

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Ibadah umrah adalah berziarah ke makkah baitullah untuk melakukan niat ihram di tempat miqat, tawaf, sai, dan mencukur sebagian helai rambut demi mengharapkan rida Allah Swt., (Sukayat, 2016). Umrah merupakan ibadah yang tidak dibatasi oleh waktu, tidak seperti haji yang hanya di laksanakan pada bulan tertentu, umrah juga tidak ada rangkaian seperti ARMUZNA (Arafah Muzdalifah Mina) hanya melaksanakan tawaf, sai, dan tahalul, maka dari itu jemaah umrah setiap detik nya pasti ada dan negara Indonesia termasuk yang sering memberangkatkan jemaah umrah setiap bulannya. Ibadah umrah dikelola oleh PPIU yang bekerja sama dengan biroperjalanan umrah, data per tahun 2023 travel umrah di Jawa Barat yang terdata oleh Kementerian Agama Jawa Barat sebanyak 403 PPIU dan 61 cabang. Pada sosial media informasi haji dan umrah data keberangkatan jemaah umrah pertahun nya mengalami kenaikan, pada tahun 2023 yang melaksanakan ibadah umrah mencapai 1.368.616 jemaah dan pada tahun 2024 mencapai 1.467.005, maka dari itu jemaah yang melaksanakan ibadah umrah mengalami kenaikan setiap tahun nya (Akhmad, 2025).

Akomodasi umrah merupakan salah satu sektor utama dalam penyelenggaraan umrah yang perlu diopersikan secara terstruktur dan dikelola oleh orang kompeten, meskipun tujuan jemaah umrah untuk ibadah ke baitullah, akan tetapi akomodasi juga merupakan salah satu sektor pendukung terlaksananya ibadah umrah yang nyaman untuk beristirahat, dengan adanya akomodasi umrah, jemaah dapat beristirahat untuk

menghilangkan keletihan supaya jamaah bisa melaksanakan ibadah yang lebih khusyu. Permasalahan akomodasi jamaah haji maupun umrah sering kerap terjadi di beberapa biro perjalanan, seperti pada 2023 ada sebuah youtube podcast di chanel kasisolusi yang membahas tentang sebuah biro perjalanan umrah yang memberikan pelayanan akomodasi sangat buruk mulai dari booking hotel yang mendadak, fasilitas hotel yang tidak layak, dan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar operasional (Azhary, 2023). Maka dari itu akomodasi merupakan pelayanan yang paling fundamental, dikarenakan akomodasi menjadi salah satu faktor kenyamanan dan kekhusyukan jamaah dalam melaksanakan ibadah.

Transportasi juga merupakan pendukung dalam pelaksanaan umrah, maka hal itu perlu diperhatikan dalam segi keselamatan, hemat anggaran, nyaman dan aman. Maka dari itu pengelolaan operasional dalam sektor transportasi sangat utama dalam mensukseskan penyelenggaraan ibadah umrah. Permasalahan transportasi juga sering terjadi pada biro perjalanan umrah seperti peristiwa yang kemarin viral di sosial media terjadinya kecelakaan bus yang ditumpangi jamaah umrah di Wadi Qudaid Arab Saudi, terkonfirmasi dalam kecelakaan tersebut 6 jamaah umrah meninggal dunia (Detik, 2025). Dalam kejadian tersebut Konsulat Jendral Republik Indonesia menghibau agar memilih biro perjalanan umrah yang standar pelayanannya terpecaya dan sudah terdaftar di Kementrian Agama.

PT Cahaya Raudhah Tours & Travel adalah perusahaan yang bergerak pada penyelenggaraan ibadah umrah dan haji khusus yang bertanggung jawab penuh terhadap pelayanan yang diberikan kepada setiap jamaah. PT Cahaya Raudhah

memberangkatkan jemaah umrah setiap musim nya lebih dari 1000 jemaah umrah, pada musim umrah tahun 2024-2025 kemarin PT Cahaya Raudhah memberangkatkan 1646 jemaah umrah, jumlah tersebut membuat PT Cahaya Raudhah termasuk travel umrah yang banyak diminati oleh jemaah umrah terutama di Kabupaten Subang.

