

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Indonesia merupakan negara dengan jumlah penduduk muslim terbesar di dunia. Sebagai muslim yang baik seharusnya selalu berusaha untuk menjalankan syariat islam sebaik mungkin, sesuai dengan norma-norma yang berlaku dalam agama islam.

Islam berdiri atas lima dasar utama , yaitu syahadat , shalat , zakat , puasa dan haji. Ibadah haji merupakan rukun islam yang ke lima. Menunaikan ibadah haji merupakan kewajiban bagi setiap muslim yang memiliki kemampuan. Tidak semua umat muslim wajib melaksanakan ibadah haji, merupakan kewajiban yang memerlukan kesehatan jasmani yang baik dan memiliki kemampuan finansial yang memadai.

Layanan ialah segala sesuatu bentuk aktivitas atau manfaat yang diberikan satu pihak kepada pihak yang lain yang biasanya tidak berwujud, dan juga tidak menghasilkan kepemilikan, yang dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan atau menyelesaikan masalah penerima layanan. Layanan haji ialah serangkaian layanan yang diberikan kepada jamaah haji oleh pemerintah atau lembaga terkait, agar pelaksanaan ibadah haji berjalan lancar, tertib, dan aman.

Layanan haji merupakan bentuk spesifik dari layanan secara umum yang dijalankan negara melalui Kementerian Agama. Karena sifatnya sebagai layanan public, berbeda dengan layanan haji yang mengandung prinsip keterbukaan, keadilan, dan akuntabilitas sebagaimana halnya. Artinya, mekanisme, standar, dan evaluasi kualitasnya berprinsip pada layanan yang baik .

Dalam Undang-Undang RI nomor 8 tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, bahwa tujuan dari penyelenggaraan ibadah haji adalah memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya kepada Jemaah, sehingga mereka dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan syariat, dan mewujudkan kemandirian dan ketahanan dalam penyelenggaraan ibadah haji. Berdasarkan asas keadilan, akuntabilitas, profesionalitas, keselamatan, keamanan, transparansi, dan kemanfaatan. Untuk melaksanakan undang-undang tersebut diperlukan layanan haji yang secara spesifik.

Akomodasi merupakan anggaran khusus untuk tempat tinggal sementara atau menginap. Namun, akomodasi juga memiliki berbagai definisi yang tergantung konteks, selain dalam tempat tinggal sementara, akomodasi juga dipakai dalam konteks sosiologi dan antropologi.

Akomodasi haji merupakan sarana pendukung utama dalam penyelenggaraan ibadah haji yang harus dikelola secara profesional, sekalipun tujuan utama Jemaah haji untuk beribadah, namun akomodasi juga sangat diperlukan untuk mendukung terlaksananya ibadah haji yang aman dan juga nyaman, dengan adanya akomodasi haji, Jemaah juga dapat beristirahat untuk menghilangkan kelelahannya kecapaian dan mempersiapkan yang prima, karena perjalanan yang ditempuh sangat jauh dan hampir seluruh kegiatan ibadah di Makkah dan di Madinah bersifat fisik. Akomodasi termasuk dalam pelayanan umum yang paling fundamental, karena akomodasi menjadi salah satu faktor kenyamanan dan kekhusyuan Jemaah (Manajemen et al., 2024).

Dalam melaksanakan ibadah haji, sehingga aspek akomodasi tidak bias dianggap

sepele. Urgensi dalam akomodasi haji tentu perlu menjadi perhatian penting. Karena menjadi salah satu faktor kenyamanan dan kekhusyukan dalam melaksanakan ibadah. Dalam memberikan akomodasi haji harus diperhatikan efektif atau tidaknya layanan yang diberikan.

Berdasarkan realitas, setiap tahun pelaksanaan ibadah haji pasti ada kendala yang berlaku, misalnya kendala yang tidak dijangkau seperti akomodasi. Hal ini biasanya menyebabkan setiap travel pasti membuat evaluasi atau meminimalkan masalah tersebut.

