BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Berbagai upaya dilakukan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia demi menunjang kelancaran proses keberangkatan haji, salah satu upaya yang dilakukan yakni pengadaan aplikasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). SISKOHAT adalah sebuah aplikasi berbentuk sistem yang dikembangkan untuk memberikan kualitas terbaik secara daring dalam pengelolaan ibadah haji di Indonesia. Dengan meningkatnya jumlah jemaah haji yang mencapai lebih dari empat juta orang, kebutuhan akan sistem yang mampu mengelola data secara terintegrasi menjadi sangat penting. Sebelum SISKOHAT, proses pendaftaran dan pengelolaan data haji dilakukan secara manual, yang sering kali menyebabkan kesalahan dan keterlambatan dalam pelayanan. Namun, seiring berjalannya waktu, kualitas pelayanan di dalam sistem ini harus dievaluasi, terutama dalam hal kesederhanaan, kecepatan dan keakuratan yang disediakan aplikasi SISKOHAT**.** Dalam perencanaan ibadah haji, keterlambatan atau kesalahan validasi data dapat menimbulkan akibat yang serius, yakni salah satu akibatnya keterlambatan pemberangkatan jemaah haji atau bahkan kegagalan proses administrasi.

Perkembangan aplikasi SISKOHAT dibuat bukan hanya untuk pendaftaran haji secara *online* dan *real-time*, tetapi juga untuk proses penyelenggaraan haji, mulai dari pendaftaran calon haji, pengurusan dokumen haji, persiapan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

pemberangkatan, hingga pemantauan operasional perpulangan jemaah haji dari tanah suci menuju tanah air.

Aplikasi SISKOHAT yang dibuat oleh pihak Kementerian Agama, dalam hal ini Kementerian Agama Provinsi/Kota secara bertahap semakin meningkat dari tahun ke tahun. Pada tahun 2010, Kementerian Agama merilis SISKOHAT versi terbaru yaitu SISKOHAT Gen-1. Sebagai pelengkap SISKOHAT Gen-1, Kementerian Agama memperkenalkan SISKOHAT Gen-2 pada tahun 2014. Sistem yang terdapat di dalam aplikasi SISKOHAT ini memiliki fitur yang lebih kompleks untuk meningkatkan pelayanan haji secara *online* dan *real-time* seiring dengan bertambahnya jumlah Bank Lembaga Penerima Setoran Haji (BPS BPIH). Tindakan Kementerian Agama adalah tindakan yang tepat untuk meningkatkan pelayanan haji dengan merancang SISKOHAT yang terhubung dengan kantor Kementerian Agama setempat di seluruh Kota/Kabupaten di Indonesia. (Hayatunnupus & Nurabiah, 2024)

SISKOHAT merupakan *data center host* yang menyimpan seluruh *database* calon jemaah haji antara BPS BPIH dan Kantor Wilayah Kementerian Agama di 34 provinsi dan seluruh kabupaten/kota dengan sistem layanan *online real-time*. Letaknya di Pusat Kementerian Agama, yakni di Kota Jakarta. Untuk itu, infrastruktur pendukung juga telah dibangun di seluruh kantor wilayah Kementerian Agama di 34 provinsi, dan seluruh SISKOHAT merupakan sistem informasi terintegrasi dalam *database* untuk menunjang dan memperlancar ibadah haji.(Hayatunnupus & Nurabiah, 2024)

Pengalaman pengguna merupakan aspek penting karena mencerminkan bagaimana teknologi ini membantu atau menghambat proses manajemen di Kementerian Agama Kota Cimahi tepatnya di Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah. Pengalaman pengguna, atau *User Experience* (UX), merujuk pada bagaimana seseorang merasakan saat menggunakan sebuah produk, sistem, atau jasa (Mamakou et al., 2023). Konsep ini mencakup berbagai aspek hubungan antara produk dan sistem dengan pengguna, seperti kegunaan, kemudahan penggunaan, dan efisiensi. Namun, pengalaman pengguna pada dasarnya subjektif karena didasarkan pada pemikiran dan perasaan individu tentang sebuah sistem. Pengalaman pengguna selalu berubah seiring dengan perubahan keadaan, yang membuatnya tidak menentu (dinamis).