PT Cahaya Raudhah menyadari bahwa persaingan di antara biro perjalanan haji dan umrah semakin kompetitif. Oleh karena itu, perusahaan berupaya memberikan pelayanan yang dikelola secara optimal melalui penerapan operasional yang strategis. Pengelolaan pelayanan dan operasional yang baik memiliki peran penting dalam membangun kepercayaan jemaah untuk melaksanakan ibadah umrah, sekaligus mewujudkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan. Pemerintah melalui Kementerian Agama Republik Indonesia membuat peraturan yang berfokus pada standar oprasional kegiatan usaha penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah yang menjelaskan bahwa penyelenggara ibadah umrah memberikan pelayanan akomodasi dan transportasi kepada jemaah umrah selama berada di dalam negeri maupun di luar negeri.

Maka dari itu PT Cahaya Raudhah harus menyusun strategi pengelolaan operasional akomodasi dan transportasi yang matang, sehingga tidak ada kendala dalam penyelenggaraan ibadah umrah. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian lebih mendalam mengenai strategi pengelolaan operasional pada aspek akomodasi dan transportasi dalam penyelenggaraan ibadah umrah. Penelitian ini di bertempat di PT. Cahaya Raudhah.

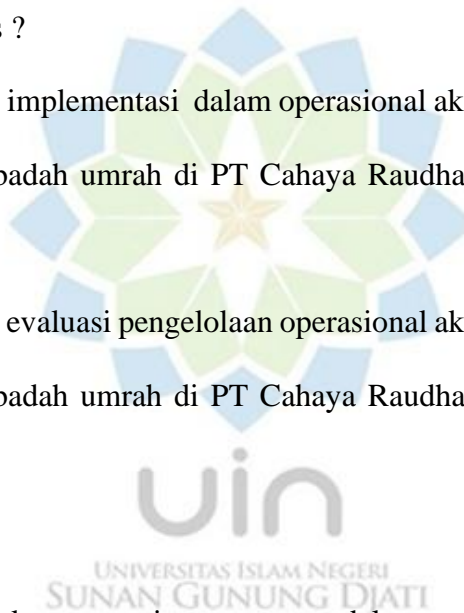
B. Fokus Penelitian

Penentuan penelitian lebih di arahkan pada strategi pengelolaan operasional akomodasi dan transportasi dalam penyelenggaraan ibadah umrah di PT. Cahaya Raudhah. Penelitian ini difokuskan meliputi:

1. Bagaimana strategi perencanaan yang digunakan dalam operasional akomodasi dan transportasi penyelenggaraan ibadah umrah di PT. Cahaya Raudhah Travel Umrah & Haji Plus ?
2. Bagaimana strategi implementasi dalam operasional akomodasi dan transportasi penyelenggaraan ibadah umrah di PT Cahaya Raudhah Travel Umrah & Haji Plus ?
3. Bagaimana strategi evaluasi pengelolaan operasional akomodasi dan transportasi penyelenggaraan ibadah umrah di PT Cahaya Raudhah Travel Umrah & Haji Plus ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menggambarkan strategi perencanaan dalam operasional akomodasi dan transportasi penyelenggaraan ibadah umrah di PT Cahaya Raudhah Travel Umrah & Haji Plus.
2. Untuk menggambarkan strategi implementasi dalam operasional akomodasi dan transportasi penyelenggaraan ibadah umrah di PT Cahaya Raudhah Travel Umrah & Haji Plus.



3. Untuk menggambarkan strategi evaluasi pengelolaan operasional akomodasi dan transportasi penyelenggaraan ibadah umrah di PT Cahaya Raudhah Travel Umrah & Haji Plus.

D. Kegunaan Penelitian

Hasil riset ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pembaca, baik dari segi teori maupun praktik.

1. Kegunaan teoritis

Hasil penelitian tersebut bisa membantu menambah wawasan ilmu pengetahuan pada bidang manajemen haji dan umrah khususnya dalam sektor operasional akomodasi dan transportasi, maka dari itu penelitian ini dapat menjadi salah satu pengalaman pembelajaran di perguruan tinggi khususnya UIN Sunan Gunung Djati.

