

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Maqdis didirikan pada tahun 2002 yang berlokasi di Metro Indah Mall Blok D-20. Jl. Soekarno Hatta No. 590 Bandung, Jawa Barat, Indonesia. KBIHU Maqdis merupakan salah satu entitas yang melaksanakan amanat UU No 8 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan Haji dan Umrah kepada jemaah, baik di tanah air maupun di tanah suci. Selain KBIHU Maqdis, yayasan ini juga memiliki Tour and Travel dan lembaga dakwah yang mengangkat Al-Qur'an sebagai satu-satunya sahabat setia. Di antaranya; pesantren tinggi Al-Qur'an, belajar membaca Al-Qur'an, kursus dan pelatihan serta HAMIM Store (Hafalan Al-Qur'an Metode Irama Maqdis).

KBIHU Maqdis memiliki izin resmi dari Kementerian Agama RI dengan no. 427 tahun 2018. Akreditasi yang diperoleh oleh KBIHU Maqdis juga terakreditasi "A" yang menandakan berkualitas dan profesionalisme dalam memberangkatkan jemaah. Pembimbing ibadah haji maupun umrah di KBIHU Maqdis memiliki sertifikasi dan keilmuan yang mumpuni. Para pembimbingnya juga dikenal sebagai pendamping yang ramah dan sabar dalam mendampingi jemaah (Maqdis, 2024).

Berdasarkan data yang di paparkan Kementerian Agama RI pada jumat, 25 Maret 2024 dalam *websitenya* Jumlah kuota jemaah haji Indonesia tahun 2024 merupakan kuota terbanyak sepanjang sejarah. Sebagai akibat dari meningkatnya jumlah kuota jemaah haji, tentunya diperlukan juga tenaga lebih dalam memberikan panduan mengenai haji kepada calon jemaah (Kemenag, 2024).

Setiap calon jemaah haji yang akan mendaftarkan diri untuk pergi ke Tanah Suci juga mempunyai latar belakang yang berbeda-beda, baik itu dalam aspek usia, pendidikan, budaya dan lain sebagainya. Oleh karena itu, tidak semua jemaah mampu menyerap dengan cepat atas apa yang telah diberikan pembimbing ibadah haji ketika selama melaksanakan bimbingan. Adakala jemaah terhambat dengan kesulitan membaca dan menghafal doa-doa atau bacaan-bacaan yang berkaitan dalam rangkaian proses ibadah haji. Sehingga dalam hal ini, (Maqdis, 2024) memberikan pelayanan bimbingan manasik haji 15 kali pertemuan per 2 jam dan KBIHU Maqdis juga memberikan Buku Panduan Ibadah Haji yang berisikan doa-doa praktis ibadah haji.

Selama di Tanah Suci, jemaah haji juga sering kali mengalami kesulitan yang perlu diwaspadai. Seperti pikun yang dapat terjadi pada jemaah yang lebih tua. Selain itu, beberapa jemaah juga terkadang ada yang terpisah dari rombongannya sehingga petugas haji seringkali melakukan penyisiran setiap

hari untuk mengantarkan para jemaah yang terpisah untuk kembali ke rombongan.

Berdasarkan hal tersebut, tugas utama KBIHU Maqdis adalah memberikan perhatian khusus dalam merawat dan membimbing para jemaah haji. Hal tersebut dapat membantu para jemaah dalam memahami haji dan proses pelaksanaannya dengan baik. Upaya untuk meningkatkan dan menyempurnakan pelaksanaan ibadah haji, harus dilakukan evaluasi secara terus-menerus setiap tahunnya untuk menghindari terulangnya kesalahan atau kekurangan. Untuk memperoleh tujuan tersebut, dibutuhkan suasana yang kondusif. Hal ini dapat tercapai jika pihak penyelenggara ibadah haji mampu menghadirkan pelayanan yang optimal kepada calon jemaah, serta menyediakan pembinaan yang mencakup bimbingan, penyuluhan, dan penerangan kepada jemaah haji.

Kementerian Agama terus melakukan penanganan untuk meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji dan umrah, di antaranya dengan membuat Peraturan Menteri Agama (PMA) No 7 Tahun 2023. KBIHU, selaku mitra Kementerian Agama dalam penyelenggaraan bimbingan dan pembinaan manasik haji, memegang peran yang sangat penting dan strategis. KBIHU bertugas menyampaikan bimbingan dan pendampingan kepada jemaah haji, sehingga mereka dapat mendapatkan pengetahuan, keterampilan, dan

memahami materi tentang tata cara pelaksanaan ibadah haji. (Khalilurrahman, 2022).

