BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ibadah haji merupakan salah satu ibadah wajib yang diperintahkan Allah SWT dan termasuk dalam rukun islam kelima, dimana umat manusia yang mampu harus segera melaksanakan ibadah haji, mampu yang dimaksud adalah dalam hal finansial yaitu ekonomi cukup untuk biaya melaksanakan ibadah haji, serta fisik sehat secara jasmani maupun rohani, karena ibadah haji merupakan ibadah yang harus disiapkan dengan matang dimana dalam waktu tertentu jemaah akan melaksanakan ibadah serta amalan-amalan di Baitullah. Indonesia sebagai salah satu negara muslim didunia, sehingga tidak dapat dipungkiri tingginya minat warga Indonesia untuk melaksanakan ibadah haji. Karena itulah dibutuhkan pula layanan ibadah haji yang efektif dan efisien untuk mempermudah calon jemaah haji mulai dari proses pendaftaran, persiapan, hingga kepulangan jemaah haji ke Indonesia.[2]

Di Indonesia penyelenggaraan ibadah haji dan umroh berada pada naungan Kementerian Agama, tercantum dalam peraturan Perundang-undangan Nomor 8 tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umroh yang menyebutkan bahwa salah satu jaminan negara atas kemerdekaan beribadah ialah memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan bagi warga negara yang menunaikan ibadah haji dan umroh secara aman, nyaman, tertib, dan sesuai dengan ketentuan syariat.

[2] Siti Nurbayah, *Strategi Bisnis PT Nurindo Wisata dalam Melakukan Retrutmen Jemaah*, (Metro, Juli 2022), hal 103

Dalam setiap daerah terdapat Kementerian Agama masing-masing, seperti halnya yaitu Kementerian Agama Kabupaten Blitar yang menaungi daerah Kabupaten Blitar. Penyelenggaraan ibadah haji reguler adalah tanggung jawab dari pemerintah, pelaksana dari tanggung jawab diemban oleh satuan kerja yang bersifat terstruktur, tetap pada setiap tingkat daerah, pusat, dan juga di Arab Saudi.[3] Pemerintah terus melakukan pembaruan sistem layanan sejalan dengan tuntutan dari masyarakat serta komitmen Kementerian Agama untuk terus memperbaiki layanan demi kepuasan jemaah.

Pada pelayanan publik harus didasarkan oleh standar pelayanan yang dapat digunakan untuk penyelenggaraan pelayanan dan sebagai acuan untuk kualitas pelayanan, yang dimana hal tersebut merupakan kewajiban dari penyelenggara untuk pelayanan yang berkualitas, terukur, mudah, dan cepat kepada masyarakat. Dalam perundang-undangan No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang menerapkan aturan hubungan penyelenggara layanan publik dengan masyarakat, maksud dari peraturan ini adalah untuk mewujudkan sistem penyelenggara layanan yang berdasar dan sesuai asas yang berlaku di pemerintahan.[4] Tujuan dari pelayanan publik yaitu memperoleh kepuasan dari pelayanan yang telah diberikan sesuai dengan yang menjadi keinginan masyarakat umum. Pada hakikatnya pemberian layanan publik adalah menyeluruh bagi semua golongan masyarakat. Pelayanan publik yang memuaskan merupakan sebuah harapan bagi semua masyarakat sebagai pengguna layanan.[5]

Kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, dengan demikian akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus

---

[3] UU RI No.8 Tahun 2019 *Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji*

[4] Amin Hidayat dkk, *Upaya Menigkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui DIgitalisasi Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pandeglang*, (PAndeglang, 2023), hal 23

[5] Muhammad Fitri Rahmadana, *Pelayanan Publik*, (Medan, 2020) hal 172

berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, hal ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. [6] Berdasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik setidaknya mengandung sendi-sendi :

a. Kesederhanaan

b. Kejelasan

c. Kepastian waktu

d. Akurasi

e. Keamanan

f. Tanggung jawab

g. Kelengkapan sarana prasarana

h. Kemudahan akses

i. Kedisiplinan

j. Kenyamanan

[6] Frederik Mote, *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Ngesrep Semarang*, (Semarang, 2008) hal 5

