

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Ibadah haji adalah rukun Islam kelima yang harus dicapai oleh setiap Muslim yang memenuhi persyaratan istitha'ah segera dalam hidupnya. Ibadah haji termasuk dalam rukun Islam yang kelima yang mana memiliki ciri-ciri khusus. Sebab, dalam penilaian terhadap rukun Islam lainnya (syahadat, shalat, puasa, dan zakat), yang dalam pelaksanaannya cenderung bersifat pribadi dan tidak memerlukan kemampuan daya dukung secara khusus. Haji harus dilakukan pada waktu dan wilayah tertentu, yaitu dalam bulan Dzulhijjah dan di kota Mekkah, Arab Saudi. Ibadah haji yang dipusatkan pada waktu dan lingkungan yang tertentu, ternyata mengundang banyak masalah yang harus diwaspadai oleh orang-orang yang akan melaksanakan ibadah haji. Oleh karena itu, munculah haji memiliki berbagai kebutuhan khusus, seperti memiliki kemampuan materi yang cukup (khususnya bagi umat Islam yang tinggal di luar kota metropolitan Mekah) untuk biaya transportasi, akomodasi, dan kebutuhan sehari-hari selama menunaikan ibadah haji.¹

Ibadah haji termasuk dalam rukun islam yang mana melaksanakan ibadah haji telah dijelaskan dalam Q.S Ali-Imran/3:97 :

¹ Imam Syaukani, *Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1430/2009 M* (Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2011) h. 1.

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya : “Di sana terdapat tanda-tanda yang jelas, (diantaranya) Makam Ibrahim. Barang siapa memasukinya (Baitullah) amanlah dia. Dan (diantara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Barang siapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam”.

Pada ayat ini Allah Swt mewajibkan manusia untuk berziarah ke Baitullah setelah mereka memiliki kemudahan untuk melakukannya. namun jika mereka tidak melakukannya padahal orang tersebut mampu maka itu kufur. Ayat ini menyatakan masalah kewajiban haji secara syar'i bagi seluruh manusia.²

UU Nomor 8 tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Dalam Undang-Undang ini penyelenggaraan haji dan umrah adalah kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, evaluasi, dan pelaporan ibadah haji dan umrah. Jemaah haji adalah warga negara yang beragama Islam dan telah mendaftarkan diri untuk menunaikan ibadah haji sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan. Jemaah haji yang regular adalah jemaah haji yang menjalankan ibadah haji yang diselenggarakan oleh Menteri. ³Penyelenggaraan haji regular adalah penyelenggaraan haji yang dilaksanakan oleh menteri dengan kendali, pembiayaan, dan pelayanan yang

² Silmi Adawiya, “Tafsir Ayat Haji dalam Surat Ali Imran Ayat 97,” 2018 <<https://bincangsyariah.com/kalam/tafsir-ayat-haji-dalam-surat-ali-imran-ayat-97/>> [diakses 9 Juli 2020].

³ Republik Indonesia, “Undang-Undang R.I. Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah” (Jakarta, 2019). h. 2.

bersifat umum. Imam Syaukani mengutip Nidham dan Hanan menjelaskan, Dijelaskan, ada enam komponen utama dalam menyusun penyelenggaraan haji yang harus dipikirkan, yaitu calon jemaah haji, pembiayaan, pemenuhan kewenangan administrasi, sarana perhubungan, hubungan bilateral antarnegara, dan asosiasi pelaksana.⁴

Mengingat undang-undang ini, diperlukan administrasi yang baik untuk mengefektifkan perjalanan haji. Karena di dalam studi manajemen terdapat fitur-fitur yang jika dilakukan dengan baik akan menghasilkan keluaran yang sesuai. fungsi manajemen tersebut terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. Adanya manajemen ibadah haji yang efektif dan efisien diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan kepuasan pelayanan haji secara keseluruhan.

