

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelaksanaan ibadah haji merupakan bagian integral dari kehidupan seluruh umat Islam yang memiliki dimensi spiritual yang sangat tinggi. Namun, untuk menjalankan serangkaian ibadah haji dengan baik, diperlukan dukungan manajemen yang efektif dan efisien. Dalam Manajemen pelayanan yang diberikan kepada jemaah merupakan salah satu elemen yang penting. Pelayanan yang berkualitas mempengaruhi pelaksanaan ibadah jemaah, baik itu berupa aspek kenyamanan fisik maupun spiritual. Agar ibadah haji dapat mencapai tujuannya, pengelolaan dan pelayanan merupakan hal yang wajib untuk memastikan terpenuhinya aspirasi jemaah haji, yaitu dengan memberikan layanan, perlindungan, dan bimbingan perjalanan mulai dari persiapan hingga pemberangkatan, sampai pulang ke tanah suci (Faradila Faradila & Jon Kenedi, 2024).

Sesuai dengan Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah pada Pasal 3, bahwa penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan bagi jemaah Haji dan jemaah Umrah sehingga dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan syariat dan mewujudkan kemandirian serta ketahanan dalam penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (Novila & Mujib, 2023). Negara yang berpenduduk muslim terbesar di dunia salah satunya adalah Indonesia, yang menjadi antusiasme muslim Indonesia terhadap ibadah haji sangat

tinggi. Pada setiap tahunnya jumlah jemaah haji Indonesia selalu menempati urutan teratas dibandingkan dengan negara lain.

Instansi yang berperan penting dalam penyelenggaraan haji di Indonesia adalah Kementerian Agama. pada tingkat kabupaten, salah satunya adalah Kementerian Agama Kabupaten Bandung yang memiliki tanggung jawab besar dalam mengelola pelayanan bagi jemaah haji. Seiring berjalannya waktu jumlah jemaah haji meningkat setiap tahunnya, tuntutan terhadap pelayanan yang profesional, efektif, dan efisien semakin tinggi. Dalam konteks ini, peran Kementerian Agama, khususnya di tingkat daerah seperti Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung, menjadi sangat strategis dalam memastikan manajemen pelayanan haji berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, implementasi manajemen pelayanan haji di Kementerian Agama Kabupaten Bandung menjadi hal yang menarik untuk diteliti lebih lanjut, terutama dalam kaitannya dengan kepuasan jemaah.

Fenomena yang menarik adalah meskipun Kementerian Agama Kabupaten Bandung sudah berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik pada setiap penyelenggaraan pelayanan ibadah haji, masih terdapat sejumlah permasalahan. Ada beberapa faktor pendukung dan penghambat manajemen pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung. Berbagai faktor pendukung seperti ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten, kualitas pelayanan, kenyamanan akomodasi, ketepatan waktu keberangkatan dan kepulangan, serta layanan kesehatan yang disediakan, serta dukungan teknologi informasi menjadi kunci utama keberhasilan pelayanan (Chulaivi et al., 2024), ditemukan juga bahwa

meskipun pelayanan haji sudah berjalan dengan baik, masih terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan jemaah. Beberapa di antaranya adalah masalah koordinasi antar instansi terkait, keterlambatan dalam proses administrasi, serta kurangnya pemahaman dan informasi yang disampaikan kepada jemaah. Selain itu, fasilitas yang diberikan selama proses ibadah haji juga menjadi sorotan penting dalam meningkatkan kepuasan jemaah.

Kendala-kendala ini menunjukkan adanya kekurangan dalam implementasi manajemen pelayanan yang sudah berjalan setiap tahunnya, dan diharuskan mengevaluasi manajemen pelayanan untuk mengidentifikasi sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan jemaah. Evaluasi ini juga menjadi dasar penting dalam melakukan perbaikan berkelanjutan guna meningkatkan kepuasan jemaah serta membangun citra positif Kementerian Agama di mata masyarakat, yang perlu diteliti untuk menemukan solusi dan perbaikan yang tepat. Penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam mengenai bagaimana manajemen pelayanan yang ada di Kementerian Agama Kabupaten Bandung memengaruhi tingkat kepuasan jemaah.