Tabel 1.1
JUMLAH PENDAFTAR HAJI DI JAWA TIMUR

Tahun	Jumlah Pendaftar
2020	90.605
2021	580.332
2022	676.112

Sumber: Kementerian Agama RI

Berdasarkan pada data tersebut, menunjukkan bahwa minat masyarakat di Jawa Timur untuk melaksanakan ibadah haji terus meningkat setiap tahunnya, meningkatnya jumlah calon jemaah haji disebabkan karena kuota yang terbatas dari tiap daerah. Pada tahun 2023 telah tercatat jumlah calon jemaah haji di Kabupaten Blitar telah masuk daftar tunggu adalah 30 ribu, yang diperkirakan keberangkatannya menunggu hingga tahun 2054 atau sekitar 31 sampai 32 tahun mendatang.[7] Kementerian Agama Kabupaten Blitar telah memberangkatkan jemaah pada tahun 2023 sekitar 900 jemaah, dan tahun 2024 yaitu 955 jemaah. Jumlah jemaah haji yang semakin bertambah merupakan tantangan yang signifikan karena hal tersebut dapat mempengaruhi operasional serta strategi dari Kementerian Agama Kabupaten Blitar.[8]

Dengan bertambahnya minat masyarakat yang ingin menunaikan ibadah haji, bertambah pula kebutuhan serta ekspektasi yang harus dipenuhi. Selain itu minat masyarakat yang tinggi juga memunculkan banyaknya pesaing dari biro perjalanan swasta yang menawarkan berbagai layanan ibadah haji, maka hal tersebut menjadi sebuah permasalahan yang dialami Kementerian Agama Kabupaten Blitar. Oleh karena itu Kementerian Agama Kabupaten Blitar dituntut untuk terus memberikan kualitas layanan yang baik di era modern yang serba menggunakan teknologi, sehingga dapat meningkatkan jumlah jemaah dan kepuasan jemaah terhadap layanan yang diberikan, mengingat layanan haji

[7] Redaksi MaduTV, *Puluhan Ribu Calon Haji Kabupaten Blitar Masuk Daftar Tunggu*,(publikasi 30 maret 2023, diakses 26 September 2024) https://madu.tv/puluhan-ribu-calon-haji-kabupaten-blitar-masuk-daftar-tunggu/

[8] Wawancara dengan Drs. Hamin Thohari, Kasi PHU Kementeriana Agama Kabupaten Blit ar pada hari Selasa 16 Juli 2024 pukul 09.00 WIB.

termasuk dalam layanan publik dimana itu menjadi hak sosial dasar rakyat.[9] Setiap tahunnya penyelenggara ibadah haji selalu dievaluasi oleh pemerintah, hingga memberikan hasil untuk selalu melakukan perbaikan yang terarah dan konsisten. Adapun yang dievaluasi meliputi aspek manajemen, kualitas pelayanan, keuangan, akuntabilitas serta tanggung jawab.[10]

Pengembangan layanan haji berdasar pada Peraturan Menpar dan Reformasi Birokrasi No.30 Tentang Pedoman Inovasi dan Pelayanan Publik menyebutkan bahwa dalam rangka percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik, harus dilakukan pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik pada Kementerian/Lembaga dan Pemerintah daerah, fasilitas pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan yang dimaksud adalah melalui kompetensi inovasi, sistem informasi inovasi, peningkatan kapasitas, dan pemantauan yang berlanjutan.[11]

Penyelenggaraan ibadah haji dilakukan berdasarkan asas keadilan di implementasikan dengan memberikan pelayanan sesuai hak jemaah haji tanpa mengurangi sedikit pun oleh lembaga kepada jemaah, profesional dan akuntabilitas dengan prinsip nirlaba yaitu tidak mencari keuntungan tetapi mementingkan pelayanan, dalam memberikan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggaraan haji dan umrah harus mampu melakukan manajerial yang tepat di segala aspek, karena seksi penyelenggaraan haji dan umrah memiliki tugas dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji dengan memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan jemaah, karena pelayanan yang baik sangat mempengaruhi kepuasan jemaah haji.