Untuk dapat menyelenggarakan ibadah haji dengan baik, pelayanan administrasi ibadah haji sangat penting untuk diperhatikan dan dikelola secara professional oleh pemerintah. Setiap calon jemaah haji yang hendak menunaikan ibadah haji wajib memenuhi kelengkapan-kelengkapan administrasi terlebih dahulu sebagai syarat untuk dapat dikatakan sah sebagai jemaah haji yang akan diberangkatkan. Supaya terwujudnya penyelenggaraan ibadah haji yang berjalan dengan efektif dan efisien tanpa ada hambatan-hambatan apapun khususnya dalam masalah pelaksanaan pelayanan administrasi.

⁴ Imam Syaukani, *Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia* (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2009). h. 1.

Menurut Kepala segmen penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas merupakan kegiatan penyelenggara ibadah haji dan umrah yang berusaha menyelenggarakan secara baik hingga mampu membantu melancarkan pelaksanaan ibadah haji, serta memberikan pelayanan administrasi khususnya ibadah haji di Kabupaten Kapuas. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan administrasi yang seharusnya sesuai dengan Undang-undang ibadah haji yang berlaku. Namun pelayanan administrasi ibadah haji yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas belum efektif hal ini disebabkan karena sudah adanya pelayanan OSS (*one stop service*) atau bisa disebut sistem penyelenggaraan terpadu satu pintu namun tidak digunakan, akan tetapi pelayanan administrasi jemaah haji langsung ke ruang kerja segmen penyelenggara ibadah haji dan umrah.

Saat pandemi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas pada segmen penyelenggara ibadah haji dan umrah tetap menjalankan pelayanan administrasi ibadah seperti biasa dan dilakukan di ruangan sistem penyelenggaraan terpadu satu pintu dengan tetap mematuhi protokol kesehatan dengan menggunakan masker, memakai *hand sanitizer*, memeriksa suhu tubuh yang telah disediakan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas, apabila terdapat suhu tubuh yang tinggi maka jemaah haji dipersilahkan untuk pulang atau beristirahat didepan untuk menormalkan suhu tubuh yang mungkin tinggi akibat cuaca diluar. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas memiliki jangka waktu tunggu keberangkatan jemaah haji

lebih pendek yaitu selama 26 tahun dari pada Kantor Kementerian Agama di Kalimantan Selatan jangka tunggu keberangkatan jemaah haji yaitu 32 tahun.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas merupakan suatu lembaga yang dibawah naungan pemerintah yang secara langsung berhadapan dengan masyarakat dalam proses pelayanan dan membutuhkan pengelolaan administrasi dan sistem yang tepat. Administrasi yang layak dan produktif dapat mempengaruhi tercapai pelayanan administrasi yang dijalankan. Pelayanan administrasi adalah proses pengorganisasian pekerjaan untuk mendapatkan tujuan yang telah ditentukan. Pelayanan administrasi juga merupakan salah satu sarana untuk memuaskan keinginan manusia, khususnya dalam lingkup perkantoran. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas merupakan instansi pemerintah yang bergerak di bidang penyelenggaraan, atau pelayanan administrasi ibadah haji. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas, disini bertanggung jawab terhadap masyarakat dalam melayani pendaftaran ibadah haji, pembatalan, pelimpahan nomor porsi, penyusunan dokumen kelengkapan-kelengkapan perjalanan jemaah haji, dan pelunasan.

Pendaftaran jemaah haji ini dilakukan setiap tahun oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas dengan kouta haji 1614 se-Kalimantan Tengah, dan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas merupakan salah satu penyelenggara pemerintah dengan jumlah pendaftar dan keberangkatan terbanyak dibandingkan dengan Kantor Kementerian Agama Kabupaten lainnya yang berada di Kalimantan Tengah. Dalam melayani pendaftaran pemudik, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas

menemui beberapa kendala, di antaranya adalah kelengkapan dokumen identitas jemaah yang tidak sinkron, mengingat nama calon jemaah haji yang berbeda dengan Kartu Tanda Penduduk (KTP), kartu keluarga (KK), Ijazah, Akta Kelahiran atau Buku Nikah, sehingga mempersulit dalam proses pendaftaran. Adapula permasalahan lain yaitu bergantinya nomor telepon dan alamat rumah jemaah haji sehingga mempersulit untuk dihubungi, dan tidak ada kabar sama sekali.

