

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Haji adalah ibadah yang dilaksanakan ke tanah suci mekah oleh umat islam, mereka datang ke tanah suci mekkah untuk melaksanakan ibadah haji, Hal ini dilaksanakan oleh umat islam rukun islam ke lima, semua umat islam ingin sekali memunaikan badah haji, adapun bagi yang belum mampu untuk melaksanakan ibadah haji, tidak memiliki kewajiban untuk menunaikan ibadah tersebut. Mampu yang dimaksud disini mampu (uang/materi), fisik, jasmani dan rohani. Kegiatan ibadah haji dimulai pada 8 Dzulhijjah yang akan bermalam di mina, wukuf (berdiam diri) dipadang arafah pada tanggal 9 Dzulhijjah dan bermalam di Muzdalifah, dan berakhir setelah melempar jumrah (melempar batu simbolisasi setan) pada tanggal 10, dan 12 Dzulhijjah (Arifin, 2009:9).

Haji merupakan kongres tahunan umat Islam yang dapat dimanfaatkan sebagai sarana menumpuk kesatuan dan persatuan umat. Persatuan antara sesama umat Islam melalui haji ini sangat potensial dikembangkan karena semua jamaah haji selama melaksanakan ibadah di latih dalam suasana dan situasi yang sama melalui rangkaian ritual haji (Al Munawar, 2003:16).

Secara individual, calon haji atau customer memiliki kemampuan untuk memilih pelayanan yang sesuai dengan keinginannya sendiri.

Allah berfirman dalam Q.S. Al-Hajj/22: 27-28

وَأَذِّنْ فِي النَّاسِ بِالْحَجِّ يَأْتُوكَ رِجَالًا وَعَلَىٰ كُلِّ ضَامِرٍ يَأْتِينَ مِنْ كُلِّ فَجٍّ عَمِيقٍ ٢٧  
يَشْهَدُوا مَنَافِعَ لَهُمْ وَيَذْكُرُوا اسْمَ اللَّهِ فِي أَيَّامٍ مَّعْلُومَةٍ عَلَىٰ مَا رَزَقَهُمْ مِنَ بَهِيمَةِ الْأَنْعَامِ فَكُلُوا مِنْهَا  
وَأَطْعِمُوا الْبَائِسَ الْفَقِيرَ ٢٨

“Terjemahannya”

“Dan berserulah kepada manusia untuk mengerjakan haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki, dan mengendarai unta yang kurus yang datang dari segenap penjuru yang jauh, Supaya mereka menyaksikan berbagai manfaat bagi mereka dan supaya mereka menyebut nama Allah pada hari yang Telah ditentukan atas rezeki yang Allah Telah berikan kepada mereka berupa binatang ternak. Maka makanlah sebahagian dari padanya dan (sebahagian lagi) berikanlah untuk dimakan orang-orang yang sengsara dan fakir” (Departemen Agama RI, 2012).

Sistem pelayanan haji ataupun manasik yang ada di Kantor Kementerian Agama kota Bandung dapat dipengaruhi oleh jamaah yang berganti setiap tahunnya Contohnya, petugas haji yang melayani jamaah, selalu berubah setiap tahunnya sehingga mempengaruhi tingkat pelayanan yang diberikan. Kenyamanan calon jamaah haji tergantung pada jamaah haji tentunya menginginkan pelayanan yang baik agar tercipta pelaksanaan ibadah yang diharapkan oleh jama'ah.

Kementerian Agama Kota Bandung menerapkan konsep manajemen agar mengelola pelayanan jamaah haji dengan baik yang sangat diharapkan oleh setiap jamaah, agar pelaksanaan ibadah haji dapat terlaksana dengan nyaman dan tenang. Pelayanan jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bandung Terkhusus diselenggarakan oleh seksi penyelenggara Haji dan Umroh.

