

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Ibadah haji merupakan rukun Islam yang kelima dan wajib dilaksanakan sekali seumur hidup bagi setiap muslimin yang telah memiliki kemampuan finansial atau biaya dan kesehatan yang sering disebut *istitha'ah maaliyah* dan *istitha'ah badaniah*, serta adanya jaminan keamanan selama dalam perjalanan dan dalam pelaksanaan ibadah haji. Haji dan umrah merupakan ibadah wajib yang harus dikerjakan bagi setiap orang muslim yang mampu. Karena haji merupakan kewajiban, maka apabila orang yang mampu tetapi ia tidak melaksanakannya ia akan mendapatkan ganjaran dosa dan apabila ia melaksanakannya akan mendapatkan pahala.

Indonesia merupakan negara dengan populasi muslim terbesar di dunia, maka proses pendaftaran calon jemaah haji merupakan tugas yang kompleks dan membutuhkan manajemen data yang akurat. Pelaksanaan ibadah haji di Indonesia secara nasional menjadi wewenang Kementerian Agama. Dalam kewenangan tersebut juga terkandung tanggung jawab yang besar karena dalam pelaksanaan ibadah haji diperlukan pelayanan yang baik. Pelayanan ibadah haji tidak hanya menyangkut kesejahteraan lahir dan batin jemaah haji, namun menyangkut nama baik dan martabat bangsa Indonesia di luar negeri, khususnya di Arab Saudi. Mengingat pelaksanaannya bersifat massal dan berlangsung dalam jangka waktu yang terbatas, maka penyelenggaraan ibadah

haji memerlukan manajemen yang baik agar penyelenggaraan ibadah haji tersebut dapat berjalan dengan tertib, aman, dan lancar.

Sedangkan perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat saat ini memberikan banyak kemudahan pada berbagai aspek kegiatan. Sehingga, perkembangan teknologi informasi ini telah membawa perubahan besar dalam berbagai bidang, termasuk dalam pelaksanaan ibadah haji. Pada tahun 1990-an pelayanan haji di Indonesia mengalami perubahan yang signifikan, pada masa itu kondisi dalam pelayanan informasi dan pengolahan data jemaah haji baik dokumentasi, pengarsipan sampai pada pengurusan keuangan masih dilakukan secara manual sampai sulit dikontrol. Sehingga Kementerian Agama Republik Indonesia harus mampu memberikan peningkatan dalam hal pelayanan informasi serta pengelolaan sistem pelayanan manual menuju sistem pelayanan pendataan calon jemaah haji secara otomatis. Oleh karena itu, terobosan di bidang teknologi dan informasi, baik dalam arti perangkat lunaknya, perangkat kerasnya dan perangkat otaknya sangat dibutuhkan (Afriani et al., 2020).

Contohnya, pada tahun 2023 Kementerian Agama Republik Indonesia menetapkan jumlah jemaah haji di Indonesia mencapai 221.000 orang, angka ini menunjukkan betapa pentingnya pengelolaan administrasi dan data jemaah yang efisien dan akurat. Salah satunya dalam pengelolaan visa haji, penelitian yang dilakukan oleh Aziz (2020) mengungkapkan bahwa sekitar 15% jemaah mengalami keterlambatan dalam penerimaan visa mereka, sementara 8% melaporkan adanya kesalahan dalam data visa yang diterbitkan. Hal ini tidak

hanya menimbulkan ketidaknyamanan bagi calon jemaah, tetapi juga berpotensi mengganggu kelancaran pelaksanaan ibadah. Sehingga dalam hal itu, Kementerian Agama Republik Indonesia, telah mengambil langkah progresif pada dunia teknologi dan informasi yaitu dengan mengimplementasikan Aplikasi Saudi Visa Bio.

