

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pada hakikatnya Islam adalah agama dakwah yang mengajak atau menyeru dalam hal kebaikan. Sebagai seorang muslim tentunya kita harus menaati perintah Allah Swt, di antaranya yaitu perintah untuk melaksanakan ibadah haji.

Haji secara etimologi berasal dari bahasa Arab yaitu : *al-hajju* yang berarti : *al-qashdu* yaitu menyengaja atau menuju, bermaksud, berniat pergi atau berniat untuk mendatangi seseorang yang dipandang mulia, yang dimaksud dengan berniat dalam pengertian ini adalah berniat untuk melakukan sesuatu yang baik ditempat tertentu, karena tempat itu dipandang mulia dan terhormat. Kemudian dalam pengertian terminologi, haji mempunyai arti orang yang berziarah ke Makkah untuk menunaikan rukun Islam yang kelima (Suryadi, 2011)

Haji merupakan salah satu ibadah yang sangat masyhur atau populer bagi umat muslim di seluruh dunia sebagai bentuk implementasi rukun Islam yang kelima. Menurut, Syafi'i dalam Agil (2003) Ibadah haji dilaksanakan dengan menyengaja mengunjungi atau berziarah ke Baitullah Makkah untuk beribadah kepada Allah Swt, yang dimulai pada 1 Syawal

hingga 10 Zulhijah. Haji bisa dilakukan oleh setiap muslim dan muslimat yang telah mukallaf (balig dan berakal) dan yang mampu dalam biaya, kesehatan, keamanan, dan nafkah untuk keluarga yang ditinggalkan. Karenanya, berdosa bagi seorang muslim mampu yang tidak melakukan atau menunda pelaksanaan ibadah haji.

Pendaftaran ibadah haji diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Pasal 30 yang menegaskan bahwa “Pendaftaran Jemaah Haji Reguler dilakukan sepanjang tahun setiap hari sesuai dengan prosedur dan persyaratan yang ditetapkan oleh Menteri”. Pendaftaran haji adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah secara terus-menerus, berkesinambungan dan teratur, meliputi: pencatatan identitas, pengumpulan dan pengolahan data, pembukuan dan penyajian serta pemeliharaan data jemaah calon haji, termasuk pemberian nomor porsi sebagai tanda bukti hak dan kewajibannya sebagai calon jemaah haji setelah memenuhi syarat dan prosedur yang ditetapkan oleh pemerintah.

Pelaksanaan Haji dan umrah di Indonesia saat ini ditangani oleh pemerintah dalam hal ini ditangani oleh Kementerian Agama yang bergerak di bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah yang bertujuan untuk menjamin keselamatan, kenyamanan dan keamanan para jemaah. Jemaah berhak mendapatkan fasilitas pelayanan dan keselamatan saat berada di luar negeri sesuai dengan ketentuan peraturan pemerintah dalam mengatur pelaksanaan ibadah haji di Arab Saudi.

Pemerintah khususnya Kementerian Agama Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah yang menyelenggarakan haji reguler, Di mana para jemaah mengikuti alur pendaftarannya, mulai dari biaya setoran pertama, kemudian menunggu selama beberapa tahun untuk keberangkatannya sesuai dengan masa tunggu tingkat Kabupaten dan Kota. Biaya setoran pertama ini diolah terlebih dahulu untuk menjadi nilai manfaat untuk umat, efeknya adalah biaya haji yang bisa lebih ringan untuk para jemaah. Regulasi ini diatur dalam Undang - Undang No. 8 tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

Kementerian Agama Kabupaten atau Kota memfasilitasi pelaksanaan pendaftaran haji reguler bagi para jemaah yang mau mendaftar sesuai dengan tempat tinggalnya masing masing, pada pelaksanaannya pendaftaran haji bisa melalui dengan datang langsung ke kantor ataupun melalui pendaftaran *online* dengan syarat - syarat yang harus dipenuhi. Maka dalam hal ini, aspek manajemen pelayanan pendaftaran haji sangat mempengaruhi dalam merespon setiap jemaah yang datang, karena jemaah memiliki karakteristik yang berbeda - beda sehingga penanganannya harus bisa mengimbangi karakter jemaahnya.

