

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Penelitian

Masjid merupakan sarana beribadah umat Islam sekaligus sarana penyebaran Agama Islam. Masjid berperan sangat penting bagi umat Islam sejak periode Nabi Muhammad Saw dan sejak masa awal eksistensi masyarakat muslim di Madinah. Pada masa Rasulullah ketika berhijrah dari Mekkah ke Madinah, beliau membangun masjid sebagai langkah pertama bagi peradaban Islam. Sejak periode ini masjid dibangun oleh Rasulullah dipandang sebagai pusat utama bagi beragam kegiatan keagamaan umat Islam (A. Halim Tamuri, 2012: 1).

Melihat dari fungsi masjid pada masa Nabi Muhammad SAW, begitu pentingnya masjid bagi umat Islam bukan hanya sebagai tempat beribadah saja, terkhusus ibadah shalat berjamaah lima waktu sehari semalam, shalat jumat, tempat majelis taklim tetapi masjid dijadikan sebagai *Islamic centre*. Salah satu upaya agar masjid dapat berperan menjadi *central activity* atau pusat kegiatan sebagaimana yang terjadi pada zaman Nabi Muhammad SAW. Pengurus masjid dituntut untuk menguasai dan melaksanakan manajemen masjid yang baik, dengan kata lain mengelola masjid yang benar dan professional (Nugraha, 2016:20).

Dengan berlandaskan sejarah tersebut, masjid sejatinya bukan hanya sebagai tempat ibadah bagi kaum muslim. Sejak zaman kekhalifahan Rasulullah Muhammad SAW, banyak kegiatan-kegiatan bermanfaat yang dapat dilakukan di masjid.

Sepanjang sejarah juga menyebutkan bahwa masjid ialah pusat peradaban, keilmuan dan peribadatan kaum muslim. Masjid tidak hanya dipersepsikan sebuah bangunan semata, tapi melihat dari sudut pandang yang utuh bagaimana program pelayanan masjid dan mengoptimalkan nya sesuai dengan syariat Islam.

Masjid dengan pengelolaan yang baik dan profesional akan menciptakan masyarakat yang sesuai dengan syariat Islam dengan mendapat petunjuk dan dengan ridha Allah SWT.

Sebagaimana Allah SWT berfirman dalam surat At-Taubah ayat 18:

إِنَّمَا يَعْمُرُ مَسْجِدَ اللَّهِ مَنْ آمَنَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ وَأَقَامَ الصَّلَاةَ وَآتَى الزَّكَاةَ وَلَمْ يَخْشَ إِلَّا اللَّهَ فَعَسَىٰ أُولَٰئِكَ أَنْ يَكُونُوا مِنَ الْمُهْتَدِينَ

*Artinya : “Sesungguhnya yang memakmurkan masjid Allah hanyalah orang-orang yang beriman kepada Allah dan hari kemudian, serta (tetap) melaksanakan shalat, menunaikan zakat dan tidak takut (kepada apa pun) kecuali kepada Allah. Maka mudah-mudahan mereka termasuk orang-orang yang mendapat petunjuk”.* (Kemenag: 11:2022)

Maka dari itu, Masjid Agung Al-Imam yang baru selesai direnovasi dengan tampilan yang megah menjadikan pengurus DKM Masjid Al-Imam meningkatkan pelayanan nya terhadap jamaah. Tidak hanya bangunan saja yang diperbarui tetapi pelayanan juga dimaksimalkan.