Penelitian ini juga memiliki relevansi yang kuat dengan keilmuan yang ada di program studi Manajemen Haji dan Umrah. Sebagai bagian dari studi manajemen. Manajemen sebagai disiplin ilmu dan praktik dalam mengelola sumber daya untuk mencapai tujuan tertentu, memiliki peran sentral dalam berbagai sektor kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan. Dalam konteks global yang terus berubah, tantangan dan dinamika yang dihadapi dalam menerapkan konsep manajemen semakin kompleks. Pengelolaan yang efektif dan

efisien menjadi kunci kesuksesan, baik dalam sektor bisnis, pelayanan publik, maupun lembaga-lembaga lainnya (Adolph, 2024), topik ini membahas tentang bagaimana organisasi atau lembaga pemerintah dapat menerapkan prinsip-prinsip manajemen yang baik untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Manajemen pelayanan haji melibatkan berbagai aspek, mulai dari pengelolaan administrasi, komunikasi, koordinasi antar pihak, hingga pemenuhan kebutuhan fasilitas bagi jemaah. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi pada praktik pelayanan haji, tetapi juga menambah wawasan dalam kajian manajemen pelayanan di sektor publik, khususnya di bidang pelayanan ibadah haji.

Alasan akademik yang mendasari pemilihan topik ini adalah pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan dalam pelaksanaan ibadah haji untuk menciptakan pengalaman ibadah yang memuaskan bagi jemaah. Sebagai institusi yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan ibadah haji. Kementerian Agama Kabupaten Bandung terus memperbaiki manajemen pelayanan yang sudah diterapkan, untuk memberikan pelayanan terbaik bagi jemaah. Penelitian ini memiliki urgensi yang tinggi karena dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai permasalahan yang ada dalam implementasi manajemen pelayanan, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan yang lebih efektif.

Berdasarkan fenomena yang telah dipaparkan di atas, untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Bandung kepada jemaah haji, diperlukan suatu pendekatan yang sistematis dan terukur. Salah satu pendekatan yang relevan adalah teori servqual yang

dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Teori ini mengukur kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi utama, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (kepedulian). Sehingga peneliti mengambil judul penelitian “Implementasi Manajemen Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah di Kementerian Agama Kabupaten Bandung”.

## **B. Fokus Penelitian**

Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana manajemen pelayanan yang diterapkan dapat memengaruhi kepuasan jemaah. Oleh karena itu, dapat dibuatkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana desain manajemen pelayanan haji di Kementerian Agama Kabupaten Bandung?
2. Bagaimana implementasi manajemen pelayanan haji di Kementerian Agama Kabupaten Bandung?
3. Bagaimana evaluasi manajemen pelayanan dalam meningkatkan kepuasan jemaah di Kementerian Agama Kabupaten Bandung?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui desain manajemen pelayanan haji yang diterapkan oleh Kementerian Agama Kabupaten Bandung secara menyeluruh.
2. Untuk mengetahui pengaruh implementasi manajemen pelayanan haji dalam meningkatkan kepuasan jemaah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung

3. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat manajemen pelayanan dalam meningkatkan kepuasan jemaah terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Bandung.

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

Penelitian ini memberikan kegunaan baik dari segi akademis maupun dari segi praktis, sebagaimana berikut:

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

Penelitian ini memberikan peranan yang signifikan dalam pengembangan ilmu, khususnya di bidang Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah, yang merupakan salah satu cabang ilmu di program studi Manajemen Haji dan Umrah. Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan literatur mengenai manajemen pelayanan haji dan umrah, dengan menyoroti aspek-aspek praktis yang mempengaruhi kepuasan jemaah. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi pengembangan teori-teori manajemen pelayanan di sektor publik, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan keagamaan, yang memiliki karakteristik unik dan berbeda dari sektor lainnya. Penelitian ini akan membantu meningkatkan pemahaman tentang bagaimana manajemen pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat, serta menjadi rujukan bagi pengembangan model-model manajemen pelayanan di masa depan (Fakhrizi, 2023).

