

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan salah satu tanggung jawab penting pemerintah Indonesia yang diamanahkan kepada Kementerian Agama. Secara umum, pelayanan ibadah haji di Indonesia mencakup berbagai aspek, mulai dari pembinaan, penyelenggaraan administrasi, hingga fasilitas keberangkatan dan kepulangan jemaah. Di sisi lain, Arab Saudi sebagai tuan rumah utama ibadah haji menitikberatkan pelayanan pada fasilitas akomodasi, transportasi, serta manajemen haji. Kedua negara, menghadapi tantangan dalam memastikan kelancaran pelayanan bagi jutaan jemaah setiap tahunnya. Salah satu fenomena yang sempat mencuri perhatian adalah kasus keterlambatan penerbangan yang terjadi pada musim haji 2024 akibat kurangnya koordinasi antar pihak penyelenggara (Vitiara, 2024).

Pelayanan administrasi haji di Indonesia memiliki kompleksitas tersendiri, terutama pada tingkat daerah. Kabupaten Bekasi misalnya, menjadi salah satu wilayah dengan jumlah calon jemaah yang terus meningkat. Pada tahun 2022, tercatat 1.001 calon jemaah, yang naik menjadi 2.163 pada tahun 2023, dan diproyeksikan mencapai 2.249 pada tahun 2024. Lonjakan ini menuntut efisiensi dalam pelayanan administrasi di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kabupaten Bekasi. Meski sistem PLHUT dirancang untuk menyederhanakan proses, kendala seperti penumpukan dokumen, kesalahan

jaringan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT), serta prosedur yang panjang masih menjadi masalah.

Pentingnya penelitian ini juga didorong oleh adanya kasus-kasus yang menunjukkan celah dalam pelayanan. Hasil pengamatan terdahulu yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan adanya permasalahan, di mana sejumlah calon jemaah tidak dapat melengkapi dokumen tepat waktu. Selain itu, terdapat keluhan mengenai prosedur yang berbelit serta pelayanan yang lambat akibat minimnya pendampingan dan sosialisasi dari pihak terkait.

Salah satu kendala yang sering dihadapi calon jemaah adalah kesalahan dalam pencatatan data pribadi, baik saat proses pendaftaran maupun saat verifikasi dokumen. Beberapa jemaah mengalami ketidaksesuaian data, seperti perbedaan nama pada KTP dan paspor, yang menyebabkan keterlambatan dalam proses administrasi. Kesalahan ini sering kali baru terdeteksi saat tahapan akhir verifikasi, sehingga jemaah harus melakukan revisi dokumen dalam waktu yang terbatas. Akibatnya, banyak yang merasa kesulitan dan harus bolak-balik ke kantor PLHUT untuk melakukan perbaikan.

Selain itu, kurangnya informasi mengenai persyaratan administratif juga menjadi masalah yang sering dikeluhkan. Beberapa jemaah mengaku tidak mendapatkan sosialisasi yang memadai mengenai dokumen yang harus dipersiapkan. Akibatnya, tidak sedikit calon jemaah yang mendatangi PLHUT dalam kondisi dokumen yang belum sepenuhnya lengkap, sehingga mereka harus kembali lagi untuk melengkapi persyaratan. Minimnya pendampingan dari pihak terkait juga menyebabkan kebingungan, terutama bagi jemaah lanjut

usia yang kurang *familiar* dengan proses digitalisasi yang diterapkan dalam sistem pendaftaran haji.

Di sisi lain, keterbatasan sumber daya manusia dalam pengelolaan pelayanan administrasi juga berdampak pada efektivitas layanan. Petugas PLHUT sering kali kewalahan dalam melayani lonjakan jamaah, terutama menjelang musim haji. Kondisi ini menunjukkan bahwa masih terdapat aspek dalam manajemen pelayanan administrasi haji yang perlu ditingkatkan guna memastikan pelayanan dapat berjalan lebih efisien dan mampu merespons kebutuhan masyarakat secara optimal.

Melalui kajian ini, peneliti ingin menyoroti urgensi peningkatan manajemen pelayanan administrasi haji di Kabupaten Bekasi. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan rekomendasi konkret yang dapat memperbaiki kualitas pelayanan administrasi haji di tingkat lokal dan menjadi model bagi wilayah lain.

Topik penelitian ini berkaitan erat dengan bidang studi di Program Studi Manajemen Haji dan Umrah, khususnya pada aspek optimalisasi manajemen pelayanan haji. Sebagai bagian integral dari keseluruhan manajemen haji, pelayanan administrasi berperan penting dalam menunjang keberangkatan jemaah. Oleh sebab itu, penelitian ini relevan dengan kajian akademik dalam bidang tersebut. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diungkap bagaimana PLHUT mengelola pelayanan administrasi serta mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi. Penelitian ini diharapkan berkontribusi pada pengembangan

ilmu manajemen haji dan umrah, sekaligus memperluas pemahaman dalam merespons berbagai permasalahan yang muncul di tingkat lokal.

