

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Komunikasi (*communication*) berasal dari bahasa Latin *communis* yang artinya sama. *Communico*, *communicare* atau *communicatio* memiliki arti membuat sama (*make to common*). Komunikasi bisa terjadi saat ada kesamaan antar penyampaian pesan dengan orang yang menerima pesan. Oleh karenanya, komunikasi bergantung pada kemampuan kita dalam memahami satu dengan yang lainnya dan kemampuan penyesuaian dengan pihak yang diajak komunikasi.

1. Dalam bahasa Inggris komunikasi berasal dari kata "*communication*" berasal dari "*comunicatus*" dalam bahasa Latin yang artinya "berbagi" atau "menjadi milik bersama." Sedangkan komunikasi menurut Lexicographer, menunjuk pada upaya yang dilakukan dengan tujuan mencapai suatu kebersamaan.
2. Pada perkembangan akhir dimana dunia informasi menjadi penting di berbagai aspek kehidupan, komunikasi akhirnya tidak bisa ditawar dan menjadi bagian paling penting dalam

memenuhi kehidupan. Metode, perangkat dan fasilitas pun semakin berkembang maju sehingga dunia tidak memiliki batasan, dengan mudah dan cepat.¹

Haji secara harfiah yaitu menuju ke suatu tempat secara berulang-ulang, atau menuju ke suatu tempat yang diagungkan atau dimuliakan oleh suatu kaum peradaban. Ibadah umat Islam ke Mekkah (Baitullah) inilah yang disebut Haji, karena Baitullah merupakan tempat yang suci dan diagungkan bagi kaum muslim. Sedangkan menurut istilah, ahli fiqh mengartikan, Haji merupakan suatu niat datang ke Baitullah guna menunaikan ritual ibadah tertentu. Sedangkan haji menurut Ibnu Al-Humam yaitu pergi ke Baitul Haram untuk menunaikan aktivitas tertentu di waktu tertentu. sejumlah ahli fiqh berpendapat bahwa Haji ialah mengunjungi tempat tertentu dengan perilaku tertentu di waktu tertentu (Azzi dan Hawwas, 2001:148).

Dalam menetapkan waktu Haji, ada pendapat yang mengatakan Haji diwajibkan pada tahun 5H, tetapi ada yang

¹Agus Hermawan, *Komunikasi Pemasaran* (tp: Erlangga, 2012), h. 4. 2 Muhammad Ansar Akil, *Ilmu Komunikasi Konstruksi, Proses, dan Level Komunikasi Kontemporer* (Makassar: Alauddin University Press, 2012), h. 28. 3 Agus Hermawan, *Komunikasi Pemasaran*, h. 5

berpendapat lain, yakni: tahun 8H, 9H dan ada juga yang berpendapat dilakukan jauh sebelum Hijriah. Tetapi. Nabi Muhammad s.a.w. baru menunaikan ibadah Haji pada tahun 10H karena di tahun 7H beliau keluar ke Mekkah untuk menunaikan dan tidak berhaji (Ibid, 2002:486).

Sedangkan umrah secara bahasa adalah ‘ziarah’ dan menurut syara’ umrah adalah menziarahi ka’bah, tawaf di sekelilingnya, bersa’i antara Shafa dan Marwah serta mungging atau mencukur rambut dengan tahapan yang sudah ditentukan dan bisa dilakukan kapanpun. (Aziz dan Hawwas, 2001:297).²

Haji pada dasarnya adalah media dan sarana umat muslim setiap tahunnya untuk melakukan ibadah ke Tanah Suci dan Baitullah, karena sebagian umat muslim dari seluruh penjuru dunia tiap tahunnya datang untuk melaksanakan ibadah haji. Sedangkan ibadah umrah, pada dasarnya adalah media dan sarana umat muslim untuk beribadah ke tanah suci. Umat muslim datang dan berziarah ke Kabah untuk melaksanakan ibadah kepada Allah SWT. Tidak hanya pada tahun saat haji,