Berdasarkan wawancara awal, peneliti mendapatkan informasi dari beberapa jemaah haji yang sudah mendaftarkan dirinya untuk pergi haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas tentang bagaimana pelayanan yang di berikan oleh petugas-petugas yang melayani administrasi ibadah haji, menurut beberapa jemaah haji yang sudah terdaftar pelayanan administrasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas, pelayanannya sangat baik dan maksimal mereka sangat senang dengan pelayanan yang diberikan melalui petugas, ketika ditanya seputar kelengkapan-kelengkapan persyaratan haji petugasnya punya pengetahuan yang sangat baik, petugasnya juga disiplin, cepat dan tanggap dalam melayani jemaah haji, ada beberapa kendala dari jemaah haji yaitu tentang ketidak sinkronan persyaratan haji seperti KTP jemaah haji yang ada kesalahan satu huruf dialamatnya, dan saat menyerahkan foto yang seharusnya tidak boleh pakai peci, jemaah menyerahkan foto memakai peci sehingga jemaah diperintahkan untuk mengulang berfoto.

Dalam penelitian ini peneliti memiliki ketertarikan dengan manajemen pelayanan administrasi ibadah haji yang berada dibawah naungan Kementrian

Agama, terutama yaitu di daerah Kabupaten Kapuas yaitu di dalamnya mengurus tentang pelayanan pendaftaran, pembatalan, pelimpahan nomor pors, penyusunan dokumen kelengkapan-kelengkapan perjalanan jemaah haji, dan pelunasan. Dalam penelitian ini, peneliti memfokuskan terhadap proses yang dilakukan untuk mengoptimalkan kualitas manajemen pelayanan administrasi dalam proses pelayanan jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas.

Manajemen pelayanan administrasi pada Kantor Kementrian Agama Kabupaten Kapuas terdapat pelayanan yang dinilai kurang terhadap jemaah haji, yaitu pada tahap pengecekan kelengkapan persyaratan jemaah haji, yang seharusnya dilayani pada ruangan terpadu satu pintu, namun pelayanan tersebut dilakukan pada ruang kerja bukan ruang khusus untuk pelayanan administrasi. Pelayanan yang maksimal akan selalu memberikan nilai tambah terhadap kelancaran pelaksanaan ibadah haji. Karena bidang pelayanan administrasi merupakan syarat penting jemaah haji untuk bisa melakukan rutinitas ibadah haji di Arab Saudi. Karena tanpa adanya pelayanan administrasi yang baik akan mempersulit proses jemaah haji yang ingin berangkat haji. Oleh karena itu, peneliti ingin melakukan penelitian yang berjudul **“Manajemen Pelayanan Administrasi Ibadah Haji di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Kapuas”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka ditemukan sebuah masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana proses manajemen pelayanan administrasi ibadah haji yang diterapkan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas ?
2. Apa saja penghambat dan pendukung pelayanan administrasi ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini dilakukan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis aktivitas manajemen pelayanan administrasi ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan administrasi ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas.

D. Signifikansi Penelitian

Adapun signifikansi ini nantinya berguna sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan memperluas khazanah ilmu pengetahuan dalam manajemen pelayanan administrasi ibadah haji.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi banyak orang, khususnya bagi segmen pelayanan administrasi ibadah haji, dan memberikan informasi dan kontribusi praktis dalam peranan ilmu manajemen pelayanan administrasi ibadah haji. Selain itu juga menjadi acuan serta strategi dalam pengaplikasian manajemen pelayanan administrasi ibadah haji. serta bahan evaluasi dalam merumuskan manajemen pelayanan administrasi ibadah haji yang efektif di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas.