Menurut Porter (1985) strategi merupakan alat yang sangat penting digunakan untuk mencapai tujuan keunggulan bersaing. Zeithaml

---

[9] Rahman Kotta, *Respon Masyarakat Terhadap Layanan Pendaftaran Haji di Kemenag Kota Ambon*, (Ambon, 2022), hal 2

[10] Fahdi Pahlevi, *Menteri Agama: Pemerintah Evaluasi Penyelenggara Ibadah Haji Tiap Tahun*, (Publikasi 15 Juni 2024, diakses pada 26 September 2024) https://www.tribunnews.com/haji/2024/06/15/menteri-agama-pemerintah-evaluasi-penyelenggaraan-haji-tiap-tahun

[11] PermenPAR-RB No.30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik

mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan sangat bergantung pada persepsi dan ekspektasi pelanggan. Antara ekspektasi pelanggan dan kualitas pelayanan akan diterima adalah pelanggan akan senang jika kualitas layanan yang diberikan melebihi perkiraan. Kemudian Lupiyoadi mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan dapat terpenuhi jika kualitas pelayanan yang diberikan baik.[12] Karena itu, strategi yang berhasil dilakukan oleh penyelenggaraan haji ditentukan oleh kemampuan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap kepuasan calon jemaah haji.[13]

Dalam Agama Islam diajarkan untuk selalu memberikan pelayanan atau usaha yang dijalankan dengan baik sesuai dengan kemampuan yang dimiliki, terdapat ayat dalam Al-Quran yang menegaskan bahwa Islam sangat memperhatikan pemberian layanan yang bermutu bukan memberikan pelayanan yang buruk. Allah berfirman pada Q.S. Al-Baqarah/2: 267.

يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُوٓاْ أَنفِقُواْ مِن طَيِّبَٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّآ أَخْرَجْنَا لَكُم مِّنَ ٱلْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُواْ ٱلْخَبِيثَ مِنْهُ تُنفِقُونَ وَلَسْتُم بِـَٔاخِذِيهِ إِلَّآ أَن تُغْمِضُواْ فِيهِ ۚ وَٱعْلَمُوٓاْ أَنَّ ٱللَّهَ غَنِىٌّ حَمِيد

Artinya: “Hai orang-orang beriman, infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu infakkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.”[14]

Adanya pelayanan yang baik tentu tidak terlepas dari kualitas pelayanan yang baik kepada jemaah. Berdasarkan pada teori dimensi oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry tahun 1988, terdapat lima unsur untuk menilai bagaimana kualitas pelayanan publik antara lain Keandalan *(Reliability)*, Daya Tanggap

---

[12] Husein Umar, *Desain Penelitian Manajemen Strategik*, (Jakarta, Cet.2, Rajawali Pers, 2013) hal 16

[13] Resti Widayati, Dindin Solahudin dan Arif Rahman, *Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah*, (Bandung, Vol.17, 2017) hal 167

[14] Departemen Agama RI, Al Quran dan Terjemahnya, (Publikasi 2022, diakses pada 9 Januari 2025) https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/2?from=267&to=267