Banyaknya travel biro-biro perjalanan haji dan umrah yang ikut serta mengurus pelaksanaan ibadah haji dan umrah, menimbulkan persaingan antara satu dengan lainnya, sehingga membuat para jamaah bingung mencari lembaga mana yang baik. Dalam memberikan layanan disegala bidang yang sehingga pelaksanaan ibadah haji dan umrah lancar di selenggarakan (Kasus et al., 2015).

Biro perjalanan haji dan umrah pt. bpw proconfo indah (proin) merupakan salah satu biro perjalanan ibadah haji khusus dan umrah yang berusaha memberikan pelayanan terbaik dalam melaksanakan ibadah haji khusus dan umrah bagi para jamaahnya. Hal tersebut terlihat dari tingginya animo calon jamaah haji yang mendaftarkan dirinya dan keluarga untuk menjadi jamaah haji pt. bpw proconfo indah (proin) bersama dari tahun ke tahun.

PT BPW PROCONFO INDAH (proin) sebagai salah satu biro perjalanan ibadah haji khusus dan umrah harus mampu memberikan pelayanan terbaik meliputi pelayanan transportasi, kesehatan, konsumsi, dan akomodasi. Keberhasilan suatu

lembaga pasti berkaitan dengan system manajerial yang baik. Tanpa adanya manajemen yang baik, maka sebuah lembaga tidak akan dapat berkembang secara baik pula.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut yang telah di uraikan sebelumnya, penulis merasa penting untuk melakukan penelitian lebih mendalam guna memahami bagaimana sistem manajemen pelayanan yang diterapkan dalam penyelenggaraan ibadah haji. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada aspek penting dalam pelayanan jamaah haji seperti pelayanan pada transportasi, kesehatan jamaah , konsumsi pada jamaah dan juga akomodasi pada jamaah haji yang mungkin dihadapi dalam operasionalnya.

Dalam konteks penelitian ini, objek yang diteliti adalah pt. bpw proconfo indah (proin) sebuah biro perjalanan wisata yang memiliki peran dalam penyelenggaraan layanan haji. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana efektivitas manajemen yang di terapkan oleh travel dalam memberikan pelayanan terbaik kepada jamaah, serta untuk mengidentifikasi yang masih dapat ditingkatkan guna memberikan pengalaman ibadah yang lebih nyaman dan aman.

Dengan mengangkat judul “Manajemen layanan Akomodasi Jamaah Haji pada PT BPW PROCONFO INDAH (PROIN)”, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan system pelayanan haji di Indonesia, serta menjadi referensi bagi travel penyelenggara haji dalam meningkatkan mutu layanan mereka di masa yang akan datang.

B. Fokus Penelitian

Uraian diatas menunjukkan bahwa PT BPW PROCONFO INDAH telah membangun reputasi sebagai penyedia layanan unggulan bagi jamaah haji khusus dan umrah. Dengan komitmen terhadap jamaah, perusahaan travel ini memberikan layanan kepada jamaah haji khusus dan umrah, meliputi layanan akomodasi. Guna memastikan kenyamanan dan kemudahan para jamaah dalam menjalankan ibadah suci mereka. Melalui perhatian yang mendalam terhadap detail dan kebutuhan setiap jamaah, PT BPW PROCONFO INDAH tidak hanya memberikan layanan , tetapi juga menghadirkan pengalaman spiritual yang bermakna, oleh karena itu, fokus penelitian ini diarahkan untuk menggali lebih dalam bagaimana perusahaan ini mengelola berbagai aspek pelayanannya, serta dampaknya terhadap jamaah, maka dari itu ada beberapa fokus penelitian yang penulis ambil yaitu:

1. Bagaimana layanan penginapan yang diberikan kepada jamaah haji oleh PT BPW PROCONFO INDAH?
2. Bagaimana layanan catering yang diberikan kepada Jemaah haji oleh PT BPW PROCONFO INDAH?
3. Bagaimana layanan perlengkapan ibadah jamaah haji yang diberikan oleh PT BPW PROCONFO INDAH?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui layanan penginapan yang diberikan oleh PT BPW

PROCONFO INDAH.