Aplikasi ini dirancang untuk mengintegrasikan proses pengumpulan data biometrik jemaah dengan sistem visa elektronik Arab Saudi. Data biometrik ini kemudian diintegrasikan dengan informasi personal lainnya seperti nama, alamat, dan riwayat kesehatan. Tujuannya adalah untuk meningkatkan efisiensi, akurasi, dan keamanan dalam proses penerbitan visa haji dan umrah. Penggunaan teknologi biometrik dalam pengelolaan visa bukanlah hal baru dalam konteks global. Negara-negara seperti Amerika Serikat, Kanada, Inggris, Jepang dan Australia telah lama menerapkan sistem serupa untuk meningkatkan keamanan perbatasan dan efisiensi proses imigrasi (Hendra, 2023). Namun, implementasi teknologi ini dalam konteks ibadah haji dan umrah memiliki keunikan tersendiri, mengingat sensitivitas budaya dan religiusitas yang melekat pada prosesnya.

Menurut laporan Kemenag (2023), implementasi awal aplikasi ini telah berhasil mengurangi waktu pemrosesan visa hingga 40% dibandingkan dengan sistem konvensional. Implementasi aplikasi ini juga sejalan dengan visi Arab Saudi dalam modernisasi layanan haji dan umrah, yang dikenal dengan program "*Smart Hajj*". Program ini bertujuan untuk memanfaatkan teknologi digital guna meningkatkan pengalaman jemaah, mulai dari proses pendaftaran hingga

pelaksanaan ibadah di tanah suci. wacana Integrasi Aplikasi Saudi Visa Bio dengan inisiatif *Smart Hajj* ini diharapkan dapat menciptakan sinergi yang menguntungkan bagi kedua negara dan terutama bagi para jemaah.

Meskipun demikian, implementasi Aplikasi Saudi Visa Bio di Kemenag bukan tanpa tantangan. Isu-isu seperti keamanan data, infrastruktur teknologi, dan kesiapan sumber daya manusia menjadi aspek krusial yang perlu diperhatikan. Mengingat sensitivitas data biometrik, keamanan informasi menjadi prioritas utama untuk melindungi privasi jemaah dan mencegah penyalahgunaan data. Selain itu, implementasi aplikasi ini juga memerlukan koordinasi yang erat antara Kemenag dengan berbagai pihak, termasuk Kementerian Luar Negeri, Direktorat Jenderal Imigrasi, serta otoritas Arab Saudi. Harmonisasi regulasi dan prosedur antar lembaga menjadi kunci keberhasilan implementasi aplikasi ini.

Dari perspektif pengguna, yaitu calon jemaah haji dan umrah, adopsi teknologi baru ini juga dapat menimbulkan tantangan tersendiri. Mengingat beragamnya latar belakang dan tingkat literasi digital jemaah, diperlukan strategi sosialisasi dan edukasi yang efektif untuk memastikan pemahaman dan penerimaan terhadap sistem baru ini. Rahman (2021) dalam penelitiannya menemukan bahwa sekitar 30% calon jemaah, terutama yang berusia di atas 55 tahun, mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi berbasis teknologi untuk proses pendaftaran haji dan umrah. Oleh karena itu, Kemenag perlu merancang program pelatihan dan bantuan teknis yang komprehensif untuk

memastikan semua calon jemaah dapat mengakses dan menggunakan Aplikasi Saudi Visa Bio dengan baik.

Selain itu, implementasi Aplikasi Saudi Visa Bio juga harus mempertimbangkan aspek infrastruktur teknologi. Mengingat luasnya wilayah Indonesia dan beragamnya kondisi geografis, penyediaan perangkat keras dan konektivitas internet yang memadai di seluruh kantor Kemenag di daerah menjadi tantangan tersendiri. Penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo dan Wicaksono (2022) menunjukkan bahwa sekitar 25% kantor Kemenag di tingkat kabupaten/kota masih menghadapi kendala infrastruktur TIK, terutama di wilayah Indonesia timur. Hal ini dapat menjadi hambatan dalam implementasi merata Aplikasi Saudi Visa Bio di seluruh Indonesia.