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

Penelitian ini memberikan hasil manfaat yang besar, baik bagi Kementerian Agama Kabupaten Bandung maupun lembaga-lembaga lain yang terlibat

dalam penyelenggaraan haji dan umrah. Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi Kementerian Agama Kabupaten Bandung dalam meningkatkan kualitas pelayanan mereka, dengan memberikan rekomendasi yang berfokus pada perbaikan dalam aspek administrasi, koordinasi antar instansi, penyediaan fasilitas, serta komunikasi dengan jemaah. Temuan-temuan dari penelitian ini juga bisa menjadi pedoman untuk meningkatkan kepuasan jemaah, yang pada akhirnya akan meningkatkan reputasi Kementerian Agama sebagai penyelenggara ibadah haji dan umrah yang kredibel dan profesional. Selain itu, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk lembaga pendidikan atau universitas lain yang memiliki program studi terkait, untuk menyusun kurikulum atau materi ajar yang lebih aplikatif, sesuai dengan kondisi nyata di lapangan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya bermanfaat bagi lembaga tempat penelitian dilakukan, tetapi juga memiliki dampak yang luas bagi peningkatan kualitas pelayanan di bidang keagamaan.

## **E. Landasan Pemikiran**

### **1. Landasan Teori**

Pada penelitian ini, teori yang digunakan sebagai landasan untuk menganalisis kualitas pelayanan adalah teori servqual. Teori servqual dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) sebagai suatu pendekatan sistematis untuk mengetahui persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang mereka terima, dengan harapan mereka sebelum menerima layanan tersebut. Teori ini telah digunakan secara luas dalam berbagai sektor pelayanan, baik publik

maupun swasta, dan dianggap efektif dalam mengevaluasi sejauh mana suatu layanan memenuhi ekspektasi pengguna.

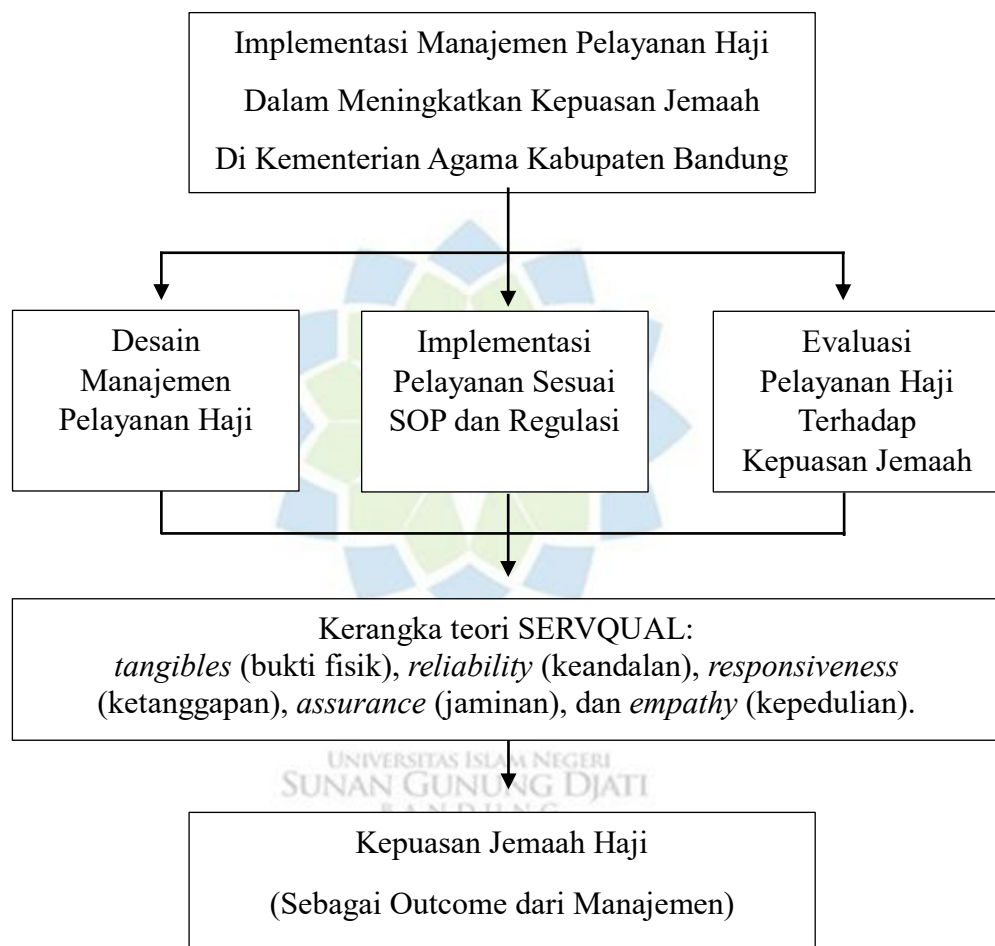
Metode Servqual merupakan alat yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa. Pengukuran dalam model Servqual berdasarkan lima dimensi jasa yang sudah ditentukan antara lain *tangibles* (bukti fisik), *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) (Wibowo & Muflihah, 2022).