2. Untuk mengetahui layanan catering yang diberikan oleh PT BPW PROCONFO INDAH.
3. Untuk mengetahui layanan perlengkapan yang diberikan oleh PT BPW PROCONFO INDAH.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Akademik

Secara penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih luas mengenai bagaimana manajemen layanan dalam industri travel haji dan umrah dijalankan, serta faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan layanan tersebut. Dengan memahami berbagai aspek manajerial, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi pelayanan, penelitian ini dapat menjadi landasan bagi perbaikan dan inovasi dalam industri perjalanan ibadah.

Temuan dari penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk meningkatkan kualitas layanan travel haji dan umrah di masa depan, baik dalam hal efisiensi operasional, kepuasan jamaah, maupun kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku. Selain itu, hasil penelitian ini juga berpotensi memberikan kontribusi akademik yang berharga bagi pengembangan teori dan praktik manajemen pelayanan dalam sektor perjalanan religi.

Penelitian ini juga bisa menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang membahas topik serupa, seperti pelayanan jamaah dalam

industri perjalanan, perbandingan antara berbagai penyedia layanan travel haji dan umrah, serta strategi peningkatan kualitas layanan berdasarkan kebutuhan jamaah. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat terbuka lebih banyak peluang untuk *eksplorasi* dan pengembangan dalam bidang manajemen pelayanan travel haji dan umrah.

2. Secara Praktik

Kegunaan secara praktik penelitian ini berguna untuk dapat memberikan informasi yang berguna bagi travel untuk meningkatkan kualitas layanan mereka. Berdasarkan hasil penelitian, penyedia jasa dapat memperbaiki area- area yang kurang optimal dalam melayani jamaah haji dan umrah, seperti komunikasi, ketepatan waktu, dan kenyamanan..

Penelitian ini dapat memberikan gambaran tentang pengelolaan sumber daya yang lebih efisien, baik itu dalam hal tenaga kerja, waktu, sehingga layanan dapat diberikan secara lebih efektif.

E. Landasan Pemikiran

1. Landasan Teori

a. Manajemen

Menurut (Koontz & Wei hrich, 1990) manajemen merupakan upaya untuk mencapai sasaran yang sudah ditentukan melalui tindakan orang lain. Dengan kata lain, manajemen adalah proses membuat pengaturan terhadap pekerjaan orang lain secara teratur sehingga tujuan organisasi dapat dicapai dengan cara

yang efisien dan efektif. Proses ini mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengontrolan. Terdapat beberapa Unsur Unsur diantaranya:

1) *Planning* (Perencanaan)

Perencanaan adalah proses menetapkan tujuan dan menentukan cara terbaik untuk mencapainya. Dalam konteks manajemen pelayanan, perencanaan mencakup identifikasi kebutuhan jemaah, perumusan program, serta penentuan strategi dan sumber daya.

2) *Organizing* (Pengorganisasian)

Pengorganisasian adalah proses mengatur sumber daya, baik manusia maupun non manusia, agar dapat bekerja sama secara sistematis. Ini mencakup pembagian tugas, pembentukan struktur organisasi, dan pengaturan koordinasi antarbagian.

3) *Actuating* (Pelaksanaan)

Pelaksanaan atau pengarahan adalah proses memotivasi, membimbing, dan mengarahkan semua pihak yang terlibat agar dapat melaksanakan tugasnya sesuai dengan rencana. Hal ini mencakup komunikasi, kepemimpinan, serta pemberian motivasi kerja.

4) *Controlling* (Pengawasan)

Pengawasan merupakan langkah untuk menilai dan memantau jalannya kegiatan agar sesuai dengan rencana dan kriteria yang telah ditentukan. Apabila ada ketidaksesuaian yang terdeteksi, tindakan perbaikan akan diambil.

b. Manajemen Layanan Akomodasi

Manajemen layanan akomodasi merupakan bagian dari manajemen operasional dalam industry pariwisata yang bertujuan untuk mengatur, mengelola, dan mengawasi penyediaan fasilitas tempat tinggal sementara bagi tamu atau pelanggan. Menurut Tjiptono (2002), manajemen layanan adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap kegiatan penyediaan jasa guna memberikan kepuasan pelanggan. Dalam konteks akomodasi, ini mencakup segala bentuk pelayanan seperti perlengkapan di Makkah dan Madinah, kebersihan kamar, kenyamanan tempat tidur, fasilitas tambahan, hingga interaksi pelayanan dari staf penginapan.