² *Jurnal Humaniora dan Teknologi p-ISSN: 2443-1842 Volume 4, Nomor 1, Oktober 2018*

tetapi setiap saat, ketika orang melaksanakan ibadah umrah. Tujuan pokok perjalanan haji dan umrah didasari oleh tiga hal, yakni:

- a. Mengerjakan haji, hukumnya wajib untuk kaum muslim yang mampu dan hanya sekali seumur hidup, selebihnya itu sunnah, pengerjaannya hanya pada musim haji tidak seperti umrah yang bisa dilakukan setiap setiap waktu dan tidak memiliki batasan.
- b. Mengerjakan ibadah umrah dan haji terdapat persamaan dan perbedaan yang paling mencolok terlihat pada waktu pelaksanaannya.³
- c. Hukumnya sunnah melakukan ziarah. Ziarah yang dimaksud yaitu ke suatu tempat, baik di Jeddah, Madinah dan Mekkah atau tempat bersejarah lainnya.⁴ Kewajiban haji dan umrah, telah dijelaskan dalam Firman-Nya.

وأتموا الحج والعمرة لله

Artinya: *Dan sempurnakanlah ibadah haji dan umrah karena Allah.* (QS. Al-Baqarah: 196).⁵

³ Muhammad Sholikhin, 2013. *Keajaiban Haji Dan Umrah*, Jakarta, Erlangga, hal 4 7 Ahmad Thib Raya, Siti Musdah Mulia, 2003. *Menyelami Seluk Beluk Dalam Islam*. Jakarta, Prenada Media, hal 231.

⁴ Ahmad Abd Majdi, 1993. *Seluk Beluk Ibadah Haji Dan Umroh*. Surabaya, Mutiara Ilmu, hal 13

⁵ Al-Qur'an (QS. Al Baqoroh: 196) 10 Masrura Ram Idjal, 2014. *Umrah Menggapai Berkah Di Tanah Suci*. Bandung, PT. Cendekia Visitama, hal 31.

Haji mewajibkan kita untuk menunaikannya jika mampu, juga menjadi bagian dari rukun Islam, tetapi dikarenakan adanya batasan kuota dalam ibadah haji ke Tanah Suci, sehingga tidak memungkinkan kita untuk dengan segera dalam pelaksanaannya. Umrah bisa dijadikan alternatif perjalanan ibadah ke Tanah Suci tetapi pelaksanaannya tidak bisa menggantikan kewajiban berhaji.

Rasulullah SAW bersabda:

يارسهللا, هل علي النساء من جهاد؟ قال: عليهن جهاد ال قتال فيه: الحج والعمرة

Artinya; *Aisyah bertanya: Wahai Rasulullah; “Adakah kewajiban jihad bagi wanita?.” Beliau menjawab; “Bagi mereka ada kewajiban jihad tanpa peperangan, yakni haji dan umrah.”* (Hadis Riwayat Al-Imam Ahmad dan Ibnu Majah).

Sebagai umat Muslim kita mempunyai kewajiban melaksanakan ibadah haji dan umrah. Dalam penelitian ini, penulis hanya terfokus membahas ibadah umrah. Ayat dan hadis diatas menjelaskan kepada umat muslim tentang wajibnya haji dan umrah.

Haji dan umrah adalah ibadah yang diwajibkan kepada umat muslim yang mampu dan tertuang dalam rukun Islam yang kelima. karena haji sifatnya adalah wajib, maka setiap insan yang mampu jika tidak melaksanakannya, maka berdosa

dan jika dilakukan mendapatkan pahaIa. Haji dan umrah diwajibkan sekali seumur hidup.⁶

Haji adalah salah satu rukun Islam yang diwajibkan oleh Allah SWT kepada orang-orang yang mampu menunaikannya, yaitu mempunyai kesanggupan biaya dan sehat secara jasmani maupun rohani untuk menunaikannya.⁷ Kewajiban haji dan umrah hanya sekali dalam seumur hidup⁸.