Memiliki karyawan yang profesional, memberikan kepuasan kepada jamaah ,bertanggung jawab pada jamaah dari awal sampai akhir, tersedia sarana dan prasarana yang baik, semua produk yang diinginkan tersedia, mampu melayani selama tepat dan cepat, mampu berkomunikasi dengan baik , mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah ,merupakan ciri pelayanan yang baik (Kasmir, 2005:9).

Kementerian Agama Kota Bandung menerapkan manajemen yang di harapkan oleh setiap jamaah dapat mengelola pelayanan jamaah haji dengan baiki, agar yang melaksanakan ibadah bisa dengan tentram dan nyaman. Pelayanan jamaah haji di Kementrian Agama Kota Bandung diselenggarakan oleh seksi penyelenggara Haji dan Umroh.

Sebagaimana kita ketahui bahwa negara Indonesia sedang dilanda wabah covid -19. Seiring dengan adanya wabah tersebut menyebabkan berbagai aktifitas terkendala, mulai dari aktifitas pendidikan, pekerjaan, dan lain".kementerian agama merupakan pihak yang bertanggung jawab dalam pemberian layanan keagamaan kepada masyarat salah satu nya adalah pelayanan haji. Mulai dari pembatasan pendaftaran haji,pemberlakuan sistem kerja WFH (*work from ome*), tidak adanya pemberangkatan jamaah haji pada tahun 2020 yang menjadikan masa tunggu pemberangkatan semakin lama, maka dari itu manajemen pelayanan merupakan hal yang penting guna memperlancar penyelenggaraan haji.

Sampai saat ini sudah memasuki tahun 2021 wabah covid-19 masih berada di sekitar kita, bahkan angkanya juga semakin meningkat sampai hari ini.

Untuk melaksanakan penyelenggaraan Haji dan Umroh, seksi penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Bandung secara struktural memanfaatkan seksi di bawah koordinasi seksi Penyelenggara Haji dan Umroh sesuai tugas dan fungsinya masing-masing. Dalam penyusunan rencana manajemen pelayanan jamaah Haji selalu mengacu pada perundang-undangan yang ada, baik di Kementerian Agama Pusat maupun Kementerian Agama Daerah.

## **B. Fokus Penelitian**

Dari penulisan proposal ini, maka penulis memberikan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana proses manajemen pelayanan jamaah haji dimasa covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kota Bandung ?
2. Apa kekurangan dan kelebihan manajemen pelayanan Jamaah Haji di era covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kota Bandung ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Dalam satu kegiatan penelitian terdapat suatu tujuan yang jelas. Penelitian ini berfokus pada manajemen pelayanan jamaah haji pada era covid-19, sehingga tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui proses manajemen pelayanan jamaah haji dimasa covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kota Bandung
2. Untuk mengetahui kekurangan dan kelebihan manajemen pelayanan Jamaah Haji di era covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kota Bandung

## **D. Kegunaan Penelitian**

### **1. Dari Segi teoretis**

Secara teoritis penelitian ini untuk menambah pengetahuan tentang manajemen pelayanan haji di Kementerian Agama Kota Bandung, Menambah pengalaman dan ilmu yang di dapat tentang fakta di lapangan. Menjadikan dokumentasi dan referensi yang berguna bagi akademik dan masyarakat yang berkesempatan untuk membaca hasil penelitian ini.

### **2. Dari Segi praktis**

Secara praktis yaitu meningkatkan manajemen pelayanan jamaah haji yang profesional di masa yang akan datang, memberikan pelayanan yang lebih baik optimal dan memberikan kepuasa kepada jamaah, sehingga dalam pelaksanaan lebih mudah dan menjadi acuan bagi kantor Kementerian Agama Kota Bandung.