Sementara itu, menurut Suyatno (2010), manajemen akomodasi adalah serangkaian kegiatan yang mencakup pengelolaan fasilitas dan pelayanan tempat tinggal sementara bagi tamu atau wisatawan, termasuk dalam hal perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, dan evaluasi untuk memastikan kualitas dan kenyamanan layanan. Dalam hal ini, akomodasi tidak hanya berarti fisik bangunan atau kamar, tetapi juga menyangkut bagaimana pelayanan diberikan oleh pihak pengelola secara profesional dan efisien.

Kotler dan Keller (2012) menekankan bahwa layanan yang diberikan dalam sektor akomodasi harus memiliki standar kualitas yang tinggi karena mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu,

manajemen layanan akomodasi harus mampu mengelola sumber daya manusia, fasilitas, serta sistem pelayanan agar sesuai dengan ekspektasi tamu. Dalam praktiknya, manajemen ini juga berperan penting dalam menjaga citra perusahaan atau penyedia jasa akomodasi di mata publik, termasuk dalam konteks perjalanan haji, umrah, ataupun pariwisata umum.

c. Layanan Akomodasi

Layanan akomodasi merupakan bagian dari industri jasa yang menyediakan fasilitas tempat tinggal sementara bagi individu atau kelompok, dengan tujuan memberikan kenyamanan, keamanan, dan kemudahan selama masa tinggal mereka. Menurut Walker (2004), layanan akomodasi adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh suatu fasilitas penginapan kepada tamu, yang mencakup tempat tidur, kamar mandi, kebersihan, hingga layanan tambahan seperti laundry dan makanan. Layanan ini menjadi penting karena merupakan elemen utama dalam menentukan kepuasan tamu terhadap penyedia jasa penginapan.

Menurut Sunarto (2006), layanan akomodasi tidak hanya sebatas menyediakan tempat tinggal sementara, tetapi juga mencakup bagaimana pihak penyedia mampu menciptakan suasana yang mendukung kenyamanan, ketenangan, dan kebutuhan spesifik tamu. Artinya, aspek seperti keramahan staf, kecepatan pelayanan, keamanan fasilitas, dan kebersihan lingkungan menjadi indikator penting dalam layanan akomodasi. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan menjadi faktor kunci untuk menciptakan pengalaman

menginap yang positif.

Suyatno (2010) menyebutkan bahwa layanan akomodasi merupakan salah satu komponen vital dalam industri pariwisata dan perjalanan, termasuk kegiatan keagamaan seperti ibadah haji dan umrah. Akomodasi yang baik akan mempengaruhi kelancaran aktivitas tamu, terutama dalam perjalanan spiritual yang memerlukan ketenangan dan konsentrasi ibadah. Oleh karena itu, layanan akomodasi tidak hanya bersifat fisik tetapi juga emosional, karena berkaitan langsung dengan kenyamanan, kepuasan, dan persepsi tamu terhadap keseluruhan perjalanan mereka.

2. Kerangka Konseptual

a. Layanan Penginapan

Fasilitas dan layanan yang di sediakan kepada tamu atau wisatawan untuk menginap dan beristirahat dalam jangka waktu tertentu, baik secara berbayar maupun berbayar.

b. Layanan Catering

Layanan catering merupakan jasa penyediaan makanan dan minuman yang disiapkan dan disajikan untuk sekelompok orang disuatu tempat dan waktu tertentu , baik untuk keperluan pribadi, social maupun bisnis.

c. Layanan Perlengkapan

Layanan perlengkapan adalah suatu jasa penyediaan , pengelolaan dan pendistribusian barang barang atau alat bantu yang dibutuhkan untuk mendukung kegiatan tertentu, baik bersifat pribadi, sosial, keagamaan

maupun komersial.