Adapun pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses dan proses pelayanan dilakukan secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Sehingga tercapainya proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain (Kasmir, 2010: 152). Menurut Zeithaml yang

dikutip Hardiansyah, dimensi suatu pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, antara lain:

- 1) *Tangibles* (berwujud), indikator (penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan, kemudahan prosedur pelayanan, disiplin petugas, kemudahan akses pelanggan dalam meminta pelayanan, dan penggunaan teknologi bantu dalam pelayanan).
- 2) *Reliability* (Kehandalan), dengan indikasi (ketepatan petugas dalam melayani pelanggan, standar pelayanan yang jeals, kemampuan petugas menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, dan pengalaman petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan).
- 3) *Responsive* (Respon/Ketanggapan), dengan indikator (menanggapi setiap pelanggan/pemohon yang meminta pelayanan, petugas/apparat yang melakukan pelayanan dengan tepat waktu, petugas/apparat yang melakukan pelayanan dengan baik, petugas/apparat yang melakukan pelayanan dengan cermat, petugas/apparat yang melakukan pelayananpada waktu yang tepat, dan petugas/apparat yang menangani semua keluhan pelanggan).
- 4) *Assurance* (Jaminan), dalam hubungannya dengan indikasi petugas memberikan jaminan pelayanan tepat waktu, petugas memberikan jaminan biaya pelayanan, dan petugas memberikan jaminan kepastian biaya pelayanan).

- 5) *Emphaty* (Empati), dalam hubungannya dengan indikasi (mendahulukan kepentingan pemohon atau nasabah, petugas melayani dengan ramah, petugas melayani dengan sikap santun, petugas melayani tanpa diskriminasi, dan petugas melayani dan menghormati setiap nasabah).

Selain memberikan pelayanan yang optimal dari DKM dan pengurus masjid terhadap jamaah, dalam proses layanan juga perlunya sebuah implementasi pelayanan atau penerapan pelayanan ini bertujuan untuk mewujudkan tujuan-tujuan yang diinginkan dalam perencanaan yang telah dirancang, dan untuk mengetahui tingkat keberhasilan suatu rencana yang telah dirancang oleh DKM Masjid Agung Al-Imam.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan di Masjid Agung Al-Imam secara geografis terletak di Majalengka Kulon, Kec. Majalengka, Kab. Majalengka dengan mayoritas penduduk beragama Islam dan Masjid Agung Al-Imam berada tepat di alun-alun Majalengka, sehingga bisa dikatakan wilayah yang cukup strategis sebagai pusat kegiatan dakwah yang dapat meningkatkan kualitas jamaah dalam ilmu pengetahuan agama dengan adanya program-program seperti kegiatan majelis taklim mingguan dan bulanan, kegiatan tadarus Al-Quran, dll. Sehingga yang diharapkan Masjid Agung Al-Imam mampu menjadi cerminan sebagai sarana tempat pendidikan, untuk meningkatkan kualitas jamaah dalam ilmu pengetahuan agama. Kemudian dalam kegiatan sosial adanya kegiatan jumat berkah setiap Hari Jumat dan kegiatan santunan kepada anak yatim dan dhuafa setiap bulan Muharram.

Masyarakat mempunyai pandangan yang baik terhadap Masjid Agung Al-Imam karena memiliki program dan fasilitas yang menarik. Fasilitas nya yaitu BMT Al-Imam, gedung serbaguna dan lain-lain. Masjid ini terus mengalami perubahan ke arah yang lebih baik. Hal ini tidak terlepas dari peran kepengurusan yang terlibat di dalamnya.

Dari uraian tersebut, penulis terdorong untuk mencari lebih tahu mengenai optimalisasi pelayanan yang dilakukan pengurus Masjid Agung Al-Imam yang tertuang dalam judul “Optimalisasi program pelayanan Masjid dalam meningkatkan kualitas jamaah (Studi Deskriptif pada Masjid Agung Al-Imam Kabupaten Majalengka)”.

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti merumuskan beberapa persoalan fokus penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana proses program pelayanan pengurus Masjid Agung Al-Imam dalam meningkatkan kualitas jamaah agar efektif dan efisien?
2. Bagaimana pelaksanaan program pelayanan pengurus Masjid Agung Al-Imam dalam meningkatkan kualitas jamaah?
3. Bagaimana evaluasi program pelayanan pengurus Masjid Agung Al-Imam dalam meningkatkan kualitas jamaah?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pengidentifikasian fokus permasalahan penelitian yang peneliti ajukan, maka tujuan dari dilakukannya penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui proses program pelayanan pengurus Masjid Agung Al-Imam dalam meningkatkan kualitas jamaah agar efektif dan efisien.
2. Untuk mengetahui pelaksanaan program pelayanan pengurus Masjid Agung Al-Imam dalam meningkatkan kualitas jamaah.
3. Untuk mengetahui evaluasi program pelayanan pengurus Masjid Agung Al-Imam dalam meningkatkan kualitas jamaah.