2. Kegunaan praktis

Hasil penelitian ini peneliti bisa memberikan informasi yang memiliki nilai untuk strategi pengelolaan operasional akomodasi dan transportasi ibadah umrah di PT Cahaya Raudhah. Sehingga dapat menjadi acuan atau sumber referensi dalam pengelolaan operasional akomodasi dan transportasi penyelenggaraan ibadah umrah.

E. Tinjauan Pustaka

1. Landasan Teoritis

a. Strategi Pengelolaan Operasional

Strategi menurut Heizer, Render, Muson (Tahun 2017) adalah sebuah rencana aksi sebuah organisasi atau perusahaan untuk mencapai misi. Strategi-strategi ini akan memanfaatkan peluang, kekuatan, menetralsir ancaman bisnis, dan menghindari kelemahan. Menurut heizer juga dalam sebuah strategi harus memerlukan adanya strategi development and implementation, dimana perusahaan harus menerapkan pengembangan dan implementasi dalam strategi. Sebelum mengembangkan sebuah perusahaan harus menentukan sebuah perencanaan atau formulasi seperti menggunakan analisis SWOT perusahaan meninjau terhadap kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman. Setelah melakukan perencanaan maka lahir lah strategi dan perusahaan melakukan implementasi terhadap strategi tersebut. Setiap adanya kegagalan dalam strategi, maka harus dilakukan sebuah evaluasi untuk menjaga nilai kompetitif perusahaan terhadap konsumen (Heizer et al., 2017).

Menurut kamus besar Indonesia pengelelolaan merupakan sebuah proses tertentu yang memanfaatkan tenaga orang lain, kegiatan ini juga membantu memformulasikan untuk tujuan sebuah perusahaan, pengelolaan juga berperan dalam membantu terhadap pengawasan semua aspek yang terlibat dalam pelaksanaan hingga mencapai tujuan (Purnamaningsih & Purbangkara, 2022).

Operasi merupakan suatu fungsi dari bisnis di samping dari finansial, pemasaran, dan personalia, operasi ini tidak berdiri sendiri melainkan harus berhubungan dengan fungsi lainnya. Operasi juga dapat di katakan dengan aktivitas yang merubah input menjadi output. Setelah diperoleh barang yang berbentuk jasa ataupun produk dan sesuai dengan yang di inginkan oleh konsumen maka sebuah perusahaan akan mendapatkan yang namanya *added value* (nilai tambahan), maka dari situlah perusahaan mendapatkan keuntungan (Hasibuan, 2021).

Berdasarkan penjelasan para ahli tersebut bahwa strategi pengelolaan operasional merupakan suatu proses rencana aksi sebuah organisasi atau perusahaan yang bertujuan mengubah input menjadi output secara optimal sehingga mendapatkan sebuah nilai tambahan (*added value*) dan menjadi sebuah kekuatan daya saing bagi organisasi atau perusahaan.

Penelitian ini akan memperdalam tentang strategi pengelolaan operasional melalui teori *OM operations Management* yang di kemukakan oleh Heizer dan Render. Manajemen menurut Ensiklopedia Indonesia di sebutkan bahwa manajemen adalah proses perencanaan, Pengorganisasian dan proses pengendalian terhadap sumber daya manusia serta sumber daya lainnya dilakukan hanya untuk mencapai sebuah tujuan dan misi perusahaan secara efektif dan efisien (Lasa H.S, 2008:2). Harold Koontz dan Cyril O'Donnell mengemukakan bahwa manajemen adalah suatu proses yang bertujuan mencapai target tertentu melalui kerja sama dengan orang lain. Dalam menjalankan

tugasnya, seorang manajer melaksanakan berbagai fungsi manajerial seperti perencanaan, pengorganisasian, penyusunan staf, pengarahan, dan pengendalian untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan (Koontz, H., & O'Donnell, 2008).

