

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Penyelenggaraan ibadah haji adalah salah satu tugas nasional yang memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan, pembinaan, dan perlindungan bagi jemaah haji agar dapat menjalankan ibadah haji dengan lancar, aman, dan sesuai dengan prinsip keadilan dan transparansi. Pemerintah bertanggung jawab dalam mengelola berbagai aspek penyelenggaraan, termasuk administrasi, akomodasi, transportasi dan perlindungan hak-hak jemaah haji, hal ini telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

Dalam pelaksanaannya, aturan ini diperkuat dengan Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler, yang mengatur terkait mekanisme secara teknis dalam pelaksanaan ibadah haji, yang didalamnya termasuk pada prosedur administrasi bagi jemaah haji. Mekanisme administrasi yang memungkinkan jemaah haji untuk menyesuaikan kondisi keberangkatan mereka sesuai dengan ketentuan yang berlaku, hal tersebut merupakan salah satu dari layanan yang diatur dalam aturan tersebut. Penyelenggaraan ibadah haji diharapkan dapat berjalan secara efektif, dan efisien, juga dapat memberikan kepastian bagi seluruh calon jemaah haji dengan adanya sistem yang semakin terintegrasi.

Indonesia adalah negara dengan mayoritas penduduk yang beragama Islam, hal ini menyebabkan adanya tingkat antusiasme yang tinggi untuk menunaikan ibadah haji. Meskipun ibadah haji ini diwajibkan hanya untuk mereka yang

mampu melaksanakannya secara fisik, mental, dan finansial, keinginan masyarakat yang beragama Islam di Indonesia untuk menunaikan ibadah haji sangatlah besar, bahkan di kalangan yang memiliki keterbatasan ekonomi (Mufraeni, 2021).

Jumlah pendaftar ibadah haji terus meningkat setiap tahunnya, sehingga masa tunggu keberangkatan untuk menjalankan ibadah haji bisa mencapai puluhan tahun. Pemerintah Arab Saudi memberikan kuota haji secara terbatas kepada Indonesia, hal ini menyebabkan antrian yang cukup panjang dan hal ini menjadi tantangan bagi para calon jemaah haji yang telah mendaftar dan siap berangkat (Kartono & Zakiyyatunnisa, 2024).

Selama masa tunggu yang panjang, berbagai faktor dapat menyebabkan calon jemaah haji membatalkan keberangkatan mereka ke tanah suci dikarenakan kondisi ekonomi, sakit permanen, usia lanjut, bahkan meninggal. Ibadah umrah selalu menjadi alternatif yang seringkali dipilih oleh calon jemaah haji yang usia lanjut dikarenakan masa tenggunya lebih singkat dan tingkat kesulitannya lebih rendah dibandingkan ibadah haji.

Pada kondisi usia yang semakin tua, ibadah haji secara maksimal sangat sulit dijalankan karena membutuhkan stamina yang baik dan kekuatan fisik yang baik. Oleh sebab itu, aturan terkait pembatalan haji menjadi sangat penting, di samping untuk memastikan bahwa proses administrasi bagi calon jemaah haji yang membatalkan dapat berjalan dengan lancar tetapi juga untuk memberikan kesempatan bagi calon jemaah haji yang lain yang telah lama menunggu agar segera melaksanakan ibadah haji (Siswantoro & Harahap, 2020).

Berdasarkan hasil observasi awal, tercatat sebanyak 2.837 calon jemaah haji yang membatalkan keberangkatan hajinya pada 3 tahun terakhir. Pada Tahun 2022, Jumlah calon jemaah haji yang membatalkan keberangkatan haji mencapai 867 dengan keterangan 151 wafat, 5 sakit, dan 711 karena faktor lainnya. Pada Tahun 2023, Jumlah calon jemaah haji yang membatalkan keberangkatan haji mencapai 1038 dengan keterangan 138 wafat, 4 sakit, dan 896 karena faktor lainnya. Pada Tahun 2024, Jumlah calon jemaah haji yang membatalkan keberangkatan haji mencapai 789 dengan keterangan 78 wafat, 11 sakit, dan 70 karena faktor lainnya. Adapun data terbaru pada Tahun 2025, terhitung dari bulan Januari-Maret, Jumlah calon jemaah haji yang membatalkan keberangkatan haji mencapai 143 dengan keterangan 23 wafat, 2 sakit, dan 118 karena faktor lainnya.

Pada proses pembatalan jemaah haji, calon jemaah haji tidak dapat melakukan prosesnya secara sembarangan dan instan. Akan tetapi, calon jemaah haji harus mengikuti syarat dan prosedur yang harus dipenuhi, dari mulai mendatangi Kementerian Agama di tingkat Kabupaten/Kota. Selanjutnya, Kementerian Agama akan memeriksa berkas dan memasukkan data calon jemaah haji ke dalam Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Data calon jemaah haji tersebut selanjutnya diteruskan ke Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi, yang kemudian diajukan ke pusat yaitu Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Ditjen PHU). Selanjutnya, pengajuan tersebut disampaikan kepada Bank Penerima Setoran Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPS Bipih), yang nantinya akan melakukan

pengembalian dana ke rekening calon jemaah haji yang bersangkutan (Kartono & Zakiyyatunnisa, 2024).

Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dirancang sebagai sistem berbasis teknologi informasi untuk mempermudah proses administrasi haji, termasuk dalam hal pembatalan jemaah haji. Sistem ini memungkinkan pengolahan data secara *real-time*, pemantauan status pembatalan jemaah haji secara langsung, dan pengajuan yang lebih terstruktur sesuai alur birokrasi yang berlaku. Fitur-fitur seperti input data pembatalan jemaah haji, pelacakan status, hingga arsip digital menjadi instrumen penting dalam memastikan bahwa proses pembatalan jemaah haji dapat berjalan lebih cepat, tepat, dan transparan.

Namun demikian, dalam praktiknya, penerapan Siskohat di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung belum sepenuhnya berjalan secara optimal. Berdasarkan hasil observasi awal, ditemukan berbagai kendala, baik dari aspek internal sistem maupun faktor eksternal. Salah satu kendala internal yang cukup signifikan adalah sering terjadinya gangguan atau eror pada server Siskohat, yang menyebabkan sistem tidak dapat diakses oleh petugas dalam jangka waktu tertentu. Keadaan ini sangat menghambat proses *entry* dan pemrosesan data pembatalan jemaah haji, yang seharusnya dapat dilakukan dengan cepat dan efisien.

Selain itu, dari faktor eksternal, perangkat pendukung seperti komputer yang digunakan oleh operator Siskohat di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) sering kali sudah dalam kondisi yang kurang memadai, seperti usianya

yang tua (jadul), spesifikasi rendah, dan kinerjanya lambat. Akibatnya, proses *entry* data ke dalam Siskohat menjadi tidak efisien, bahkan berisiko menyebabkan kesalahan dalam input data. Hal ini berdampak pada lamanya waktu yang dibutuhkan dalam melayani jemaah yang ingin membatalkan keberangkatan haji, serta memperbesar potensi ketidakpuasan dari masyarakat pengguna layanan.

Kendala-kendala ini menjadi indikator bahwa manajemen pembatalan jemaah haji melalui Siskohat masih membutuhkan perbaikan yang signifikan. Dalam konteks ini, penting untuk meninjau bagaimana manajemen dijalankan, mulai dari perencanaan sistem layanan pembatalan, pengorganisasian sumber daya, pelaksanaan teknis di lapangan, hingga pengawasan terhadap proses tersebut. Efektivitas sistem seperti Siskohat tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologinya, tetapi juga ditentukan oleh bagaimana sistem tersebut dimanajementi secara menyeluruh oleh SDM yang terlibat dan kesiapan infrastruktur pendukungnya.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, terlebih lagi terkait masalah manajemen haji yang merupakan bidang kajian yang relevan dengan Program Studi Manajemen Haji dan Umrah (MHU). Penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Manajemen Pembatalan Jemaah Haji Melalui Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Di Kementerian Agama Kabupaten Bandung Pada Tahun 2022-2025”.

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka fokus

penelitiannya adalah:

- 1) Bagaimana Perencanaan Pembatalan Jemaah Haji melalui Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Kabupaten Bandung pada tahun 2022-2025?
- 2) Bagaimana Pengorganisasian Pembatalan Jemaah Haji melalui Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Kabupaten Bandung pada tahun 2022-2025?
- 3) Bagaimana Pelaksanaan Pembatalan Jemaah Haji melalui Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Kabupaten Bandung pada tahun 2022-2025?
- 4) Bagaimana Pengawasan Pembatalan Jemaah Haji melalui Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Kabupaten Bandung pada tahun 2022-2025?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian yang telah dikemukakan di atas, tujuan dari penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui Perencanaan Pembatalan Jemaah Haji melalui Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Kabupaten Bandung pada tahun 2022-2025.
- 2) Untuk mengetahui Pengorganisasian Pembatalan Jemaah Haji melalui Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Kabupaten Bandung pada tahun 2022-2025.
- 3) Untuk mengetahui Pelaksanaan Pembatalan Jemaah Haji melalui Sistem

Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Kabupaten Bandung pada tahun 2022-2025.

- 4) Untuk mengetahui Pengawasan Pembatalan Jemaah Haji melalui Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Kabupaten Bandung pada tahun 2022-2025.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Secara Akademis

Secara akademis, kegunaan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu manajemen haji dan umrah melalui manajemen pembatalan jemaah haji melalui Siskohat di Kementerian Agama Kabupaten Bandung. Dan, diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menjadi acuan atau referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut mengenai manajemen haji dan sistem informasi pada aspek yang lain seperti pada aspek pendaftaran haji, pelimpahan haji, mutasi haji, dan lain sebagainya.

1.4.2 Secara Praktis

Secara praktis, kegunaan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran untuk meningkatkan efisiensi administrasi dalam manajemen pembatalan jemaah haji melalui Siskohat di Kementerian Agama Kabupaten Bandung. Dan, diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menjadi acuan bagi Kementerian Agama Kabupaten Bandung untuk menyusun kebijakan yang lebih baik lagi dalam manajemen

pembatalan jemaah haji melalui Siskohat.

1.5 Tinjauan Pustaka

1.5.1 Manajemen

Kata manajemen berasal dari bahasa Prancis, yakni “*Menagement*”, yang memiliki arti keterampilan dalam mengatur dan melaksanakan. Dan, kata Manajemen dalam bahasa Inggris yakni “*Management*” yang berasal dari kata kerja “*to manage*”, yang memiliki arti menjalankan, mengelola, mengurus, mengendalikan, memimpin, atau membina (Patma, et.al., 2019). Manajemen adalah susunan kegiatan yang dilakukan oleh anggota organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan (Wilson & Gilligan, 2012).

Dikutip dalam buku Pengantar Manajemen karya Tundung Subali Patma, George Terry berpendapat mengenai manajemen yakni manajemen adalah usaha yang dilaksanakan untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dengan memanfaatkan aktivitas orang lain. Dan, dikutip dalam buku Teori Manajemen karya Dr. M. Yusuf, et.al., Henry Fayol berpendapat mengenai manajemen yakni manajemen adalah sebuah proses yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan pada sumber daya yang telah disediakan untuk mencapai suatu tujuan secara efektif dan efisien.

1.5.2 Pembatalan Jemaah Haji

Kata “Pembatalan” dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, berasal dari kata “batal” yang memiliki arti tidak berhasil atau gagal, tidak sah

atau tidak berlaku, serta tidak jadi dilaksanakan. Pembatalan dapat diartikan sebagai tindakan menyatakan sesuatu menjadi batal atau tindakan untuk membatalkan sesuatu (Kemdikbud, 2022).

1.5.3 Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)

Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu yang disingkat menjadi Siskohat, merupakan sebuah sistem untuk mengelola data dan informasi penyelenggaraan ibadah haji terpadu (UU No 8 Tahun 2019). Siskohat juga merupakan sebuah sistem pelayanan pendataan yang berkembang dari konvensional menuju automasi secara *online* dan *real-time*. Sistem ini menghubungkan 31 Bank Penerima Setoran Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPS-Bipih), dan 504 Kementerian Agama Kabupaten/Kota di 34 Provinsi di seluruh Indonesia dengan pusat sistemnya ada di Kementerian Agama Pusat.

1.6 Langkah-Langkah Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Kementerian Agama Kabupaten Bandung yang beralamat di Jalan Adipati Agung No. 42, Kelurahan Baleendah, Kecamatan Baleendah, Kabupaten Bandung, Provinsi Jawa Barat.

1.6.2 Paradigma dan Pendekatan

Paradigma konstruktivisme adalah paradigma yang digunakan dalam penelitian ini. Paradigma konstruktivisme merupakan paradigma yang dimana kebenaran suatu kenyataan sosial dapat dilihat sebagai hasil konstruksi sosial, dan kebenaran suatu kenyataan sosial bersifat relatif.

Paradigma konstruktivisme ini berada dalam perspektif interpretivisme (penafsiran) yang terbagi ke dalam 3 jenis, yaitu: interaksi simbolik, fenomenologis, dan hermeneutik.

Paradigma konstruktivisme dalam ilmu sosial adalah kritik kepada paradigma positivisme. Berdasarkan paradigma konstruktivisme kenyataan sosial yang diamati oleh seseorang tidak dapat digeneralisasikan pada seseorang, seperti yang biasa dilakukan oleh kelompok positivis. Peter L. Berger dan Thomas Luckman yang dikenal sebagai sosiolog interpretatif, mengenalkan konsep mengenai konstruksi sosial. Dalam konsep kajian komunikasi, teori konstruksi sosial dapat berada diantara teori definisi sosial dan fakta sosial (Eriyanto, 2004).

Pendekatan kualitatif adalah pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini. Penelitian kualitatif dapat menunjukkan pengalaman seseorang menghadapi masyarakat dalam kegiatan sehari-hari dan mempelajari tentang kelompok dan pengalaman-pengalaman yang mungkin tidak diketahui sebelumnya (Bogdan & Taylor, 1975). Oleh sebab itu, peneliti sebagai pengumpul data akan terjun langsung ke lapangan untuk mengumpulkan data-data.

Dalam penelitian kualitatif, dapat dilakukan dengan cara observasi, wawancara mendalam, dan *focus group discussion*. Peneliti menggunakan metode ini untuk memberikan ruang bicara yang luas kepada informan dalam memberikan jawaban, sesuai dengan *frame of reference* mereka (Hayuningrat, 2010).

1.6.3 Metode Penelitian

Pendekatan kualitatif adalah pendekatan yang digunakan peneliti dalam penelitian ini. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang mementingkan penggunaan data-data informasinya yang mementingkan kualitas, baik dalam bentuk opini, teks, audio, gambar, atau video dalam menjelaskan fokus penelitian. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang luas dan lebih mendalam terhadap suatu hal. Seringkali penelitian ini juga berasal dari suatu pengalaman, pengamatan di lapangan, dan wawancara untuk menjelaskan lebih terperinci akan suatu fenomena yang terjadi terkait dengan yang akan diteliti (Utami, 2022).

1.6.4 Jenis Data dan Sumber Data

1) Jenis Data

Jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif adalah jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti. Data yang diambil berupa teks, gambar, dan bukan angka. Hal ini dikarenakan adanya penggunaan metode kualitatif (Said, 2013). Terlebih lagi, semua hal yang diperoleh kemungkinan akan menjadi kunci dari apa yang telah diteliti.

Implementasi dari penelitian kualitatif ini bersifat integral, yaitu dapat mengambil fenomena secara utuh, sehingga implementasi dari metode ini dapat dikatakan tepat untuk meneliti data yang diharapkan oleh peneliti. Dengan implementasi dari metode

penelitian kualitatif ini, peneliti berharap dapat memperoleh data yang tepat, akurat, dan memaparkannya dalam sebuah tulisan ilmiah.