### **D. Kegunaan Penelitian**

1. Secara akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai bahan referensi, serta menambah ilmu pengetahuan mengenai optimalisasi program pelayanan dalam upaya meningkatkan kualitas jamaah. Dapat memberikan kontribusi penting bagi perkembangan ilmu mengenai mengoptimalkan pelayanan di masjid. Dan dapat memberikan manfaat bagi seluruh masyarakat mahasiswa Manajemen Dakwah.

2. Secara Praktis

Secara praktis, diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi peneliti, bagi lembaga yang diteliti, bagi perguruan tinggi dan bagi peneliti lain. Diharapkan penelitian ini dapat dipahami untuk mengembangkan pengetahuan baru dalam upaya mengoptimalkan pelayanan masjid untuk meningkatkan kualitas jamaah.

## **E. Landasan Pemikiran**

### **1. Hasil Penelitian yang Relevan**

Beberapa hasil penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian ini, diantaranya yaitu:

*Pertama*, Aliman Zakaria Optimalisasi Pelayanan Ibadah Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah (Studi Deskriptif di Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Bandung). Berdasarkan hasil penelitian ini, Pelayanan ini bertujuan untuk mengetahui tangible (wujud) fasilitas pelayanan di seksi penyelenggaraan haji dan umroh, reliability (kehandalan) seksi penyelenggara haji dan umroh, responsiveness (ketanggapan) dalam membantu dan menyediakan pelayanan dan assurance (jaminan) yang diberikan dalam meningkatkan kepuasan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan penafsiran logika yang dihubungkan dengan konteks jurusan Manajemen Dakwah (2022 M/ 1443 H).

*Kedua*, Siti Maryam: Optimalisasi Sistem Pelayanan Masjid Dalam Memberikan Kepuasan Bagi Jamaah (Studi Deskriptif di Masjid Besar Cipaganti Kecamatan Sukajadi). Berdasarkan hasil penelitian ini bertujuan memberikan kepuasan bagi jamaah di Masjid Besar Cipaganti Kecamatan Sukajadi dengan tujuan (1) mengetahui *tangible* pelayanan di Masjid Besar

Cipaganti dalam memberikan kepuasan bagi jamaah, (2) mengetahui *reliability* di Masjid Besar Cipaganti Kecamatan Sukajadi dalam memberikan kepuasan bagi jamaah, (3) mengetahui *responsiveness* di Masjid Besar Cipaganti Kecamatan Sukajadi dalam memberikan kepuasan bagi jamaah, (4) mengetahui *assurance* di Masjid Besar Cipaganti Kecamatan Sukajadi dalam memberikan kepuasan bagi jamaah, (5) mengetahui *empathy* di Masjid Besar Cipaganti Kecamatan Sukajadi dalam memberikan kepuasan bagi jamaah. (2022 M/ 1443 H).

*Ketiga*, Lukmanul Hakim: Optimalisasi Pelayanan Masjid dalam Meningkatkan Kualitas Jamaah (Studi Deskriptif di Masjid Besar Al-Kautsar, Desa. Darmaraja, Kec. Darmaraja, Kab. Sumedang). Adapun hasil penelitian ini kesimpulannya adalah (1) Optimalisasi pelayanan pengurus masjid dalam dalam program layanan keilmuan dan layanan sosial. (2) Implementasi pelayanan pengurus masjid dalam meningkatkan kualitas jamaah yang diaplikasikan dalam pelayanan bukti fisik, pelayanan kehandalan, pelayanan ketanggapan, pelayanan jaminan dan pelayanan empati dalam program layanan keilmuan dan layanan sosial. (3) Adanya hambatan dan tantangan pelayanan pengurus masjid yang dijadikan sebagai bahan evaluasi DKM dan pengurus masjid yaitu dengan melakukan pertemuan secara langsung maupun media sosial. (2022 M/ 1443 H).