(Responsiveness), Jaminan *(Assurance)*, Empati *(Empathy)* dan Bukti Fisik *(Tangibles).*[15]Adapun maksud dari kualitas pelayanan yaitu bagaimana operasional kegiatan pelayanan memberikan kepuasan kepada tamu atau jemaah.[16] Sellang berpendapat bahwa layanan yang berkualitas dilahirkan dari sistem layanan yang dikerjakan oleh sumber daya manusia yang memiliki kompetensi pada bidang pelayanan. Sedangkan kinerja yang berkualitas akan melahirkan output yang berkualitas, dan output yang berkualitas dalam pelayanan ditandai dengan adanya kepuasan.[17] Salah satu tujuan dari penyelenggaraan sistem layanan haji adalah dalam pelaksanaannya tercipta kelancaran dan ketertiban, sehingga dibutuhkan pula peningkatan pelayanan dengan cara mengembangkan sistem pelayanan.

Gambar 1.1
INDEKS KEPUASAN JEMAAH HAJI

Sumber: Kementerian Agama RI

Berdasarkan Badan Pusat Statistik (BPS) Indeks kepuasan jemaah pada Tahun 2024 mencapai 88,20 dan termasuk dalam kategori yang sangat

[15] Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra, *Servie Quality dan Satisfaction* (Bandung, Cet 4, 2016) hal 137.

[16] Teddy Chandra dkk, *Service Quality, Customer Satisfaction, dan Customer Loyalty: Tinjauan Teoritis*, (Pekanbaru 2020) hal 4

[17] Kamarrudin Sellang, *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Konsep, Dimensi, Indikator & Implementasinya* (2019) hal 27

memuaskan, hal tersebut didorong dengan adanya berbagai terobosan serta inovasi yang dilakukan oleh Kementerian Agama yang telah mampu menaikkan kembali Indeks kepuasan yang sempat turun di tahun 2023.[18] Penyelenggaraan ibadah haji tahun 2024 Kabupaten Blitar telah berjalan dengan lancar jemaah berhasil menyelesaikan rangkaian ibadah serta kembali ke tanah air dengan selamat dan sehat, tentu hal tersebut menjadi salah satu prestasi yang luar biasa bagi penyelenggara ibadah haji.[19] Kementerian Agama Kabupaten Blitar selalu berusaha memberikan layanan yang terbaik dan telah melakukan pembaruan sistem layanan yang lebih baik dari yang sebelumnya.[20] Proses yang dilalui oleh Kementerian Agama Kabupaten Blitar tentu tidak mudah, karena diperlukan strategi untuk tercapainya tujuan untuk mengembangkan layanan yang dapat memberikan kepuasan terhadap jemaah, namun tantangan yang sebenarnya yaitu mempertahankan keberhasilan yang saat ini diraih karena membutuhkan fokus dan adaptasi berkelanjutan dalam jangka panjang.

Penelitian sebelumnya oleh Hafida Firdaus dan kawan kawan (2023) dengan judul "Efektivitas Sistem Pelayanan Haji Dan Umroh Dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah Di PT. Safara Utama Probolinggo" bertujuan untuk mengetahui bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas dalam sistem layanan haji dan umroh di PT. Safara Utama Probolinggo sebagai upaya meningkatkan kepuasan jemaah.[21] Penelitian selanjutnya oleh Qanira Nahdiyana, dengan judul "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji dan Umroh pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Laut" yang bertujuan untuk mengetahui strategi apa yang dilakukan untuk meningkatkan

---

[18] Amnia Salma, *Indeks Kepuasan Haji 2024 88,20, Sangat Memuaskan*, Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh (Publikasi 20 September 2024. Diakses pada 23 Oktober 2024) https://haji.kemenag.go.id/v5/detail/indeks-kepuasan-jemaah-haji-2024-88-20-sangat-memuaskan

[19] Kemenagkabblitar, *Alhamdulillah Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 2024 Kabupaten Blitar Berjalan Lancar*, 14 Juli 2024, https://www.instagram.com/reel/C9ZXGAKSpSs/?igsh=MW1mMjllc3ZibXgzcQ==

[20] Wawancara dengan Drs. Hamin Thohari, Kasi PHU Kementeriana Agama Kabupaten Blitar pada hari Selasa 16 Juli 2024 pukul 09.00 WIB.