Pendaftaran ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi tentunya memiliki permasalahan yang dinamis di dalamnya, mulai dari minimnya informasi valid di internet melalui *website* maupun media sosial resmi Kementerian Agama Kabupaten Bekasi, dan tentunya aspek kesopanan, ramah, tamah menjadi faktor pelayanan optimal yang dihasilkan

oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi.

Menurut Terry (1977) Manajemen adalah “suatu proses yang berbeda terdiri dari *planning, organizing, actuating, dan controlling* yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang ditentukan dengan menggunakan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya”.

Menurut Kotler (2008) pelayanan yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Tjiptono (2012) pelayanan bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*back office* atau *backstage*) dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau diketahui pelanggan (sering disebut pula *front office* atau *frontstage*).

Dalam sebuah teori manajemen ada beberapa tahap dalam pelaksanaannya, berarti menunjukkan bahwa mengatur sesuatu bukanlah sesuatu hal yang mudah, diperlukan keterampilan khusus dalam melakukan manajemen sehingga bisa optimal dalam pelaksanaannya. Tetapi dalam fokus penulis yaitu terkait “Manajemen Pelayanan Pendaftaran Calon Jemaah Haji Reguler Di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi Tahun 2023”. Dapat menghasilkan pelayanan yang optimal dalam melayani pendaftaran haji reguler di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi sehingga menghasilkan respon baik dari para jemaah Kabupaten Bekasi.

B. Fokus Penelitian

Adapun yang menjadi titik fokus penelitian pada penulisan ini yaitu Kementerian Agama Kabupaten Bekasi khususnya Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah dapat mampu mengoptimalkan pelayanan pendaftaran calon jemaah haji reguler di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi, selaras dengan judul penelitian “Manajemen Pelayanan Pendaftaran Calon Jemaah Haji Reguler di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi Tahun 2023” maka dari itu dapat disimpulkan dalam sebuah pertanyaan untuk fokus penelitian yaitu :

1. Bagaimana perencanaan pelayanan pendaftaran jemaah Haji reguler di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi?
2. Bagaimana pengorganisasian pelayanan pendaftaran jemaah Haji reguler di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi?
3. Bagaimana pelaksanaan pelayanan pendaftaran jemaah Haji reguler di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi?
4. Bagaimana pengawasan pelayanan pendaftaran jemaah Haji reguler di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi?
5. Apa faktor pendukung pelayanan pendaftaran jemaah Haji reguler di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi?
6. Apa faktor penghambat pelayanan pendaftaran jemaah Haji reguler di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian di atas, maka penulis mengemukakan tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui perencanaan pelayanan pendaftaran jemaah Haji reguler di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi.
2. Untuk mengetahui pengorganisasian pelayanan pendaftaran jemaah Haji reguler di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi.
3. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan pendaftaran jemaah Haji reguler di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi.
4. Untuk mengetahui pengawasan pelayanan pendaftaran jemaah Haji reguler di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi.
5. Untuk mengetahui faktor pendukung pelayanan pendaftaran jemaah Haji reguler di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi
6. Untuk mengetahui faktor penghambat pelayanan pendaftaran jemaah Haji reguler di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini dapat memberikan manfaat, baik secara kegunaan akademis maupun kegunaan secara praktis, yaitu :

1. Secara Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat mampu berkontribusi dalam hal akademis, di mana penelitian ini berperan aktif dalam menunjang proses pembelajaran sehingga bisa menghasilkan kontribusi ilmu pengetahuan, memberikan ide, memberikan gagasan bagi para yang membacanya.

Kemudian, kelak bisa menjadi referensi penelitian ilmiah bagi para mahasiswa Program Studi Manajemen Haji dan Umrah dalam menulis karya ilmiah ataupun skripsi tugas akhir yang berkaitan dengan manajemen pelayanan pendaftaran jemaah Haji.

2. Secara Praktis

Secara praktis penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi bagi para jemaah yang akan melakukan pendaftaran haji reguler pada Kementerian Agama Kabupaten Bekasi, Selain itu, dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada lembaga Kementerian Agama Kabupaten Bekasi dalam menyelesaikan faktor penghambat pendaftaran haji reguler di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi. Secara praktis juga penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap program studi Manajemen Haji dan Umrah, serta Fakultas Dakwah dan Komunikasi dalam mengembangkan kelembagaan formal di lingkungan civitas akademika Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.