## **E. Tinjauan Pustaka**

### **1. Hasil Penelitian Sebelumnya**

Hasil dari penelitian ini sudah dilakukan dari sebelumnya oleh beberapa sumber, agar terhindarnya dari *plagiarism* berikut ini beberapa penelitian dari sebelumnya yang memiliki kesamaan dengan penelitian ini:

Pertama Skripsi di susun oleh Umar 2018 Jurusan Menejemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Alaluddin Makassar . Dengan Judul Menejemen Pelayanan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama (*Study Deskriptif* di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Bantaeng *Jln. A. Mannappiang.*, kab. Bantaeng 92412). Dalam penelitian tersebut dapat diketahui

bahwa Kantor Kementerian agama Kab Bantaeng dalam hal pelayanan jamaah haji dapat memberikan koordinasi yang baik, rapi dan mapan dalam terkait penyelenggaraan ibadah haji. Adanya Subsidi dari pemerintah setempat, dan adanya bantuan dari tenaga pekerja rutin dilakukan oleh pelajar dan mahasiswa yang melaksanakan program magang atau ppl (Umar, 2018:90).

Kedua Skripsi ini di susun oleh Silma Nuraflahatunisa 2019 Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Dengan Judul Manajemen Pelayanan Prima Penyelenggaraan Umrah Dalam Meningkatkan Kualitas Jemaah (*Studi di mi'raj Travel Jln. Cihapit No. 41 Bandung Wetan Kota Bandung Jawa Barat*) Dalam penelitian tersebut dapat diketahui bahwa Mi'raj Travel dalam hal pelayanan sudah menerapkan pelayanan baik dalam konsep pelayanan prima yang baik dengan senyum sapa. Budaya pelayanan prima yang diterapkan sangat baik dan optimal melayani, membimbing jemaah. Peningkatan kualitas jemaah keagamaan dengan pembinaan pelayanan sampai pembinaan pasca umroh dalam lingkup *mi'raj community* (Nuraflahatunisa, 2019:78).

#### **F. Landasan Berpikir**

Manajemen merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, mengarahkan, dan pengawasan, manajemen juga dapat diartikan sebagai usaha perencanaan pengorganisasian untuk melaksanakan pekerjaan lebih efisien dan terorganisir, sehingga dapat tercapainya suatu tujuan.

Manajemen haji juga diperlukan untuk terciptanya penyelenggaraan yang efektif, rasional dan efisien. Menurut Syamsir Torang “manajemenisangat

penting bagi setiap aktivitas individu atau kelompok dalam organisasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan.”Dengan kata lain manajemen sangatlah penting dalam setiap individu ataupun organisasi (Achmad, 2006:27).

George R. Terry bahwa “manajemen sebagai suatu proses khas yang terdiri atas tindakan – tindakan perencanaan, pengorganisasian, pergerakan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya”(Badrudin, 2017:3-4).

Menurut Jhon D. Miliet mendefinisikan “manajemen adalah proses pembimbingan dan pemberian fasilitas terhadap pekerjaan orang – orang yang terorganisasi dalam kelompok iformil untuk mencapai tujuan yang dikehendaki” (Sukarna, 2012:2). Menurut Harold Koontz dan Cyirl O’Donnel “ manajemen adalah suatu usaha mencapai suatu tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain” (Hasibuan, 2014:3).

Manajemen yang baik dapat memberikan kemudahan bagi para jamaah haji, Sehingga dalam manajemen terdapat unsur-unsur, Menurut Goerge R Terry ada 4 fungsi manajemen sebagai berikut (Terry, 2015:9-10):

1. *Planning* (Perencanaan) yaitu menentukan arah tujuan, menyusun strategi, menetapkan standar kesuksesan yang akan datang agar tercapainya suatu tujuan
2. *Organizing* (Organisasi) yaitu pengelompokan yang memiliki satu tujuan dan menentukan berbagai kegiatan kegiatan itu.

3. *Actuating* (pelaksanaan) yaitu menyalurkan atau mengarahkan ke perilaku manusia ke arah tujuan tersebut.
4. *Controlling* (Pengawasan) yaitu upaya untuk menilai kinerja individu atau kelompok.