F. Langkah-langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil di Travel PROIN. Penelitian ini direncanakan mengambil lokasi yang beralamatkan di Travel PROIN . RUKO RIVERTOWN, Jl. Celebration Boulevard Jl. Grand Wisata No.6 BLOK BA2, Lambangsari, Kec. Tambun Sel., Kabupaten Bekasi, Jawa Barat 17510. Travel Proin dipilih sebagai lokasi fokus penelitian dikarenakan sudah berdiri cukup lama yaitu 24 tahun, dan juga bersertifikasi KAN (Komite Akreditasi Nasional), serta menjadi anggota IATA (International Air Transport Association), ASITA (Association of The Indonesian Tours and Travel Agencies), dan juga HIMPUN (Himpunan Penyelenggara Umrah & Haji).

2. Paradigma dan Pendekatan

Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma konstruktivisme. Menurut (Denzin & Lincoln, 2018, pp. 196-197) paradigma konstruktivisme berorientasi pada pemahaman yang direkonstruksi tentang dunia sosial, dibangun dari pengalaman dan pemaknaan masyarakat. Paradigma konstruktivisme dalam penelitian menekankan bahwa pengetahuan atau kebenaran bersifat relatif, yang menyiratkan bahwa realitas tidak bersifat mutlak dan penafsiran tentangnya dapat bervariasi. Dalam konteks penelitian ini, realitas tidaklah statis, melainkan dapat diinterpretasikan secara berbeda oleh

individu atau kelompok tertentu. Paradigma ini umumnya diterapkan dalam penelitian kualitatif (Salmaa, 2022).

Pendekatan yang diterapkan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Menurut pandangan Sutopo dan Arief, penelitian kualitatif bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, serta persepsi yang dimiliki oleh individu maupun kelompok tertentu (Susilo, 2010). Peneliti bertujuan untuk memahami serta menggambarkan proses manajemen pelayanan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi melalui pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan analisis dokumen yang diperoleh dengan turun langsung ke lapangan. Data yang dihasilkan berupa deskripsi dari tulisan, ungkapan, serta tingkah laku yang diamati dari partisipan yang terlibat.

3. Metode Penelitian

Metode yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan metode studi kasus, dimana dalam pengertian secara umumnya studi kasus atau *case studies* merupakan penelitian yang mendalam mengenai individu, kelompok, organisasi, program kegiatan atau sebagainya dalam waktu yang di tentukan dengan tujuan agar memperoleh penjelasan yang utuh dan mendalam dari sebuah entitas dengan menghasilkan data yang nantinya akan di analisis untuk menghasilkan suatu pengetahuan (Abdussamad, 2021 : 90).

4. Jenis Data dan Sumber Data

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yang terdiri dari deskripsi atau narasi dan tidak dapat diukur dalam bentuk angka. Jenis data ini difokuskan untuk mendapatkan pemahaman, penalaran, dan motivasi yang mendalam.

b. Sumber Data

1) Sumber Data Primer

Sumber data primer atau data tangan pertama merujuk pada informasi yang diperoleh secara langsung dari sumber yang terkait dengan subjek penelitian melalui proses pengambilan data menggunakan alat seperti wawancara (Azwar, 2009).

2) Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber tambahan informasi yang tidak diperoleh secara langsung oleh peneliti dari subjek penelitian di lapangan, melainkan berasal dari dokumentasi atau laporan yang sudah dibuat oleh pihak lain sebelumnya (Azwar, 2009).

5. Informan Penelitian

Dalam penelitian ini subjek dapat dikatakan sebagai informan atau narasumber dari objek penelitian yang dilaksanakan di PT . BPW PROCONFO INDAH (PROIN) . Narasumber atau Informan dalam penelitian ini merupakan Direktur utama dan juga Agent travel yang selaku bagian akomodasi pada PT . BPW PROCONFO INDAH (PROIN) yang dapat memberikan informasi dalam pengumpulan data.

6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan untuk memperoleh data penelitian diantaranya;

a. Wawancara

Pada proses pengumpulan data melalui wawancara pertanyaan-pertanyaan yang diajukan mengacu pada instrumen kuesioner yang telah disusun sebelumnya oleh peneliti. Instrumen kuesioner tersebut sudah melewati tahap validasi oleh pakar yang memiliki keterkaitan dengan bidang penelitian yang sedang dilakukan (Kaharuddin, 2021). Wawancara penelitian ini dilakukan dengan cara percakapan oleh dua pihak untuk menggali data terkait informan penelitian kepada informan yang sudah ditentukan. Penggalan informasi perencanaan dan pelaksanaan pada pihak PT BPW PROCONFO INDAH dengan teori manajemen layanan akomodasi.

b. Observasi

Pada penelitian kualitatif, pengumpulan data observasi melibatkan proses pengamatan yang dilakukan secara langsung oleh peneliti di lokasi yang bersangkutan. Observasi ini bertujuan untuk mengamati serta merekam berbagai kejadian atau gejala yang terkait dengan tujuan dari penelitian yang sedang dilakukan (Kaharuddin, 2021).

Observasi dalam penelitian digunakan untuk mengamati secara langsung yang disertai dengan informasi atau data didapatkan melalui wawancara. Observasi dalam penelitian ini akan diarahkan kepada berbagai hal terkait perencanaan dan pelaksanaan PT BPW PROCONFO INDAH dalam melayani

akomodasi jamaah.

c. Dokumentasi

Proses untuk memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian yang berasal dari data yang berbentuk arsip (dokumen), karena dokumen merupakan sumber data yang berupa bahasa tertulis, foto atau dokumen elektronik.(Candra & Oktafia, 2021)

Dokumen yang dihasilkan merupakan segala peristiwa yang terkait dengan perencanaan sampai pelaksanaan manajemen layanan akomodasi kepada PT BPW PROCONFO INDAH , dokumentasi ini digunakan untuk melengkapi dan memverifikasi data yang di peroleh dari hasil wawancara dan observasi.

7. Analisis Data

Dalam menganalisa data peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu penulis menganalisis data menurut informasi yang didapatkan dari hasil wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Dengan cara memaparkan semua data yang Terkait analisis data, penelitian ini menerapkan analisis data interaktif dari Miles dan Huberman, yang terdiri dari tiga komponen, yaitu:

- a. Studi kasus metode Menurut (John W. Creswell 2012) ialah pendekatan kualitatif dimana peneliti mengeksplorasi secara mendalam satu program, peristiwa, aktivitas, proses, atau satu atau lebih individu.
- b. Penyajian Data Menurut (Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman)

penyajian data merupakan suatu kumpulan informasi yang terstruktur dengan tata letak yang teratur, yang bertujuan untuk menyajikan data kualitatif yang valid. Penyajian data ini mencakup penggunaan berbagai grafik dan bagan yang disajikan oleh peneliti. Dengan adanya penyajian data yang terstruktur dan rapi, hal tersebut dapat membantu peneliti dalam menarik kesimpulan yang lebih kuat dan komprehensif dari hasil penelitiannya.

- c. Kesimpulan atau Verifikasi Menurut (Raco, 2010) dalam bukunya Metode Penelitian Kualitatif menerangkan bahwa penarikan simpulan adalah proses penting dalam penelitian yang melibatkan interpretasi hasil analisis data. Langkah ini memungkinkan peneliti untuk menafsirkan signifikansi dari kumpulan data yang telah diperoleh. Penarikan simpulan menghasilkan ringkasan atau kesimpulan singkat dari sejumlah informasi yang tersaji dalam laporan, yang dirumuskan dalam kalimat yang padat dan ringkas. Hal ini memungkinkan pembaca untuk dengan mudah memahami inti dari informasi yang terdapat dalam laporan penelitian yang mungkin memiliki rangkaian data yang kompleks atau panjang.