Dari beberapa penelitian terdahulu di atas dijadikan tinjauan oleh penulis, ketiga penelitian ini memiliki hubungan bagi skripsi penulis yaitu, mengenai



metode deskriptif dan pendekatan kualitatif, adapun perbedaannya mengenai lokasi penelitian yang berbeda, adapun penulis skripsi sendiri penelitiannya mengenai “Optimalisasi Program Pelayanan Masjid dalam Meningkatkan Kualitas Jamaah” (Studi Deskriptif pada Masjid Agung Al-Imam Kabupaten Majalengka).

## **2. Landasan Teoritis**

### **a. Optimalisasi**

Menurut W. J. S Poerwadarminta (1997: 753) Optimalisasi adalah hasil yang dicapai sesuai dengan keinginan, jadi optimalisasi merupakan pencapaian hasil sesuai harapan secara efektif dan efisien”. Dalam beberapa literatur manajemen, dijelaskan secara tegas mengenai pengertian optimalisasi, seperti dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (Depdikbud,1995:628) dikemukakan bahwa optimalisasi berasal dari kata optimal yang berarti terbaik, tertinggi, sedangkan optimalisasi berarti suatu proses meninggikan atau meningkatkan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Optimalisasi adalah berasal dari kata dasar optimal yang berarti terbaik, tertinggi, paling menguntungkan, menjadikan paling baik, menjadikan paling tinggi, pengoptimalan proses, cara, perbuatan mengoptimalkan (menjadikan paling baik, paling tinggi, dan sebagainya) sehingga optimalisasi adalah suatu tindakan, proses, atau metodologi untuk membuat sesuatu (sebagai sebuah

desain, sistem, atau keputusan) menjadi lebih/sepenuhnya sempurna, fungsional, atau lebih efektif (Depikbud, 1995:628).

Kata optimalisasi berasal dari satu kata Optimal, yang berarti terbaik atau tertinggi. Dengan kata lain mengoptimalkan berarti menjadikan yang paling baik atau yang paling tinggi. Sedangkan kata optimalisasi berarti proses dalam meng-optimalkan sesuatu hal atau suatu proses menjadikan yang paling tinggi. (Habibi, 2018)

b. Pelayanan

Menurut Moenir pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan metode tertentu untuk memenuhi kebutuhan orang lain, sehingga kebutuhan orang lain terpenuhi sesuai dengan keinginan mereka (Syukur Abdullah, 1987: 40).

Menurut Zeithaml yang dikutip Hardiansyah, dimensi suatu pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, antara lain:

- 1) *Tangibles* (berwujud), indikator (penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan, kemudahan prosedur pelayanan, disiplin petugas, kemudahan akses pelanggan dalam meminta pelayanan, dan penggunaan teknologi bantu dalam pelayanan).
- 2) *Reliability* (Kehandalan), dengan indikasi (ketepatan petugas dalam melayani pelanggan, standar pelayanan yang jeals, kemampuan petugas menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, dan

pengalaman petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan).

- 3) *Responsive* (Respon/Ketanggapan), dengan indikator (menanggapi setiap pelanggan/pemohon yang meminta pelayanan, petugas/apparat yang melakukan pelayanan dengan tepat waktu, petugas/apparat yang melakukan pelayanan dengan baik, petugas/apparat yang melakukan pelayanan dengan cermat, petugas/apparat yang melakukan pelayanan pada waktu yang tepat, dan petugas/apparat yang menangani semua keluhan pelanggan).
- 4) *Assurance* (Jaminan), dalam hubungannya dengan indikasi petugas memberikan jaminan pelayanan tepat waktu, petugas memberikan jaminan biaya pelayanan, dan petugas memberikan jaminan kepastian biaya pelayanan).
- 5) *Emphaty* (Empati), dalam hubungannya dengan indikasi (mendahulukan kepentingan pemohon atau nasabah, petugas melayani dengan ramah, petugas melayani dengan sikap santun, petugas melayani tanpa diskriminasi, dan petugas melayani dan menghormati setiap nasabah).

