

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat merupakan unit kerja kementerian agama yang menyelenggarakan urusan Kementerian Agama di wilayah Provinsi Jawa Barat. Salah satu tugas pokoknya yaitu pengelolaan dokumen haji khusus. Dalam melaksanakan tugas utamanya, Kanwil Kemenag Jabar membutuhkan sistem pengelolaan dokumen yang efektif dan efisien. Sistem ini mencakup berbagai kegiatan yang berkaitan dengan pengumpulan, penyimpanan, pengarsipan, dan distribusi dokumen yang berhubungan dengan jamaah haji. Meskipun telah menerapkan sistem pengelolaan dokumen, Kanwil Kemenag Jabar masih menghadapi permasalahan.

Menurut keputusan Menteri nomor 1005 tahun 2023 tentang kuota haji indonesia tahun 2024 menetapkan jumlah jamaah haji khusus di indonesia sebanyak 27.680 orang. Angka ini menunjukkan tingginya minat masyarakat Jawa Barat untuk menunaikan ibadah haji melalui jalur haji khusus. Maka dari itu, proses pendaftaran haji khusus masih menggunakan sistem dokumen fisik yang mengakibatkan dokumen tersebut menumpuk.

Jawa Barat merupakan salah satu provinsi dengan jumlah jamaah haji terbesar di Indonesia. Menurut Keputusan Menteri Nomor 1005 Tahun 2023, jumlah jamaah haji khusus di Indonesia untuk tahun 2024 mencapai 27.680 orang, dengan proporsi yang signifikan berasal dari Jawa Barat. Oleh karena itu,

pengelolaan dokumen di Kanwil Kemenag Jabar sangat penting untuk memastikan kelancaran administrasi bagi jumlah jemaah yang besar.

Pengelolaan dokumen di Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Barat masih dilakukan secara manual. Salah satu permasalahan utama adalah penggunaan sistem pengelolaan dokumen secara manual. Sistem ini melibatkan proses pengumpulan, penyimpanan, pengarsipan, dan pendistribusian dokumen yang rentan terhadap human error. Kesalahan manusia dalam pengelolaan dokumen dapat menyebabkan dokumen hilang, tersimpan di lokasi yang tidak tepat, atau mengalami kerusakan. Akibatnya, efisiensi proses pelayanan terhadap jemaah haji terhambat karena pengelolaan dokumen secara manual memerlukan waktu yang lebih lama. Selain itu, sistem manual juga tidak mampu mengelola data dalam jumlah besar secara efektif, yang mengakibatkan potensi ketidakpuasan dari jemaah haji dan menurunnya kualitas layanan yang diberikan.

Keterbatasan ruang penyimpanan dokumen di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat (Kanwil Kemenag Jabar) menjadi permasalahan lain yang dihadapi dalam pengelolaan administrasi haji. Ruang penyimpanan yang tidak memadai menyebabkan beberapa masalah yang signifikan. Dokumen-dokumen yang tidak tersimpan dengan baik dapat dengan mudah tercecer dan sulit untuk ditemukan kembali saat dibutuhkan. Selain itu, kondisi penyimpanan yang kurang optimal juga meningkatkan risiko kerusakan dokumen akibat kelembaban, seperti menjadi basah, berjamur, atau bahkan dimakan rayap. Posisi penyimpanan yang tidak teratur juga memperbesar risiko terjadinya kebakaran, yang dapat mengakibatkan kerugian besar termasuk

hilangnya dokumen penting yang tidak bisa digantikan. Dampak dari keterbatasan ruang penyimpanan ini sangat serius, dapat menyebabkan gangguan dalam pengelolaan administrasi haji dan menurunkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada jamaah.

Selain itu terjadi beberapa kali kesalahan nama dan penempelan foto pada sampul paspor petugas haji daerah (PHD). kesalahan pada nama dapat menyebabkan ketidakcocokan data antara paspor dan dokumen resmi lainnya, yang dapat menghambat proses verifikasi dan pemeriksaan di berbagai tahap perjalanan. Hal ini dapat memperlambat proses keberangkatan dan menyebabkan ketidaknyamanan bagi petugas haji. Serta penempelan foto yang salah pada paspor dapat menimbulkan masalah identifikasi yang signifikan. Ketika identitas petugas haji tidak dapat diverifikasi dengan benar, hal ini bisa mengakibatkan penolakan akses ke fasilitas tertentu, baik di dalam negeri maupun di luar negeri. Selain itu, kesalahan ini juga bisa menimbulkan masalah keamanan karena seseorang dengan foto yang salah tidak diizinkan untuk melakukan tugas resmi. Kemudian pada saat ikut serta Panitia Pelaksana Ibadah Haji (PPIH), dampak lain dari kesalahan dokumen paspor yaitu jam penerbangan menjadi tertunda, manifest dan kloter akan terjadi perubahan yang mengakibatkan penambahan kloter.