Sehingga, Implementasi Aplikasi Saudi Visa Bio di Kemenag merupakan langkah strategis dalam modernisasi pengelolaan visa haji dan umrah di Indonesia. Meskipun membawa banyak potensi manfaat, implementasi ini juga menghadirkan berbagai tantangan yang perlu diatasi. Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk menganalisis secara mendalam identifikasi permasalahan pembuatan Aplikasi Saudi Visa Bio, penerapan Aplikasi Saudi Visa Bio dan faktor pendukung juga penghambat yang ada dalam pengaplikasian Saudi Visa Bio ini.

Peneliti memilih lokasi penelitian di kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang, sebab terdapat perbedaan dalam pelayanan biometrik dibandingkan dengan Kementerian Agama lainnya dengan melibatkan pihak KBIHU sebagai

petugas dalam layanan Aplikasi Saudi Visa Bio sehingga peneliti tertarik untuk memilih Kementerian Agama Kabupaten Sumedang sebagai objek penelitian.

Oleh sebab itu, peneliti melakukan penelitian yang berjudul “Implementasi Penggunaan Aplikasi Saudi Visa Bio dalam Proses Keberangkatan Jemaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang Tahun 2025“. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam pengembangan kebijakan dan praktik pengelolaan visa haji dan umrah di Indonesia, serta menjadi referensi bagi institusi lain yang berencana mengimplementasikan sistem serupa.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan identifikasi dari latar belakang diatas, maka yang menjadi fokus penelitiannya adalah :

1. Bagaimana identifikasi permasalahan Aplikasi Saudi Visa Bio dalam proses keberangkatan jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang tahun 2025?
2. Bagaimana penerapan Aplikasi Saudi Visa Bio dalam proses keberangkatan jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang tahun 2025?
3. Bagaimana faktor pendukung dan faktor penghambat dari penggunaan Aplikasi Saudi Visa Bio dalam proses keberangkatan jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang tahun 2025.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian yang telah disebutkan diatas maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengidentifikasi permasalahan Aplikasi Saudi Visa Bio dalam proses keberangkatan jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang tahun 2025.
2. Untuk mengetahui penerapan Aplikasi Saudi Visa Bio dalam proses keberangkatan jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang tahun 2025.
3. Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat dari penggunaan Aplikasi Saudi Visa Bio dalam proses keberangkatan jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang tahun 2025.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Akademis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan keilmuan bagi para pembaca khususnya pribadi sebagai mahasiswa Prodi Manajemen Haji Dan Umrah.
- b. Diharapkan dapat menambah pengetahuan peneliti mengenai implementasi Aplikasi Saudi Visa Bio dalam proses keberangkatan jemaah haji.

2. Secara Praktis

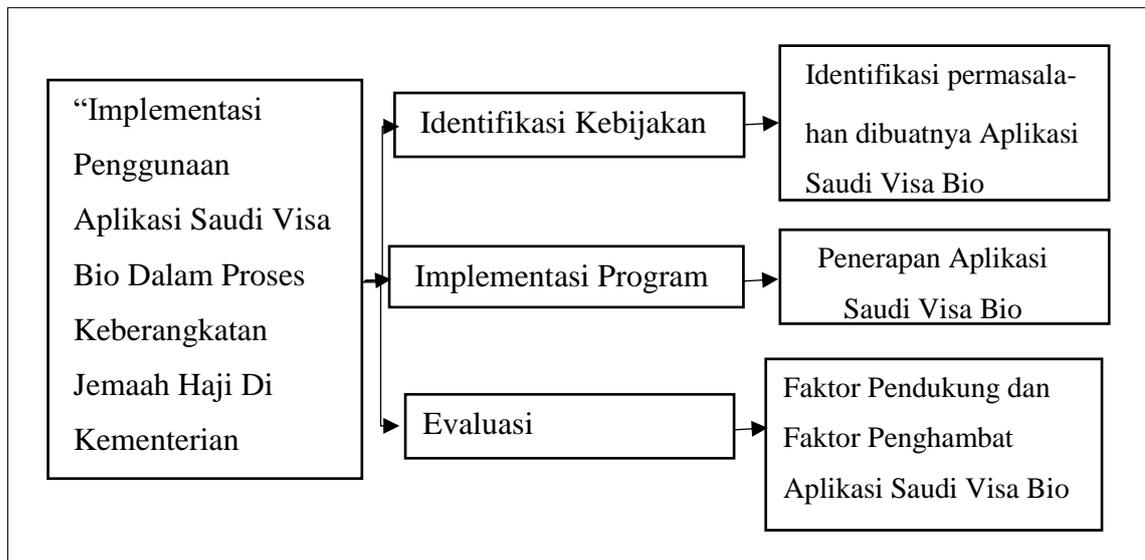
- a. Peneliti dapat memberikan kontribusi bagi pemerintah dalam menyusun kebijakan haji untuk memberikan pelayanan terbaik melalui Aplikasi Saudi Visa Bio kepada calon jemaah haji