Masjid yang Makmur adalah masjid yang berhasil tumbuh menjadi sentral dinamika umat. Sehingga, masjid benar-benar berfungsi sebagai tempat ibadah dan pusat kebudayaan Islam dalam arti luas. Berbagai macam usaha berikut ini jika dilaksanakan dengan baik maka diharapkan dapat memakmurkan

masjid. Namun, semuanya tergantung dari pribadi seorang muslim itu sendiri, yaitu :

a. Kegiatan Pembangunan

Bangunan masjid perlu dipelihara dengan sebaik-baiknya. Apabila ada yang rusak diperbaiki atau diganti dengan yang baru, apabila ada yang kotor dibersihkan. Kemakmuran masjid dari segi material mencerminkan kualitas kadar keimana orang-orang di sekitar masjid.

b. Kegiatan Ibadah

Di dalamnya terdapat shalat lima waktu, shalat jum'at, shalat tarawih. Shalat berjamaah ini sangat penting artinya untuk mewujudkan ukhuwah Islamiyah di antara sesama umat Islam yang menjadi jamaah masjid tersebut.

c. Kegiatan Keagamaan

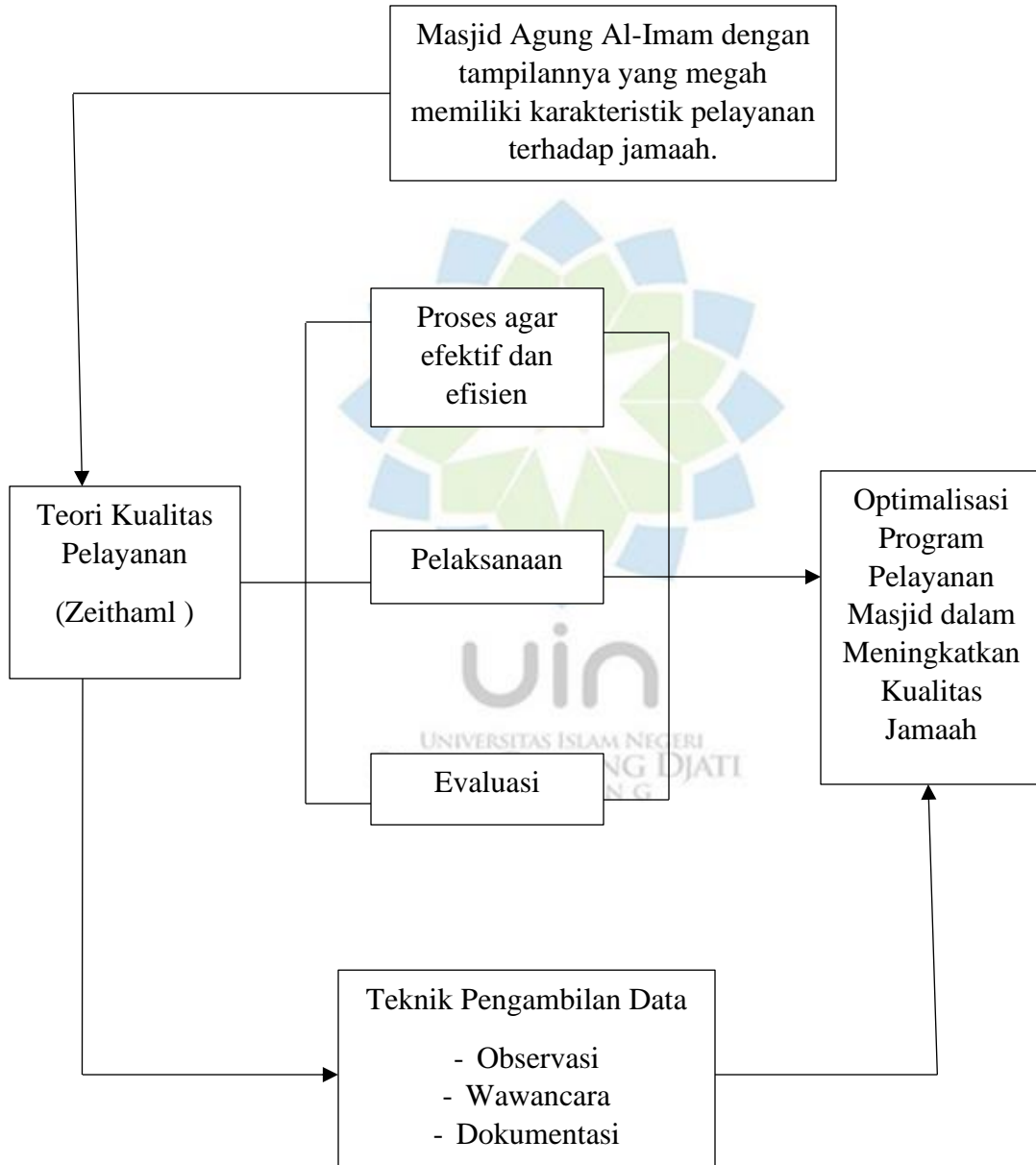
Meliputi pengajian rutin, khusus ataupun umum, yang dilaksanakan untuk meningkatkan kualitas iman dan menambah pengetahuan, peringatan hari-hari besar Islam, kursus-kursus keagamaan (seperti kursus Bahasa Arab, kursus mubalig), bimbingan dan penyuluhan masalah keagamaan, keluarga, perkawinan, pensyahadatan para muaslaf, upacara pernikahan atau resepsi perkawinan.