Menurut Direktorat Pelayanan Haji Luar Negeri (2016) sesuai dengan Undang-Undang Nomer 13 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor Tahun 2019 dan sesuai dengan kebijakan Pemerintah Arab Saudi mulai tahun 1430/2009 M jamaah haji Indonesia menggunakan paspor Internasional (*ordinary passport*). Pemerintah

dalam hal ini Kementerian Agama RI berkewajiban untuk menyediakan dokumen perjalanan haji bagi jemaah haji yang meliputi penertiban paspor dan memproses visa ke Kedutaan Besar Arab Saudi.

Pertama, penelitian Primanita Aulia (2019) mengenai proses pengelolaan dokumen haji pada Kantor Wilayah Kementerian Agama provinsi daerah khusus Ibu kota Jakarta. Hasil yang di peroleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sudah menerapkan proses pengelolaan dokumen dengan baik sesuai prosedur serta melalui mekanisme yang telah ditentukan. Kedua, penelitian Eka Susanti (2019-2021) mengenai pengelolaan dokumen pendaftaran Jemaah haji oleh seksi penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Boyolali. Hasil yang di peroleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan dokumen pendaftaran Jemaah haji pada tahun 2019 masih secara manual, sedangkan pada tahun 2020 dan 2021 sudah secara digitalisasi. Ketiga, penelitian Nazala Nur Zukhrufiana (2019) mengenai Manajemen Kearsipan Dokumen Calon Jemaah Haji oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen kearsipan dokumen calon jemaah haji oleh seksi penyelenggara haji dan umrah masih dilakukan secara manual yang dilakukan dengan serangkaian kegiatan mulai dari pencatatan, pendistribusian, penyimpanan, penjagaan dan pemeliharaan. Keempat, penelitian Hasrun Afandi Umpu Singa (2022) mengenai Jurnal Efektivitas SSKOHAT dalam pelayanan pendaftaran Ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Metro. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa

SISKOHAT pada pelayanan pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kota Metro sudah efektif.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka penelitian ini difokuskan untuk menganalisis sistem pengelolaan dokumen perjalanan haji dan umrah di Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa barat. Proses penerimaan pendaftaran dokumen haji khusus di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat dimulai dengan pengumpulan dokumen dari berbagai sumber, seperti agen perjalanan haji, pendaftar individu, atau perwakilan jemaah. Dokumen yang diterima, termasuk formulir pendaftaran, fotokopi identitas diri, dan bukti pembayaran, kemudian diperiksa untuk memastikan semua informasi lengkap dan sah.

Setelah verifikasi awal, data dari dokumen dimasukkan ke dalam sistem pendaftaran, dan dokumen fisik diarsipkan dengan penataan yang baik agar mudah ditemukan. Dokumen digital juga disimpan dengan aman dalam sistem elektronik dan di-backup secara rutin. Setelah verifikasi, Kanwil Kemenag menerbitkan bukti pendaftaran yang dikirimkan kepada jemaah atau agen perjalanan, yang mencakup informasi tentang langkah-langkah selanjutnya. Selama proses ini, Kanwil Kemenag terus memantau dan mengevaluasi sistem pendaftaran untuk memastikan efisiensi dan menangani masalah yang mungkin muncul. Tujuannya adalah untuk memastikan semua dokumen diproses dengan tepat dan memberikan pelayanan terbaik kepada jemaah haji khusus.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian penjelasan dari latar belakang yang sudah diuraikan, selanjutnya perlu dirumuskan permasalahan agar pembahasan ini tersusun secara sistematis, maka dengan itu fokus penelitian ini adalah “Bagaimana Sistem Pengelolaan Dokumen Perjalanan Haji Khusus Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat”. Maka peneliti mengajukan beberapa pertanyaan penelitian, yaitu:

1. Bagaimana proses penerimaan dan penyusunan dokumen perjalanan haji khusus di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat?
2. Bagaimana proses penyimpanan dan pemeliharaan dokumen perjalanan haji khusus di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat?
3. Bagaimana proses penggunaan dan penyajian dokumen haji khusus di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui beberapa pertanyaan penelitian diatas mengenai sistem pengelolaan dokumen perjalanan haji khusus pada Kantor Wilayah Kementerian Agama provinsi Jawa Barat.