Meskipun kelima dimensi tersebut sering dijabarkan dalam bentuk poin, model ini mencakup aspek fisik layanan seperti fasilitas dan tampilan petugas, kemampuan layanan dalam memberikan hasil yang andal dan akurat, sikap tanggap dan cepat dalam melayani, rasa aman dan kepercayaan yang ditumbuhkan oleh penyedia layanan, serta kepedulian yang diberikan secara personal kepada setiap pelanggan.

Kualitas layanan merupakan tingkat reputasi pengguna untuk jenis produk atau layanan yang ditawarkan oleh operator layanan dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna layanan atau produk (Sri wahyuni et al., 2023). Dalam konteks pelayanan haji, kelima aspek ini menjadi sangat relevan karena menyangkut pelayanan yang bersifat administratif sekaligus spiritual, serta melibatkan jutaan orang yang memiliki latar belakang dan kebutuhan yang berbeda.

## 2. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual dalam penelitian ini terdiri dari beberapa konsep utama yang berhubungan langsung dengan fokus penelitian. Konsep-konsep tersebut antara lain:



Gambar 1.1 Kerangka konseptual

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

### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini bertempat di Kementerian Agama Kabupaten Bandung Jl. Adipati Agung No.42, Baleendah, Kec. Baleendah, Kabupaten Bandung, Jawa Barat 40375, yang merupakan lembaga pemerintah yang memiliki peran penting dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah di wilayah tersebut. Lokasi ini dipilih karena Kementerian Agama Kabupaten Bandung langsung terlibat dalam manajemen pelayanan haji dan umrah, termasuk administrasi, fasilitas, serta pelaksanaan ibadah. Peneliti memilih lokasi ini karena keberadaan lembaga tersebut sebagai pusat pengelolaan haji dan umrah memberikan akses langsung kepada berbagai informasi terkait pelayanan, serta memberikan gambaran menyeluruh mengenai manajemen pelayanan dan kepuasan jemaah.

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

Penelitian ini berlandaskan pada paradigma konstruktivisme, yang berpandangan bahwa realitas dibentuk melalui interaksi sosial dan pengalaman subjektif. Dalam konteks penelitian ini, konstruktivisme digunakan untuk memahami bagaimana jemaah haji membangun pemaknaan terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan deskriptif. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menyajikan gambaran nyata tentang bagaimana jemaah merasakan pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Bandung. Pendekatan deskriptif dipilih karena

mampu menguraikan fakta-fakta empiris yang berkaitan dengan pengalaman jemaah tanpa mengintervensi atau mengubah makna yang mereka alami.