d. Kegiatan Pendidikan

Ada dua macam yaitu Pendidikan formal dan informal. Secara formal, misalnya di lingkungan masjid didirikan sekolah atau madrasah. Secara

informal bentuk-bentuk pembinaannya seperti pesantren kilat Ramadhan, pelatihan remaja Islam (Moh. Ayub: 73-74).

### 1. Kerangka Konseptual



**Gambar 1.1** Kerangka Konseptual

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

### **1. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan tempat peneliti melakukan penelitian untuk menangkap peristiwa yang sesungguhnya dan mendapatkan data yang valid (Moleong, 2017:127). Lokasi penelitian dilakukan pada Masjid Agung Al-Imam di Kabupaten Majalengka. Memilih lokasi ini karena ingin mengulik lebih dalam mengenai pelayanan yang ada pada Masjid tersebut. Selain itu lokasi dari masjid yang terdapat di alun-alun Majalengka menjadikan daya tarik untuk diteliti.

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

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan paradigma konstruktivisme. Menurut Creswell (2014:32), paradigma konstruktivisme sosial individu-individu berusaha memaknai makna-makna yang beragam. Penelitian ini memiliki tujuan untuk memahami kejadian atau peristiwa sosial yang merupakan karakteristik dari paradigma konstruktivisme.

Dan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan melalui pengumpulan data, analisis, kemudian diinterpretasikan yang hasilnya lebih menekankan makna daripada generisasi. Data deskriptif yang didapat dari pengurus Masjid Agung Al-Imam Kabupaten Majalengka.

### **3. Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif. Menurut Arikunto (2005: 378) adalah metode yang mendeskripsikan peristiwa, gejala dan kejadian yang terjadi sekarang dalam penelitian. Hal ini dimaksudkan untuk menjelaskan berbagai data dan informasi tentang peran pelayanan masjid yang digunakan di Masjid Agung Al-Imam Kabupaten Majalengka dalam meningkatkan kualitas jamaah melalui kegiatan observasi, wawancara, dan studi dokumentasi secara menyeluruh terhadap objek yang diteliti. Setelah semua data terpenuhi, kemudian dianalisis.

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

#### **a) Jenis Data**

Jenis data berdasarkan tujuan dan metode penelitian yang digunakan, maka jenis data yang digunakan dalam penelitian ialah menggunakan data kualitatif.