Dari segi akademik, urgensi topik ini sangat tinggi mengingat proses keberangkatan haji melibatkan ribuan jemaah setiap tahunnya. Pelayanan administrasi yang tidak optimal berpotensi menyebabkan ketidakpuasan dan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga penyelenggara. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah menyusun rekomendasi strategis guna mendukung peningkatan mutu pelayanan administrasi di PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Bekasi. Dampak positif dari peningkatan manajemen pelayanan haji di tingkat lokal diharapkan menjadi acuan bagi pengembangan layanan serupa di daerah lain di Indonesia.

Selain itu, peneliti memiliki pengalaman langsung di lokasi penelitian saat melaksanakan PPM (Praktik Profesi Mahasiswa), yang memberikan pemahaman lebih dalam terhadap kondisi aktual di lapangan serta tantangan praktis yang dihadapi PLHUT dalam memberikan layanan administrasi kepada calon jemaah.

Merujuk pada latar belakang yang telah dipaparkan, fokus penelitian ini adalah menganalisis manajemen pelayanan administrasi ibadah haji di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kementerian Agama Kabupaten Bekasi. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan yang lebih komprehensif terkait penyelenggaraan layanan administrasi haji serta berbagai aspek yang mempengaruhi efektivitasnya, sehingga dapat menjadi referensi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan bagi calon jemaah haji.

B. Fokus Penelitian

Penelitian ini diarahkan untuk menelaah bagaimana pengelolaan pelayanan administrasi bagi jemaah haji dilaksanakan di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kementerian Agama Kabupaten Bekasi. Penelitian ini menelaah proses administrasi pendaftaran, pembatalan, pelimpahan porsi, mutasi dan pelayanan lainnya terkait dengan jemaah haji yang dikelola oleh PLHUT. Fokus utama juga mencakup identifikasi kendala yang muncul dalam praktik pelayanan administrasi, seperti penumpukan berkas, keterbatasan akses informasi bagi jemaah, layanan jaringan SISKOHAT yang terhambat, serta koordinasi internal yang kurang optimal. Penelitian ini bertujuan untuk menemukan informasi tentang pelayanan administrasi di PLHUT. Dengan memperhatikan uraian pada bagian latar belakang, penelitian ini dirancang untuk menjawab pertanyaan utama sebagai berikut:

1. Bagaimana manajemen pelayanan administrasi ibadah haji di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kementerian Agama Kabupaten Bekasi?
2. Bagaimana persepsi calon jemaah haji terhadap pelayanan administrasi di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kementerian Agama Kabupaten Bekasi ditinjau dari lima dimensi model *SERVQUAL*?
3. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan administrasi ibadah haji di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kementerian Agama Kabupaten Bekasi?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan dasar yang memandu arah pelaksanaan kegiatan yang telah direncanakan, sehingga perlu dijelaskan dengan jelas. Tujuan dari penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui manajemen pelayanan administrasi ibadah haji yang dilakukan di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kementerian Agama Kabupaten Bekasi.
2. Untuk mengetahui persepsi calon jemaah haji terhadap pelayanan administrasi di PLHUT Kabupaten Bekasi ditinjau dari lima dimensi model *SERVQUAL*.
3. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan administrasi ibadah haji di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kementerian Agama Kabupaten Bekasi.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Akademis

Hasil penelitian ini akan memberikan wawasan yang mendalam mengenai manajemen pelayanan ibadah haji di tingkat lokal, menambah pemahaman dalam domain akademis terkait manajemen agama dan layanan keagamaan. Temuan dari penelitian ini akan menjadi tambahan literatur ilmiah yang dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti, mahasiswa, dan akademisi dalam studi mengenai manajemen pelayanan administrasi Ibadah Haji.

2. Secara Praktis

Temuan penelitian ini dapat menjadi landasan untuk pengembangan kebijakan lebih lanjut dalam konteks manajemen pelayanan administrasi haji di level lokal, dengan tujuan memperbaiki proses dan meningkatkan kepuasan jemaah haji. Rekomendasi yang dihasilkan dari penelitian ini dapat membantu Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kementerian Agama Kabupaten Bekasi dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses pelayanan haji, seperti dalam proses pendaftaran, persiapan, pendampingan hingga pembatalan.