### **3. Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk penelitian lapangan. Penelitian kualitatif ini menggunakan data deskriptif dari pernyataan perilaku subjek penelitian yang dapat diamati (Faradila Faradila & Jon Kenedi, 2024), yang bertujuan untuk memberikan gambaran secara sistematis dan mendalam mengenai implementasi manajemen pelayanan haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung serta dampaknya terhadap kepuasan jemaah. Metode ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memahami situasi yang sedang berlangsung secara nyata, tanpa adanya manipulasi terhadap variabel-variabel yang diteliti. Penelitian dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung, karena instansi ini memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan haji dan umrah di wilayah tersebut. Data pada penelitian ini diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan yang terlibat langsung dalam pelayanan, seperti pegawai bagian Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU), petugas layanan. Selain itu, peneliti juga melakukan observasi langsung terhadap kegiatan pelayanan di lapangan untuk melihat bagaimana prosedur dijalankan serta bagaimana interaksi antara petugas dan jemaah berlangsung.

#### 4. Jenis Data dan Sumber Data

##### a. Jenis Data

Data ini mencakup informasi tentang tanggapan dari petugas yang terlibat langsung dalam proses pelayanan. Jenis data kualitatif ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mendalam mengenai kepuasan jemaah serta aspek-aspek yang perlu diperbaiki dalam manajemen pelayanan.

##### b. Sumber Data

###### 1) Sumber Data Primer

Data primer diperoleh dari sumber asli, yaitu responden atau informan yang terkait dengan variabel penelitian (Rukhmana, 2021). Adapun sumber data primer penelitian ini dari staf petugas Kementerian Agama, khususnya seksi penyelenggara haji dan umrah. Akan menjadi sumber data primer karena mereka memiliki informasi tentang prosedur, kebijakan, dan tantangan yang dihadapi dalam pelayanan.

###### 2) Sumber Data Sekunder

Data Sekunder tidak dikumpulkan langsung oleh peneliti melainkan dari sumber yang telah ada sebelumnya seperti seperti dokumen, literatur, atau data yang dikumpulkan oleh pihak lain (Rukhmana, 2021). Sumber data sekunder akan mencakup dokumen resmi dari Kementerian Agama Kabupaten Bandung, seperti laporan tahunan, data statistik jumlah jemaah, laporan evaluasi pelayanan, kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan haji dan umrah, serta artikel atau

jurnal yang relevan dengan topik penelitian ini. Data sekunder ini akan membantu peneliti dalam memberikan konteks dan informasi pendukung yang berguna dalam analisis.

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

### **a. Informan**

Informan pada penelitian ini adalah petugas yang terlibat dalam penyelenggaraan haji dan umrah. Informan dipilih berdasarkan kriteria tertentu, yakni mereka yang memiliki pengalaman langsung dengan pelayanan, baik sebagai penerima layanan maupun pemberi layanan. Informan ini diharapkan dapat memberikan informasi yang mendalam tentang pengalaman mereka serta pandangan mereka terkait kualitas pelayanan dan kepuasan.

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

Teknik purposive sampling akan digunakan untuk memilih informan. Teknik ini digunakan untuk memilih informan yang memenuhi kriteria tertentu dan relevan dengan topik penelitian. Peneliti akan memilih informan berdasarkan pengalaman mereka dalam mengikuti ibadah haji dan keterlibatan mereka dalam proses pelayanan yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Bandung. Dengan memilih informan yang memiliki pengalaman dan wawasan yang mendalam, diharapkan dapat diperoleh data yang valid dan relevan.

## **6. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan pada penelitian ini meliputi:

a. Wawancara

Wawancara mendalam akan dilakukan untuk menggali informasi langsung dari petugas Kementerian Agama. Wawancara ini sebagai pengumpulan data yang bersifat semi terstruktur, sehingga peneliti dapat mengajukan pertanyaan terbuka yang memungkinkan informan untuk berbicara lebih bebas mengenai pengalaman dan pandangan mereka terhadap pelayanan yang diterima atau diberikan (Anesta & Kenedi, 2023).

Wawancara dilakukan kepada staf petugas pelayanan haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung. Dengan menggunakan panduan pertanyaan terbuka, peneliti memberikan ruang bagi informan untuk menceritakan pengalaman, persepsi, serta pandangan mereka terhadap pelayanan yang diberikan atau diterima. Teknik ini memungkinkan peneliti mendapatkan data yang lebih kaya dan mendalam mengenai pengalaman subjektif dari para informan, yang penting untuk memahami kualitas pelayanan secara lebih komprehensif.

b. Observasi

Observasi langsung terhadap proses pelayanan haji dan umrah yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Bandung akan dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai prosedur pelayanan yang sebenarnya dan interaksi antara petugas dan jemaah. Observasi ini akan membantu peneliti untuk memahami praktik pelayanan sehari-hari serta kendala-kendala yang dihadapi.

