaligh sebagai pelaku dakwah dibidang tabligh yang berkembang di masyarakat dan bermanfaat untuk menambah wawasan keilmuan bagi pembaca, khususnya, dapat dijadikan referensi bagi mahasiswa yang akan meneliti tentang layanan bagi jemaah.

## **1.5 Tinjauan Pustaka**

Adapun tinjauan pustaka pada penelitian ini terdiri dari hasil landasan teoritis, kerangka konseptual dan Peneliti sebelumnya yang diuraikan sebagai berikut:

### **1.5.1 Landasan Teoritis**

#### **1) Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah hal yang harus dilakukan oleh perusahaan agar dapat bertahan dan mendapatkan kepercayaan pelanggan. Kualitas layanan dinilai oleh penggunaannya. Mereka akan membandingkan layanan yang akan mereka dapatkan dengan apa yang mereka harapkan..Untuk itu kualitas pelayanan dapat ditentukan melalui suatu usaha agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan harapan pengguna jasa.

Sedangkan Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, KBIHU adalah lembaga yang membantu jemaah haji dan umrah dalam memberikan bimbingan dan pemahaman tata cara pelaksanaan ibadah sesuai syariat Islam. Pelayanan ini mencakup bimbingan manasik, pembinaan spiritual, serta pengelolaan administrasi yang mendukung kelancaran ibadah. (Kotler & Keller, 2016) mendefinisikan pelayanan sebagai upaya memenuhi kebutuhan pelanggan melalui interaksi langsung atau tidak langsung. Dalam konteks KBIHU, pelayanan mencakup penyampaian materi ibadah, pendampingan spiritual, serta pengelolaan logistik untuk

menjamin kenyamanan jemaah. Manasik Haji dan Umrah sebagai Proses Edukasi

## 2) Proses Edukasi

Dalam konteks edukasi itu ada pula istilah mengajar. Mengajar diartikan sebagai aktivitas mengarahkan, memberikan kemudahan bagaimana cara menemukan sesuatu (bukan memberi sesuatu) berdasarkan kemampuan yang dimiliki pengajar. Mengajar pada hakikatnya merupakan proses transfer atau pengalihan pengetahuan, informasi, norma, nilai dan sebagainya dari seorang pengajar kepada peserta didik. Kunci keberhasilan pendidikan adalah keterlibatan penuh peserta didik sebagai warga belajar dalam proses pembelajaran. Keterlibatan yang dimaksud di sini adalah “pengalaman” keterlibatan seluruh potensi dari peserta didik mulai dari telinga, mata, hingga aktivitas dan mengalami langsung.

Sedangkan manasik haji dan umrah adalah bentuk pelatihan intensif yang bertujuan membekali jemaah dengan pengetahuan, keterampilan, dan kesiapan mental dalam melaksanakan ibadah. Menurut (Anshori, 2018). Bimbingan manasik memiliki peran sentral dalam menciptakan jemaah yang mandiri dan mampu melaksanakan ibadah sesuai tujuan. Proses edukasi ini mencakup:

- (1) Pemahaman tentang rukun dan wajib haji atau umrah.
- (2) Latihan pelaksanaan ibadah (praktik tawaf, sai, wukuf )

(3) Pendalaman makna spiritual dari setiap prosesi ibadah.

### 3) **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan publik telah lama menjadi kajian di banyak negara. Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang berkualitas hampir setiap hari dapat dibaca di media cetak atau dilihat di media elektronik, juga digunjingkan oleh banyak orang di rumah maupun di tempat umum. Sudah bukan rahasia lagi bahwa Sebagian organisasi publik masih harus meningkatkan pelayanan yang di berikannya kepada masyarakat (Dwiyanto 2021).

Menurut teori pelayanan publik (Zeithaml, 1990). Kualitas layanan dalam model *SERVQUAL* menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi:

- (1) *Assurance* (Jaminan): Kompetensi pembimbing dalam menyampaikan materi berbasis dalil yang valid;
- (2) *Benda Berwujud* (Tampilan Fisik): Fasilitas pendukung seperti ruang bimbingan, alat peraga, dan buku panduan;
- (3) *Empati* (Empati): Pendekatan personal kepada jamaah untuk memahami kebutuhan mereka;
- (4) *Responsiveness* (Daya Tanggap): kemampuan memberikan solusi atas masalah jamaah secara cepat;
- (5) *Empathy* (Empati) : dimensi yang mengukur sejauh mana penyedia layanan memahami.