- b. Peneliti diharapkan dapat memberikan manfaat bagi kelancaran penggunaan Aplikasi Saudi Visa Bio dalam proses keberangkatan jemaah haji
- c. Diharapkan hasil dari penelitian ini juga mampu memberikan kontribusi bagi pengkajian dalam pembelajaran Manajemen Haji dan Umrah.

E. Tinjauan Pustaka

Menurut Teori Suharto (2010) Implementasi adalah mengembangkan tahapan proses pembuatan kebijakan publik menjadi tiga tahapan, yaitu: identifikasi kebijakan, implementasi program dan evaluasi. Model perumusan kebijakan ini dapat disebut juga sebagai “segitiga perumusan kebijakan”, Suharto dalam bukunya menjelaskan tahapan identifikasi kebijakan adalah mencari latar belakang terkait masalah yang dialami masyarakat yang selanjutnya akan disusun rencana kebijakan dan diajukan kepada lembaga-lembaga perwakilan rakyat untuk dibahas dan disetujui. Pada tahap implementasi program adalah pengembangan terhadap kebijakan yang sudah disepakati bersama dan kemudian dioperasikan ke dalam usulan-usulan program yang sesuai dengan sasaran program. Dan tahap terakhir adalah evaluasi yang merumuskan kelebihan dan kekurangan program agar menjadi masukan bagi penyempurnaan kebijakan berikutnya.

Teori ini dapat diimplementasikan dalam penelitian dengan kerangka konsep sebagai berikut :



Gambar 1.1 Kerangka Konseptual

Sumber : Peneliti

Teori implementasi menurut Suharto (2010) sangat relevan dengan penelitian tentang implementasi penggunaan Aplikasi Saudi Visa Bio dalam proses keberangkatan haji. Dalam konteks ini, terdapat tiga tahapan yang dapat dianalisis secara menyeluruh untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang proses implementasi tersebut.

Tahap pertama adalah identifikasi kebijakan, dimana pada tahap ini dilakukan analisis mendalam terhadap latar belakang dan urgensi penerapan Aplikasi Saudi Visa Bio sebagai sistem biometrik dalam pengelolaan visa haji. Identifikasi ini mencakup penetapan latar belakang ditetapkan regulasi Aplikasi Saudi Visa Bio, dan tujuan dibuatnya aplikasi Saudi Visa Bio.

Selanjutnya, pada tahap implementasi program, fokus analisis terkonsentrasi pada cara teknis penggunaan Aplikasi Saudi Visa Bio dalam pelayanan haji. Tahap ini merupakan perwujudan operasional yang meliputi serangkaian aktivitas seperti pengambilan data biometrik jemaah, standarisasi

prosedur operasional, koordinasi antar lembaga terkait, pelatihan untuk meningkatkan kemampuan petugas, serta penyediaan infrastruktur pendukung.

Tahap terakhir berupa evaluasi yang merupakan bagian penting dalam mengukur efektivitas implementasi Aplikasi Saudi Visa Bio yang berupa faktor pendukung maupun faktor penghambat dalam penggunaan aplikasi tersebut. Evaluasi dilakukan secara sistematis untuk mengidentifikasi berbagai kendala dan hambatan yang muncul selama proses implementasi, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan sistem dan monitoring berkelanjutan untuk optimalisasi layanan.