E. Kajian Penelitian Yang Relevan

Peneliti melakukan korelasi antara peneliti terdahulu, yang judul penelitiannya relevan terhadap penelitian yang akan dilakukan, tetapi tentu saja fokus dan objek penelitian berbeda, sehingga menjadi sumber perbandingan dalam penulisan penelitian ini.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Ningtias (2020), ditemukan bahwa sistem pelayanan pendaftaran jemaah Haji pada masa covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan ketentuan umum penyelenggaraan ibadah haji yang diatur dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2019. Persamaan dengan penelitian yang dilakukan, yaitu pelayanan pendaftaran Haji reguler di Kementerian Agama tingkat Kabupaten atau Kota. Perbedaan pada penelitian yang dilakukan, yaitu lokasi penelitian dan di masa pandemi Covid – 19.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Lestari (2021), ditemukan bahwa manajemen kearsipan pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta telah melakukan fungsi manajemen berupa kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan dalam pengelolaan arsip dokumen pendaftaran calon jemaah haji. Sistem, penyimpanan arsip pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta mencakup sistem manual dan elektronik. Kegiatan kearsipan sudah berjalan dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan telah dilaksanakannya penataan arsip dokumen pendaftaran calon jemaah haji secara sistematis, tidak ada arsip yang hilang atau rusak, sistem kearsipan mengikuti kemajuan teknologi yaitu dengan adanya program digitalisasi arsip, dan penemuan kembali arsip dapat dengan mudah dilakukan ketika dibutuhkan. Persamaan dengan penelitian yang

dilakukan, yaitu pelayanan pendaftaran Haji reguler di Kementerian Agama tingkat Kabupaten atau Kota. Perbedaan pada penelitian yang dilakukan, yaitu Lestari berfokus terhadap kearsipan dokumen pendaftaran calon jemaah Haji reguler.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Yuliana (2023), ditemukan bahwa hasil jurnal ini mengemukakan alur pelayanan pendaftaran ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Manggarai Timur, sekaligus menemukan faktor pendukung dan penghambat pelayanan pendaftaran ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Manggarai Timur. Persamaan dengan penelitian yang dilakukan, yaitu pelayanan pendaftaran Haji reguler di Kementerian Agama tingkat Kabupaten atau Kota. Perbedaan pada penelitian yang dilakukan, yaitu terkait lokasi penelitian yang berbeda.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Sopyan dan Kismartini (2020), ditemukan bahwa hasil jurnal ini mengemukakan pelayanan ibadah Haji yang diukur dari faktor – faktor berjalannya proses pelayanan yaitu wujud fasilitas pelayanan, ketanggapan dalam melayani serta jaminan untuk meningkatkan kepuasan terhadap jemaah Kabupaten Ciamis. Persamaan dengan penelitian yang dilakukan, yaitu terkait aspek pelayanan ibadah Haji yang didalamnya terdapat ranah pendaftaran ibadah Haji di Kementerian Agama tingkat Kabupaten atau Kota. Perbedaan pada penelitian yang dilakukan, yaitu terkait lokasi penelitian yang berbeda.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Mubarak dan Faizah (2022) ditemukan bahwa hasil jurnal ini mengemukakan biaya penyelenggaraan ibadah Haji, biaya tersebut merupakan aspek yang sangat penting dalam pelaksanaan ibadah Haji dimana setiap calon Jemaah Haji harus memenuhi biaya ibadah Haji. Badan pengelola keuangan haji (BPKH) Kementerian Agama RI menunjuk bank penerima setoran (BPS) yang berfungsi menerima dan mengelola biaya perjalanan ibadah Haji (BIPIH) yang disetorkan oleh calon Jemaah haji. Setiap calon Jemaah Haji yang telah memenuhi setoran awal Haji atau setoran minimum yang menjadi syarat pendaftaran calon Jemaah Haji oleh BPS akan didaftarkan menjadi calon Jemaah Haji pada aplikasi SISKOHAT dan masuk kedalam daftar tunggu calon Jemaah Haji Indonesia. Persamaan dengan penelitian yang dilakukan, yaitu terkait biaya penyelenggaraan ibadah Haji, yang dimana biaya setoran awal merupakan aspek terpenting dalam proses pendaftaran ibadah Haji. Perbedaan pada penelitian yang dilakukan, yaitu Mubarak dan Faizah berfokus terhadap biaya penyelenggaraan ibadah Haji di Bank Syariah.