KBIHU Al-Magfiroh di Kota Bandung berperan sebagai fasilitator yang tidak hanya memberikan edukasi ibadah, tetapi juga menciptakan lingkungan belajar yang kondusif, memotivasi jamaah, dan memastikan kelancaran proses ibadah di Tanah Suci.

#### 4) Kepuasan Jemaah

Kepuasan jemaah haji dan umrah dimaksudkan sebagai perasaan puas seseorang karena mendapatkan pelayanan jasa dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia (Moeliono, 1997).

mengartikan kepuasan sebagai perasaan senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa.

Teori kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction Theory*) menyatakan bahwa tingkat kepuasan dipengaruhi oleh harapan dan pengalaman aktual. Dalam penelitian yang dilakukan (Marzuki 2020), jemaah yang mendapatkan pelayanan bimbingan yang komprehensif dan terstruktur menunjukkan tingkat kepuasan lebih tinggi serta lebih siap menjalankan ibadah

#### 1.5.2 Kerangka Konseptual

Kerangka Konseptual adalah sebuah struktur yang menurut peneliti dapat memberi gambaran atau penjelasan tentang perkembangan alami dari fenomena yang akan diteliti atau dipelajari.

Dari sini, kerangka konseptual serupa dengan struktur konseptual yang digunakan untuk mengorganisasikan ide, gagasan, atau teori dalam bidang pengetahuan tertentu. Kerangka ini juga berfungsi sebagai refleksi pemahaman yang dihasilkan dari proses pengembangan kerangka tersebut dan untuk menggambarkan implikasi penelitian dan praktik terkait. kerangka konseptualnya adalah sebagai berikut:

### **1) Peran Pelayanan KBIHU**

KBIHU (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah) adalah lembaga yang memberikan layanan bimbingan manasik kepada calon jemaah haji dan umrah. Dalam kerangka ini, "peran pelayanan KBIHU" menjadi variabel bebas karena diasumsikan mempengaruhi atau berkontribusi terhadap peningkatan kualitas bimbingan yang diterima oleh jemaah. Peran pelayanan ini terdiri dari beberapa aspek: Mengacu pada teori kualitas pelayanan (Zeithaml, 1990), aspek ini mencakup:

- (1) Keandalan: Konsistensi dan akurasi dalam penyajian materi.
- (2) Daya tanggap: kemampuan memberikan respon cepat terhadap kebutuhan jemaah.
- (3) Empati: Pendekatan personal dalam memahami kebutuhan jemaah.
- (4) Jaminan: Kompetensi dan keahlian pembimbing dalam menyampaikan materi manasik.

(5) Tampilan fisik: Fasilitas, alat bantu, dan media yang digunakan selama bimbingan.

## 2) **Kualitas Bimbingan Manasik**

Kualitas bimbingan manasik diukur berdasarkan bagaimana jemaah memahami dan mampu mempraktikkan tata cara ibadah haji dan umrah sesuai syariat. Berdasarkan perspektif pembelajaran (Knowles,1984):

- (1) Pendekatan andragogi: Memberikan pembelajaran yang relevan dan berbasis pengalaman jemaah.
- (2) Praktik langsung: Simulasi pelaksanaan ibadah (tawaf,sai, wukuf).
- (3) Kontekstualisasi spiritual: Memahami makna dan hikmah di balik setiap rukun ibadah.

Oleh karena itu, penting bagi KBIHU untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan program bimbingan agar jemaah dapat merasakan manfaat yang maksimal dari bimbingan yang diberikan.



**Gambar 1. 1 Kerangka Konseptual**

## **1.6 Langkah – langkah Penelitian**

### **1.6.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan KBIHU Al–Magfiroh yang terletak di Jl. A.H. Nasution, Desa Cipadung, Kecamatan Cibiru Kota Bandung. Keputusan untuk memilih lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa KBIHU Al–Magfiroh adalah salah satu tempat di mana kegiatan bimbingan manasik berlangsung memiliki peran utama dalam mengelola dan membina para calon tamu allah. Oleh karena itu, peneliti memilih tempat ini sebagai tempat pelaksanaan penelitian.

### **1.6.2 Paradigma dan Pendekatan**

Paradigma adalah kerangka atau perspektif umum yang digunakan untuk memahami realitas. Dalam penelitian, paradigma merujuk pada cara pandang dan pendekatan yang digunakan untuk menjawab masalah

penelitian. Menurut (Guba & Lincoln, 1994), ada tiga paradigma utama dalam penelitian, yaitu positivisme, interpretivisme, dan kritisisme, yang masing-masing memiliki pendekatan metodologis yang berbeda.