Ketiga tahapan tersebut saling terkait dan berkesinambungan dalam proses implementasi Aplikasi Saudi Visa Bio. Seperti yang ditunjukkan oleh pendekatan teoritis Suharto ini, dapat dipahami bahwa keberhasilan implementasi sangat bergantung pada keterkaitan dan keselarasan antar tahapan, dimana hasil evaluasi dapat memberikan masukan berharga untuk meningkatkan proses identifikasi dan implementasi selanjutnya. Dengan demikian, relevansi teori ini memberikan kerangka analisis yang luas untuk dalam mengevaluasi seberapa efektif Aplikasi Saudi Visa Bio dalam konteks penyelenggaraan ibadah haji.

G. Langkah-Langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang diambil adalah bagian Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang yang beralamat di Jl. Kutamaya No.25, Kotakulon, Kecamatan Sumedang

Selatan, Kabupaten Sumedang. Penelitian ini berfokus pada pelayanan Aplikasi Saudi Visa Bio.

2. Paradigma dan Pendekatan

Penelitian ini, menggunakan paradigma konstruktivisme. Dari (Loxy Moelong (2012) para peneliti paradigma konstruktivisme mengkaji berbagai hal yang berkaitan dengan kualitatif yang sifatnya deskriptif analisis, komparatif, dan data yang diperolehnya melalui hasil pengamatan dan dokumen. Paradigma konstruktivisme melihat realitas kehidupan sosial sebagai hasil konstruksi, bukan sebagai sesuatu yang alami. Berdasarkan dengan sifat dan karakter permasalahan data yang diangkat dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan paradigma konstruktivisme untuk mengetahui fenomena mengenai implementasi Aplikasi Saudi Visa Bio dalam proses keberangkatan jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang.

Sedangkan dalam penelitiannya menggunakan pendekatan kualitatif, peneliti sebagai human instrument yang berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya terkait implementasi Aplikasi Saudi Visa Bio dalam proses keberangkatan jemaah haji.

3. Metode Penelitian

Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk

menerima gambaran penelitian secara sistematis, fakta dan akurat mengenai proses pengelolaan visa haji menggunakan Aplikasi Saudi Visa Bio yang nantinya akan memperoleh kesimpulan dan data yang dikumpulkan berupa narasi atau kata-kata baik tertulis maupun lisan, gambar, dan bukan dalam bentuk angka.

4. Jenis Data dan Sumber Data

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian yang dilakukan yaitu data kualitatif yang tidak bisa diukur menggunakan angka dan difokuskan untuk memperoleh wawasan, penalaran, dan motivasi.

b. Sumber Data

1) Sumber Data Primer

Menurut Indrianto dan Supono (2013) data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh langsung dari sumber aslinya (tidak melalui perantara). Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari wawancara peneliti dengan narasumber yaitu Staf bidang PHU, Petugas KBIHU dan Jemaah haji Kabupaten Sumedang tahun 2025.

2) Sumber Data Sekunder

Menurut Indrianto dan Supono (2013) data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh atau dicatat oleh orang lain). Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen penting seperti data sistem informasi jemaah, dokumen penelitian terdahulu

yang relevan dengan Aplikasi Saudi Visa Bio dan juga media sosial serta website Kementerian Agama Kabupaten Sumedang untuk melengkapi data penelitian yang hasilnya dapat dipertanggungjawabkan sebelum melakukan wawancara atau observasi.

5. Informan atau Unit Analisis

a. Informan

Informan dalam penelitian ini yang akan dilakukan kepada staf dibagian Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang, Petugas KBIHU yang berada di wilayah Sumedang juga Jemaah Haji Kabupaten Sumedang tahun 2025.

b. Unit Analisis

Penelitian ini terdapat unit yang diperlukan peneliti untuk menunjang selama melakukan penelitian. Unit analisis dalam penelitian ini adalah Karyawan di bagian Pusat Layanan Haji dan Umrah, peneliti ingin menganalisis proses pembuatan visa bagi calon jemaah haji yang dilakukan pada Pusat Layanan Haji dan Umrah di tahun 2025.

6. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan dengan menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi yang mana nantinya akan mendukung keberlangsungan meneliti dalam mendapatkan data. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini sebagai berikut:

a. Wawancara

Metode ini dilakukan oleh peneliti dengan cara wawancara yaitu mengadakan komunikasi langsung dan mengajukan beberapa pertanyaan kepada beberapa pihak yang bersangkutan baik secara lisan dan mendengarkan langsung keterangan-keterangan atau informasi dari karyawan pelayanan Kementerian Agama Kabupaten Sumedang, petugas KBIHU wilayah Sumedang, juga 3 Jemaah Haji Kabupaten Sumedang. Dengan tujuan mengetahui kejadian, kegiatan, organisasi dan lain-lain serta dapat memperoleh informasi yang diperlukan dalam penelitian.

b. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi yang akan digunakan oleh peneliti yaitu dokumen yang peneliti dapatkan dari Kementerian Agama Kabupaten Sumedang kemudian dari Aplikasi Saudi Visa Bio, buku dan jurnal yang menunjang penelitian dan juga Website Kementerian Agama Republik Indonesia mengenai Aplikasi Saudi Visa Bio.

c. Observasi

Observasi yaitu pengamatan pencatatan yang dilakukan secara langsung dari fenomena yang diselidiki. Dalam metode ini peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian yaitu implementasi Aplikasi Saudi Visa Bio pada Kementerian Agama Kabupaten Sumedang melalui pemilihan data, pencatatan dan

sebagainya dengan maksud memperoleh gambaran yang jelas mengenai kejadian atau peristiwa faktual yang terjadi pada pelayanan bio visa dalam penyelenggaraan ibadah haji.

7. Teknik Penentuan Keabsahan Data

Pada sebuah penelitian, harus memastikan bahwa hasil penelitiannya tersebut dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya oleh peneliti dengan menggunakan teknik penentuan keabsahan data (Sugiyono, 2015). Maka dalam penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi data yang mana untuk pemeriksaan keabsahan data tersebut menggunakan Uji Kredibilitas, peneliti menggunakan triangulasi sebagai pembandingan data yang menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang ada dengan cara membandingkan data hasil dari observasi dengan data hasil wawancara, dan dokumentasi yang ditunjang berupa foto atau penelitian terdahulu yang relevan dengan tujuan penelitian.

8. Teknik Analisis Data

Pada proses analisis data, data dikumpulkan dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Diambil menurut (B.Milles dan Huberman, 2014) meliputi tiga alur yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

a. Reduksi Data

Data yang sudah diperoleh dilapangan oleh peneliti jumlahnya cukup banyak sehingga peneliti harus melakukan pencatatan secara terperinci dan teliti, tujuan utamanya yaitu mencari temuan yang masih

asing, tidak dikenal, atau belum memiliki pola. Selanjutnya data yang sudah terkumpul dilanjutkan pada tahapan reduksi data yaitu merangkum data yang diperoleh saat wawancara atau observasi, lalu memilih hal-hal yang lebih pokok atau yang lebih terkait dengan penelitian, dalam hal ini peneliti memfokuskan pada penggunaan Aplikasi Saudi Visa Bio. Dengan demikian, data yang sudah direduksi tersebut akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti.

b. Penyajian Data

Selanjutnya pada tahap penyajian data, dalam penelitian ini data disajikan dalam bentuk uraian yang singkat dan dikategorikan sampai dapat ditarik kesimpulannya. Penyajian data pada penelitian kualitatif diwujudkan dalam bentuk teks naratif, penyajian data ini bertujuan agar peneliti dapat memahami apa yang terjadi dan merencanakan tindakan selanjutnya.

c. Penarikan Kesimpulan

Langkah ketiga dalam analisis data yaitu penarikan kesimpulan dari mulai mengumpulkan data, mencari hubungan, persamaan atau perbedaan, untuk ditarik kesimpulan. Apabila kesimpulan tidak ditemukan bukti yang mendukung maka masih bersifat sementara. Namun jika didukung adanya bukti-bukti yang valid, maka kesimpulan bersifat kredibel (dapat dipercaya).