[21] Hasina Azzahra, Uwon Saepuloh dan Yuliani, *Implementasi Manajemen Strategik Dalam Mengopimalkan Pelayanan Ibadah Haji di PHU Kemenag Kota Bandung*. (Bandung, Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah Vol 7, 2022) hal 85-104

kualitas pelayanannya dan faktor pendukung penghambat di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Laut. Penelitian yang membahas mengenai kualitas pelayanan jemaah haji dan umroh juga telah banyak, namun belum ada kajian yang berfokus pada tingkat daerah lokal kabupaten Blitar, selain itu aspek kepuasan yang merupakan hasil dari strategi pengembangan sistem layanan belum banyak dibahas yang secara lebih mendalam.

Berdasarkan uraian diatas, maka menjadikan alasan mengapa penulis memilih Strategi Pengembangan Sistem Layanan Haji sebagai upaya peningkatan kepuasan jemaah, sehingga pada tugas akhir yang harus terpenuhi sebagai syarat kelulusan, penulis akan meneliti mengenai **"Strategi Pengembangan Sistem Layanan Haji Untuk Meningkatkan Kepuasan Jemaah (Studi pada Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kabupaten Blitar)"**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelayanan haji di Kementerian Agama Kabupaten Blitar?
2. Bagaimana strategi pengembangan sistem layanan haji dalam meningkatkan kepuasan jemaah di Kementerian Agama Kabupaten Blitar?
3. Apa saja faktor pendukung dan penghambat pengembangan sistem layanan haji dalam meningkatkan kepuasan jemaah di Kementerian Agama Kabupaten Blitar?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan haji di Kementerian Agama Kabupaten Blitar
2. Untuk mengetahui bagaimana strategi pengembangan sistem layanan haji dalam meningkatkan kepuasan jemaah di Kementerian Agama Kabupaten Blitar

3. Untuk mengetahui apa saja faktor pendukung dan penghambat pengembangan sistem layanan haji dalam meningkatkan kepuasan jemaah di Kementerian Agama Kabupaten Blitar

D. Pembatasan Masalah

Agar pembahasan dalam penelitian ini lebih terarah, maka penulis membatasi masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini:

1. Strategi pengembangan Sistem Layanan yang di Kementerian Agama Kabupaten Blitar
2. Kepuasan jemaah terhadap layanan, fokus utama yaitu persepsi jemaah terhadap layanan di Kementerian Agama Kabupaten Blitar
3. Penelitian menggunakan metode kualitatif yang memberikan gambaran mendalam tetapi tidak bersifat General, dimana data dikumpulkan dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini dibedakan menjadi 2 yaitu teoritis dan praktis. Manfaat teoritis yaitu terkait dengan ilmu pengetahuan, sedangkan manfaat praktis yaitu terkait dengan pihak yang membutuhkan.

1. Manfaat Teoritis
   a. Menambah wawasan dan memperluas ilmu pengetahuan mengenai strategi pengembangan sistem layanan di Kementerian Agama Kabupaten Blitar
   b. Penelitian ini dikaji dan menerapkan teori yang relevan serta sebagai alat pemecah masalah selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

   a. Memberikan sumbangan pemikiran untuk meningkatkan kepuasan jemaah

b. Memberikan manfaat referensi guna menambah wawasan dan pengetahuan para pembaca

c. Sebagai rujukan referensi peneliti selanjutnya mengenai kajian ilmu pengetahuan peningkatan sistem layanan.

F. Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalahpahaman yang tidak diharapkan, maka perlu penguraian tentang istilah dalam penelitian ini:

1. Haji

Haji secara makna bahasa, yaitu dari kata *al-qashdu* artinya melaksanakan sesuatu yang agung, makna lain dari haji yaitu mengunjungi sesuatu atau seseorang. Haji seacara istilah memiliki makna berziarah ke tempat tertentu, waktu tertentu, amalan tertentu dengan niat ibadah. Ibadah Haji merupakan salah satu dari rukun iman, para ulama telah sepata bahwa hukum dari ibadah haji adalah wajib bagi yang mukalaf dan mampu. Mampu yang dimaksud adalah dalam hal finansial yaitu ekonomi cukup untuk biaya melaksanakan ibadah haji, serta fisik yaitu sehat secara jasmani maupun rohani.

2. Strategi

Strategi diambil dari bahasa Yunani yaitu *Strategis* atau *Strategia* yang memiliki arti pemimpin militer atau jenderal, yang secara harfiah merujuk pada komando militer atau pemimpin tentara. Seiring berjalannya waktu konsep berkembang menjadi kata "Strategi" yang digunakan untuk menggambarkan suatu perencana atau pengelolaan di bidang lainnya seperti bidang pemerintahan, bisnis, Pendidikan ataupun bidang lainnya luar militer.[22]

[22] M. Irhas Effendi, *Manajemen Strategi Evolusi Pendekatan dan Metodologi Penelitian*,(2016) hal 4

3. Sistem

Pengertian Sistem menurut kata adalah kumpulan atau kesatuan komponen, elemen atau sub sistem yang berinteraksi satu sama lain guna mencapai tujuan yang diharapkan. Setiap komponen atau elemen sistem terdapat cara kerja dan fungsi tersendiri namun tetap dalam kesatuan kerja atau fungsi.[23]

4. Inovasi

Inovasi diambil dari bahasa Inggris yaitu Innovation yang memiliki arti pembaharuan, pengembangan atau sesuatu yang baru. Secara bahasa inovasi memiliki arti sistem, rancangan, gagasan, cara, model, produk barang dan jasa yang terdapat pembaharuan. Inovasi adalah sebuah hasil dari pengembangan keterampilan, pengetahuan dan pengalaman untuk meningkatkan atau mengembangkan produk barang atau jasa.

5. Layanan Online

Layanan Online adalah layanan yang dalam pelaksanaannya dibantu dengan adanya teknologi internet, dimana layanan ini memungkinkan berbagai kegiatan pelayanan dapat selesai dengan mudah tanpa harus bertemu atau bertatap muka dengan petugas layanan. Layanan Online merupakan hasil dari perkembangan teknologi yang telah berkembang semakin maju.

G. Sistematika Penulisan Skripsi

Penulis membagi 6 bab dalam sistematika penulisan skripsi di penelitian ini. Sebelum bab pertama yaitu bagian halaman sampul depan, sampul dalam, pengesahan judul.

[23] Fithrie Soufitri, *Konsep Sistem Informasi*, (Medan, PT. Inovasi Pertama Internasionanl, 2023) hal 3

Bab I: Pada Bab ini peneliti menjabarkan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, pembatasan masalah, manfaat penelitian, definisi istilah dan sistematika penulisan skripsi.

Bab II: Pada Bab ini berisi mengenai landasan teori, dalam hal ini peneliti menjabarkan mengenai kajian fokus penelitian dan hasil penelitian terdahulu yang digunakan sebagai penjelasan.

Bab III: Pada Bab ini berisi mengenai pendekatan dan jenis penelitian yang digunakan, lokasi peneliti, kehadiran peneliti, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan temuan dan tahap-tahap penelitian.

Bab IV: Pada Bab ini telah memasuki hasil penelitian, terdiri dari paparan data yang disajikan sesuai topik dalam pertanyaan dalam rumusan masalah.

Bab V: Pada Bab ini merupakan bab pembahasan yang berisi tentang analisis data yang diteliti dengan cara melakukan konfirmasi dan sintesis antara temuan dengan teori yang digunakan dalam penelitian

Bab VI: Pada Bab ini berisi penutup dalam penelitian, yang terdiri dari kesimpulan, saran, daftar pustaka dan lampiran-lampiran.