E. Tinjauan Pustaka

1. Landasan Teoritis

a. Manajemen

Menurut George R Terry, 1964 dalam (Syafiie, 2006, p. 20), manajemen merupakan serangkaian proses khusus yang mencakup kegiatan merencanakan, mengorganisasi, melaksanakan, dan mengawasi, yang semuanya bertujuan untuk menetapkan serta mewujudkan tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan berbagai sumber daya lainnya

Menurut George R. Terry 1958 (dalam Sukarna, 2011, p. 7) mengemukakan bahwa terdapat empat fungsi utama dalam manajemen, yaitu *Planning* (Perencanaan), *Organizing* (Pengorganisasian), *Actuating* (Pelaksanaan) dan *Controlling* (Pengawasan). Keempatnya dikenal dengan singkatan POAC sebagai kerangka dasar dalam proses manajerial.

- 1) Perencanaan (*Planning*) adalah proses menentukan serangkaian tindakan yang bertujuan untuk mencapai hasil yang diinginkan. George R. Terry menyatakan bahwa perencanaan mencakup proses penentuan dan penegasan tujuan, memprediksi peristiwa masa depan, menetapkan kebijakan dan prosedur yang harus diikuti, serta memperkirakan kemungkinan yang mungkin terjadi.
- 2) Pengorganisasian (*Organizing*) merujuk pada proses manajerial yang melibatkan pengelompokan individu serta pembagian wewenang, peran, dan tanggung jawab agar setiap aktivitas berjalan efektif dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
- 3) Pelaksanaan/Pengarahan (*Actuating*) adalah proses merealisasikan rencana menjadi tindakan konkret guna mencapai tujuan. Kegiatan ini akan memberikan nilai lebih jika dilakukan dengan efektif dan efisien.
- 4) Pengawasan/Evaluasi (*Controlling*) merupakan usaha untuk memantau secara sistematis dan berkelanjutan, merekam, memberikan petunjuk, memberikan arahan, serta memperbaiki kesalahan atau kekeliruan yang ditemukan (Wijaya & Rifa'i, 2016, p. 46).

Teori fungsi manajemen George Terry sangat relevan dengan penelitian ini dan akan dijadikan acuan dalam menganalisis manajemen pelayanan administrasi ibadah haji di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kabupaten Bekasi. Fungsi perencanaan akan membantu dalam merumuskan kebijakan administrasi yang terarah, pengorganisasian mengatur sumber daya untuk memastikan efisiensi, pelaksanaan memastikan rencana berjalan sesuai

dengan operasional yang ditargetkan, dan pengawasan memantau kualitas layanan. Dengan mengadopsi teori ini, penelitian diharapkan dapat mengidentifikasi bagaimana penerapan manajemen yang efektif dapat meningkatkan pelayanan kepada jemaah haji.

b. Kualitas Pelayanan

Dalam pelaksanaan layanan administrasi, tentu diperlukan pedoman atau standar yang menjadi acuan untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan. Menurut Kotler (2000) kualitas pelayanan merupakan gabungan dari berbagai karakteristik produk dan jasa yang menunjukkan sejauh mana keduanya mampu memenuhi kebutuhan pelanggan, baik yang disadari secara langsung maupun yang tidak tampak secara eksplisit. Selain itu, kualitas layanan dapat diartikan sebagai sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi atau melampaui kepuasan konsumen terhadap layanan yang diterima, dibandingkan dengan harapannya (Lewis dan Booms dalam Tjiptono & Chandra, 2005, p. 20). Salah satu metode pengukuran kualitas pelayanan yang banyak digunakan adalah *SERVQUAL*, yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990). Menurut Tjiptono & Diana, (2003, p. 218) metode ini terdiri dari lima dimensi utama, yaitu:

- 1) Bukti Fisik (*Tangibles*) – Berkaitan dengan penampilan fisik, fasilitas, peralatan, dan pegawai atau staf. Aspek fisik ini mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan.

- 2) Keandalan (*Reliability*) – Mengukur sejauh mana lembaga mampu memberikan layanan secara akurat dan sesuai dengan yang dijanjikan.
- 3) Daya Tanggap (*Responsiveness*) – Menggambarkan kesiapan dan kesediaan lembaga atau pegawai dalam memberikan layanan tepat waktu serta membantu pelanggan.
- 4) Keyakinan (*Assurance*) – Mengukur kemampuan lembaga dalam membangun rasa percaya melalui pengetahuan, kesopanan, dan profesionalisme pegawai.
- 5) Empati (*Empathy*) – Mengacu pada kemampuan lembaga atau pegawai untuk memahami dan merespons kebutuhan pelanggan secara personal.