Penelitian "peran pelayanan kelompok bimbingan ibadah haji dan umrah (kbiHU) dalam meningkatkan kualitas bimbingan manasik bagi jemaah." mengkaji bagaimana kualitas layanan bimbingan KBIHU berpengaruh terhadap pemahaman dan kepuasan jemaah. Paradigma *interpretivisme* memberikan dasar untuk melihat realitas dari perspektif jemaah sebagai subjek penelitian, dengan fokus pada pengalaman pribadi mereka terkait bimbingan manasik.

### 1.6.3 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode "*deskriptif analisis*". Ini adalah sebuah metode penelitian yang memperoleh gambaran yang komprehensif dan menyediakan informasi yang lebih spesifik dan detail mengenai suatu fenomena atau kondisi. (Arikunto 2020).

Metode deskriptif analisis adalah salah satu metode penelitian kualitatif yang bertujuan untuk menjelaskan tentang suatu situasi, peristiwa, atau kondisi. Dalam penelitian ini, metode deskriptif analisis digunakan untuk menjelaskan Alasan menggunakan pendekatan kualitatif.

## **1.6.4 Jenis Data dan Sumber Data**

### **1.6.4.1 Jenis Data**

Data yang digunakan bersifat kualitatif, karena menunjukkan sumber data yang digunakan dengan menganalisis menjawab pertanyaan penelitian melalui cara – cara berfikir formal dan argumentatif Analisis data kualitatif memiliki sifat induktif. Artinya, menganalisis dan mengembangkan hipotetik atau hipotesis berdasarkan dengan data yang diperoleh (Huberman & Saldaña 2020)

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, di mana data dikumpulkan dalam bentuk narasi dan kata-kata yang menggambarkan strategi peningkatan pelayanan di KBIHU Al-Magfiroh. Data diperoleh melalui observasi langsung dan wawancara terstruktur menggunakan pedoman khusus yang ditujukan kepada beberapa responden di lingkungan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah. Seluruh hasil observasi kemudian dicatat secara sistematis dan disajikan dalam bentuk deskriptif.

### **1.6.4.2 Sumber Data**

Merupakan bahan mentah yang perlu di olah sehingga menghasilkan informasi atau keterangan, baik kualitatif maupun kuantitatif yang menunjukkan fakta (Siswanto, 2018). Berdasarkan sumbernya, data dalam penelitian ini kelompokan menjadi dua yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder

#### **1.6.4.2.1 Sumber Data primer**

Data primer adalah data dalam bentuk verbal atau kata – kata yang diucapkan secara lisan, gerak – gerak atau perilaku yang dilakukan oleh subyek yang dapat dipercaya, dalam hal ini adalah subyek penelitian (informasi) yang berkenaan dengan variabel yang di teliti. Disini peneliti akan melakukan penelitian tentang peningkatan *system* pelayanan bagi jemaah haji Adapun rekomendasi di kelompok bimbingan ibadah haji dan umrah al– magfiroh.

#### **1.6.4.2.2 Sumber Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data tambahan yang berupa buku, majalah, tabloid, arsip, atau dokumen pribadi secara tidak langsung diperoleh dari sumbernya, dapat berupa teori, pengembangan, dan hipotesis yang ditulis oleh orang lain yang dapat di pertanggung jawabkan kebenarannya (Moleong, 2005)

Dalam penelitian ini data sekunder yang diperoleh dari dokumen-dokumen, buku, artikel jurnal, majalah dan sumber lain yang relevan dengan fokus penelitian.

#### **1.6.5 Informan dan Unit Analisis**

Informan dalam penelitian kualitatif ini adalah individu atau kelompok yang memiliki informasi relevan terkait dengan peran layanan KBIHU dalam bimbingan manasik.

Informan dipilih dengan menggunakan teknik *purposive* sampling, yaitu memilih orang-orang yang memiliki pengalaman langsung atau pengetahuan mendalam.

#### **1.6.5.1 Informan**

Narasumber dari penelitian ini adalah Pembimbing Haji dan Umrah. Serta memahami materi ibadah haji dan umrah secara mendalam. Kedua, pengelola KBIHU yang bertanggung jawab dalam merancang, mengorganisasi, dan mengevaluasi program bimbingan manasik.

#### **1.6.5.2 Teknik Penentuan Informan**

Teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga dapat memudahkan peneliti untuk mengeksplorasi objek yang diteliti.