Tujuan pokok ibadah haji dan umrah, yakni:

1. Melaksanakan Haji, Ibadah haji bagian dari rukun islam kelima. hukumnya wajib bagi muslim yang mampu dari segi fisik dan materi. Pelaksanaannya ketika musim haji, sedangkan umrah tidak terikat waktunya.
2. Melaksanakan umrah, hampir sama dengan haji, hanya pelaksanaan dan waktunya saja yang berbeda. `
3. Melaksanakan ziarah, berkunjung ke tempat-tempat suci yang bersejarah. Adalah berkunjung ke Baitullah (Masjid al-Haram), Masjid Al-Aqsha, dan Masjid Nabawi.

⁶ Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahannya*,(Jakarta: PT. Indiva Media Kreasi , 2009), h. 62. 3 Amat Iskandar, *Ketika Haji Kami Kerjakan*, (Semarang : Dahara Prize, 1994), h. 6 3.

⁷ Depag, *Hikmah Ibadah Haji*, (Jakarta: Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggara Haji, 2003), h. 4.

⁸ Abdul Aziz Bin Abdullah Bin Baaz, *Haji, Umrah dan Ziarah berdasarkan tuntunan Al- Qur'an dan As-Sunnah*, (Jakarta: CV. Firdaus, 1993), h. 5.

Dalam pelaksanaannya, Ibadah Haji dan Umrah keduanya memiliki kedua sisi berbeda serta harus memperhatikan dalam proses dalam pelaksanaannya. Awal pelaksanaannya ketika masih di tanah air merupakan elemen penting yang harus diperhatikan dalam pembinaannya. Dalam pelayanan ibadah haji, aspek pentingnya adalah jasa, jasa yang harus diperhatikan yaitu: pembayaran setoran ONH ke bank, pengurusan dokumen haji dan umrah, pemeriksaan kesehatan calon jamaah, materi bimbingan, metode dan waktu bimbingan, penyediaan perlengkapan, bimbingan manasik, dan konsultasi keagamaan. Sedangkan standar pelayanan ibadah haji dan umrah di tanah suci yaitu pelayanan akomodasi, konsumsi, transportasi, dan kesehatan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti merumuskannya sebagai berikut:

- a. Bagaimana pembimbing mengenal khalayak jamaah haji dan umrah di Kementerian Agama Provinsi Banten?
- b. Bagaimana proses menyusun pesan dari pembimbing kepada calon jamaah haji dan umrah di Kementerian Agama Provinsi Banten?

- c. Apa Media yang digunakan dalam proses interaksi pembimbing kepada calon jamaah haji dan umrah di Kementerian Agama Provinsi Banten?
- d. Apa metode yang digunakan pembimbing kepada calon jamaah haji dan umrah di Kementerian Agama Provinsi Banten?

C. Tujuan Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, penulis memiliki beberapa tujuan, yaitu:

- a. Untuk mengetahui pembimbing dalam mengenal khalayak jamaah haji dan umrah di Kementerian Agama Provinsi Banten.
- b. Untuk mengetahui proses pada menyusun pesan dari pembimbing kepada calon jamaah haji dan umrah di Kementerian Agama Provinsi Banten
- c. Untuk mengetahui Media yang digunakan dalam proses interaksi dari pembimbing kepada calon jamaah haji dan umrah di Kementerian Agama Provinsi Banten

- d. Untuk mengetahui metode yang digunakan pembimbing kepada calon jamaah haji dan umrah di Kementerian Agama Provinsi Banten

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang penulis harapkan dalam melakukan penelitian ini adalah:

- a. Manfaat Teoritis
 1. Sebagai media pembelajaran metode penelitian pola komunikasi sehingga bisa menunjang kemampuan mahasiswa dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.
 2. Memberikan sumbangan ilmu pengetahuan bagi Fakultas Dakwah mengenai komunikasi ibadah haji ibadah haji dan umrah ketika covid-19.
 3. Sebagai bahan acuan dan pertimbangan bagi penelitian berikutnya.
 4. Penulis berharap penelitian ini dapat memperkaya khasanah perkembangan ilmu komunikasi yang berkaitan dengan ibadah haji dan umrah di Kemenag Banten.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti, diharapkan bisa menambah wawasan baru melalui pengembangan ilmu komunikasi pada bidang penyelenggaraan ibadah haji dan dijadikan sebagai penerapan teori yang didapatkan dibangku kuliah.
2. Bagi Pemerintah, Dapat dijadikan bahan saran dan masukan khususnya pada pengaruh pengawasan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah ketika pandemi.

E. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka merupakan bahan komparatif bagi penelitian terdahulu yang menjadi acuan penulis dalam melakukan penelitian dan bertujuan untuk menghindari pengulangan penemuan dari karya ilmiah terdahulu yang membahas permasalahan yang sama. Tetapi ada beberapa hasil penelitian ataupun kajian yang ada relevansinya dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis. Penelitian tersebut adalah:

Pertama, skripsi yang ditulis oleh Angraini Frista Pratiwi Hatta (2015), “Manajemen Travel Haji Dan Umrah Dalam Merekrut Jamaah” Penelitian ini memiliki tujuan untuk

mengetahui implementasi Manajemen Travel Haji dan Umrah dalam merekrut jamaah di PT. Aliyah Perdana Wisata. Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengambilan data observasi, interview dan dokumentasi. Hasil penelitian dan pembahasan dalam skripsi ini adalah, Proses administrasi langkah awal yang dilakukan untuk pendaftaran bagi calon jamaah baik haji maupun umrah. Proses yang dilakukan jamaah haji dan umrah di PT. Aliyah Perdana Wisata adalah menyediakan paspor asli 7 bulan sebelum masa berlaku, mengisi form yang telah disediakan, foto, FC KTP, serta FC buku nikah (bagi yang sudah menikah), membayar uang muka, serta manajemen dalam merekrut jamaah yang dilakukan PT. Aliyah Perdana Wisata meliputi perencanaan, pengorganisasian, pergerakan/pelaksanaan, pengawasan dan evaluasi.

Kedua, skripsi yang di tulis oleh Fatihatul Firda Muhimmah (2018), dengan judul: “Analisis Strategi Pelayanan Jamaah Ibadah Haji Dan Umroh Dalam Membangun Citra Positif Pada PT. Ebad Alrahman Wisata Surabaya”. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui strategi yang digunakan *customer service* dalam melayani jamaah ibadah haji maupun

umroh. Dari penelitian ini, diperoleh analisis strategi saat melayani jamaah ibadah haji dan umroh untuk membangun citra yang positif dimata masyarakat adalah dengan menerapkan strategi pelayanan yang baik dari mulai penyambutan jamaah ketika awal bertamu, kemudian mendaftar, dan sampai pada pelaksanaan ibadah haji dan umrohnya. Dari pelayanan yang diberikan secara maksimal inilah sehingga para calon jamaah ibadah haji dan umroh yang awalnya berniat hanya ingin melihat saja, sampai pada akhirnya tertarik untuk bergabung pada perusahaan dibidang travel ini. Pelayanan yang baik diberikan perusahaan ini untuk semua jamaah tidak melihat dari status sosialnya. Pelayanan yang diberi secara maksimal membuat perusahaan ini memiliki motto “terbaik dalam layanan ibadah” agar dikenal oleh masyarakat.

Ketiga, skripsi Nur Reski tahun 2018 Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar yang berjudul “Strategi Komunikasi Pemasaran PT. Wahyu Abadi Wisata Dalam Meningkatkan Jamaah Umrah Di Takalar”. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data didapatkan menggunakan observasi, wawancara, dan

dokumentasi. Penelitian ini difokuskan pada ruang lingkup tentang strategi pemasaran umrah dalam meningkatkan jumlah jamaah PT. Wahyu Abadi Wisata Cabang Takalar tahun 2017 s.d 2018.

Keempat, skripsi Furqon Mukminin tahun 2015 Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang yang berjudul “Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji Dan Umrah” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana upaya Sultan Agung Tour & Travel dalam memberikan pelayanan haji dan umrah, serta mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam melaksanakan pelayanan untuk ibadah haji dan umrah. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan berlokasi di Sultan Agung Tour & Travel Semarang. Data pada penelitian yaitu data kualitatif berupa data primer dan sekunder, diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif dengan teknik induktif untuk mengetahui jawaban permasalahan yang sudah dirumuskan. Hasil penelitian menyatakan: 1) Perusahaan merespon keinginan pelanggannya dengan memaksimalkan pelayanan agar jama'ah haji bisa melaksanakan ibadah haji dengan lancar, aman, tertib,

dan nyaman. Sultan Agung Tour & Travel Semarang memiliki kemauan yang kuat dan terus berusaha untuk meningkatkan mutu pelayanan dengan peningkatan kinerja karyawan, menanyakan keluhan kepada jama'ah, menjalin hubungan kerja sama yang baik dengan instansi terkait, adanya komunikasi antara pimpinan dan karyawan, serta melakukan perbaikan sarana prasarana yang ada di perusahaan. Dengan usaha itu, diharapkan bisa memberikan pelayanan baik dan profesional serta memenuhi kepuasan pelanggan. 2) Faktor yang menjadi pendukung adalah fasilitas yang diberikan seperti jenis hotel berbintang, transportasi yang memadai, disediakan dokter pendamping untuk menyediakan obat-obatan. Sedangkan faktor penghambat adalah komplain jama'ah tentang makanan yang disajikan pihak hotel dan penundaan keberangkatan karena cuaca yang tidak mendukung.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis. Bogdan dan Taylor mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan

data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan.⁹ Ditinjau dari sifat penyajian datanya, penulis memakai metode deskriptif, merupakan penelitian yang tidak menjelaskan atau mencari hubungan, tidak menguji hipotesis atau prediksi.¹⁰ Metode deskriptif digunakan sebagai cara yang mudah untuk menjelaskan tentang pelayanan ibadah haji dan umrah.

2. Sumber Data

- a. Data Primer, yakni sumber data utama yang didapatkan melalui kata-kata atau tindakan orang yang di amati dan diwawancarai. Yang menjadi subyek penelitian adalah wawancara kepada Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji & Umrah, Dr. H. Mahdum Bachtiar, M. Pd, Dra. Hj. Nia Rahayu, M.Pd.I, Kepala Seksi Bina Penyelenggaraan Umrah Dan Hajii Khusus, dan Mokhamad Saekhu, S.Ag . M.Pd.I, Kepala Seksi Administrasi Dana Haji dan Sistem Informasi.
- b. Data sekunder, data yang didapatkan ke dua setelah data primer. Tidak menutup kemungkinan peneliti sulit

⁹ Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Remaja Rosda Karya, 2012), h. 3 12.

¹⁰ Jalaludin Rahmat, *Metode Penelitian Dilengkapi Contoh Analisis Statistik*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2002), Cet. 11, h. 24 13.

mendapatkan data dari sumber primer karena suatu hal yang sifatnya pribadi. Oleh sebab itu, peneliti juga memakai data sekunder untuk pembandingan data primer yang sudah didapatkan.¹¹

3. Teknik Pengumpulan Data

Penulis akan melakukan penelitian di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Banten untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik sebagai berikut:

a. Wawancara (*Interview*)

Wawancara atau *Interview* merupakan bentuk komunikasi verbal dan proses mendapatkan keterangan data yang bertujuan untuk penelitian. Melakukan tanya jawab antar dua orang atau lebih yang dilakukan secara terstruktur maupun tidak, berhadapan langsung baik fisik dan mendengar dengan telinga sendiri dari suaranya¹².