1. Untuk mengetahui bagaimana proses penerimaan dan penyusunan dokumen haji khusus di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat
2. Untuk mengetahui bagaimana proses penyimpanan dan pemeliharaan dokumen haji khusus di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat

3. Untuk mengetahui bagaimana proses penggunaan dan penyajian dokumen haji khusus di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat

D. Kegunaan Penelitian

1. Manfaat Akademik

Dengan hasil penelitian ini, diharapkan dapat menjadi tambahan informasi mengenai bagaimana proses pengelolaan dokumen haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Barat. Kemudian, penelitian ini diharapkan menjadi acuan dan referensi bagi calon Jemaah haji khusus agar mengetahui bagaimana Langkah-langkah untuk berhaji.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam peningkatan kualitas mahasiswa jurusan Manajemen haji dan umrah. Dengan adanya penelitian ini bisa dijadikan sebagai referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya. Peneliti juga berharap penelitian ini dapat menjadi wawasan bagi mahasiswa jurusan Manajemen haji dan umrah yang ingin berkecimpung di bidang Haji dan umrah.

E. Kajian Penelitian yang Relevan

Peneliti terdahulu dalam penelitian ini mengacu pada karangan yang telah diselesaikan oleh beberapa peneliti lainnya yang hampir serupa dengan skripsi ini antara isi serta tujuan penyusunan karya ilmiah. Diantaranya:

Hasil penelitian yang relevan oleh Primanita Aulia mengenai Proses Pengelolaan Dokumen Haji pada Kantor Wilayah Kementerian Agama provinsi daerah khusus Ibu kota Jakarta Tahun 2019 membahas tentang bagaimana

pengelolaan dokumen haji yang ada di kantor wilayah kementerian agama provinsi daerah khusus ibu kota Jakarta tahun 2019. Perbedaan yang penulis lihat yaitu menggunakan teori yang berbeda serta tempat penelitiannya yang berbeda. Persamaannya yaitu membahas mengenai pengelolaan dokumen haji pada suatu kementerian agama. Penelitian ini sangat relevan dengan penelitian yang penulis lakukan sehingga dinilai cocok untuk dijadikan sebagai rujukan penelitian.

Kemudian penelitian Nif'ah Antis Watin mengenai Pengelolaan dokumen haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Tahun 2015 membahas tentang bagaimana pengelolaan dokumen haji yang ada di kantor wilayah kementerian agama provinsi jawa tengah. Perbedaan yang penulis lihat yaitu penggunaan teori yang berbeda serta tempat penelitian yang berbeda. Persamaannya yaitu membahas mengenai pengelolaan dokumen haji di suatu Kementerian Agama. Penelitian terdahulu ini sangat relevan dengan penelitian yang penulis lakukan sehingga dinilai cocok untuk dijadikan sebagai rujukan penelitian terdahulu.

Hasil penelitian Nazala Nur Zukhrufiana mengenai Manajemen Kearsipan Dokumen Calon Jemaah Haji oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantul Tahun 2019 membahas mengenai Manajemen Kearsipan dokumen calon Jemaah haji. Perbedaan yang penulis lihat yaitu Penelitian Nazala membahas arsip dokumen sedangkan penelitian ini membahas pengelolaan dokumen. Persamaannya yaitu membahas mengenai pengelolaan dokumen haji. Penelitian ini sangat relevan dengan penelitian yang penulis lakukan sehingga dinilai cocok untuk dijadikan sebagai rujukan penelitian.

Jurnal Efektivitas SISKOHAT dalam pelayanan pendaftaran Ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Metro membahas bagaimana pelayanan pendaftaran ibadah haji. Perbedaan yang penulis lihat Jurnal Shaleh menggunakan Kuantitatif sedangkan penelitian ini menggunakan Kualitatif. Persamaannya yaitu membahas pendaftaran Jemaah haji di kementerian agama. Penelitian ini sangat relevan dengan penelitian yang penulis lakukan sehingga dinilai cocok untuk dijadikan sebagai rujukan penelitian.