Menurut Heizer & Render manajemen operasional adalah sebuah aktivitas yang menciptakan produk barang maupun jasa menggunakan cara mengubah input menjadi output, penekanan utama dari Heizer dan Render adalah penciptaan nilai (*value cration*) yaitu mengelola produk atau layanan seperti tenaga kerja, mesin, teknologi, untuk menghasilkan produk atau layanan yang bernilai bagi konsumen (Heizer, Jay Render & Munson 2017).

b. Pengertian Akomodasi

Berdasarkan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata Pasal 14, dijelaskan bahwa akomodasi termasuk salah satu jenis usaha yang berada dalam sektor pariwisata (Anugrah & Sudarmayasa, 2020). Akomodasi secara umum adalah penyediaan jasa bangunan untuk penginapan sebagai pendukung pariwisata. Fasilitas yang disediakan seperti restoran, hiburan, dan fasilitas lainnya yang di kelola oleh komersial (Sugirto, Endang, Sulartiningrum, 1996). Akomodasi ini berupa hotel, losmen, guest house, pondok, inn, dan lain-lain. Adapun jenis jenis akomodasi itu ada 3 yaitu akomodasi di komersilkan, akomodasi semi komersil, dan akomodasi non komersial (Anugrah & Sudarmayasa, 2020)

c. Pengertian Transportasi

Istilah “transportasi” berasal dari kata Latin “*transportare*”, yang terdiri dari kata “*trans*”, yang berarti “pindah” atau “seberang”, dan “*portare*”, yang berarti “membawa” atau “mengangkut” sesuatu. Kehadiran transportasi kemudian mendorong munculnya berbagai jenis pekerjaan yang berkembang sesuai dengan keahlian masyarakat dan *culture* yang terdapat pada daerah tertentu. Dalam transportasi terdapat dua kategori yaitu (Salim, 2016) :

- 1) Memindahkan bahan dari hasil produksi memakai alat angkut.
- 2) Pengangkut penumpang dari suatu tempat ke tempat lain.

Tapi dalam penelitian kali ini kategori yang di pakai adalah mengangkut penumpang atau jemaah umrah mulai dari pemberangkatan sampai nanti ketika perpulangan umrah. Mulai dari transportasi di Indonesia (Bus), transportasi menuju Makkah dan Madinah (Pesawat), dan transportasi selama di Madinah dan Makkah (Bus).

d. Umrah

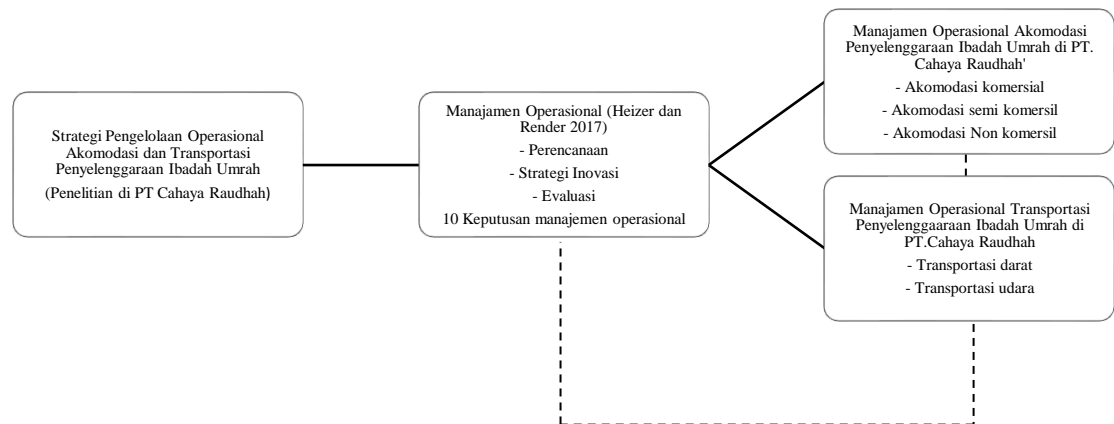
Ibadah umrah atau juga bisa di bilang dengan haji kecil adalah ibadah yang mulia (Alawiy, 2019). Di dalamnya banyak terdapat keutamaan-keutamaan yang dapat kita ambil dan kita teladani. Umrah juga tidak dibatasi dengan waktu, tidak seperti haji yang harus dilakukan pada tanggal-tanggal tertentu. Ibadah umrah jufga berbeda dengan haji, di dalam umrah tidak ada ritual ARMUZNA, cukup dengan melakukan amalan thawaf, sai, dan tahalul.