Dengan berlandaskan teori kualitas pelayanan publik dan model SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman et al., penelitian ini akan mengkaji manajemen pelayanan administrasi ibadah haji di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kementerian Agama Kabupaten Bekasi. Penelitian ini bertujuan menilai manajemen pelayanan administrasi haji di PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Bekasi melalui lima dimensi SERVQUAL yakni bukti fisik, keandalan, daya tanggap, keyakinan, dan empati. Penelitian ini akan mengevaluasi seberapa baik PLHUT memenuhi harapan calon jemaah. Hasilnya diharapkan dapat mengidentifikasi peluang perbaikan dalam kualitas pelayanan administrasi haji dan memberikan dasar rekomendasi praktis bagi peningkatan layanan.

2. Landasan Konseptual

a. Pelayanan

Menurut Moenir (2010, p. 186), pelayanan adalah suatu proses di mana kebutuhan dipenuhi melalui tindakan orang lain yang langsung diterima oleh individu. Dapat diartikan pula bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan oleh orang lain untuk memberikan manfaat yang diharapkan serta memperoleh kepuasan bagi masing-masing individu yang dilayani. Menurut Nahrawi et al., (2009, p. 13) pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas atau keuntungan yang ditawarkan oleh suatu organisasi atau individu kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Menurut Gronroos (dalam Ratminto & Winarsih, 2010, p. 4), pelayanan adalah serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata, yang muncul dari interaksi antara konsumen dan karyawan, atau dengan fasilitas yang disediakan oleh perusahaan, yang bertujuan untuk menyelesaikan permasalahan konsumen.

b. Administrasi

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) administrasi diartikan sebagai rangkaian usaha dan aktivitas yang mencakup penentuan tujuan serta penetapan cara-cara penyelenggaraan pembinaan organisasi; mencakup pula usaha dan kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan; termasuk aktivitas perkantoran dan tata usaha. Menurut

Donavan dan Jackson (dalam Keban, 2016, p. 2) menjelaskan bahwa administrasi merupakan suatu proses yang dinamis dan berkelanjutan, yang digerakkan dalam rangka mencapai tujuan dengan cara memanfaatkan secara bersama orang dan material melalui koordinasi dan kerja sama . Dikutip oleh Sutha (2018, p. 2) Arthur Grager mendefinisikan administrasi sebagai fungsi tata penyelenggaraan terhadap komunikasi dan pelayanan warkat suatu organisasi. Syafri (2012) menjelaskan bahwa di Indonesia, administrasi sering dipahami sebagai kegiatan ketatausahaan yang meliputi proses pencatatan, pengumpulan, pengolahan, pemberian nomor kode atau nomor surat, pengetikan, penggandaan, penyimpanan, hingga distribusi berbagai informasi yang masuk atau keluar dari suatu organisasi atau lembaga.

Berdasarkan berbagai pandangan tersebut, dapat diketahui bahwa administrasi adalah proses dinamis yang mencakup penetapan tujuan, pengelolaan organisasi, dan komunikasi, dengan melibatkan kerja sama antara sumber daya manusia dan material, serta mencakup ketatausahaan seperti pencatatan, pengolahan, dan pengiriman informasi dalam suatu organisasi atau institusi.

c. Ibadah Haji

Ibadah haji adalah salah satu rukun Islam yang memiliki kedudukan penting dan wajib dilaksanakan oleh setiap muslim yang memiliki kesiapan fisik, mental, dan kemampuan finansial untuk melaksanakannya

Sebagaimana firman Allah yang tercantum dalam Q.S Ali Imran ayat 97 yang artinya:

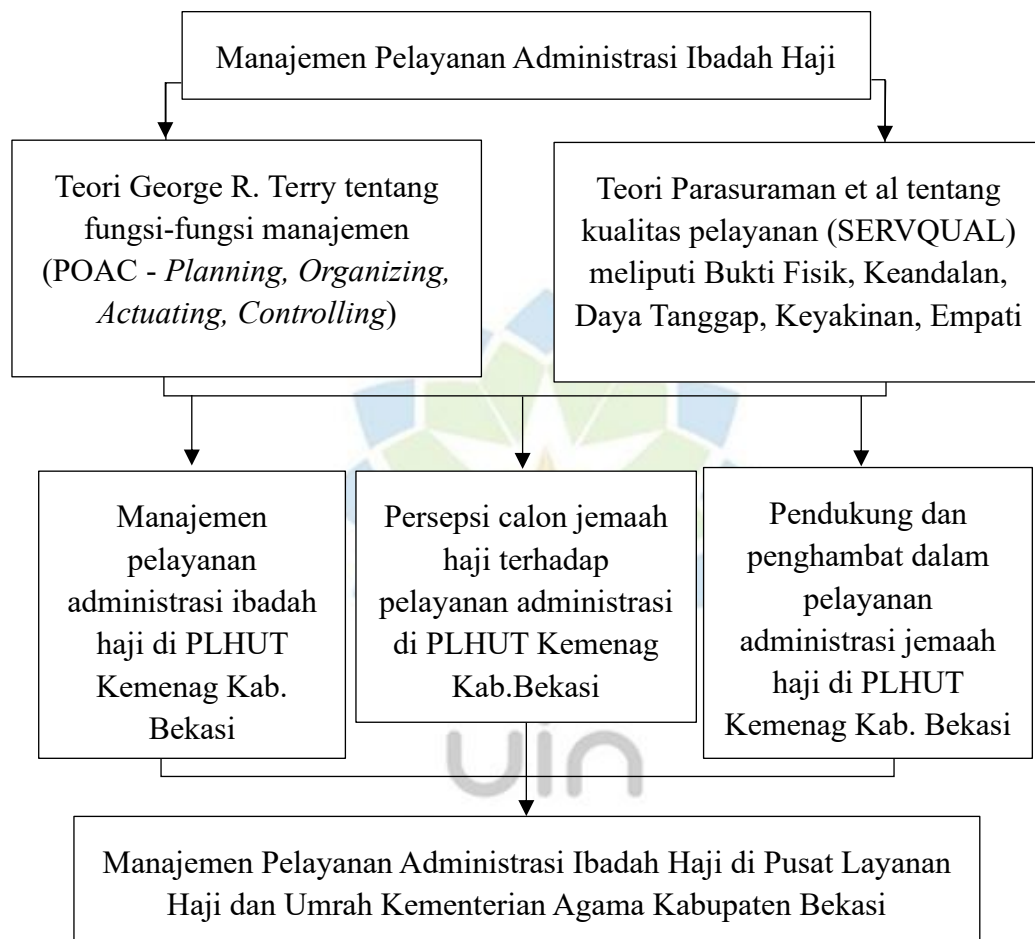
Di dalamnya terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) Makam Ibrahim. Siapa yang memasukinya (Baitullah), maka amanlah dia. (Di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, (yaitu bagi) orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Siapa yang mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu pun) dari seluruh alam. (Terjemahan oleh Quran Kemenag, n.d.)

Haji adalah berkunjung ke Baitullah atau kakbah untuk melakukan beberapa amalan antara lain: Wukuf, mabit, tawaf, sai, dan amalan lainnya pada masa tertentu untuk memenuhi panggilan Allah SWT dan mengharap ridho-Nya (Departemen Agama Republik Indonesia, 2003, p. 10).

Sebelum melaksanakan ibadah haji, calon jemaah harus melalui serangkaian proses administrasi yang dimulai dari pendaftaran hingga proses keberangkatan. Proses ini sangat penting untuk memastikan bahwa seluruh jemaah ter data dengan baik, mendapatkan fasilitas yang sesuai, serta memenuhi persyaratan legal dan teknis yang ditetapkan. Mengingat bahwa Indonesia adalah negara hukum, setiap tahapan dalam pelaksanaan ibadah haji diatur oleh peraturan perundang-undangan yang ketat, termasuk aturan mengenai kuota, visa, dan kesehatan. Dalam hal ini, Kementerian Agama Republik Indonesia memiliki peran vital sebagai penyelenggara dan pengawas utama, yang bertugas memastikan bahwa seluruh proses berjalan lancar, tertib, dan sesuai dengan regulasi yang ada. Kementerian ini juga bertanggung jawab dalam memberikan pembinaan kepada jemaah, mengelola koordinasi dengan pihak terkait, serta memastikan bahwa

pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar dan kebutuhan jemaah haji, sehingga ibadah dapat dilaksanakan dengan khusyuk dan aman.

Gambar 1. 1 Kerangka Konseptual



Penelitian ini didasarkan pada dua teori utama, yaitu teori fungsi manajemen POAC (Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling) yang dikemukakan oleh George R. Terry, serta teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Kedua teori ini digunakan untuk memahami dan menganalisis manajemen pelayanan administrasi ibadah haji di PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Bekasi

secara menyeluruh, baik dari sisi internal kelembagaan maupun dari perspektif pengguna layanan, yakni calon jemaah haji.