Pelayanan yaitu suatu proses yang dilakukan oleh individu atau kelompok untuk mengkoordinasikan upaya mencapai tujuan tertentu dan dianggap sebagai salah satu unsur terpenting untuk mengatasi permasalahan dalam pelaksanaan program pelayanan. Hayat (2017) menyebutkan bahwa pelayanan terdiri dari pemberian hak-hak dasar sesuai kebutuhan dan kepentingan warga negara atau masyarakat menurut peraturan perundang-undangan.

Kualitas Pelayanan SISKOHAT meliputi bagaimana cara kerja aplikasi SISKOHAT dalam memberikan pelayanan secara daring agar dapat berjalan secara maksimal.

Adapun itu, pesatnya perkembangan teknologi informasi juga memerlukan pembaharuan sistem secara berkala agar tetap sesuai dan juga layak untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Dalam hal ini evaluasi terhadap aplikasi

SISKOHAT juga bertujuan untuk mengidentifikasi potensi perbaikan terhadap fungsi sistem yang ada. Tidak dapat disangkal bahwa kemudahan penggunaan merupakan salah satu faktor utama keberhasilan implementasi sistem informasi. Dalam konteks SISKOHAT, evaluasi aspek ini meliputi pengukuran kelengkapan antarmuka pengguna, daya tanggap sistem, dan fungsionalitas yang tersedia.

Pertumbuhan penduduk, perkembangan ekonomi, pesatnya perkembangan teknologi, dan munculnya dunia tanpa batas (*borderless world*) menentukan dinamika penyelenggaraan haji. Oleh karena itu, haji merupakan aspek ibadah dan non-ibadah yang saling berhubungan dan tidak dapat dipisahkan. Penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas dan tanggung jawab Pemerintah Indonesia yang memberikan pelayanan dan perlindungan kepada jemaah haji, di bawah naungan Kementerian Agama Republik Indonesia. (Undang-Undang RI, 2019) Ibadah haji pada hakikatnya adalah kegiatan suci tahunan yang dilakukan di tempat-tempat suci Arab Saudi dan diwajibkan oleh Allah Swt, bagi seluruh umat Islam yang telah mencapai istitha'a (Aziz, 2018). Haji adalah ibadah haji yang wajib dilakukan oleh seluruh umat Islam minimal satu kali seumur hidup, asalkan memenuhi syarat-syaratnya. Indonesia merupakan negara berpenduduk mayoritas muslim dengan jemaah haji terbesar di dunia, dan tentunya diperlukan adanya pengorganisasian dan manajemen yang baik dalam bidang penyelenggaraan haji.

Dalam hal ini, SISKOHAT dilindungi Peraturan Menteri Agama No. 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus pada Bab 1 (satu) Pasal 1 (satu) ayat 10 (sepuluh) yakni berisi tentang

Sistem Pengelolaan data dan informasi Penyelenggaraan perjalanan ibadah haji secara terpadu.

Pada dasarnya permasalahan yang terjadi di Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Cimahi ini ada pada SISKOHAT, terutama dari sistem yang diberikan pusat SISKOHAT pada Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Cimahi yang mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan pada calon jemaah haji. Sehingga hal itu menjadi hal yang wajib diperhatikan, seperti (1) *tangibles*, (2) *reliability*, (3) *responsiveness*, (4) *Assurance*, (5) *Empathy*. Peneliti ingin mengetahui lebih dalam hal tersebut, oleh sebab itu peneliti berminat ingin melakukan penelitian dengan judul ”Kualitas Pelayanan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Kota Cimahi tahun 2024.”