Observasi dilakukan secara pasif, di mana peneliti hadir untuk mengamati tanpa ikut terlibat langsung dalam kegiatan pelayanan. Fokus observasi meliputi interaksi antara petugas dan jemaah, prosedur pelayanan, serta dinamika yang terjadi selama proses pelayanan berlangsung di kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung. Melalui teknik ini, peneliti dapat memperoleh data nyata tentang bagaimana pelayanan dilaksanakan di lapangan, serta mengidentifikasi berbagai kendala atau kelebihan yang mungkin tidak terungkap melalui wawancara (Aziz & Zakir, 2022).

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

Keabsahan data akan dijamin melalui teknik triangulasi, yang melibatkan penggunaan berbagai sumber data dan metode pengumpulan data untuk memastikan konsistensi dan validitas temuan penelitian. Selain itu, peneliti akan melakukan reflektivitas dengan cara mempertimbangkan kemungkinan adanya bias dalam interpretasi data serta memastikan bahwa proses penelitian berjalan secara transparan dan objektif.

#### **8. Teknik Analisis Data**

Analisis data pada penelitian ini akan dilakukan secara induktif, yang bertujuan untuk membangun pemahaman menyeluruh berdasarkan data yang terkumpul. Pendekatan induktif memungkinkan peneliti untuk menemukan pola, tema, atau makna mendalam yang relevan dengan fenomena yang diteliti. Proses analisis data ini melibatkan tiga tahapan utama sebagai berikut:

a. Reduksi Data

Tahap pertama dalam analisis adalah reduksi data, yang melibatkan proses seleksi, penyaringan, dan penyederhanaan data mentah yang telah dikumpulkan. Data dari wawancara, observasi, dan dokumen akan diperiksa secara seksama untuk mengidentifikasi informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Informasi yang tidak relevan, redundan, atau tidak memiliki nilai signifikan akan dihilangkan, sementara data yang signifikan akan dikelompokkan ke dalam kategori atau tema awal. Langkah ini bertujuan untuk memastikan bahwa hanya data yang sesuai dengan fokus penelitian yang dianalisis lebih lanjut, sehingga mempermudah pengorganisasian dan analisis.

b. Penyajian Data

Setelah data direduksi, tahap berikutnya adalah penyajian data dalam bentuk yang lebih terstruktur dan mudah dipahami. Data akan disusun secara sistematis dalam bentuk naratif atau tabel, yang mencakup kategori utama dan subkategori yang telah diidentifikasi selama proses reduksi. Penyajian data ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai temuan penelitian, memudahkan peneliti dalam mengidentifikasi pola atau hubungan antar tema, serta membantu proses analisis mendalam. Data yang disajikan juga akan mencakup kutipan langsung dari wawancara, hasil observasi lapangan, dan informasi dari dokumen yang relevan untuk memperkuat validitas analisis.

c. Penarikan Kesimpulan

Tahap terakhir dalam analisis data adalah penarikan kesimpulan. Berdasarkan data yang telah direduksi dan disajikan, peneliti akan melakukan interpretasi terhadap temuan penelitian untuk menjawab pertanyaan penelitian. Proses ini mencakup identifikasi pola, hubungan, atau tema-tema utama yang muncul dari data. Peneliti juga akan membandingkan temuan ini dengan teori atau konsep yang digunakan sebagai landasan penelitian, serta mengkaji implikasinya terhadap implementasi manajemen pelayanan haji dan umrah. Kesimpulan yang ditarik akan mencerminkan hasil analisis yang mendalam mengenai pengaruh manajemen pelayanan terhadap kepuasan jemaah. Selain itu, peneliti akan memeriksa kembali konsistensi temuan dengan data asli untuk memastikan validitas dan keabsahan kesimpulan yang dibuat.