Ketika pelaksanaannya, penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia itu merupakan tugas nasional yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Undang-undang ini menjelaskan bahwa penyelenggaraan ibadah haji dan umrah harus berlandaskan pada prinsip syariat, amanah, keadilan, kemaslahatan, kemanfaatan, keselamatan, keamanan, profesionalitas, transparansi, dan akuntabilitas.

Selanjutnya, dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019, dijelaskan bahwa penyelenggaraan ibadah haji memiliki tujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, serta perlindungan kepada jemaah haji dan umrah. Tujuan ini adalah agar jemaah dapat melaksanakan ibadahnya sesuai dengan aturan syariat, serta mendapat kemandirian dan ketahanan selama penyelenggaraan ibadah haji dan umrah (Hamid, 2020).

Berdasarkan Keputusan Dirjen PHU Nomor 146 Tahun 2019, menjadi seorang pembimbing manasik haji memerlukan standar kualifikasi tertentu, di antaranya adalah: pendidikan minimal S1 atau sederajat/pesantren, pemahaman tentang fiqh haji, pengalaman dalam melaksanakan ibadah haji, kemampuan kepemimpinan (*leadership*), akhlakul karimah, dan diutamakan kemampuan berkomunikasi dalam Bahasa Arab.

Latief (2024) juga mengatakan karakteristik yang harus dimiliki seorang Pembimbing Ibadah Haji yaitu *leadership* yang kuat. Berdasarkan pemaparan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Peran Pembimbing Haji dalam Meningkatkan Kualitas Jemaah di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah Maqdis Kota Bandung”**.

B. Fokus Penelitian

Berikut batasan masalah dalam penelitian ini:

- 1) Bagaimana peran pembimbing haji dalam interaksi hubungan antar pribadi (*interpersonal*) di KBIHU Maqdis?
- 2) Bagaimana peran pembimbing haji dalam aspek informasi dan komunikasi (*informasional*) di KBIHU Maqdis?
- 3) Bagaimana peran pembimbing haji dalam mengambil keputusan (*decisional*) di KBIHU Maqdis.

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan peneliti mengenai perumusan masalah yang telah disebutkan di atas adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui peran pembimbing haji dalam interaksi hubungan antar pribadi (*interpersonal*) di KBIHU Maqdis.
- 2) Untuk mengetahui peran pembimbing haji dalam aspek informasi dan komunikasi (*informasional*) di KBIHU Maqdis.
- 3) Untuk mengetahui peran pembimbing haji dalam mengambil keputusan (*decisional*) di KBIHU Maqdis.

D. Kegunaan Penelitian

1) Secara akademis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman mengenai peran pembimbing ibadah haji dan meningkatkan kualitas jemaah haji.
- b. Dapat bermanfaat bagi pengurus KBIHU, terutama dalam hal bimbingan ibadah haji.
- c. Dapat memberikan pengetahuan yang bermanfaat untuk mahasiswa/mahasiswi Manajemen Haji dan Umrah khususnya, serta seluruh mahasiswa perguruan tinggi Islam pada umumnya.

2) Secara Praktis

a. KBIHU Maqdis

Sebagai referensi untuk peneliti lainnya dan juga sebagai bahan evaluasi bagi KBIHU Maqdis agar terus meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji kepada jemaah.

b. Jemaah Haji

Sebagai informasi yang dapat diterima calon jemaah haji, yaitu mengenai bimbingan ibadah haji yang dilakukan oleh KBIHU Maqdis.

E. Kajian Penelitian yang Relevan

Peneliti melakukan analisis dan kajian terhadap beberapa penelitian yang relevan dengan permasalahan dan juga tujuan yang hamper serupa. Hal tersebut dilakukan agar menghindari pengulangan atau kesamaan kata pada penelitian. Maka dari itu, peneliti memaparkan beberapa penelitian yang relevan berikut ini:

1. Skripsi yang dilakukan oleh Rusmiati (2019). Penelitian ini menerapkan metode kualitatif yang bersifat deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian, terlihat bahwa proses bimbingan manasik haji kepada calon jemaah di Kecamatan Kandangan, Kabupaten Hulu Sungai Selatan pada tahun 2018 dilakukan dalam dua tahap, yakni persiapan dan pelaksanaan. Peran pembimbing dalam proses bimbingan ini meliputi penyampaian materi menggunakan berbagai metode seperti ceramah, sesi tanya jawab, praktik langsung, penggunaan video yang relevan, dan juga presentasi menggunakan MS PowerPoint.
2. Skripsi yang dilakukan oleh Aprillia (2019). Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian ini KBIH Hajar Aswad memiliki tiga strategi dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji. Pertama: Tujuan/Sasaran Organisasi, yang mencakup perencanaan jangka pendek dan jangka panjang. Kedua: Kebijakan Organisasi, yang mencakup penunjukan pembimbing, jadwal bimbingan, penentuan biaya yang sesuai dengan ketentuan Kementerian Agama RI serta

pengaturan materi/metode bimbingan manasik haji. Ketiga: Tahapan Tindakan Organisasi, yang mencakup program pra manasik serta penyediaan tempat dan sarana manasik.

3. Skripsi yang dilakukan oleh Bahri (2021). Metode penulisan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Sampel yang terlibat dalam penelitian ini adalah 80 jemaah PT. Baitullah Arafah Maburur. Pada tahap analisis, dilakukan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji f, uji t, dan uji koefisien determinasi. Berdasarkan hasil uji f, didapatkan nilai Sig F sebesar 0,000 yang kurang dari 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pembimbing memiliki pengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan jemaah. Selain itu, hasil uji t menunjukkan bahwa kinerja pembimbing juga memiliki pengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan jemaah karena nilai Sig T juga kurang dari 0,05.
4. Jurnal yang dilakukan oleh Wahid (2019). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dari hasil penelitian KBIH diperlukan penerapan fungsi manajemen yang baik, sehingga proses bimbingan dapat berjalan dengan efektif sesuai dengan program yang diinginkan, sehingga keberadaan KBIH mampu menghasilkan jemaah haji yang berkualitas dan mandiri. Pemerintah melalui Kementerian Agama menyediakan ruang bagi masyarakat untuk mengadakan bimbingan haji. Dalam

konteks ini, keberadaan dan peran KBIH sangat strategis, sehingga perlu persiapan yang baik dalam pelaksanaannya. Peran dan fungsi KBIH dalam mengorganisir haji adalah untuk mempersiapkan jemaah melalui bimbingan manasik sehingga jemaah dapat mandiri dan berpengetahuan dalam menjalankan ibadah haji di tanah suci.

5. Jurnal yang disusun oleh Weni, dkk (2023). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan polling skala likert. Data yang dikumpulkan selanjutnya dianalisis dengan metode statistik regresi untuk menguji hipotesis penelitian. Hasil pengujian menunjukkan bahwa koefisien regresi variabel X (kualitas pembimbing manasik haji) adalah sebesar 1,004, yang berarti positif. Hal tersebut menandakan bahwa semakin tinggi kualitas pembimbing manasik haji, semakin tinggi juga tingkat pemahaman jemaah haji. Selain itu, hasil uji t menunjukkan bahwa t (4,983) lebih besar dari tabel (1,697), sehingga hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pembimbing manasik haji memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat pemahaman jemaah haji.

F. Landasan Pemikiran

1. Landasan Teoritis

a) Peran

Pada Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), peran merupakan beragam perilaku yang dimiliki seseorang didalam berkedudukan bermasyarakat. Dan arti peran didalam Kamus Ilmiah Populer adalah orang yang dianggap bisa mempengaruhi orang lain, kelompok masyarakat, dan menyumbang ide maupun usaha demi suatu yang ingin dicapai.

Soekanto (1998:67) mengatakan bahwa peran merupakan suatu tingkah laku individu yang penting bagi bergeraknya susunan sosial di masyarakat. Dan Sarwono (2006:215) mengungkapkan teori peran adalah teori yang memadukan beberapa teori dan orientasi.