2) Sumber Data

(1) Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber pertama, dari individu seperti hasil wawancara, hasil dari kuisioner dilakukan oleh peneliti kepada narasumber, atau peneliti observasi langsung di lapangan maupun di laboratorium (Siagian & Sugiarto, 2000).

Data primer yang diperoleh dari penelitian adalah dengan melakukan wawancara kepada beberapa narasumber, yaitu Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU), dan 3 Staf Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) yang berperan sebagai operator Siskohat dan penerima pembatalan jemaah haji.

(2) Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang tersusun dalam format dokumen. Dalam penelitian ini, data sekunder yang digunakan adalah buku-buku, jurnal, *website* dan sumber informasi lainnya yang memiliki kaitan dengan masalah penelitian ini sebagai bahan pendukung penelitian (Nurfizri, 2015).

Data sekunder yang diperoleh dalam penelitian ini adalah prosedur dan kebijakan terkait pembatalan jemaah haji, laporan

tahunan Siskohat, atau dokumen lain yang berkaitan dengan fokus dan tujuan penelitian ini.

1.6.5 Informan atau Unit Analisis

1) Informan

Dalam penelitian ini, informannya yaitu Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU), dan 3 Staf Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) yang berperan sebagai operator Siskohat dan penerima pembatalan jemaah haji.

2) Unit Analisis

Dalam penelitian ini, unit analisisnya akan berkaitan dengan dokumen yang berkaitan pembatalan jemaah haji melalui Siskohat. Contohnya, unit analisis ini berupa prosedur dan kebijakan terkait pembatalan jemaah haji, laporan tahunan Siskohat, atau dokumen lain yang berkaitan dengan fokus dan tujuan penelitian ini.

1.6.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi yang mana nantinya akan membantu peneliti dalam mendapatkan data penelitian. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini akan dijelaskan sebagaimana berikut:

1) Observasi

Observasi adalah cara mengumpulkan bahan-bahan informasi yang dilakukan dengan melakukan pengamatan dan pencatatan

secara sistematis terhadap fenomena-fenomena yang dijadikan tujuan pengamatan (Zuriah, 2007).

Peneliti melakukan pengamatan secara langsung mengenai tujuan penelitian melalui pengamatan dan pencatatan secara sistematis dengan maksud untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai kejadian yang terjadi di lapangan yaitu di Kementerian Agama Kabupaten Bandung yang berkaitan dengan manajemen pembatalan jemaah haji melalui Siskohat.

2) Wawancara

Wawancara adalah salah satu cara pengumpulan data dengan metode survei melalui beberapa pertanyaan yang diajukan secara lisan kepada responden (Ruslan, 2003). Metode ini dilakukan dengan cara mencari informasi atau meminta informasi baik secara langsung maupun tidak langsung kepada responden, yang mana dalam penelitian ini respondennya yaitu Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU), dan 3 Staf Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) yang berperan sebagai operator Siskohat dan penerima pembatalan jemaah haji.

3) Dokumentasi

Dokumentasi adalah proses pengambilan dan pengumpulan data berdasarkan tulisan yang berbentuk catatan, dokumen, buku, atau arsip-arsip dari lembaga yang diteliti yaitu Kementerian Agama Kabupaten Bandung yang sesuai dengan judul yang dibahas.

1.6.7 Teknik Penentuan Keabsahan Data

Teknik triangulasi adalah teknik yang digunakan dalam penelitian ini. Triangulasi menurut Wiliam Wiersma yang ditulis oleh Sugiyono dalam bukunya yang berjudul Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D adalah validasi secara silang, yaitu menilai kecukupan data sesuai dengan konvergensi dari beberapa sumber data atau dari beberapa prosedur dalam pengumpulan data (Sugiyono, 2010).

Teknik triangulasi adalah teknik yang menguji keabsahan data dengan penjelasan data dari luar data tersebut, yang diperlukan sebagai bahan pembandingan terhadap data tersebut (Moeloeng, 1990). Menurut Bachtiar (2010), ada berbagai macam cara dalam teknik triangulasi yakni sebagai berikut:

- 1) Triangulasi sumber, yaitu membandingkan dan memeriksa suatu informasi yang didapatkan dari sumber yang berbeda.
- 2) Triangulasi waktu, yaitu memeriksa keabsahan suatu data dengan waktu dan kondisi.
- 3) Triangulasi teori, yaitu memeriksa suatu data dengan memanfaatkan berbagai teori untuk memperoleh data yang lebih lengkap.
- 4) Triangulasi peneliti, yaitu memeriksa suatu data dengan memanfaatkan lebih dari satu peneliti, sehingga mendapatkan data yang lebih terpercaya.
- 5) Triangulasi metode, yaitu memeriksa suatu data dengan

memanfaatkan lebih dari satu teknik pengumpulan data.

Untuk mengetahui keabsahan data, teknik triangulasi data dengan menggunakan metode wawancara kepada informan atau dengan mencari data melalui sumber tertulis terkait manajemen pembatalan jemaah haji melalui Siskohat adalah teknik yang peneliti gunakan dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini, Peneliti akan memaparkan terkait Manajemen Pembatalan Jemaah Haji melalui Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Kabupaten Bandung pada tahun 2022-2025.

1.6.8 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah analisis deskriptif mengenai penyusunan transkrip wawancara atau bahan data lainnya yang telah terhimpun (Danim, 2002). Menurut Sugiyono (2010), teknik analisis data adalah suatu usaha dalam mencari, menyusun, dan mengolah hasil wawancara yang didapat untuk meningkatkan pemahaman dari subjek yang diteliti.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu dengan mengumpulkan informasi yang diperoleh dari hasil wawancara, dokumentasi, atau bahan pendukung lainnya yang kemudian dirangkum dan ditarik kesimpulan tentang bagaimana Manajemen Pembatalan Jemaah Haji melalui Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Kabupaten Bandung pada tahun 2022-2025. Adapun, hal-hal yang dilakukan dalam penelitian kualitatif ini yakni sebagai berikut:

1) Reduksi Data

Reduksi data adalah aktivitas dalam merangkum, menghimpun hal-hal yang diperkirakan cukup penting yang terkait dengan sebuah penelitian. Hal ini, mempermudah peneliti dalam mengumpulkan banyak informasi atau data dan memperoleh gambaran yang jelas terkait penelitiannya (Sugiyono, 2010).

Dalam penelitian ini, peneliti mendapatkan banyak informasi atau data yang tercampur baur, sehingga dalam hal ini peneliti memilah dan memilih hal yang pokok dan hal yang berkaitan dengan penelitian yakni yang berkaitan dengan Manajemen Pembatalan Jemaah Haji melalui Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Kabupaten Bandung pada tahun 2022-2025.

2) Penyajian Data

Informasi atau data yang telah di reduksi, langkah selanjutnya yang peneliti lakukan adalah dengan menyajikan informasi atau data tersebut. Menurut Sugiyono (2010), Bentuk penyajian dalam penelitian kualitatif ini dapat berupa uraian singkat, bagan, grafik, atau hubungan antar kategori.

Dalam menyajikan informasi atau data penelitian ini, peneliti menyajikan informasi atau data berupa uraian kata-kata yang berkaitan dengan Manajemen Pembatalan Jemaah Haji melalui Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di

Kementerian Agama Kabupaten Bandung pada tahun 2022-2025.

3) Penarikan Kesimpulan

Setelah melakukan reduksi data dan penyajian data, langkah terakhir yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini adalah dengan penarikan kesimpulan. Menurut Sugiyono (2010), Penarikan kesimpulan adalah hasil akhir yang mana nantinya dapat atau tidak dalam menjawab rumusan masalah.

Penarikan kesimpulan dalam penelitian ini adalah dengan merangkum hasil dari langkah-langkah dalam menganalisis informasi atau data untuk menjawab bagaimana Manajemen Pembatalan Jemaah Haji melalui Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Kabupaten Bandung pada tahun 2022-2025.

Dalam penelitian ini, peneliti menarik kesimpulan dengan melihat bukti-bukti dari informasi atau data yang peneliti dapatkan terkait dengan Manajemen Pembatalan Jemaah Haji melalui Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Kabupaten Bandung pada tahun 2022-2025.