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas yang sudah peneliti jelaskan maka hal yang menjadi fokus peneliti ialah ingin memfokuskan penelitian ini untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh SISKOHAT di Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Cimahi, dalam konteks pelayanan SISKOHAT, seperti yang diketahui, kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting yang menentukan kepuasan dan kepercayaan jemaah haji. Maka berdasarkan hal tersebut rumusan masalah yang dapat diambil dari yaitu:

1. Bagaimana fasilitas fisik, teknologi, dan kelengkapan layanan SISKOHAT yang mampu memberikan kenyamanan dan mendukung kebutuhan jemaah haji?

2. Bagaimana SISKOHAT dapat diandalkan dalam menyediakan informasi dan layanan yang akurat, konsisten, dan tepat waktu kepada jemaah haji?
3. Bagaimana daya tanggap SISKOHAT dalam menangani pertanyaan, keluhan, atau kebutuhan mendesak jemaah haji?
4. Bagaimana kepercayaan dan rasa aman jemaah haji terhadap kemampuan dan integritas pelayanan yang diberikan pegawai seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Cimahi melalui SISKOHAT?
5. Bagaimana perhatian dan kepedulian yang diberikan oleh pegawai seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Cimahi terhadap kebutuhan spesifik jemaah haji?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan isi dalam rumusan masalah, maka tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dalam penelitian ini adalah;

1. Untuk mengetahui kualitas fasilitas fisik, teknologi, dan kelengkapan pelayanan SISKOHAT yang mampu memberikan kenyamanan dan mendukung kebutuhan jemaah haji.
2. Untuk mengetahui bagaimana SISKOHAT dapat diandalkan dalam menyediakan informasi dan layanan yang akurat, konsisten, dan tepat waktu kepada jemaah haji.
3. Untuk mengetahui bagaimana daya tanggap SISKOHAT dalam menangani pertanyaan, keluhan, atau kebutuhan mendesak jemaah haji.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

4. Untuk mengetahui bagaimana kepercayaan dan rasa aman jemaah haji terhadap kemampuan dan integritas pelayanan yang diberikan pegawai Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Cimahi melalui SISKOHAT.
5. Untuk mengetahui bagaimana perhatian dan kepedulian yang diberikan oleh pegawai Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Cimahi terhadap kebutuhan spesifik jemaah haji.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Untuk menambah pengetahuan kepada mahasiswa terkhusus mahasiswa program studi Manajemen Haji dan Umrah tentang kualitas pelayanan SISKOHAT dan pegawai yang ada di Kementerian Agama Kota Cimahi. Diharapkan bahwa hasil penelitian ini akan berfungsi sebagai referensi untuk studi berikutnya baik melibatkan objek yang sama atau subjek yang berbeda.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi instansi terkait agar dapat menjadi acuan, bahan evaluasi, atau saran untuk kemajuan dan perkembangan di masa mendatang. Penelitian ini adalah upaya peneliti untuk meningkatkan penggunaan sistem SISKOHAT untuk melakukan pelayanan yang lebih baik. Selain itu, diharapkan penelitian ini memberikan wawasan akademik bagi akademisi dan praktisi.

E. Tinjauan Pustaka

1. Landasan Teori

Untuk menilai kualitas pelayanan SISKOHAT, ada model SERVQUAL, yang mencakup *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Parasuraman et al., 1985). SISKOHAT memenuhi ekspektasi pengguna dalam kelima hal utama tersebut, yang masing-masing memengaruhi pengalaman pengguna secara keseluruhan, yang menentukan keberhasilannya. Sistem pelayanan, termasuk SISKOHAT, harus dievaluasi menggunakan pendekatan sistemik, yang menilai secara menyeluruh berbagai bagian sistem. Metode ini menganggap SISKOHAT sebagai sistem yang memiliki input (data jemaah dan informasi keberangkatan), proses (pengolahan data dan penyimpanan data), dan output (informasi yang diberikan kepada pengguna). Semua komponen berfungsi dengan baik untuk mencapai tujuan dan memberikan pelayanan yang optimal untuk mencapai tingkat efisiensi.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Dalam penelitian ini, kepuasan pengguna sering dijadikan indikator penting dalam mengukur kualitas suatu layanan. Kepuasan pengguna SISKOHAT dapat diukur melalui wawancara atau survei tentang pengalaman mereka dalam menggunakan sistem ini. Pengguna yang merasa terbantu dan nyaman dengan SISKOHAT umumnya memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan, sehingga kepuasan mereka menjadi tolok ukur penting keberhasilan sistem.