Menurut Biddle dan Thomas (1966) mengatakan teori peran dibagi menjadi empat tipe antara lain:

- a. Orang yang menempati elemen dalam hubungan kemasyarakatan.
- b. Tindakan yang kelihatan dalam hubungan tersebut.
- c. Status orang dalam tindakannya.
- d. Perhubungan antara seorang dengan tingkah laku.

b) Peran Pembimbing Haji

Pembimbing Haji merupakan individu yang menguasai pemahaman mengenai manasik haji dan/atau telah mengikuti orientasi yang diselenggarakan oleh Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Kemudian, ditugaskan untuk membimbing jemaah haji. (Dirjen PHU, 2012:1)

Latief (2024) menyatakan karakteristik pembimbing ibadah haji yang harus dimiliki yaitu karakter leadership yang kuat. Menurut Mintzberg dalam (Griffin, 2004:17) Mengatakan bahwa manajer memainkan sepuluh peran berbeda, yang dikelompokkan ke dalam tiga kategori utama: peran antarpribadi (*interpersonal*), peran pembawa informasi (*informasional*), dan peran pengambil keputusan (*decisional*).

c) Kualitas Jemaah

Waluyo (2020:5) mengatakan Kualitas merujuk pada apapun sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Pada Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kualitas merupakan sebagai tingkat baik atau buruknya sesuatu, derajat, atau mutu. Pada dasarnya, kualitas atau mutu berfungsi sebagai alat dalam persaingan dan dapat memberikan jaminan kepada pelanggan (jemaah haji).

Sedangkan jemaah haji yaitu Warga Negara Indonesia yang beragama Islam dan sudah mendaftar serta membayar Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama/Kabupaten/Kota sesuai dengan kuota yang tersedia, untuk menjalankan ibadah haji sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan.

2. Kerangka Konseptual

Setiap calon jemaah haji memiliki latar belakang yang beragam, termasuk usia, pendidikan, budaya dan lain-lain. Oleh karena itu, tidak semua jemaah dapat dengan cepat memahami apa yang disampaikan oleh pembimbing ketika bimbingan manasik. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya peran pembimbing haji dalam meningkatkan kualitas jemaah.

Kualitas jemaah haji bisa dinilai dengan mengimplementasikan konsep kualitas pelayanan, karena kualitas pelayanan berperan penting dalam meningkatkan kualitas jemaah haji. Berdasarkan hal tersebut, KBIHU Maqdis bertugas untuk memberikan perhatian khusus dalam merawat dan membimbing para jemaah, sehingga membantu jemaah untuk dapat lebih memahami haji dan proses pelaksanaannya secara baik dan benar. Oleh sebab itu, Latief (2024) Kementerian Agama RI, menekankan pentingnya karakteristik kepemimpinan yang kuat pada pembimbing ibadah haji.

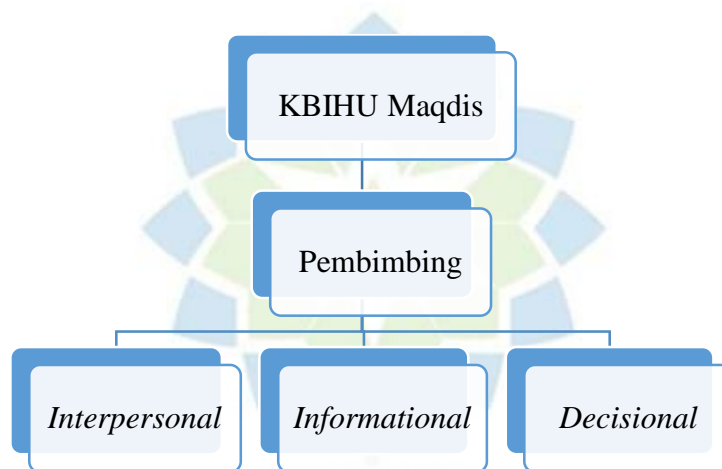
Untuk lebih memahami proses pelayanan bimbingan haji di KBIHU Maqdis Kota Bandung, maka diperlukan penelitian yang melibatkan teori Menurut Mintzberg dalam Griffin (2004), memainkan sepuluh peran yang dibagi menjadi tiga kategori utama: *Interpersonal*, *Informational*, dan *Decisional*.

Kategori *Interpersonal*, merupakan peran hubungan personal yang dilakukan pembimbing dengan para jemaah. Berikut diantara kategori *Interpersonal*: pertama, *figure head* yaitu panutan yang menjadi pusat perhatian. Kedua, *leader* yaitu kemampuan seseorang mengajak orang lain mengerjakan hal-hal yang bermakna. Ketiga, *liaison manager* yaitu orang yang bertanggung jawab membangun hubungan positif.

Adapun kategori pembawa *Informational*, yaitu peran di mana pembimbing mengumpulkan dan kemudian menyebarkan informasi. Berikut diantara kategori ini: pertama, *monitor* yaitu mencari dan menerima beragam informasi untuk mengembangkan pemahaman yang menyeluruh. Kedua, *disseminator* yaitu Meneruskan informasi dari luar atau bawahan. Ketiga, *spokesman* yaitu meneruskan informasi kepada jemaah mengenai rencana, kebijakan, tindakan dan hasil organisasi.

Sedangkan kategori *Decisional* merupakan peran bagaimana pembimbing mengambil keputusan dalam sebuah tindakan. Diantara perannya: Pertama, *entrepreneur* yaitu seseorang yang mengembangkan

perusahaan dengan berbagai inovasi. Kedua, *disturbance handler* yaitu bertanggung jawab kepada organisasi saat terancam bahaya. Ketiga, *resource allocator* yaitu peran memutuskan ke mana resources allocatorakan didistribusikan. Keempat, *Negotiator* yaitu peran berpartisipasi dalam hal negosiasi. Berdasarkan hal tersebut, dibuatlah kerangka konseptual sebagai berikut:



Gambar 1.1 Kerangka Konseptual

Peran Pembimbing Haji dalam Meningkatkan Kualitas Jemaah
di KBIHU Maqdis Kota Bandung

G. Langkah-langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini bertempat di KBIHU Maqdis, Metro Indah Mall Blok D No. 20, Jl. Soekarno Hatta No. 590, Sekejati, Kec. Buahbatu, Kota Bandung, Jawa Barat 40286. Alasan peneliti memilih lokasi tersebut disebabkan karena peran pembimbing ibadah haji sangat penting untuk diperdalam sebab merupakan salah satu ranah yang sesuai dengan prodi Manajemen Haji dan Umrah. KBIHU Maqdis adalah tempat yang berkaitan dengan masalah penelitian peneliti, yaitu peran pembimbing haji dalam meningkatkan kualitas jemaah di KBIHU Maqdis Kota Bandung.

2. Paradigma dan Pendekatan

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme dan pendekatan kualitatif karena peneliti ingin mengetahui realitas sosial dan kebenaran yang bersifat relatif terkait peran pembimbing haji dalam meningkatkan kualitas jemaah di KBIHU Maqdis Kota Bandung.

3. Metode Penelitian

Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode deskriptif, peneliti memilih menggunakan metode deskriptif untuk menggambarkan, memaparkan dan menjelaskan data-data yang ada sehingga peneliti dapat menyajikan penelitian ini secara sistematis dan cermat tentang peran pembimbing haji di KBIHU Maqdis untuk meningkatkan kualitas jemaah.

4. Jenis Data dan Sumber Data

1) Jenis Data

Penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif, yang berlandaskan pada filsafat positivisme untuk meneliti kondisi objek yang alami. Data yang dikumpulkan berupa kalimat, kata, atau gambar (Sugiono, 2011:23).

2) Sumber Data

Sementara sumber data yang digunakan pada penelitian ini, di antaranya yaitu:

a) Sumber Data Primer

Burus (2000) berpendapat data primer merupakan data pokok yang didapat langsung dari responden atau narasumber, data primer adalah sebuah objek atau dokumen orisinal/material mentah dari pelaku pertama yang berbuat sehingga data dikumpulkan dari situasi actual ketika peristiwa terjadi. Data primer yang didapat dari hasil wawancara dengan narasumber pihak terkait diantaranya Ketua KBIHU Maqdis maupun staf terkait yang sesuai dengan bidangnya di KBIHU Maqdis.

b) Sumber Data Sekunder

Arikunto (1998:22) mengatakan data sekunder adalah data yang tersedia sebelum terjadi penelitian dilakukan, data sekunder adalah data pelengkap setelah data primer, dimana bisa didapat dari dokumen-dokumen grafis, foto-foto, film dan benda-benda untuk memperkaya data primer. Data sekunder yang didapat dari jurnal, skripsi terdahulu, serta referensi lain yang bisa membantu dan dapat dipertanggung jawabkan serta punya relevansi dengan peran pembimbing haji dalam meningkatkan kualitas jemaah di KBIHU Maqdis.

5. Informan

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), informan didefinisikan sebagai orang yang memberikan informasi atau orang yang menjadi sumber data dalam penelitian; atau narasumber.

Adapun informan dalam penelitian ini yaitu pihak KBIHU Maqdis Kota Bandung sendiri, yaitu Bapak H. Nunu Nur Arifin, S.Pd.I selaku sekretaris KBIHU Maqdis Kota Bandung dan Bapak H. Uus Rahmat selaku alumni jemaah KBIHU Maqdis Kota Bandung.

6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yaitu metode yang dipakai peneliti dalam memperoleh informasi di lapangan. Dalam penelitian sosial, terdapat beberapa teknik yang umum diterapkan, di antaranya:

1. Observasi

Hasanah (2016:42-43) mengatakan metode observasi adalah salah satu ragam pilihan metode dalam pengumpulan data yang memiliki karakter kuat secara metodologis. Metode ini tidak hanya sebagai proses kegiatan pengamatan dan pencatatan, namun lebih dari hal itu, observasi memudahkan penulis dalam mendapatkan informasi mengenai dunia sekitar. Peneliti dalam melaksanakan teknik observasi ini yakni dengan melakukan pengamatan pada kegiatan bimbingan yang dilakukan di KBIHU Maqdis Kota Bandung.

2. Wawancara

Arikunto (1998:145) mengatakan bahwa wawancara adalah kegiatan menghimpun data dengan langkah bermuhajajah kepada narasumber secara langsung untuk mendapatkan bukti yang relevan. Hal tersebut dilakukan agar mendapatkan data yang valid mengenai peran pembimbing haji dalam meningkatkan kualitas jemaah di KBIHU Maqdis.

3. Dokumentasi

Sudaryono (2018:219) dokumentasi merupakan sesuatu yang ditunjukkan untuk mendapatkan data langsung dari lokasi penelitian, yang meliputi buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, film dokumenter, dan data yang relevan dengan penelitian. Adapun dokumentasi penelitian berupa data, *file*, rekaman dan foto-foto ketika pelaksanaan bimbingan di KBIHU Maqdis Kota Bandung.

7. Teknik Penentuan Keabsahan Data

Teknik penentuan keabsahan data dalam penelitian ini memakai teknik triangulasi data. Menurut Moleong (2017:179) Triangulasi data adalah metode untuk membandingkan dan memverifikasi tingkat kepercayaan informasi yang didapatkan melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Teknik ini dilakukan dengan membandingkan hasil pengamatan dengan data dari wawancara.

Oleh sebab itu, peneliti dalam penelitian ini dapat melakukan cara-cara sebagai berikut:

- 1) Mengajukan beragam pertanyaan
- 2) Membandingkan data yang diperoleh dari observasi dengan hasil wawancara.
- 3) Memeriksa menggunakan berbagai sumber data.

4) Berbagai metode dimanfaatkan untuk memeriksa data.

Dengan menggunakan hasil triangulasi data, kita dapat mencapai satu dari beberapa kemungkinan, seperti apakah data yang diperoleh stabil, tidak stabil, atau bahkan bertentangan. Selanjutnya, hal ini akan membantu kita dalam mendapatkan potret yang lebih lengkap mengenai gejala yang sedang diteliti.

8. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data pada penelitian ini dengan menggunakan komponen analisis data interactive model menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2017:246-252) yaitu:

1) Koleksi Data (*Data Collection*)

Mengumpulkan data merujuk pada proses penghimpunan informasi untuk mempermudah analisis dan pengolahan selanjutnya. Peneliti memanfaatkan teknik seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi guna mendukung tahapan ini.

2) Reduksi Data (*Data Reduction*)

Dalam tahap reduksi peneliti menggunakan koding Miles et.al, 2014, yaitu data dan informasi diproses untuk menganalisis secara menyeluruh semua catatan lapangan. Peneliti melakukan analisis ini untuk merangkum dan menemukan aspek penting dari objek yang diteliti. Dengan begitu, data yang telah direduksi akan memberikan

gambaran yang lebih terperinci dan mempermudah peneliti dalam mengumpulkan data tambahan.

3) Penyajian Data (*Data Display*)

Pada tahap ini, data akan disajikan dalam bentuk teks dan naratif yang sistematis, tersusun dalam pola hubungan untuk memudahkan pemahaman. Berdasarkan temuan ini, data akan diberi makna yang relevan dengan penelitian.

4) Verifikasi (*Conclusion Drawing*)

Pada fase verifikasi, data dikumpulkan dari pra-observasi, catatan lapangan, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini bertujuan untuk memecahkan masalah yang telah dirumuskan sejak awal, Penelitian bertujuan untuk memecahkan masalah yang telah dirumuskan sejak awal, menghasilkan hasil baru yang deskriptif atau gambaran objek yang dijelaskan dengan jelas dan rinci.