Secara konseptual, teori POAC berperan untuk mengkaji bagaimana manajemen pelayanan administrasi ibadah haji dijalankan oleh PLHUT. Melalui empat fungsi manajemen tersebut, peneliti menilai perencanaan yang disusun oleh PLHUT, pengorganisasian sumber daya yang dilakukan, proses pelaksanaan layanan, serta pengawasan terhadap mutu dan prosedur pelayanan. Setiap fungsi manajemen tersebut menjadi indikator dalam menilai sejauh mana pelayanan administrasi ibadah haji dirancang dan diterapkan secara sistematis.

Selanjutnya, teori SERVQUAL digunakan untuk mengkaji persepsi calon jemaah terhadap kualitas pelayanan administrasi yang mereka terima di PLHUT. Lima dimensi SERVQUAL, yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy), digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana layanan PLHUT memenuhi harapan dan kebutuhan jemaah dari aspek kenyamanan, keakuratan, kepedulian, dan profesionalisme.

Kedua pendekatan ini kemudian dihubungkan melalui satu fokus utama, yaitu pelayanan administrasi ibadah haji di PLHUT. Fungsi manajemen (POAC) menunjukkan bagaimana pelayanan dikelola secara internal oleh lembaga, sedangkan dimensi SERVQUAL mencerminkan bagaimana hasil dari pengelolaan tersebut dirasakan oleh jemaah. Hubungan antara manajemen dan persepsi jemaah ini saling memengaruhi, di mana

keberhasilan manajemen akan berimplikasi pada kepuasan pengguna layanan. Selain itu, dalam kerangka konseptual ini juga dimasukkan unsur faktor pendukung dan faktor penghambat sebagai variabel kontekstual yang dapat memperkuat atau melemahkan efektivitas pelayanan. Faktor-faktor tersebut berasal dari kondisi internal PLHUT, kebijakan sistem, sarana dan prasarana, hingga integrasi lintas lembaga yang terlibat dalam proses pelayanan administrasi ibadah haji.

Dengan demikian, kerangka konseptual dalam penelitian ini menggambarkan keterkaitan antara sistem manajemen internal (POAC), persepsi kualitas pelayanan dari jemaah (SERVQUAL), serta faktor-faktor eksternal yang memengaruhi efektivitas pelayanan secara keseluruhan.

F. Langkah-langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu yang berada di bawah naungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi. Lokasinya terletak di Komplek Pemda Kabupaten Bekasi Blok E-3, Desa Sukamahi, Kecamatan Cikarang Pusat. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa Kabupaten Bekasi merupakan salah satu wilayah yang memiliki jumlah jemaah yang signifikan sehingga penelitian di lokasi ini akan memberikan gambaran yang representatif terkait manajemen pelayanan ibadah haji di wilayah dengan jumlah jemaah yang cukup besar. Selain itu lokasi ini dianggap strategis sehingga memudahkan peneliti dalam menjangkau lokasi penelitian.

2. Paradigma dan Pendekatan

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme sebagai pendekatan utamanya. Menurut Denzin & Lincoln (dalam Salmaa, 2022), paradigma ini berfokus pada upaya memahami realitas sosial yang dibentuk melalui pengalaman dan pemaknaan masyarakat. Paradigma ini berpandangan bahwa pengetahuan atau kebenaran bersifat relatif, yang menyiratkan bahwa realitas tidak bersifat mutlak dan penafsiran tentangnya dapat bervariasi. Dalam konteks penelitian ini, realitas tidaklah statis, melainkan dapat diinterpretasikan secara berbeda oleh individu atau kelompok tertentu. Paradigma ini umumnya diterapkan dalam penelitian kualitatif.

Pendekatan yang diterapkan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Menurut pandangan Sutopo dan Arief (dalam Susilo, 2010, p. 9), penelitian kualitatif bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, serta persepsi yang dimiliki oleh individu maupun kelompok tertentu. Peneliti bertujuan untuk memahami serta menggambarkan proses manajemen pelayanan administrasi ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi melalui pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan analisis dokumen yang diperoleh dengan turun langsung ke lapangan. Data yang dihasilkan berupa deskripsi dari tulisan, ungkapan, serta tingkah laku yang diamati dari partisipan yang terlibat.

3. Metode Penelitian

Metode Penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif, sebuah metode penelitian yang secara sistematis memaparkan fakta-fakta yang akurat mengenai manajemen pelayanan administrasi di PLHUT Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi. Metode ini bertujuan untuk mendapatkan kesimpulan dari data yang terkumpul dalam bentuk narasi, gambaran visual, dan bukan dalam bentuk data numerik.