F. Landasan Pemikiran

1. Landasan Teoritis

Menurut The Liang Gie dalam Agus Sugiarto dan Teguh Wahyono (2005:4) arsip adalah suatu kumpulan dokumen yang disimpan secara sistematis karena mempunyai suatu kegunaan agar setiap kali diperlukan dapat secara cepat ditemukan kembali. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan Bab 1 Pasal 1 poin ke-2 Arsip adalah rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat dan diterima oleh lembaga negara, pemerintahan daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan, dan perseorangan dalam pelaksanaan kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Arsip merupakan pusat ingatan baik dalam bentuk tertulis maupun bentuk lainnya seperti surat, gambar, rekaman suara, dan lain sebagainya yang keberadaannya

merupakan bukti yang sah yang memiliki nilai yang berbeda-beda sesuai isinya. Arsip memiliki arti penting dalam setiap instansi, perusahaan ataupun organisasi karena dari arsip lah berbagai informasi dapat di peroleh dan berbagai keputusan dapat di ambil.

Pengelolaan kearsipan adalah pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen dalam rangka mengelola keseluruhan daur hidup arsip (*life cycle of a records*) yang terdiri dari fase: penciptaan dan penerimaan (*creation and receipt*); pendistribusian (*distribution*); penggunaan (*use*); pemeliharaan (*maintenance*) dan penyusutan (*disposition*) suatu arsip. Setiap fase di dalam daur hidup arsip ini merupakan sub asas yang akan mempengaruhi sub asas yang lain. Jadi dengan kata lain tata kearsipan merupakan suatu proses kegiatan mulai dari penerimaan, pengumpulan, pengaturan, pemeliharaan, dan penyimpanan dokumen menurut sistem tertentu, sehingga saat diperlukan dapat ditemukan dengan cepat dan mudah.

Dalam konteks perjalanan Haji dan Umrah, penerimaan dokumen yang efisien dan akurat sangat penting untuk memastikan bahwa setiap dokumen yang diterima, baik itu visa, paspor, atau dokumen administratif lainnya, telah diverifikasi dan dikonfirmasi keabsahannya sebelum diproses lebih lanjut., penerimaan dokumen yang efektif juga membantu meminimalisir risiko kesalahan atau ketidak lengkapan data, yang dapat berdampak negatif pada pelaksanaan tugas administrasi dan operasional di kantor Kementerian Agama. Oleh karena itu, penerimaan dokumen yang sistematis dan terstruktur adalah fondasi bagi pengelolaan dokumen yang efisien, yang tidak hanya mendukung

kelancaran administrasi tetapi juga memastikan bahwa setiap langkah dalam siklus dokumen berjalan sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan.

Penyusunan dokumen sebagai tahapan yang melibatkan klasifikasi, pengorganisasian, dan penyimpanan dokumen dengan tujuan memastikan dokumen dapat diakses dengan mudah dan efisien. Klasifikasi dokumen dilakukan berdasarkan tipe atau kategori, sementara pengorganisasian dan penyimpanan memanfaatkan metode yang memudahkan retrieval dan melindungi dokumen dari kerusakan (Suryani, 2022). Penyusunan dokumen melibatkan pengelompokan dokumen dalam kategori yang relevan, penambahan metadata untuk mempermudah pencarian, dan penyimpanan yang terstruktur baik secara fisik maupun digital. Tujuannya untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas sistem pengelolaan dokumen, serta memastikan bahwa dokumen dapat diakses dengan cepat dan aman (Pratama, 2023). penyusunan dokumen melibatkan organisasi yang sistematis, pengindeksan yang memadai, dan penyimpanan yang aman. Proses ini bertujuan untuk mengatur dokumen dalam urutan logis, menambahkan informasi pendukung untuk kemudahan pencarian, serta menyimpan dokumen dengan cara yang memastikan akses yang efisien dan perlindungan dari risiko kerusakan (Setiawan, 2023).

Penyimpanan dokumen merupakan proses menyimpan dokumen dalam sistem yang terstruktur dengan tujuan menjaga keamanan, integritas, dan aksesibilitas dokumen. Proses ini mencakup penggunaan metode dan

teknologi yang tepat untuk melindungi dokumen dari kerusakan fisik dan kehilangan informasi serta memastikan dokumen dapat diakses dengan mudah sesuai kebutuhan (Mulyadi, 2021). Penyimpanan dokumen sebagai aktivitas yang melibatkan pengaturan dan penempatan dokumen dalam ruang penyimpanan yang aman dan terorganisir. Tujuan dari penyimpanan dokumen adalah untuk memastikan bahwa dokumen terlindungi dari risiko seperti kerusakan, pencurian, dan kehilangan serta dapat diakses dengan mudah saat dibutuhkan. Proses ini juga mencakup penerapan sistem pengelolaan arsip yang efektif, baik dalam format fisik maupun digital (Suryani, 2022). Penyimpanan dokumen adalah tahapan dalam manajemen dokumen yang melibatkan pengaturan dan penempatan dokumen dalam media penyimpanan yang sesuai untuk memastikan dokumen tetap aman dan dapat diakses dengan cepat. Penyimpanan yang baik melibatkan penggunaan sistem arsip yang terstruktur, baik secara fisik maupun digital, untuk melindungi dokumen dari kerusakan dan memastikan ketersediaannya untuk referensi di masa depan (Pratama, 2023).