Dari beberapa penelitian yang relevan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa penelitian yang terkait pendaftaran haji dapat memberikan pemahaman yang lebih terkait ranah pendaftaran haji di tingkat Kabupaten atau Kota sehingga menjadi dasar untuk pengembangan pengetahuan lebih lanjut mengenai Manajemen Pelayanan Pendaftaran Calon Jemaah Haji Reguler di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi.

F. Landasan Pemikiran

1. Landasan Teoritis

a. Manajemen Pelayanan

Secara umum pengertian manajemen adalah suatu proses merencanakan, mengelola, mengatur, serta mengontrol berbagai sumber daya, termasuk manusia, keuangan, dan material, untuk mencapai tujuan organisasi (Swawikanti, 2023). Adapun secara terminologi terdapat banyak definisi yang dikemukakan oleh para ahli. Salah satunya menurut Terry (1977) yang mengungkapkan bahwa manajemen adalah suatu proses khas yang terdiri atas tindakan - tindakan perencanaan, pengorganisasian, pergerakan dan pengendalian untuk menentukan serta mencapai tujuan melalui pemanfaatan sumber daya. Manajemen berarti mengarahkan dan mengendalikan sekelompok orang atau organisasi untuk mencapai suatu tujuan. (Sendari, 2021).

Menurut Kotler (2008) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya, Sampara (2010) berpendapat pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut Moenir (2008), manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani. Sedangkan menurut Winarsih (2005) manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasi rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.

Dari pengertian yang dikemukakan di atas peneliti mengambil kesimpulan bahwa manajemen pelayanan merupakan suatu alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan, dengan manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan/organisasi, karyawan, dan masyarakat. Melalui manajemen daya guna dan hasil guna unsur-unsur manajemen dapat ditingkatkan

b. Fungsi Manajemen

Fungsi manajemen menurut Terry (1977) adalah sebagai berikut :

1) *Planning*, (perencanaan)

Dalam hal perencanaan berkaitan dengan pemilihan fakta dan penghubungan fakta-fakta serta pembuatan dan penggunaan perkiraan-perkiraan atau asumsi-asumsi untuk masa yang akan

datang dengan jalan menggambarkan dan merumuskan kegiatan-kegiatan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan.

2) *Organizing* (pengorganisasian)

Pengorganisasian ialah penentuan, pengelompokkan, dan penyusunan macam - macam kegiatan yang diperlukan untuk mencapai tujuan. Seperti penempatan orang - orang (pegawai) terhadap kegiatan - kegiatan ini, penyediaan faktor - faktor fisik yang cocok bagi keperluan kerja dan penunjukkan hubungan wewenang, yang dilimpahkan terhadap setiap orang dalam hubungannya dengan pelaksanaan setiap kegiatan yang diharapkan.

3) *Actuating* (pelaksanaan/pergerakan)

Penggerakan adalah fungsi manajemen untuk membangkitkan dan mendorong semua anggota kelompok agar berkehendak dan berusaha dengan keras untuk mencapai tujuan dengan ikhlas serta serasi dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian dari pihak pimpinan.

4) *Controlling* (pengawasan)

Pengawasan dapat dirumuskan sebagai proses penentuan apa yang harus dicapai, yaitu : standar pelaksanaan, menilai pelaksanaan, dan bilamana perlu melakukan perbaikan-perbaikan, sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana yang diharapkan.

Fungsi manajemen menurut Robbins dan Coulter (2018) terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, hingga pengendalian.

1) Perencanaan (*planning*)

Perencanaan adalah kegiatan manajemen yang mencakup menetapkan tujuan, menetapkan strategi, dan membuat rencana untuk mengatur kegiatan.