Memberikan kualitas pelayanan yang terbaik merupakan tanggung jawab perusahaan pelayanan, salah satunya Kementerian Agama dalam hal ini Kementerian Agama Kota Cimahi di Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah. Dengan memberikan layanan berkualitas tinggi, dapat menarik perhatian calon jemaah haji untuk mendaftar haji di Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Cimahi. Saat ini, dunia menyadari betapa pentingnya memberikan layanan terbaik kepada pelanggan yakni calon jemaah haji melakukannya agar Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Cimahi dapat berkembang.

Menurut Wyckof (dalam Tjiptono, 2014), "Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen". Kualitas pelayanan merupakan faktor kunci dalam mencapai keunggulan kompetitif. Untuk mencapai kualitas pelayanan yang diinginkan, perusahaan merespon kebutuhan konsumen. Konsumen membandingkan apa yang mereka berikan dan apa yang mereka dapatkan.

Dalam implementasinya, SISKOHAT menghadapi berbagai tantangan yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan, seperti keterbatasan teknologi, infrastruktur jaringan yang kurang memadai, serta variasi kemampuan pengguna. Tantangan ini perlu dipahami secara mendalam untuk menemukan solusi yang meningkatkan performa sistem. Melalui pendekatan kualitatif, hambatan-hambatan ini dapat diidentifikasi

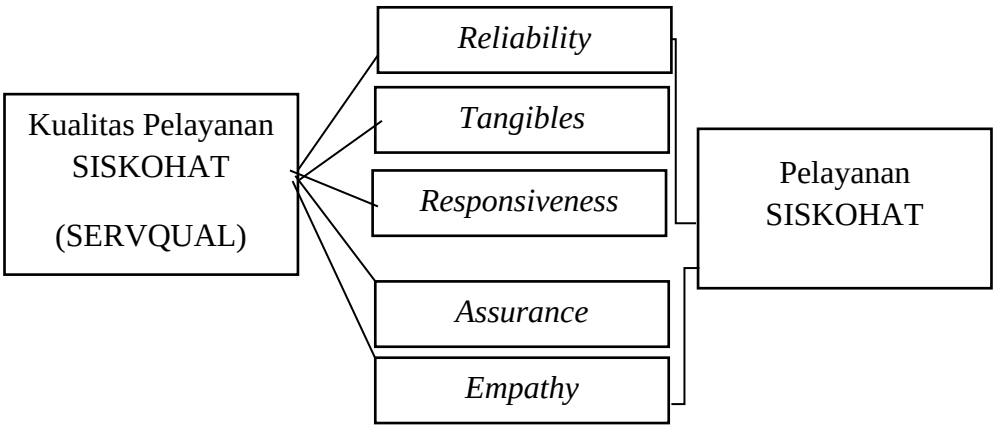
melalui wawancara mendalam dengan pengguna atau pengelola SISKOHAT.

Penelitian kualitatif sangat cocok untuk mengeksplorasi kualitas pelayanan yang diberikan SISKOHAT. Melalui metode wawancara, peneliti dapat menggali lebih dalam bagaimana pengguna mengalami, memahami, dan mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan oleh SISKOHAT. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan insight yang lebih tentang aspek mana saja dari sistem yang perlu ditingkatkan, serta bagaimana pengguna mengartikulasikan harapan mereka terhadap layanan haji di masa depan.

2. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan suatu uraian dan visualisasi tentang hubungan atau kaitan antara konsep- konsep atau variabel – variable yang akan diamati atau diukur melalui penelitian yang akan dilakukan (Notoatmodjo, 2012). Berdasarkan judul penelitian yang diambil peneliti yakni Kualitas Pelayanan aplikasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Kota Cimahi, maka peneliti membuat kerangka konseptual yang digambarkan sebagai berikut:

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG



Gambar 1.1: Kerangka Konseptual

Model SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry adalah pendekatan populer untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan lima: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Parasuraman et al., 1985). Implementasi model SERVQUAL untuk menilai Kualitas Pelayanan SISKOHAT dapat dilakukan dengan menguraikan setiap bagian dan melihat aplikasinya dalam konteks sistem ini dengan penjelasan sebagai berikut:

1) ***Tangibles*** **(Bukti Fisik)** yakni Menilai aspek fisik dari layanan yang disediakan oleh SISKOHAT, seperti tampilan antarmuka sistem, aksesibilitas perangkat keras dan perangkat lunak, serta kualitas fasilitas dan peralatan terkait.
2) ***Reliability*** **(Keandalan)** Menilai konsistensi dan ketepatan sistem dalam memberikan layanan yang dijanjikan kepada pengguna. Dalam konteks SISKOHAT, ini mencakup keandalan sistem dalam menyajikan data haji yang akurat, serta kemampuan sistem untuk selalu berfungsi tanpa gangguan selama musim haji. Pengukuran ini dapat mencakup frekuensi

terjadinya gangguan sistem atau kesalahan data, serta kepuasan pengguna terhadap informasi yang disajikan oleh sistem.

3) ***Responsiveness*** **(Daya Tanggap)** Menilai kesigapan SISKOHAT dalam menangani kebutuhan dan permintaan pengguna. Ini dapat mencakup kemampuan sistem untuk merespon input pengguna dengan cepat, ketersediaan bantuan teknis yang responsif, serta kemudahan pengguna dalam mengakses informasi terbaru atau meminta dukungan.
4) ***Assurance*** **(Jaminan)** mencakup keamanan data pribadi jemaah haji, kerahasiaan informasi, serta kompetensi tim teknis dalam mengelola dan memelihara sistem. Penilaian ini dapat dilakukan dengan mengevaluasi apakah pengguna merasa aman dan nyaman saat menggunakan SISKOHAT.
5) ***Empathy*** **(Empati)** Menilai sejauh mana SISKOHAT memberikan perhatian yang dipersonalisasi bagi pengguna, seperti petugas atau jemaah haji. *Empathy* mencakup kemudahan akses bagi pengguna yang memiliki keterbatasan atau kendala teknis, serta bagaimana sistem menampilkan informasi dengan cara yang memudahkan pemahaman.

Dengan menggunakan model SERVQUAL, penilaian kualitas pelayanan SISKOHAT dapat dilakukan melalui survei atau wawancara kepada pengguna sistem dalam hal ini adalah seluruh pegawai Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Cimahi.

F. Langkah – Langkah

1. Penentuan Lokasi Penelitian

Lokasi yang peneliti teliti yaitu di Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah, Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi yang beralamat di Jl. Kamarung No.17A, Citeureup, kec. Cimahi Utara, kota Cimahi, Jawa Barat 40512. Lokasi ini letaknya strategis dan mudah dijangkau dari tempat tinggal peneliti. Dengan begitu memungkinkan peneliti mengumpulkan data yang peneliti perlukan secara efektif.

2. Paradigma Pendekatan

Paradigma yang digunakan oleh peneliti yakni paradigma konstruktivisme dimana peneliti tidak mencari kebenaran objektif, tetapi lebih pada pemahaman terhadap bagaimana individu membentuk makna dan interpretasi atas pengalaman mereka, dan juga peneliti memandang bahwa realitas adalah hasil konstruksi sosial yang dibentuk oleh pengalaman dan persepsi individu atau kelompok (Patton, 2002).

Pengalaman di sini dimaksudkan pengalaman pegawai Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah dalam menggunakan aplikasi SISKOHAT sehingga peneliti dapat mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan SISKOHAT terhadap para pegawai Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Cimahi dalam melayani calon jemaah haji.