E. Definisi Operasional

Ada beberapa istilah yang perlu dijelaskan terkait judul penelitian ini, yaitu:

1. Pengertian Manajemen

Manajemen adalah rangkaian suatu kegiatan merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan, mengendalikan dan meningkatkan segala upaya dalam mengendalikan dan meningkatkan sumber daya manusia, sarana dan prasarana untuk memperoleh impian atau tujuan organisasi yang telah ditentukan secara efektif dan efisien.⁵ Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan manajemen adalah kegiatan yang dilaksanakan oleh Kantor Kementrian Agama Kabupaten Kapuas, mulai

⁵ Wahyu Ilahi M. Munir, *Manajemen Dakwah* (Jakarta: Kencana, 2009). h. 11

dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, pengendalian untuk mencapai tujuan dalam pelayanan administrasi yang telah ditetapkan.

2. Pengertian Pelayanan

Pelayanan prima menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.⁶ Pelayanan yang dimaksud disini adalah cara mengurus apa saja kelengkapan-kelengkapan yang dipersiapkan oleh para jemaah haji yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Kapuas. Pelayanan publik, dalam segala bentuk jasa pelayanan yaitu yang bertanggung jawab dan dilaksanakan oleh suatu lembaga atau instansi pemerintah untuk melayani tamu.

3. Pengertian Administrasi

Sutarto mendefinisikan: “administrasi adalah suatu proses penyelenggaraan dan pengurusan segenap tindakan/kegiatan dalam setiap usaha kerja sama kelompok manusia untuk mencapai tujuan”.⁷ Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan administrasi ialah proses pelayanan yang berupa pencatatan, pengambil keputusan, dan dokumentasi. Pelayanan administrasi menghasilkan dokumen ibadah haji seperti pendaftaran, pelunasan, pembatalan, pelimpahan nomor porsi. Yaitu merupakan kegiatan suatu proses penyelenggaraan dan pengurusan tata usaha kerja sesama

⁶ Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, *Membangun Kinerja Pelayanan Publik* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2016). h. 228.

⁷ Mulyono, *Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2017). h. 42.

kelompok dalam menjalankan tugas perkantoran untuk tercapainya suatu tujuan.

4. Ibadah Haji

Haji berarti dengan sengaja atau melanjutkan kunjungan. Menurut Wahbah az-Zuhaili dalam *al-Fiqh al-Islam wa Adillatuh*, haji adalah perjalanan atau mengunjungi Ka'bah untuk menyelesaikan kegiatan tertentu, di tempat tertentu, dan pada kesempatan tertentu. Yang dimaksud dengan tempat-tempat tertentu di sini adalah selain Ka'bah dan Mas'a (tempat sa'i) seperti Arafah, Muzdalifah, dan Mina. Sedangkan yang dimaksud dengan waktu tertentu adalah periode panjangnya waktu haji yang dimulai dari Syawal sampai sepuluh hari awal periode Dzulhijjah.⁸ Ibadah haji yang dimaksud disini adalah jemaah haji yang sudah mendaftarkan dirinya di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas untuk melaksanakan ibadah haji, yaitu hanya untuk seseorang yang dapat pergi ibadah haji mempunyai uang berlebih dan tidak akan membuat keluarga yang ditinggalkan sengsara karena tidak diberi nafkah dari seseorang yang pergi ibadah haji karena hartanya habis untuk pergi ibadah haji. Serta mampu fisik, yaitu fisik mampu lahir batin melaksanakan pergi menunaikan ibadah haji ketanah suci dan fisik mampu untuk melaksanakan thawaf, sa'i, wukuf, mabit di muzdalifah, melontar jumrah, mabit di mina, dan lain-lain.

⁸Abdul Aziz Kustini, *Ibadah Haji* (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2017) h. 1.

F. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelitian yang ada untuk menghindari pengulangan atau pencurian sastra dalam penelitian, maka penulis akan menggambarkan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang penulis buat antara lain:

1. Penelitian oleh Nur Laila Syarifah, 13240092, Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta 2017, judul skripsi "Manajemen Pelayanan Administratif Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati Tahun 2016", yang berisi tentang manajemen pelayanan administratif yang belum terpenuhi diantaranya perencanaan, pengorganisasian dan pengawasan masing-masing ada 2 aktivitas yang belum terpenuhi, sedangkan koordinasi sudah diterapkan dengan baik. Dalam perencanaan aktivitas yang belum terpenuhi adalah penetapan tindakan dan prioritas pelaksana dan penetapan metode, aktivitas pengorganisasian yang belum terpenuhi adalah memberikan wewenang kepada masing-masing pelaksanaan dan menetapkan jalinan hubungan, aktivitas komando yang belum terlaksana adalah pengembangan dan peningkatan pelaksanaan, aktivitas pengawasan yang belum dilaksanakan adalah menetapkan standar dan membandingkan pelaksana dengan standar. Penelitian ini berbeda karena pengorganisasian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas sudah terpenuhi dengan masyarakat yang sudah terlayani dengan baik. Pengawasan sudah terlaksanakan setiap hari dengan adanya catatan harian pegawai yang setiap hari di kontrol dan di evaluasi setiap sebulan sekali.

2. Penelitian oleh Bahruddin Harahap, 13240081, Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta 2018, judul skripsi “Manajemen Administrasi Pendaftaran Ibadah Haji Oleh Segmen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo Tahun 2017”, yang berisi manajemen administrasi pendaftaran ibadah haji yang dilakukan oleh segmen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo menggunakan pendekatan metode administrasi publik. Akan tetapi dalam pelaksanaannya belum semuanya maksimal dan terpenuhi, hal ini terlihat pada adanya kendala-kendala yang dihadapi pada sumber daya manusia maupun alat pendukung pekerjaan yang belum memenuhi seperti masih adanya petugas yang tidak dapat menguasai sistem pengoperasian teknologi dengan baik, sistem koneksi jaringan yang belum lancar, minimnya informasi tentang pendaftaran ibadah haji, serta keterbatasan sarana dan prasarana yang menghambat kelancaran proses administrasi pendaftaran ibadah haji. Penelitian ini berbeda karena hanya fokus dengan pendaftaran ibadah haji, sedangkan peneliti tentang pelayanan administrasi ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas yang mencakup, pelayanan pendaftaran, pembatalan, pelimpahan nomor porsi, dan pelunasan.
3. Penelitian oleh Fitri Lutfiana, 11140530000062, Jurusan Manajemen Dakwah Konsentrasi Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta

1440 H/2018 M, judul skripsi "Evaluasi Pelayanan Administrasi Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Pusat Tahun 2017", yang berisi pelayanan administrasi haji di Kantor Kementerian Agama Jakarta Pusat yakni meliputi pelayanan pendaftaran, pelayanan pendaftaran pelunasan dan pelayanan pembatalan haji. Pelayanan administrasi ini dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta dengan pelaksanaan pelayanan berdasarkan Keputusan Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Pelayanan administrasi di Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Pusat berjalan sesuai Keputusan Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Meskipun masih ada beberapa kendala dan permasalahan yang terjadi, namun pelayanan administrasi sudah cukup baik dan berkualitas dengan adanya staf-staf yang berlatar belakang pendidikan yang tinggi dan berpengalaman yang cukup. Penelitian ini berbeda karena peneliti menambah adanya pelimpahan nomor porsi yang di atur pada tanggal 29 April 2019 sesuai dengan peraturan yang berlaku, surat edaran nomor 20002 tahun 2020 tentang pelimpahan nomor porsi jemaah haji. Penelitian ini berbeda letaknya di Kementerian Agama Kota Jakarta sedangkan peneliti di Kementerian Agama Kabupaten Kapuas.

G. Sistematika Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

- BAB I : Pendahuluan yang membahas latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi operasional, dan sistematika penelitian.
- BAB II : Kajian teori yang membahas pengertian manajemen, pengertian pelayanan, pengertian administrasi, pengertian manajemen administrasi, dan ruang lingkup ibadah haji.
- BAB III :Metode penelitian yang berisikan jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data.
- BAB IV : Hasil penelitian dan pembahasan, bab ini membahas mengenai hasil penelitian dan pembahasan.
- BAB V :Penutup berupa simpulan dan saran yang bertujuan sebagai bahan masukan untuk para pembaca.