#### **b) Sumber Data**

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

Sumber data yang diperoleh langsung dari objek penelitian menggunakan alat pengambilan data dilakukan secara langsung kepada informan dan mencari informasi yang perlu diketahui. Data primer didapatkan melalui wawancara kepada narasumber. Adapun subjek penelitian yang dijadikan narasumber yaitu pengurus DKM dan jamaah Masjid Agung Al-Imam Kabupaten Majalengka.

## 2) Sumber Data Sekunder

Data sekunder yang dipilih dalam penelitian ini adalah data tertulis yang diperoleh dari dokumen-dokumen, arsip dokumentasi, struktur organisasi, program dan fasilitas yang ada pada Masjid Agung Al-Imam atau pun dalam bentuk-bentuk lain yang dapat melengkapi jenis data dalam penelitian ini.

## 5. Informan atau Unit Informan

### a) Informan

Informan dalam penelitian ini adalah Sekretaris di Masjid Agung Al-Imam yaitu Achsanul Fikri A, pengurus DKM lainnya dan jamaah Masjid Agung Al-Imam Majalengka.

### b) Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan menggunakan purposive sampling. Dalam pengambilan sampel sumber data yang berdasarkan peninjauan tertentu yang berkaitan dengan hal yang diteliti dan maksud peneliti (Sugiyono, 2013:368).

### c) Teknik Pengumpulan Data

#### 1) Observasi

Dalam pengumpulan data penelitian kualitatif, observasi lebih dipilih sebagai alat karena peneliti dapat melihat, mendengar atau merasakan informasi yang ada secara langsung. Saat peneliti terjun langsung ke lapangan, informasi yang muncul bisa saja sangat berharga.



Sebagai mana yang telah diungkapkan Stake (2010: 90). *Many qualitative researchers prefer observation data information that can be seen directly by thr researcher or heard or felt.* Oleh karena itu, dengan observasi peneliti dapat lebih mudah dalam mengolah informasi yang ada atau bahkan informasi yang muncul secara tiba-tiba tanpa diprediksi dahulu.

## **2) Wawancara**

Interview atau lebih sering disebut juga dengan wawancara, adalah perlakuan yang dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan data secara mandalam. Menurut Sugiyono (2017: 194) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk merumuskan permasalahan yang harus diteliti.

## **3) Studi Dokumentasi**

Menurut Sugiyono (2005: 83) studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Bahkan lebih kredibilitas hasil penelitian kualitatif ini akan semakin tinggi jika melibatkan/menggunakan studi dokumen ini dalam metode penelitian kualitatifnya. Pengumpulan data perlu didukung pula dengan pendokumentasian, dengan foto dan video.

Menurut Moleong (2012: 216-219), pemanfaatan dokumen sudah lama dilakukan dalam penelitian kualitatif sebagai sumber data yaitu untuk menguji, menafsirkan, bahkan untuk meramalkan.

#### **d) Teknik Analisis Data**

Menurut Miles dan Huberman (1984: 21-23) Langkah-langkah analisis data adalah sebagai berikut.

##### 1) Reduksi data (difokuskan pada hal-hal yang pokok)

Sebagai proses seleksi, pemfokusan, pengabstrakan, transformasi data kasar yang ada di lapangan langsung, dan diteruskan pada waktu pengumpulan data, dengan demikian reduksi data dimulai sejak peneliti memfokuskan wilayah penelitian.

##### 2) Display (Kategorisasi)

Rangkaian organisasi informasi yang memungkinkan penelitian dilakukan. Penyajian data diperoleh berbagai jenis, jaringan kerja, keterkaitan kegiatan atau tabel.

##### 3) Mengambil kesimpulan dan verifikasi

Penarikan kesimpulan, yaitu dalam pengumpulan data penulis harus mengerti dan tanggap terhadap sesuatu yang diteliti langsung di lapangan dengan menyusun pola-pola pengarah dan sebab akibat. Menyimpulkan dan verifikasi (dibuktikan) dengan data-data baru yang memungkinkan diperoleh keabsahan hasil penelitian.