Pelayanan Menurut Sianipar (1998) “Cara melayani, membantu, menyiapkan dan mengurus menyelesaikan keperluan atau kebutuhan individu, dan kelompok organisasi” Sedangkan menurut Moernir “Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau kelompok dengan landasar material melalui sistem dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya”(Aswati,2011:52).

Untuk mencapai suatu tujuan yang ingin dicapai dalam sebuah organisasi. Menurut Goerge R Terry ada empat fungsi manajemen, yaitu sebagai berikut (Terry, 2015):

1. *Planning* (Perencanaan) yaitu menentukan tujuan-tujuan yang hendak di capai selama masa yang akan datang dan apa yang harus diperbuat agar dapat mencapai tujuan-tujuan itu.
2. *Organizing* (Pengorganisasian) yaitu mengelompokkan dan menentukan berbagai kegiatan penting dan memberikan kekuasaan untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan itu.
3. *Actuating* (Pelaksanaan) yaitu mengarahkan atau menyalurkan perilaku manusia ke arah tujuan-tujuan.



4. Controlling (Pengawasan) yaitu mengukur pelaksanaan dengan tujuan-tujuan imenetukan sebab-sebab penyimpangan dan mengambil iindakan kreatif dimana perlu.

Terdapat satu kajian dalam ilmu manajemen yang berkaitan dengan bidang manajemen yaitu tools of management (alat manajemen) yang terdiri dari:

1. Man yaitu tenaga kerja.
2. Money yaitu uang yang di perlukan untuk mencapai tujuan.
3. Methods yaitu system dalam usaha untuk mencapau tujuan.
4. Machine yaitu alat yang digunakan untuk mencapai tujuan.
5. Materials yaitu bahan-bahan yang diperlukan saat kegiatan.
6. Marketi yaitu tempat penjualan barang dan jasa.

Pelayanan menurut Sianipar (1998) yaitu cara melayani, membantu, menyiapkan, mengurus dan menyelesaikan keperluan atau kebutuhan individu, dan kelompok organisasi. Sedangkan menurut Moenir pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau kelompok orang dengan landasan material melalui sistem dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya (Rewansyah, 2011:52).

Pelayanan merupakan pemberian sesuatu, baik berupa informasi maupun bantuan lainnya kepada orang lain. Secara umum pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat adalah:

1. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan
2. Mendapat pelayanan wajar

3. Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih
4. Mendapat perlakuan yang jujur dan terus terang

Berdasarkan pemaparan definisi pelayanan di atas maka secara sederhana pelayanan adalah proses pemberian bantuan kepada orang lain atau suatu organisasi baik berupa informasi ataupun bantuan lainnya. Yang dimaksud disini yaitu pelayanan yang berkaitan dengan penyelenggaraan ibadah haji. (Moenir, 2006:47).

Secara lughawi Al-Hajju berarti menyengaja atau menuju dan mengunjungi. Dan secara istilah Al-Hajju berarti mengunjungi ka'bah untuk beribadah kepada Allah dengan syarat-syarat dan rukun-rukun serta beberapa kewajiban tertentu dalam melaksanakannya dalam waktu tertentu.

Dari uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan haji yaitu sebuah aktifitas penyelenggara haji dalam memenuhi kebutuhan calon jamaah haji. Pelayanan haji merupakan bentuk pelayanan public yang dilakukan oleh Kementerian Agama dalam melayani jamaah mulai dari pendaftaran hingga jamaah haji kembali ke tanah air. Agar ibadah haji bisa berjalan dengan lancar, kegiatan pelaksanaan pelayanan haji dan iumrah meliputi:

1. Administrasi

Administrasi adalah seluruh kegiatan yang dilakukan dan melibatkan semua orang secara bersama dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan, mulai dari proses pendaftaran, pembayaran, surat keimigrasian.