2) Pengorganisasian (*organizing*)

Fungsi pengorganisasian adalah kegiatan manajemen yang melibatkan mengatur dan membagi tugas untuk mencapai tujuan

3) Memimpin (*leading*)

Memimpin bertujuan untuk memberi motivasi atau arahan terhadap pegawai, agar bisa mencapai tujuan perusahaan.

4) Pengendalian (*controlling*)

Pengendalian bertujuan untuk memantau, membandingkan, dan mengevaluasi atas kinerja yang dihasilkan

Dapat dikatakan fungsi manajemen di dalamnya terdapat *Planning* (perencanaan), *Organizing* (pengorganisasian), *Actuating* (pelaksanaan/pergerakan), *leading* (memimpin) , dan *Controlling* (pengawasan) bertujuan untuk mengatur jalannya pekerjaan agar semua hal berjalan dengan baik dan sesuai dengan fungsinya masing – masing.

c. Pendaftaran Ibadah Haji

Pendaftaran menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah pencatatan nama, alamat dan sebagainya dalam sebuah daftar. Adapun pendaftaran menurut Departemen Pendidikan dan Budaya yaitu proses, cara, perbuatan mendaftar yaitu pencatatan nama, alamat dan sebagainya. Berdasarkan beberapa teori di atas dapat disimpulkan bahwa, pendaftaran adalah proses pencatatan identitas ke dalam sebuah media penyimpanan yang digunakan dalam proses pendaftaran dengan tujuan dan maksud tertentu.

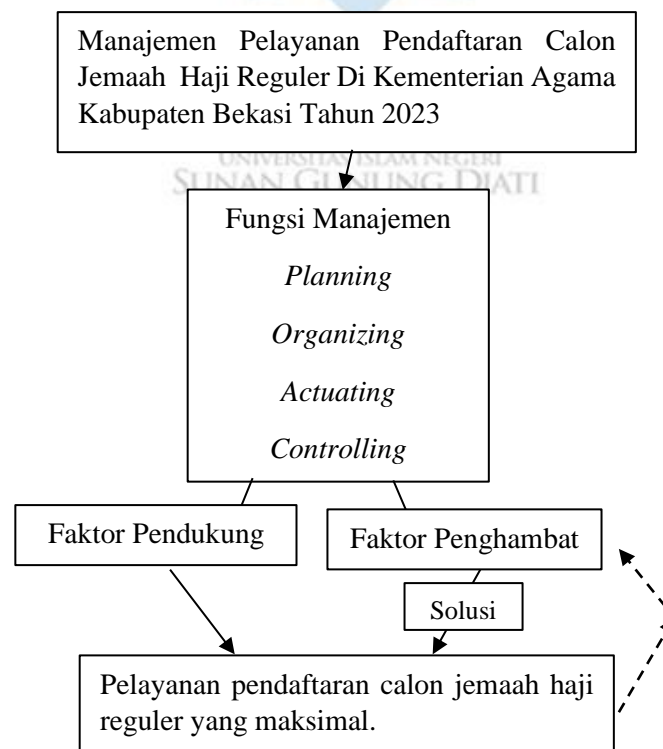
Haji merupakan rukun Islam kelima yang wajib ditunaikan, terutama bagi mereka yang mampu secara lahir maupun batin. Hal ini berarti ketika seorang Muslim sudah mampu secara fisik, ilmu, dan ekonomi untuk melaksanakan ibadah haji, hendaklah untuk menyegerakannya. Kewajiban untuk haji ini diterangkan dalam Al-Qur'an surat Ali Imran ayat 97 sebagai berikut: "Dan kewajiban manusia (kepada Allah) bagi yang sudah mampu melaksanakan ibadah haji, adalah segera dengan segera menunaikannya."

Maka pengertian pendaftaran haji adalah proses pencatatan atau pendataan identitas calon jemaah haji ke dalam sebuah Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) yang dioperasikan secara berkesinambungan dengan Bank Penerima Setoran, sehingga bisa memberikan kepastian kepada pendaftar calon jemaah haji

bahwa yang bersangkutan sudah sah terdaftar sebagai calon jemaah haji, dibuktikan dengan bukti setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) yang dicetak otomatis oleh bank dan memperoleh nomor porsi dari SISKOHAT.

2. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual pada penelitian ini menjelaskan tentang manajemen pelayanan pendaftaran calon jemaah Haji reguler di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi Tahun 2023, lalu di korelasikan dengan fokus penelitian yang di dalamnya terdapat fungsi manajemen serta faktor pendukung dan penghambat. Apabila indikator fokus penelitian sudah terpenuhi maka dapat menghasilkan kesimpulan atau capaian yang di inginkan.



Gambar.1.1 Kerangka Konseptual

G. Langkah – Langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi yang beralamat di Komplek Pemerintah Daerah blok E. 3 Cikarang Pusat, Kabupaten Bekasi, 17141, Jawa Barat . Kementerian Agama Kabupaten Bekasi merupakan lembaga Kementerian Agama tingkat Kabupaten/Kota yang bertugas untuk membangun masyarakat yang moderat dan cerdas dalam beragama. Kementerian Agama Kabupaten Bekasi Saat ini dipimpin oleh H. Shobirin, M.Si.

2. Paradigma dan Pendekatan

Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma konstruktivisme. Ardianto (2016), menjelaskan paradigma konstruktivisme ini mengemukakan pandangan mengenai sesuatu yang dilihat oleh seseorang terhadap realitas sosial dan tidak dapat disamakan dengan sesuatu yang dilihat oleh orang lain.

Peneliti ini menggunakan paradigma konstruktivisme karena penelitian ini bertujuan untuk mengemukakan pandangan alasan yang berhubungan dengan manajemen pelayanan pendaftaran ibadah Haji.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Sugiyono, 2016). Maka penelitian pendekatan kualitatif sangat relevan untuk membahas tentang manajemen pelayanan pendaftaran ibadah Haji. Penelitian pendekatan

kualitatif memperoleh data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Pemilihan pendekatan ini didasarkan pada pertimbangan bahwa metode kualitatif lebih cocok untuk menghadapi situasi lapangan yang nyata.

3. Metode Penelitian

Metode yang digunakan peneliti untuk penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran penelitian terhadap faktor-faktor yang dapat mendukung objek untuk diteliti melalui observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi (Sugiyono, 2022). Metode dalam penelitian ini diambil karena peneliti ingin mendeskripsikan dan mendapatkan gambaran terkait manajemen pelayanan pendaftaran ibadah Haji yang sedang diteliti dengan mewawancarai langsung informan di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi.

4. Jenis Data dan Sumber Data

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif untuk memenuhi kebutuhan penelitian, di antaranya data hasil wawancara, data catatan riset, data observasi, data dokumentasi dan data komentar jemaah atas pelayanan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi

b. Sumber Data

1) Sumber Data Primer

Merupakan data yang dapat peneliti kumpulkan dari narasumber yang berkaitan langsung dengan penelitian sebagai objek penelitian dan dapat berupa observasi maupun wawancara. Narasumber atau informan utama dalam penelitian ini diperoleh dari Kementerian Agama Kabupaten Bekasi, khususnya Pegawai Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah

2) Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data pada pengumpul data menggunakan data sekunder, karena peneliti mengumpulkan informasi dari data yang telah diolah oleh pihak lain, yaitu informasi mengenai data-data terkait dengan berbagai literatur, situs internet, buku-buku dan catatan yang berkaitan erat dengan masalah yang sedang diteliti.

5. Informan atau Unit Analisis

a. Informan

Penelitian ini menggunakan informan untuk menjadi sumber yang terpercaya dalam penelitian. Informan merupakan seseorang yang dianggap benar-benar mengetahui keberadaannya, menguasai dan terlibat langsung dengan fokus penelitian. Peneliti menentukan informan yaitu kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah , Staf

atau pegawai seksi penyelenggaraan Haji dan Umrah, dan jemaah pendaftaran ibadah haji tahun 2023 asal Kabupaten Bekasi.

b. Unit Analisis

Menurut Suharsimi Arikunto (2013) unit analisis adalah satuan yang diteliti yang bisa berupa individu, kelompok, benda atau suatu latar peristiwa sosial seperti misalnya aktivitas individu atau kelompok yang diperhitungkan sebagai subjek penelitian. Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat disebutkan bahwa unit analisis merupakan tempat yang digunakan penulis untuk mendapatkan dan mengumpulkan data sebagai analisis data selama penelitian itu dilakukan. Berdasarkan definisi tersebut maka unit analisis yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi.

6. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan suatu objek dengan sistematis fenomena yang diteliti dengan cara datang langsung ke lokus penelitian (Riyanto, 2010). Observasi yang dilakukan peneliti yaitu melakukan observasi secara langsung di bagian pelayanan administrasi pendaftaran haji, diantaranya mengamati alur pelayanan pendaftaran ibadah haji, dan mengamati pelayanan yang diberikan terhadap jemaah yang mendaftar di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi.

b. Wawancara

Menurut Berger (2020) wawancara merupakan percakapan antara periset (seseorang yang ingin mendapatkan informasi) dan informan (seseorang yang dinilai mempunyai informasi penting terhadap satu objek).

Informan yang peneliti wawancara diantaranya Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Bekasi, Staf Penyelenggaraan Haji dan Umrah di bidang Pengadministrasi Haji, Staf Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah di bidang informan, Staf Penyelenggaraan Haji dan Umrah bidang pelunasan dan mutasi Haji, Staf Pendaftaran Haji Reguler di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi, dan Jemaah yang mendaftar pada tahun 2023. Tujuannya untuk menggali keterangan yang mendalam seputar topik yang terkait dengan permasalahan ini sehingga peneliti dapat mengumpulkan informasi

c. Dokumentasi

Teknik Pengumpulan data selanjutnya yaitu dokumentasi merupakan kumpulan sejumlah besar fakta dan data tersimpan. Menurut Sugiyono (2018) Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

Pada dokumentasi pendaftaran haji meliputi persyaratan pendaftaran haji, alur pendaftaran haji, dokumentasi sistem komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT), dan dokumentasi surat pendaftaran pergi haji (SPPH)

7. Teknik Pemetaan Keabsahan Data

Teknik triangulasi data merupakan teknik penentuan keabsahan data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini. Teknik triangulasi data menggunakan berbagai sumber data, seperti hasil wawancara, observasian juga dokumentasi. Moleong (2012) menjelaskan agar hasil penelitian mampu dipertanggungjawabkan, diperlukan pengecekan data apakah data yang disajikan valid atau tidak, maka diperlukan teknik keabsahan/kevalidan data

8. Teknik Analisis Data

Peneliti menggunakan teknik analisis data kualitatif . Teknis analisis data merupakan metode penelitian yang bersifat menyeluruh dan subjektif. Analisis data kualitatif memiliki tujuan untuk menemukan makna data yang akan dianalisis dan seluruh teknis analisis menggunakan konten sebagai klimaks dari rangkaian analisisnya (Bungin, 2011).

Menurut, Huberman (2009) ada beberapa tahapan analisis dengan data kualitatif sebagai berikut :

a. Reduksi data

Reduksi data sebagai proses penyederhanaan data yang telah diperoleh dari hasil penelitian di lapangan. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, mengarahkan, atau membuang bagian yang tidak diperlukan (Filterasi data) dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan akhirnya dapat ditarik. Dalam hal ini apabila data yang diperoleh dari informan di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi keluar dari ranah fokus penelitian maka dilakukannya filterisasi data yang bertujuan untuk menajamkan data yang diperoleh.

b. *Display Data*

Proses penyajian data atau *display data* merupakan kumpulan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah didapatkan. Proses penyajian data ini merupakan kegiatan mengolah data menjadi sebuah data yang lebih terstruktur yang mudah dimengerti dan ditarik menjadi kesimpulan. Dalam hal ini apabila data yang diperoleh dari Kementerian Agama Kabupaten Bekasi sudah terpenuhi dengan baik sesuai dengan fokus penelitian yang dituju, maka dibuatlah *display data* agar tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah di pahami dalam penyajian data.

c. Penarikan kesimpulan

Langkah terakhir yang dilakukan oleh peneliti dalam hal ini adalah apabila kedua langkah sebelumnya sudah terpenuhi maka

dapat di tariklah suatu kesimpulan. Kesimpulan yang disampaikan dalam penelitian ini bersifat permanen atas temuan yang dihasilkan dari *display data* yang disajikan.