4. Jenis Data dan Sumber Data

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yang terdiri dari deskripsi atau narasi dan tidak dapat diukur dalam bentuk angka. Jenis data ini difokuskan untuk mendapatkan pemahaman, penalaran, dan motivasi yang mendalam.

b. Sumber Data

1) Sumber Data Primer

Dalam penelitian ini, data primer merupakan data yang berkaitan langsung dengan manajemen pelayanan administrasi ibadah haji, persepsi calon jemaah terhadap pelayanan administrasi ibadah haji di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kementerian Agama Kabupaten Bekasi, serta faktor pendukung maupun faktor penghambat dalam pelayanan administrasi ibadah haji. Data tersebut

akan diperoleh dari hasil wawancara dan informasi dari pihak informan atau narasumber yaitu Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Bekasi, beberapa staf Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, serta calon jemaah haji. Serta hasil observasi langsung yang dilakukan peneliti di lokasi penelitian.

2) Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari dokumen-dokumen penting seperti struktur organisasi, arsip, jurnal, artikel, dan lain sebagainya yang berhubungan dengan manajemen pelayanan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi.

5. Penentuan Informan atau Unit Penelitian

a. Informan dan Unit Analisis

Informan atau narasumber dalam penelitian ini yaitu Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah beserta beberapa staf Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Bekasi. Serta calon jemaah haji yang berkunjung ke Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi.

Dalam penelitian ini terdapat unit yang diperlukan peneliti untuk mendukung jalannya penelitian. Unit analisisnya terfokus pada para staf

di bagian Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi dan calon jemaah. Peneliti bertujuan untuk menganalisis proses manajemen pelayanan ibadah haji yang di lakukan pada Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi.

b. Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah teknik *purposive* dan teknik *snowball*. Teknik *Purposive* adalah metode seleksi informan yang secara khusus dipilih oleh peneliti berdasarkan pertimbangan yang cermat terhadap sejumlah kriteria tertentu. Kriteria tersebut meliputi 1) pengetahuan mendalam terkait objek penelitian, 2) keanggotaan informan dalam komunitas yang menjadi fokus penelitian, 3) posisi dalam struktur organisasi di lokasi penelitian, serta 4) peran tokoh agama, sosial, dan individu yang terkait dengan bidang studi yang sedang diteliti (Kaharuddin, 2021, p. 4).

Sedangkan Teknik *Snowball* adalah sebuah metode penentuan informan di mana peneliti, sebagai informan awal, secara awal menentukan informan, dan kemudian informan berikutnya dipilih oleh informan sebelumnya. Proses ini berlanjut di mana informan yang baru dipilih kemudian menunjuk informan berikutnya, dan pola ini berlanjut secara berurutan. Dengan demikian, penentuan informan dalam metode *snowball* mengikuti suatu rangkaian yang berkelanjutan, di mana

informan memperkenalkan informan lainnya hingga data yang diperlukan telah terpenuhi (Kaharuddin, 2021, p. 4).

Dalam penelitian ini penentuan informan didasarkan pada posisi dan keterlibatan langsung dalam proses manajemen pelayanan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi. Para staf tersebut dipandang memiliki pengetahuan yang relevan dan pengalaman praktis terkait dengan pelaksanaan proses manajemen pelayanan haji. Kepala Seksi dan staf di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah dianggap sebagai informan utama karena peran mereka yang terlibat dalam mengatur dan menjalankan kegiatan terkait manajemen pelayanan haji di kantor tersebut. Calon jemaah juga dianggap sebagai informan utama karena pandangan dan pengalaman mereka dapat di jadikan acuan perbaikan pelayanan di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kementerian Agama Kabupaten Bekasi.

6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang diterapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Wawancara

Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara tanya jawab lisan dengan calon jemaah, Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah serta Staf Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Bekasi dengan tujuan menggali informasi sedalam-

dalamnya mengenai proses pelayanan pendaftaran haji, seleksi calon jemaah haji, serta administrasi keberangkatan dan kepulangan jemaah haji.

b. Observasi

Peneliti melakukan observasi langsung di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kementerian Agama Kabupaten Bekasi untuk memperoleh dan mengumpulkan data yang dibutuhkan terkait objek penelitian.

c. Dokumentasi

Peneliti menggunakan data-data dan sumber yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas. Data tersebut dapat berupa dokumen arsip, foto, ataupun surat-surat yang ada di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kementerian Agama Kabupaten Bekasi.