## 2. bimbingani Manasiki

Bimbingan manasik haji dan umrah dapat dilakukan menjadi tiga bagian yaitu:

- a. Prahaji Bimbingan yang dilakukan sebelum berangkat ke Tanah Suci
- b. Bimbingan yang dilakukan ketika berada di Tanah iSuci
- c. Pasca haji. Bimbingan yang dilakukan setelah pelaksanaan ibadah haji

## 3. Transportasii

Transportasi memegang peran yang cukup menentukan dalam pelaksanaan ibdaah haji dan umrah. Pergerakani jamaah dari daerah asal ke Arab Saudi sampai kembali lagi ke daerah asalnya memerlukan transportasi yang sesuai dengan jarak tempuh perjalanan dan volume angkut.

## 4. Akomodasi

Akomodasi merupakan sesuatu komponen berarti yang wajib dicermati oleh para penyelenggara ibadah haji serta umrah. Penyelenggara wajib memeberikan akomodasi dengan baik sehingga para jamaah lebih khusyuk dalam melaksanakan ibadah.

## 5. Konsumsi

Kelayakan dalam penyajian santapan yang melengkapi standar gizi serta higienis alah pelayanan yang menjadikan jamaah merasa aman serta puas.

## 6. Kesehatani

Pelayanan kesehatan merupakan pengecekan, perawatan, serta pemeliharaani kesehatan supaya jamaah senantiasa dalam kondisi sehat,

tidak menularkan ataupun tertular penyakit sepanjang melaksanakan ibadah haji serta umrah, dan sehabis kembali ke Tanah Air.

Dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas, terdapat lima kriteria penentu kualitas pelayanan seperti yang diungkapkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Beri (1988), dalam risetnya berhasil mengidentifikasi lima dimensi pokok kualitas pelayanan yang dikutip oleh Tjiptono, yaitu : (Fandi, 2008:95).

1. Tangible (fakta raga) ialah berkenaan dengan penampilan raga sarana layanan, perlengkapan/ peralatan, sumber energi manusia serta modul komunikasi industri
2. Reability (keandalan) ialah berkaitan dengan keahlian industri buat mengantarkan layanan yang disajikan secara akurat.
3. Assurance(jaminan) ialah berkenaan dengan pengetahuan serta kesopanan karyawan dan keahlian mereka dalam meningkatkan rasa yakin serta kepercayaan pelanggan.
4. Empathy (empati) ialah kalau industri menguasai permasalahan para pelanggannyaiiserta berperan demi kepentingan pelanggan, dan membagikan atensi personal kepada para pelanggan serta mempunyai jam pembedahan yang aman.
5. Responsiviness (energi paham) ialah berkenaan dengan kesediaan serta keahlian penyedia layanan buat menolong para pelanggan serta merespon permintaan mereka dengan lekas.

## **G. Langkah langkah penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis melaksanakan di Kementerian Agama Kota Bandung. yang berlokasi Jl. Soekarno-Hatta No.498, Batununggal, Kec. Bandung Kidul, Kota Bandung, Jawa Barat 40212 karena berhubungan dengan ranah Prodi Manajemen Dakwah, Manajemen Haji dan Umroh, lokasi dipilih karena disini lebih terfokus dalam aspek Manajemen pelayanan dalam memfasilitasi jemaah. dan lokasi yang diambil terjangkau mudah, dan dalam kebutuhan pengambilan data yang dibutuhkan.

### **2. Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Metode ini menghasilkan lisan ataupun kata kata tertulis penelitian kualitatif ini bertujuan untuk menggambarkan apa yang sedang di teliti oleh penulis, jika data sudah terkumpul dan bisa menjelaskan kondisi yang diteliti, metode ini menekankan pada metode observasi di lapangan dan datanya dianalisa terlebih dahulu dengan cara non statistik. Pada peneliti ini dapat mengungkapkan gejala sosial yang ada dilapangan. Menurut Bogdan dan Taylor Mendefinisikan “Metode penelitian kualitatif berupa kata- kata tertulis atau lisan orang dari orang – orang dan perilaku yang idapat diamati” (Moleong, 1995:25).

### **3. Jenis Datai**

Jenis data yang digunakan peneliti ini data kualitatif. Menggambarkan dan menghasilkan data baik mau secara lisan atau tulisan

yang diteliti. Yaitu data yang berdasarkan perumusan masalah dan tujuan peneliti yang di tulis sebelumnya oleh penulis yaitu :

1. proses menejemen pelayanan jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bandung
2. Kekurangan Dan Kelebihan menejemen pelayanan Jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bandung.

#### **4. Sumberi Datai**

##### **a. Datai Primeri**

Menurut Dewi Sadiyah “Sumber data primer adalah sumber idata hasil informasi tertentu mengenai suatu data dari seseorang tentang masalah yang akan diteliti oleh peneliti” (Dewi, 2015:87).

Penulis dalam meneliti mendapatkan sumber data primer melalui interview atau wawancara dengan kepala seksi, pegawai dan calon jamaah layanan haji dan umroh Kantor Kementerian Agama Kota Bandung.

##### **b. Datai sekunderi**

Sumber data yang diambil adalah sekumpulan pustaka yang dikumpulkan dan yang berhubungan dengan penelitian ini. Sumber idata sekunder dalam penelitian ini di ambil dari buku, jurnal dokumentasi yang yang diperoleh dari objek peneliti.

## 5. Teknik ipengumpulan datai

### a. Observasii

Observasi salah satu untuk pengambilan data apabila sesuai dengan apa yang dtujuan penulis dan dicatat secara sistematis keandalan (reabilitas) dan keahliannya (Validasinya) (Usma, 2008:52).

Penulis mendapatkan informasi secara langsung imetode penelitian iini juga mengumpulkan data tentang gambaran umum Kantor Kementerian Agama Kota Bandung, dan juga untuk mengetahui bagaimana menerapkan fungsi-fungsi menejemen seperti perencanaan, pengorganisasian, dan lain- lain.

Upaya untuk meningkatkan kinerja Kantor Kementerian Agama Kota Bandung. Melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian merupakan tujuan penulis.

### b. Metode Wawancarai

Kuesioner atau *interview* sering disebut wawancara adalah sebuah dialog yang dilakukan untuk memperoleh informasi dari terwawancara. Metode ini memperoleh data penyelenggara haji atau jamaah haji, hal ini dilakukan secara tatap muka atau *face to face* (Suharmin, 2006:155).

Ketika wawancara dilakukan, peneliti harus memperhatikan beberapa pertanyaan dengan wawancara yang terstruktur, yaitu pertanyaan yang sudah di rencanakan sebelumnya.

c. Studi Dokumentasi

Selanjutnya penulis mengambil langkah studi dokumentasi Mencari dan menggali informasi yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas yang tertera di judul ini. Studi dokumentasi ini digunakan untuk menggali data data pendukung dalam penelitian ini.

**6. Analisis Data**

Analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, Upaya untuk mencapai dan menata secara sistematis analisis data mencatat hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Untuk meningkatkan pemahan peneliti tentang kasus yang diteliti dan menjadikannya sebagai temuan (Noen, 1998:18).

Secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain, sehingga dapat dipahami, dan temuannya dapat di informasikan kepada orang lain. Dalam menganalisis data penulis melakukan kegiatan sebagai berikut (Sugiyono, 2012:244):

1. Reduksi data

Pada saat proses reduksi atau perangkuman data, pencatatan dilakukan di tempat penelitian lalu di ringkas dengan mencari hal-hal yang dapat mengungkap masalah tersebut.

2. Display (Kategorisasi)

Selanjutnya penulis mengkategorika satuan-satuan data berdasarkan jenis permasalahan yang sedang diteliti gambar dapat dilihat dalam keseluruhan untuk mengambil kesimpulan yang tepat.



3. Mengambil kesimpulan dan verifikasi

Langkah yang terakhir yaitu menyimpulkan dan verifikasi, penarikan kesimpulan yang sesuai dengan perumusan masalah dan kaidah-kaidah yang telah ditetapkan penulis dalam ipenelitian ini.