Pemeliharaan arsip merupakan usaha penjagaan arsip agar kondisi fisiknya tidak rusak selama masih mempunyai nilai guna. Untuk dapat memelihara arsip dengan baik (Agus dan Teguh, 2015). Menurut N.T. Mendenhall (1987) Pemeliharaan didefinisikan sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memastikan bahwa sistem, peralatan, atau aset tetap berfungsi secara optimal dan berkelanjutan. Ini melibatkan perawatan preventif, korektif, dan prediktif untuk mengurangi risiko kegagalan dan

memperpanjang umur penggunaan. Menurut A. K. Sharma (2002) Pemeliharaan adalah proses perawatan dan perbaikan yang dirancang untuk menjaga fungsi dan kinerja suatu sistem atau perangkat agar tetap sesuai dengan standar yang diharapkan. Hal ini termasuk kegiatan seperti inspeksi, pembersihan, pelumasan, dan perbaikan.

Sugiarto mendefinisikan penggunaan dokumen sebagai proses di mana dokumen dimanfaatkan untuk memenuhi kebutuhan administratif dan operasional. penggunaan dokumen sebagai proses penerapan dan pemanfaatan dokumen dalam konteks yang relevan untuk mencapai tujuan tertentu (Mutmainah, 2017). Laksana menjelaskan bahwa penggunaan dokumen mencakup penerapan dokumen dalam berbagai aktivitas organisasi untuk tujuan spesifik.

Sugiarto mendefinisikan penyajian dokumen sebagai **proses pengorganisasian dan penampilan informasi dalam dokumen** dengan cara yang terstruktur untuk mempermudah pemahaman dan penggunaan oleh audiens yang dituju. penyajian dokumen sebagai **cara informasi dipresentasikan dan disampaikan dalam dokumen** dengan tujuan agar informasi tersebut dapat diakses, dipahami, dan digunakan dengan efektif oleh pembaca (Subhan, 2020). Laksana mendefinisikan penyajian dokumen sebagai **metode penyampaian informasi** yang mencakup teknik-teknik untuk mengorganisasikan, menata, dan menyajikan dokumen agar sesuai dengan tujuan komunikatif.

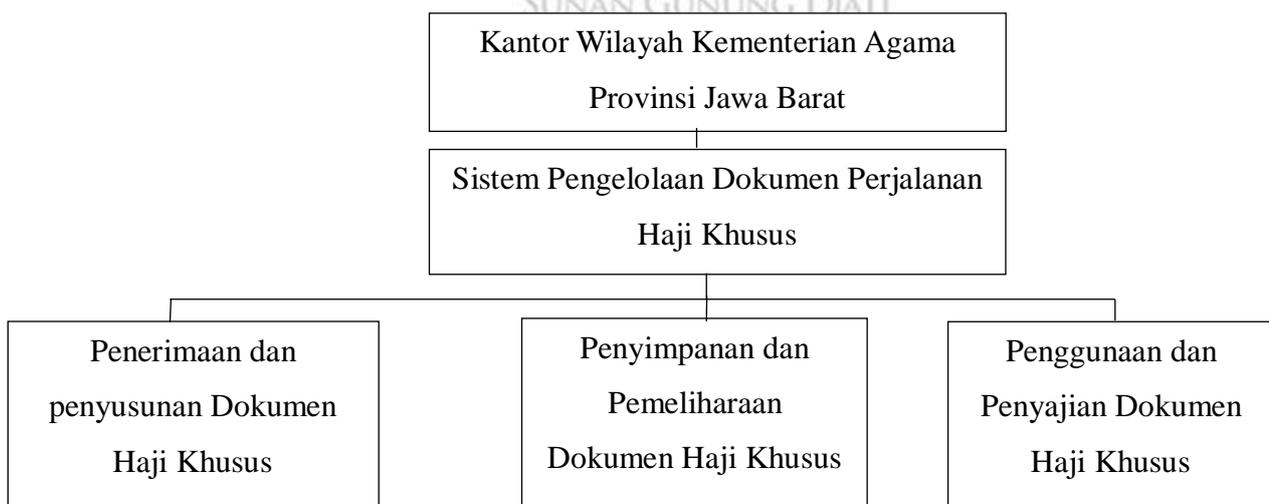
2. Kerangka Konseptual

Jawa Barat merupakan salah satu provinsi dengan jumlah jamaah haji terbesar di Indonesia. Menurut Keputusan Menteri Nomor 1005 Tahun 2023, jumlah jamaah haji khusus di Indonesia untuk tahun 2024 mencapai 27.680 orang, dengan proporsi yang signifikan berasal dari Jawa Barat. Oleh karena itu, pengelolaan dokumen di Kanwil Kemenag Jabar sangat penting untuk memastikan kelancaran administrasi bagi jumlah jemaah yang besar.

Pengelolaan dokumen perjalanan haji khusus di Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Barat masih dilakukan secara manual. Dokumen merupakan aset penting bagi individu maupun organisasi karena di dalamnya terkandung informasi dan bukti krusial untuk berbagai keperluan, seperti pengambilan keputusan, audit, pemenuhan regulasi, pendaftaran, verifikasi, dan pengeluaran visa. Oleh karena itu, pengelolaan dokumen yang baik dan efektif sangat penting untuk memastikan kelancaran operasi, menghindari kehilangan, kerusakan, atau kesalahan yang dapat menghambat pelayanan, serta meminimalisir risiko. Kesalahan manusia dalam pengelolaan dokumen dapat menyebabkan dokumen hilang, tersimpan di lokasi yang tidak tepat, atau mengalami kerusakan. Akibatnya, efisiensi proses pelayanan terhadap jemaah haji terhambat karena pengelolaan dokumen secara manual memerlukan waktu yang lebih lama. Selain itu, sistem manual juga tidak mampu mengelola data dalam jumlah besar secara efektif, yang mengakibatkan potensi ketidakpuasan dari jamaah haji dan menurunnya kualitas layanan yang diberikan.

Berdasarkan teori pengelolaan menurut The Liang Gie dalam buku Agus Sugiarto dan Teguh Wahyono (2005:4). Pertama, Penerimaan meliputi proses pengecekan dan pengelolaan awal. Kedua, Penyusunan yang meliputi pengorganisasian, dan pengarsipan. Ketiga, Penyimpanan meliputi penyimpanan sementara, penyimpanan tetap, pemeriksaan, mengindeks, memberi tanda, menyortir. Keempat, Pemeliharaan yang meliputi pengelolaan dan penyimpanan, perawatan rutin dan pengendalian akses. Kelima, Penggunaan yang meliputi diakses, digunakan, dan dikelola. Keenam, Penyajian yang meliputi aspek struktur dan format, keterbacaan, visualisasi data, relevansi, konsistensi, akurasi, dan metode penyampaian.

Dengan menerapkan konsep diatas, pengelolaan dokumen haji dapat berjalan efisien, sesuai dengan standar, dan memberikan keyakinan bahwa proses administratif mereka diawasi dengan baik untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Berikut kerangka konseptual yang digunakan peneliti dalam penelitian ini:



Gambar 1. 1
Kerangka Konseptual

G. Langkah-Langkah Penelitian

Dalam mengkaji sistem pengelolaan dokumen perjalanan haji khusus pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat, peneliti menggunakan Langkah penelitian sebagai berikut:

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat yang berada di Jalan Jenderal Sudirman no. 644 Kota Bandung. Adapun secara spesifik, penelitian ini yaitu seksi pendaftaran dan dokumen haji regular untuk mendapatkan data yang akurat.

2. Paradigma dan Pendekatan

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme. Paradigma konstruktivisme memandang realitas sosial sebagai hasil konstruksi dari kemampuan berpikir seseorang, dimana kebenaran adalah suatu realitas sosial yang bersifat relatif (Bungin, 2008:5). Alasan peneliti menggunakan paradigma konstruktivisme karena makna teks dalam dalam penelitian ini tidak bisa dilihat secara langsung, melainkan peneliti akan berusaha membentuk konstruksi realitas di bagan-bagan teks, sehingga penelitian ini memperhatikan peristiwa, proses dan otensitas dokumen.

Pendekatan yang digunakan peneliti dalam meneliti Manajemen Pengelolaan dokumen haji khusus pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat yaitu dengan pendekatan kualitatif. Menggunakan pendekatan ini, penulis berusaha untuk mendeskripsikan secara naratif dengan data-data yang didapatkan secara faktual. Fokus penlitian ini akan

menjabarkan dan mengidentifikasi bagaimana proses pengelolaan dokumen haji khusus serta beberapa faktor di dalamnya.

3. Metode Penelitian

Metode penelitian yang akan diaplikasikan dalam penelitian ini yaitu menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Studi Kasus sebagai sebuah strategi penelitian kualitatif kemudian didefinisikan oleh Creswell (2016) sebagai sebuah strategi kualitatif dimana peneliti mengkaji sebuah program, kejadian, aktivitas, proses atau satu atau lebih individu dengan lebih mendalam.

4. Jenis Data dan Sumber Data

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan yaitu data kualitatif. Adapun penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif, bisa diartikan sebagai penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah secara naratif, deskriptif, dimana peneliti sebagai instrument kunci pengambilan sampel data yang dilakukan secara sistematis (Saidah, 2015: 19). Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan kondisi yang sebenarnya. Satu-satunya bentuk perlakuan yang diterapkan adalah proses penelitian itu sendiri, yang dilakukan melalui wawancara, dan dokumentasi

b. Sumber Data

Sumber data merupakan subjek darimana data didapat, (Zuldafrial: 2012: 46). Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ditinjau dari dua unsur, yaitu:

1) Data Primer

Data primer adalah sumber data dari hasil informasi tertentu mengenai suatu data dari seseorang tentang masalah yang sedang akan diteliti oleh seorang peneliti (Sadiah, 2015: 87). Sumber data primer yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data berupa hasil wawancara dengan bidang pendaftaran dan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT).

2) Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah ragam kasus baik berupa orang, barang atau lainnya yang menjadi sumber informasi penunjang yang berkaitan dengan masalah penelitian (Sadiah, 2015:87). Data sekunder untuk penelitian ini yaitu didapatkan dari bermacam literatur yang berkaitan dengan penelitian ini seperti buku, artikel, jurnal dan juga media sosial.

5. Informan atau Unit Analisis

a. Informan

Informan merupakan subyek penelitian yang dapat memberikan informasi mengenai fenomena atau permasalahan yang diangkat dalam sebuah penelitian. Adapun yang menjadi informan dari penelitian ini adalah Ketua Tim bidang Peningkatan kualitas pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan umrah dan haji khusus H. Tendi Kartiandi, S.Sy. lalu Hashfi Hafiyanto sebagai staff pendaftaran dokumen dan Alif Pradita Priadi sebagai tim SISKOHAT.

b. Teknik Pengumpulan Informan

Teknik pengumpulan informan menggunakan teknik *purposive sampling*, sebagaimana yang telah disampaikan sugiyono (2012:54) bahwa *purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu.

6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah tindakan paling strategis pada sebuah penelitian, karena penelitian ini bertujuan untuk menerima data. Untuk mendapat sejumlah data yang ingin dikumpulkan, penulis menggunakan teknik pengumpulan data, diantaranya sebagai berikut:

a. Observasi

Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiono (2017:145) observasi merupakan proses psikologis dan biologis berupa mengingat dan mengamati objek penelitian. Adler & Adler (1987: 389) menyebutkan bahwa observasi merupakan salah satu dasar fundamental dari semua metode pengumpulan data dalam penelitian kualitatif, khususnya menyangkut ilmu-ilmu sosial dan perilaku manusia. Dari hal tersebut, maka peneliti akan mengkaji informasi terkait sistem pengelolaan dokumen perjalanan haji khusus pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat.

b. Dokumentasi

Menurut Etta Mamang dan Sopiah (2010:171) Dokumentasi adalah sebuah metode yang digunakan peneliti untuk menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku, majalah, dokumen, peraturan, notulen, catatan harian dan

lain sebagainya. Berdasarkan pengertian diatas maka peneliti akan mengkaji informasi berupa data yang berkaitan dengan dokumen Jemaah haji berupa, paspor jemaah haji, visa calon jemaah haji, dan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT).

c. Wawancara

Menurut Riyanto (2010:82) interview atau wawancara merupakan metode pengumpulan data yang menghendaki komunikasi langsung antara penyelidik dengan subyek atau responden. Menurut Afifuddin (2009:131) wawancara adalah metode pengambilan data dengan cara menanyakan sesuatu kepada seseorang yang menjadi informan atau responden. Pada sudut ini, peneliti akan melakukan sesi khusus untuk dapat memperdalam informasi terkait penelitian kepada salah satu staff seksi pendaftaran dan dokumen haji.