7. Teknik Penentuan Keabsahan Data

Untuk memastikan keabsahan data, diperlukan penerapan teknik pemeriksaan yang mengacu pada sejumlah kriteria tertentu. Ada empat kriteria yang digunakan, yakni derajat kepercayaan, peralihan, kebergantungan, dan kepastian. Dalam konteks ini, metode triangulasi, seperti yang dijelaskan (Sugiyono, 2013, p. 364), menggabungkan berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang berbeda. Langkah-langkah triangulasi, sebagaimana disarankan (Moleong, 2017, p. 208), melibatkan:

- a. Membandingkan data dari hasil observasi dan wawancara untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif.
- b. Memperbandingkan pernyataan responden dalam situasi publik, pernyataan yang bersifat pribadi, komunikasi langsung, dan informasi yang diperoleh melalui platform daring.
- c. Mengadakan perbandingan antara pernyataan dalam konteks penelitian dengan pernyataan dalam rentang waktu yang berbeda.
- d. Membandingkan kondisi dan pandangan dari satu individu dengan sudut pandang dan pendapat orang lain.
- e. Membandingkan hasil dari wawancara dengan isu-isu yang terdapat dalam dokumen atau referensi yang terkait.

Dengan melakukan langkah-langkah tersebut, peneliti dapat memperoleh informasi yang lebih lengkap dan terdiversifikasi, sehingga meningkatkan keandalan dan validitas data yang diperoleh dalam penelitian.

8. Teknik Analisis Data

Dalam menganalisis data peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu peneliti menganalisis data menurut informasi yang didapatkan dari hasil wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Dengan cara memaparkan semua data yang diperoleh dari hasil penelitian kemudian dikelompokkan secara sistematis dan diambil kesimpulan dari data tersebut.

Terkait analisis data, penelitian ini menerapkan analisis data interaktif dari Miles dan Huberman, yang terdiri dari tiga komponen, yaitu:

a. Reduksi Data

Menurut Miles & Huberman (2009, p. 16) reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, penyederhanaan, penajaman, pengarahan dan pembuangan data yang tidak perlu sehingga dapat ditarik kesimpulan pada akhir penelitian. Dalam konteks penelitian ini, reduksi data dilakukan dengan menyaring informasi dari wawancara dengan petugas PLHUT dan calon jemaah haji, serta observasi terhadap proses administrasi yang berlangsung di kantor PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Bekasi. Data yang dikumpulkan mencakup kendala administrasi yang dihadapi oleh calon jemaah, efektivitas pelayanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, serta faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan. Reduksi data ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi permasalahan utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi ibadah haji di PLHUT dan merumuskan strategi perbaikan yang relevan.

b. Penyajian Data

Menurut Miles & Huberman (2009, p. 16), penyajian data merupakan suatu kumpulan informasi yang terstruktur dengan tata letak yang teratur, yang bertujuan untuk menyajikan data kualitatif yang valid. Penyajian data ini mencakup penggunaan berbagai grafik dan

bagian yang disajikan oleh peneliti. Dengan adanya penyajian data yang terstruktur dan rapi, hal tersebut dapat membantu peneliti dalam menarik kesimpulan yang lebih kuat dan komprehensif dari hasil penelitiannya.

Dalam penelitian ini, penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif yang menggambarkan bagaimana manajemen pelayanan administrasi dijalankan di PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Bekasi. Data yang disajikan mencakup berbagai aspek, seperti pengalaman calon jemaah dalam proses administrasi, respons petugas terhadap kendala yang dihadapi, serta persepsi jemaah terhadap kualitas layanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL. Selain itu, penyajian data juga mencerminkan dinamika interaksi antara petugas dan jemaah, hambatan teknis yang sering terjadi, serta strategi yang telah diterapkan oleh PLHUT dalam meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi.

c. Kesimpulan atau Verifikasi

Menurut Raco (2010, p. 132), penarikan simpulan adalah proses penting dalam penelitian yang melibatkan interpretasi hasil analisis data. Langkah ini memungkinkan peneliti untuk menafsirkan signifikansi dari kumpulan data yang telah diperoleh. Penarikan simpulan menghasilkan ringkasan atau kesimpulan singkat dari sejumlah informasi yang tersaji dalam laporan, yang dirumuskan dalam kalimat yang padat dan ringkas. Hal ini memungkinkan pembaca untuk dengan mudah memahami inti dari informasi yang terdapat dalam

laporan penelitian yang mungkin memiliki rangkaian data yang kompleks atau panjang .

Dalam penelitian ini, kesimpulan yang diperoleh didasarkan pada temuan terkait manajemen pelayanan administrasi di PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Bekasi, baik dari aspek efektivitas prosedur, persepsi calon jemaah terhadap pelayanan administrasi, maupun kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Kesimpulan ini diverifikasi dengan membandingkan data dari berbagai sumber, termasuk wawancara, observasi, dan dokumentasi, guna memastikan keabsahan temuan. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kondisi pelayanan administrasi haji di PLHUT serta menjadi dasar rekomendasi bagi peningkatan layanan di masa mendatang.