3. Metode Penelitian

Peneliti menggunakan metode penelitian lapangan atau *field research* yang dimana metode ini dianggap sebagai metode pendekatan

yang luas dalam penelitian kualitatif atau sebagai metode untuk mengumpulkan data kualitatif. Peneliti memperoleh data langsung dari lapangan (Mulyana, 2004). Data yang dibutuhkan peneliti dalam hal ini adalah data tentang Kualitas Pelayanan SISKOHAT di Kementerian Agama Kota Cimahi. Penelitian ini bersifat deskriptif yakni bukan berupa angka-angka melainkan dalam bentuk kalimat pertanyaan, deskripsi, uraian dan keterangan.

4. Jenis Data dan Sumber Data

1. Jenis Data

Penelitian ini menggunakan data kualitatif, data kualitatif merupakan data yang berbentuk kata, skema, dan gambar. Data kualitatif dalam penelitian ini yakni kualitatif dengan pendekatan subjektif untuk menghasilkan data secara deskriptif (Sugiyono, 2015)

2. Sumber Data

Sumber data dapat dikatakan bagaimana atau darimana data tersebut diperoleh. Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan dua sumber data yang berkaitan dengan pokok permasalahan penelitian yang hendak diteliti, yaitu sumber data primer dan sekunder.

1) Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data pertama dimana sebuah data itu dihasilkan. Sumber data primer adalah sumber utama atau sumber yang diperoleh langsung dari sumbernya yakni melalui wawancara maupun dalam bentuk dokumen yang tidak resmi yang kemudian diolah

oleh peneliti (Sugiyono, 2005). Wawancara yang dimaksud ini adalah untuk mencari informasi terkait kualitas pelayanan SISKOHAT secara lima dimensi utama teori SERVQUAL yakni *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

2) Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data kedua setelah sumber data primer. Sumber data sekunder diperoleh secara tidak langsung namun data sekunder berperan membantu melengkapi data primer. Data sekunder berupa arsip, dokumentasi, profil lembaga, jurnal, buku, majalah, artikel dan semua informasi yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan SISKOHAT.

5. Penentuan Informan dan Unit Analisis

1) Informan

Peneliti memilih informan yang memiliki penguasaan dalam segi pemahaman menggunakan aplikasi SISKOHAT dalam melakukan pelayanan terhadap calon jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi. Informan juga merupakan pelaku yang benar-benar mengetahui serta terlibat dalam hal tersebut. Pendekatan ini memiliki tujuan untuk memastikan bahwa hasil yang diperoleh akurat. Yang akan menjadi informan dari penelitian ini pegawai Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Cimahi.

2) Teknik penentuan Informan

Purposive sampling adalah teknik yang paling umum digunakan dalam penelitian kualitatif untuk memilih informan atau narasumber berdasarkan tujuan tertentu, yaitu memilih individu yang dianggap memiliki informasi yang diperlukan untuk penelitian (Notoatmodjo, 2010). Dalam penelitian kualitatif, informan adalah individu penting dalam memberikan suatu informasi tentang situasi penelitian atau fenomena yang terjadi di lapangan. Pilihan informan didasarkan pada teori dan praduga yang didasarkan pada pengalaman atau tingkat pemahaman informan.

6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah terpenting dalam pengumpulan data secara langsung, dokumen-dokumen terkait Kualitas Pelayanan aplikasi SISKOHAT. Adapun Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

1) Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat (Abdussamad, 2021). Peneliti menggunakan metode ini untuk mencatat dan mengamati secara langsung gejala-gejala yang berkaitan dengan permasalahan pokok yang teridentifikasi di lapangan. Metode ini juga digunakan untuk memperoleh data dan informasi serta melengkapi data penelitian di

Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah kantor Kementerian Agama Kota Cimahi.

2) Wawancara

Wawancara dilakukan untuk mengetahui ide dan informasi melalui tanya jawab secara langsung. Wawancara berlangsung secara satu arah dimana peran peneliti sebagai penanya sedangkan penjawab merupakan pegawai Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Cimahi dalam hal ini berperan sebagai pengguna SISKOHAT. Metode wawancara terbagi menjadi dua jenis yaitu wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur.