2. Kerangka Konseptual

Penelitian ini menggunakan grandteori *OM operations management* yang di kemukakan oleh heizer dan render, dalam bukunya di jelaskan Penelitian ini bahwa dalam manajemen operasional memiliki arti transformasi pengubahan input menjadi output, dan dalam bukunya di jelaskan bahwa operasional harus mempunyai metode perencanaan terlebih dahulu untuk menentukan apa saja yang di perlukan dalam sebuah perusahaan, setelah perencanaan dilakukan tahap selanjutnya menentukan strategi inovasi untuk memanfaatkan kekuatan, peluang dan meminimalisir adanya ancaman bisnis. Kemudian di perlukan adanya sebuah evaluasi untuk mengontrol apakah strategi tersebut berjalan atau tidaknya dan menentukan kembali strategi strategi baru yang dibutuhkan untuk kemajuan perusahaan tersebut.

Dalam penelitian ini memfokuskan pada penyelenggaraan ibadah umrah dalam sektor akomodasi dan transportasi. Pada sektor akomodasi ada beberapa jenis akomodasi seperti akomodasi komersial, semi komersial, non komersial. Lalu pada sektor transportasi nya mempunyai beberapa jenis transportasi yang sering di gunakan dalam penyelenggaraan umrah seperti transportasi darat dan transportasi udara.

Penelitian ini mengharapkan bahwa biro perjalanan dengan lokus yang telah diambil menerapkan manajemen operasional nya, terutama dalam sektor akomodasi dan transportasi, karena sektor akomodasi dan transportasi sangat berperan dalam memaksimalkan kegiatan rangkaian ibadah umrah serta meminimalisir terjadinya kejadian yang tidak di inginkan dan merugikan bagi jemaah umrah.



Gambar 1. 1 : Kerangka Konseptual

F. Langkah-Langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi bertempat di Jl. DI.Panjaitan, RT.45, RW.12, Desa. Karanganyar, Kec. Subang, Kabupaten Subang, Jawa Barat 41211. Lokasi ini saya pilih karena merupakan salah satu dari kajian jurusan manajemen haji dan umrah, PT. Cahaya raudhah juga menjadi salah satu PPIU terbesar di Kab. Subang, dan lokasi tersebut mempunyai kesesuaian dengan penelitian yang akan di bahas sehingga dapat memudahkan untuk mengungkap permasalahan peneliti.

2. Paradigma dan Pendekatan

Dalam penelitian ini menerapkan paradigma konstruktivisme, dalam paradigma tersebut memiliki sudut pandang realitas dalam bentuk konstruksi mental yang

di dasarkan pada pengalaman sosial, serta bergantung pada pihak yang akan melakukan. Paradigma konstruktivisme berpendapat bahwa ada hubungan antara peneliti dan subjek penelitian bersifat interaktif (Kumara, 2018). Penggunaan paradigma konstruktivisme dalam penelitian ini didasarkan pada tujuan penelitian yang ingin memahami realitas sosial secara mendalam berdasarkan sudut pandang para pelaku yang terlibat dalam kegiatan operasional. Sehingga strategi operasional yang efektif kemungkinan oleh masing masing informan berdasarkan pengalaman, nilai, dan konteks mereka, maka konstruktivisme memungkinkan untuk mengeksplorasi dengan beragam makna, yang berarti paradigma konstruktivisme sesuai dengan penelitian ini.

Pendekatan yang terdapat dalam penelitian kali ini adalah kualitatif sebagai pendekatan utama untuk mengumpulkan dan menganalisis data. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan pemahaman yang lebih mendalam tentang fenomena yang diteliti dengan mengeksplorasi makna, pengalaman, dan perspektif informan. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menggambarkan secara komprehensif kondisi nyata yang terjadi di lapangan, khususnya terkait strategi pengelolaan operasional yang diterapkan dalam penyelenggaraan ibadah umrah. Pendekatan kualitatif deskriptif merupakan pendekatan yang menghasilkan mendeskripsikan permasalahan dan fokus penelitian. Sebuah pendekatan yang secara sistematis memaparkan fakta-fakta yang akurat mengenai strategi pengelolaan operasional akomodasi dan

transportasi penyelenggaraan ibadah umrah di PT. Cahaya Raudhah (Nasution, 2023).

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan studi kasus. Studi kasus adalah metode penelitian yang berpusat pada mempelajari fenomena secara menyeluruh dalam lingkungan sosial tertentu di mana orang dan kelompok terlibat secara langsung. Melalui metode ini, peneliti berupaya memahami secara komprehensif berbagai aspek yang berkaitan dengan objek penelitian berdasarkan kondisi nyata yang terjadi di lapangan. Proses penelitian dimulai dengan pengumpulan data melalui beberapa teknik yaitu seperti terjuan kelapangan (observasi), wawancara, dokumentasi, serta pencatatan lapangan. Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis secara bertahap untuk menemukan pola, makna, dan interpretasi yang relevan, sehingga dapat memperkaya pemahaman peneliti terhadap fenomena yang diteliti secara menyeluruh (Sinaga, 2025).

4. Jenis Data dan Sumber Data

a. Jenis data

Jenis data kualitatif digunakan dalam penelitian ini, yaitu data yang berbentuk deskriptif dan bertujuan untuk memahami fenomena penelitian secara mendalam. Penelitian ini juga memanfaatkan pendekatan penelitian kepustakaan sebagai salah satu sumber pendukung dalam memperoleh landasan teoritis dan konseptual yang relevan dengan topik penelitian. Data kualitatif dalam penelitian ini diperoleh melalui beberapa teknik pengumpulan data, antara lain observasi,

wawancara, serta studi dokumentasi. Selain itu, peneliti menggunakan berbagai sumber kepustakaan yang berkaitan dengan permasalahan penelitian dengan cara membaca, menyeleksi, mengkaji, dan menganalisis buku, jurnal ilmiah, serta sumber referensi lain yang relevan dengan judul dan fokus penelitian.

b. Sumber data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis yakni primer dan sekunder:

1) Data Primer

Dalam penelitian ini, sumber data utama diperoleh secara langsung melalui wawancara dan observasi, dan pengamatan lapangan yang dilakukan oleh peneliti. Data tersebut dikumpulkan dari informan utama, yaitu Direktur PT. Cahaya Raudhah, manajer operasional, serta karyawan yang terlibat secara langsung dalam pengelolaan operasional akomodasi dan transportasi di PT. Cahaya Raudhah.

2) Data Sekunder

Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai sumber pendukung dan dari berbagai pihak yang berhubungan dengan topik penelitian. Data tersebut berupa dokumen, literatur ilmiah, jurnal, buku elektronik (e-book), serta artikel yang berkaitan dengan strategi pengelolaan operasional akomodasi dan transportasi dalam penyelenggaraan ibadah umrah. Selain itu, peneliti juga melakukan

penelaahan terhadap berbagai informasi tertulis yang dapat mendukung analisis penelitian.

5. Informasi atau Unit Analisis

a. Informasi dan Unit Analisis

Informan atau narasumber dalam penelitian ini yaitu Direktur PT. Cahaya Raudhah beserta para karyawan yang ada dalam ruang lingkup travel tersebut. Dalam penelitian ini terdapat unit yang diperlukan peneliti untuk mendukung jalannya penelitian. Unit analisisnya terfokus di PT. Cahaya Raudhah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pengelolaan operasional akomodasi dan transportasi penyelenggaraan ibadah umrah di PT. Cahaya Raudhah.

b. Teknik Penentuan Informan

Dalam penelitian kualitatif data diperoleh dari informan berdasarkan pengalaman, pemahaman, serta pengetahuan yang mereka miliki terkait dengan fenomena yang diteliti. Informasi yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai objek penelitian. Teknik penentuan informan *purposive sampling* digunakan dalam penelitian ini. *Purposive sampling* yang juga dikenal sebagai *judgment sampling*, merupakan teknik pemilihan sampel yang dilakukan berdasarkan pertimbangan dan penilaian peneliti terhadap individu yang dianggap paling sesuai dengan tujuan penelitian. Informan yang dipilih melalui teknik ini diharapkan memiliki pengetahuan, pengalaman, atau keterlibatan langsung sehingga mampu

memberikan data yang relevan dan mendalam. Oleh karena itu, pemilihan sampel dilakukan dengan mempertimbangkan karakteristik, kriteria, serta ciri tertentu agar data yang diperoleh sesuai dengan kebutuhan penelitian (Nasution, 2023).

6. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara adalah salah satu teknik pengumpulan data yang sering digunakan oleh peneliti. Dalam hal ini peneliti sudah mewawancarai direktur dan karyawan pada bidang operasional seperti manajer operasional dan staf operasional, kemudian penelitian ini di dalam wawancaranya akan diberikan pertanyaan-pertanyaan meliputi strategi pengelolaan operasional akomodasi dan transportasi dalam negeri dan luar negeri ibadah umrah ada di PT. Cahaya Raudhah .

b. Observasi Lapangan

Pada penelitian kualitatif deskriptif, pengumpulan data observasi mengikutsertakan proses penelitian yang dilaksanakan secara langsung oleh peneliti di lokasi yang bersangkutan di PT. Cahaya Raudhah serta terjun langsung di lapangan dan mengamati segala sesuatu yang ada hubungannya dengan kegiatan operasional di sektor transportasi dalam negeri misalnya perihal keberangkatan jemaah.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu kegiatan dari pengumpulan data yang dapat berupa tulisan, gambar, maupun berbagai bentuk karya atau hasil kreativitas

individu. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan berbagai dokumen yang berasal dari PT. Cahaya Raudhah serta sumber lain di perpustakaan yang relevan untuk mendukung proses analisis penelitian. Data tersebut diperoleh melalui kegiatan mengumpulkan, membaca, menelaah, dan mempelajari berbagai dokumentasi yang berkesinambungan terhadap fokus penelitian. Adapun jenis dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini meliputi dokumentasi tekstual, seperti laporan dan arsip tertulis, serta dokumentasi visual yaitu *picture* atau foto yang berkaitan dengan kegiatan operasional penelitian.

7. Teknik Penentuan Keabsahan Data

Untuk memastikan keabsahan data penelitian, diperlukan penerapan beberapa teknik pengujian yang mengacu pada kriteria tertentu. Dalam penelitian ini, pengujian keabsahan data dilakukan melalui empat uji utama, yaitu uji kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, serta konfirmabilitas. Dan berikut ini adalah langkah-langkah yang di sarankan dalam penentuan teknik keabsahan data sebagai mana yang di sarankan (Kumara, 2018) dalam bukunya metode kualitatif melibatkan :

- a. Melakukan triangulasi data, yaitu proses pengecekan keabsahan data melalui berbagai sumber, metode, dan waktu pengumpulan data. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan data dari berbagai sumber serta menggunakan beragam teknik pengumpulan data, seperti triangulasi sumber dan triangulasi metode pengumpulan data.

- b. Menyusun laporan penelitian secara rinci, jelas, dan sistematis agar proses penelitian dapat dipahami dengan baik.
- c. Melakukan audit penelitian oleh pembimbing untuk meninjau seluruh proses pelaksanaan penelitian.
- d. Melakukan konfirmasi hasil penelitian melalui diskusi, peer review, konsultasi ahli, atau presentasi hasil penelitian.
- e. Meningkatkan ketekunan pengamatan guna menjaga ketelitian dan keabsahan data penelitian.

8. Teknik Analisis Data

Peneliti menggunakan pendekatan empiris-induktif untuk menganalisis data yang mereka kumpulkan. Pola penalaran ini mengarah pada pemahaman umum untuk mencapai kesimpulan yang lebih spesifik. Setelah mengumpulkan semua informasi, peneliti kemudian melakukan analisis data melalui langkah-langkah berikut:

- a. Pengumpulan data informasi yang diperoleh lewat observasi, wawancara, serta dokumentasi, setelah itu mengelompokkan data tersebut cocok dengan rumusan permasalahan riset .
- b. Selanjutnya ketika data sudah terkumpul, maka dikelompokkan sesuai dengan jenis data.
- c. Kemudian penggabungan data wawancara dan data nyata.
- d. Kemudian setelah penggabungan data maka dilakukan analisis data.

- e. Setelah seluruh data dikumpulkan dan dianalisis, tahap selanjutnya adalah penarikan serta verifikasi kesimpulan. Pada tahap awal, kesimpulan masih bersifat sementara dan terbuka, kemudian berkembang menjadi lebih jelas dan rinci seiring proses analisis yang berkelanjutan hingga diperoleh kesimpulan akhir yang utuh dan sistematis.