Pada wawancara ini penulis melakukan komunikasi langsung dan mengajukan pertanyaan ke

¹¹ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial*, Surabaya : Airlangga University Press, 2001, hal, 129

¹² 8 Sukandarrumidi, *Metodologi Penelitian Petunjuk Praktis untuk Peneliti Pemula*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2006), h. 88

beberapa narasumber yang kompeten untuk menjawab pertanyaan yang diajukan penulis secara lisan dan mendengarkan langsung informasi dari Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji & Umrah Bapak Dr. H. Mahdum Bachtiar, M. Pd, Ibu Dra. Hj. Nia Rahayu, M.Pd.I. Selaku Kepala Seksi Bina Penyelenggaraan Umrah Dan Haji Khusus, dan Bapak Mokhamad Saekhu, S.Ag . M.Pd.I, Kepala Seksi Administrasi Dana Haji & Sistem Informasi.

b. Metode Observasi

Observasi merupakan pengamatan, pengawasan dan perhatian, untuk mendapatkan data atau menjanging data terhadap subyek atau obyek penelitian secara seksama dan sistematis.¹³

Dalam observasi ini, peneliti melakukan pengamatan dan mencatat secara langsung terhadap objek penelitian, yakni proses komunikasi haji & umrah di kemenag banten.

¹³ Supardi, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, (Yogyakarta: UUI Press, 2005), h. 136.

c. Metode Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang didapatkan melalui dokumen. Pemakaian data dokumentasi oleh peneliti untuk mencari data mengenai variabel yang berupa.¹⁴

Dalam hal ini penulis mengumpulkan data yang sudah ada berupa catatan, buku, transkrip dan dokumen yang ada di Bidang Penyelenggaraan Haji & Umrah Kemenag Banten.

4. Teknik Analisis Data

Analisis data pada penelitian kualitatif dilaksanakan melalui pengaturan data secara sistematis dan logis. Analisis data penelitian kualitatif, dilakukan ketika data terkumpul. Baik data yang digali melalui wawancara, observasi, maupun dokumentasi.¹⁵

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan adalah urutan sekaligus kerangka berpikir dalam skripsi dengan tujuan untuk memudahkan dalam

¹⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2002), h. 206.

¹⁵ Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian*, (Bandung : Pustaka Setia, 2008), h. 199.

memahami skripsi ini, penulis memaparkan tentang sistematika yang terbagi menjadi lima bab, sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan, terdiri dari: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian, tinjauan pustaka dan sistematika penulisan.

BAB II : Tinjauan Umum tentang Strategi Komunikasi Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah di Era Pandemi. Pada bab ini berisi: pengertian komunikasi, pengertian haji dan umrah, dan komunikasi haji dan umrah.

BAB III : Gambaran Umum Objek Penelitian Kementerian Agama Provinsi Banten. Dalam bab ini dibahas Gambaran Umum Kementerian Agama Provinsi Banten, tentang profil kantor wilayah kementerian agama provinsi banten, visi dan misi, lokasi kantor, makna isi lambang, struktur organisasi, daftar pegawai, bidang penyelenggaraan haji dan umrah, susunan organisasi bidang dan contact person.

BAB IV : Hasil Penelitian. Bab ini berisi tentang hasil penelitian yang meliputi strategi komunikasi bimbingan ibadah haji dan umrah di kementerian agama provinsi banten dan faktor pendukung dan faktor penghambat komunikasi

pelaksanaan haji dan umrah di Kementerian Agama Provinsi Banten.

BAB V : Penutup. Bab ini berisi tentang kesimpulan yang menggambarkan penelitian serta saran-saran.