Dengan demikian, informan yang dipilih dalam penelitian ini adalah mereka yang benar-benar memahami, terlibat, atau mengalami langsung proses bimbingan manasik, seperti pembimbing, pengelola, dan jemaah KBIHU. (Sugiyono,2017)

### **1.6.6 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data diperlukan untuk mendapatkan data dan informasi yang diperlukan untuk dapat menjelaskan dan menjawab permasalahan penelitian ini teknik pengumpulan data yang akan dipergunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

### **1.6.6.1 Observasi**

Observasi adalah salah satu rangkaian dalam proses penelitian, baik dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Kegiatan tersebut sebagai suatu usaha untuk mengamati objek penelitian, lokasi, atau kegiatan yang sedang berlangsung. Menurut Sudarwan. (Danim, 2002).

Dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan pengamatan terhadap objek penelitian yang dapat dilaksanakan secara langsung di lokasi yang akan di tuju agar diketahui kebenaran dan keadaan sesungguhnya yang sedang di teliti.

### **1.6.6.2 Wawancara**

wawancara adalah Teknik pengumpulan informasi yang dilakukan peneliti untuk menanyakan sejumlah pertanyaan kepada narasumber yang dijadikan objek penelitian. Dengan wawancara penulis akan memperoleh informasi dari usahanya menerjemahkan data yang ada di lapangan. Menurut (Moleong, 2017)

Peneliti menggunakan wawancara ini untuk mendapatkan data, mengumpulkan data tentang sesuatu yang berkaitan dengan peran layanan bagi Jemaah di kelompok bimbingan haji dan umrah al-magfiroh. Dalam wawancara ini penulis menggunakan wawancara terstruktur yaitu wawancara yang dilakukan dengan terlebih dahulu pewawancara menyiapkan pedoman.

### 1.6.6.3 Metode Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan tentang peristiwa yang telah terjadi, yang disajikan dalam bentuk tulisan, gambar, atau karya monumental seseorang. Dalam penelitian ini, dokumentasi dilakukan dengan menelaah dokumen-dokumen resmi seperti monografi, catatan, dan buku-buku yang berkaitan dengan peran layanan terhadap kualitas di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah Al-Magfiroh, Kota Bandung. (Safayona 2020).

### 1.6.7 Teknik Keabsahan

Pada proses analisis data, data dikumpulkan dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Diambil menurut (B.Milles & Huberman 2014) meliputi tiap alur yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

### 1.6.8 Teknik Analisis Data

Setelah data-data berhasil terhimpun, langkah berikutnya melakukan analisis data. Proses ini dimaksudkan untuk mengungkapkan makna dari penelitian tersebut. Proses analisis data adalah suatu kegiatan yang terus-menerus dilakukan dalam kerangka penelitian observasi terhadap informan. Dalam analisis data kualitatif, beberapa hal yang dapat dilakukan secara simulta antara lain melakukan pengumpulan data dari lapangan membaginya ke dalam kategori-kategori dengan tema-tema yang spesifik, memformat data tersebut menjadi gambaran umum dan mengubah gambaran tersebut menjadi teks kualitatif (Herdiansyah 2020). Dalam

penelitian kualitatif, penekanan utama pada analisis data terletak pada proses di lapangan yang berjalan bersamaan dengan pengumpulan data.

Pandangan ini sesuai dengan (Miles & Huberman,1997) seperti yang dikutip oleh (Sugiyono, 2017), Mereka menyatakan bahwa analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berkelanjutan hingga penyelesaian lengkap. Berikut adalah teknik analisis data yang digunakan

#### **1.6.8.1 Reduksi Data**

Reduksi data adalah proses pemilihan, penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data yang diperoleh dari catatan lapangan. Proses ini dilakukan secara berkesinambungan selama pengumpulan data berlangsung. Selama pengumpulan data, tahapan reduksi akan terus berkembang, yang mencakup pembuatan ringkasan, pengkodean, penelusuran tema, serta pembuatan catatan kaki. Secara keseluruhan, reduksi data dilakukan hingga tahap penulisan laporan akhir penelitian Menurut (Miles & Huberman 1994).

#### **1.6.8.2 Penyajian Data**

Setelah data direduksi, tahap berikutnya adalah penyajian data. Penyajian data adalah proses menyusun data secara sistematis agar dapat diinterpretasikan dengan lebih mudah. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk tabel, diagram alir, atau matriks untuk membantu peneliti melihat pola atau hubungan antar data (Sugiyono).

### 1.6.8.3 Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Kesimpulan dapat dianggap sebagai ringkasan dari hasil penelitian yang mencerminkan pandangan akhir berdasarkan penjelasan-penjelasan sebelumnya, serta merupakan hasil dari proses berpikir induktif maupun deduktif. Kesimpulan yang disusun harus relevan dengan inti permasalahan penelitian, tujuan yang telah dirumuskan, serta temuan yang telah dianalisis.

(Miles & Huberman,1990)