7. Teknik penentuan keabsahan data

Triangulasi sebagai gabungan atau kombinasi berbagai metode yang dipakai untuk mengkaji fenomena yang saling terkait dari sudut pandang dan perspektif yang berbeda. Menurut Denzin (2009) triangulasi meliputi empat hal, yaitu:

a. Triangulasi metode

Triangulasi metode merupakan suatu penentuan penelitian yang melibatkan perbandingan informasi atau data menggunakan pendekatan yang berbeda. Dalam hal ini, peneliti menggunakan metode wawancara. Untuk memastikan keakuratan informasi dan mendapatkan gambaran yang

komprehensif, peneliti dapat memilih wawancara terstruktur. Alternatif lainnya adalah menggabungkan wawancara dengan dokumentasi untuk menguji kebenaran informasi tersebut. Selain itu, penggunaan informan yang berbeda juga dapat dilakukan guna memverifikasi keabsahan informasi yang diperoleh.

b. Triangulasi antar-peneliti

Triangulasi antar-peneliti merupakan suatu metode yang melibatkan lebih dari satu individu dalam proses pengumpulan dan analisis data. Pendekatan ini diakui sebagai cara yang efektif untuk memperkaya keragaman pengetahuan mengenai informasi yang ditemukan dari subjek penelitian. Tujuan utama triangulasi antar-peneliti adalah untuk menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data. Dalam hal ini, selain menggunakan wawancara, peneliti dapat memanfaatkan dokumen tertulis, arsip, catatan resmi, dan materi visual seperti gambar atau foto. Integrasi berbagai pandangan ini dapat melahirkan pemahaman yang lebih komprehensif dan mendalam, sehingga memperoleh kebenaran informasi yang lebih handal.

c. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber merupakan jenis triangulasi yang pertama dibahas untuk menguji data dari berbagai informan dengan tujuan meningkatkan kredibilitas data. Dalam konteks ini, peneliti menggunakan teknik yang sama untuk mengumpulkan data dari sejumlah informan yang berbeda. Dalam penelitian ini peneliti akan menggali informasi tentang sistem

pengelolaan dokumen perjalanan haji dan umrah, maka peneliti dapat melakukan wawancara dengan kepala bidang penyelenggaraan haji dan umrah serta kepala seksi haji khusus. Setelah data dikumpulkan dari berbagai sumber, langkah selanjutnya adalah menggambarkan, mengategorikan, dan mengevaluasi data tersebut dari berbagai perspektif. Teknik ini memastikan bahwa informasi yang diperoleh terverifikasi melalui sudut pandang yang beragam, sehingga meningkatkan keandalan data yang dihasilkan selama proses penelitian.

d. Triangulasi teori

Hasil akhir dari penelitian kualitatif berbentuk rumusan informasi atau *thesis statement*, yang selanjutnya disesuaikan dengan perspektif teori yang relevan untuk menghindari bias individual peneliti terhadap temuan atau kesimpulan yang dihasilkan. Triangulasi teori juga menjadi langkah kritis dalam meningkatkan kedalaman pemahaman, asalkan peneliti mampu menggali pengetahuan teoretis secara mendalam berdasarkan hasil analisis data yang telah diperoleh. Tahap ini peneliti dituntut memiliki keahlian dalam menilai temuannya dengan perspektif teori tertentu.

8. Teknik analisis data

Penelitian ini menggunakan model analisis data interaktif Miles dan Huberman (1984). Model analisis data interaktif (Sugiyono, 2017:246) terdiri dari tiga tahapan yaitu:

a. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum data, mengumpulkan lalu memilih bagian penting berfokus pada pokoknya, dicari tema dan polanya (Sugiyono, 2009: 407) Ini merupakan tahap awal proses pemilahan data, pemusatan perhatian serta pengorganisasian

b. Display Data

Tahapan ini ialah proses penyajian data untuk mengembangkan penelitian. Data umumnya disajikan dalam bentuk ikhtisar, tabel ataupun hubungan antar kategori.

c. Penarikan Kesimpulan

Pada tahap ini, peneliti mencapai tahap akhir pengumpulan data yang sebelumnya telah dirancang dengan status sementara. Pada bagian ini, diharuskan untuk bisa menjawab pertanyaan pada fokus penelitian.

Proses yang akan diaplikasikan untuk menganalisis data dalam penelitian ini:

1. Pengolahan data terkait proses pengelolaan dokumen Jemaah haji yang didapatkan dari hasil wawancara.
2. Melakukan analisis data yang telah didapatkan lalu dijelaskan dengan hasil observasi lapangan.
3. Kesimpulan yang bersifat sementara terhadap hasil penelitian
4. Melakukan verifikasi dan analisis data
5. Kesimpulan Hasil Penelitian