Dalam penelitian ini metode wawancara yang digunakan peneliti adalah jenis wawancara tidak terstruktur, sehingga peneliti hanya mengembangkan topik utama yang menguraikan pertanyaan yang diajukan yakni terkait kualitas pelayanan, pelayanan, dan SISKOHAT.

3) Dokumentasi

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Dokumentasi pada penelitian ini yaitu dengan dikumpulkan beberapa data yang sesuai dengan isi penelitian meliputi jurnal, artikel, skripsi terdahulu dan beberapa sumber yang terdapat di internet. Hal ini dilakukan agar mendukung data sekunder yang dibutuhkan.

7. Teknik Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan tingkat kepercayaan atau kebenaran hasil suatu penelitian. Menurut Lincoln dan Guba (1985) dalam Wijaya (2017), kenyataannya, keabsahan data dalam penelitian kualitatif bersifat

beragam dan dinamis, sehingga tidak konsisten dan berulang seperti semula. Keabsahan data dapat dicapai dengan menggunakan proses pengumpulan data dengan menggunakan Teknik Triangulasi Data. Peneliti mengambil dua Teknik Triangulasi Data yang dapat membantu penelitian, yakni:

1) Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik merupakan teknik untuk menguji kualitas suatu data yang dilakukan dengan cara melakukan pengecekan pada data yang telah diperoleh dari sumber yang sama menggunakan teknik yang berbeda, misalnya data yang diperoleh dari hasil observasi, kemudian dicek dengan wawancara, ataupun sebaliknya.

2) Triangulasi Waktu

Waktu dapat mempengaruhi kualitas suatu data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara pada pagi hari pada saat narasumber masih segar cenderung memberikan data yang lebih valid. Oleh karena itu, kualitas suatu data harus diuji melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi pada waktu dan situasi yang berbeda sampai peneliti mendapatkan data yang berkualitas dan valid.

8. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif ini adalah teknik yang dilakukan dengan menyusun dan menganalisis data secara deskriptif yang diperoleh dari observasi, wawancara dan dokumentasi (Sugiyono, 2018). Teknik yang digunakan adalah dengan mengelompokkan data ke dalam kategori-kategori, kemudian mendeskripsikannya ke dalam satuan-satuan,

kemudian melakukan pemilihan data dan kemudian menarik suatu kesimpulan untuk memudahkan peneliti dalam menganalisis data penelitian. Analisis data dapat juga diartikan sebagai proses menyikapi data, menyusun, memilah dan mengolahnya ke dalam sebuah susunan yang sistematis dan bermakna (Sirajuddin Saleh, 2017). Tahapan komponen alur dijelaskan sebagai berikut:

1) Reduksi Data

Reduksi data adalah proses memilih atau merangkum hal-hal yang penting. Karena banyaknya data yang diperoleh dari lapangan, perlu dicatat dengan cermat. Selama proses pengambilan data, proses meringkas dan membuat partisi (bagian-bagian) data juga akan dilakukan. Sampai laporan penelitian selesai, proses transformasi berlanjut.

2) Penyajian Data

Setelah proses reduksi data selesai, langkah selanjutnya yang dilakukan peneliti adalah melakukan penyajian data. Penyajian data yakni sekumpulan informasi yang tersusun dan terorganisir yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian dapat berbentuk uraian singkat, bagan, atau hubungan antar kategori, namun dalam penelitian kualitatif biasanya disajikan dalam sebuah naratif. Tujuan penyajian data adalah untuk membantu peneliti memahami apa yang terjadi dalam merencanakan tindakan selanjutnya yang akan dilakukan.

3) Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dan verifikasi adalah langkah terakhir dalam pengumpulan data. Proses dimulai dengan pendataan, rangkuman masalah di lapangan, dan pencatatan sebelum sampai pada kesimpulan. Kesimpulan awal hanya sementara dan dapat berubah selama proses pengumpulan data berlangsung. Namun, kesimpulan ini dapat menjadi kredibel hanya jika didukung oleh data yang akurat dan valid. (Rijali, 2018).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG