

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Ibadah haji merupakan salah satu kewajiban dalam Islam yang hanya diwajibkan bagi umat Muslim yang mampu, baik secara fisik, finansial, maupun logistik. Ibadah ini bukan sekadar ritual keagamaan, tetapi juga menjadi representasi puncak spiritualitas umat Islam. Pelaksanaannya hanya bisa dilakukan pada waktu dan tempat yang telah ditentukan, serta melibatkan serangkaian prosesi ibadah yang kompleks dan melelahkan, baik secara fisik maupun mental (Abdullah, 2022). Keunikan ibadah haji terletak pada skalanya yang sangat besar dan lintas negara, yang mempertemukan jutaan jemaah dari seluruh dunia dalam satu waktu dan ruang, sehingga menuntut perencanaan dan pelayanan yang sangat matang dan profesional.

Sebagai negara dengan jumlah penduduk Muslim terbanyak di dunia, Indonesia memegang tanggung jawab besar dalam mengatur penyelenggaraan ibadah haji bagi rakyatnya. Tingginya minat masyarakat untuk berhaji yang terus mengalami peningkatan setiap tahunnya menunjukkan tingginya semangat keagamaan dan spiritual umat Islam Indonesia (Ridwan, 2023). Hal ini terlihat dari jumlah pendaftar haji yang terus bertambah, meskipun dihadapkan pada berbagai tantangan, seperti keterbatasan kuota dan lamanya masa tunggu keberangkatan yang bisa

mencapai belasan hingga puluhan tahun pada beberapa daerah di Indonesia.

Tahun 2024, Indonesia mendapatkan kuota sebanyak 241.000 jemaah, terdiri dari 213.320 jemaah haji reguler dan 27.680 jemaah haji khusus. Dari total tersebut, sekitar 45.000 merupakan jemaah lansia yang berusia 65 tahun ke atas (Salma, 2024). Meskipun angka ini menunjukkan peningkatan dibanding tahun sebelumnya, kuota tersebut tetap tidak dapat memenuhi tingginya permintaan dari masyarakat yang ingin melaksanakan ibadah haji. Dengan meningkatnya minat ibadah haji pada masyarakat ini, tidak hanya mengakibatkan pada masa tunggu saja namun juga mengakibatkan pada peningkatan jumlah jemaah lansia di kalangan jemaah haji Indonesia.

Realitas ini menjadi alasan kuat pemerintah untuk menetapkan tema nasional “Haji Ramah Lansia” sejak tahun 2023 dan tetap dilanjutkan pada tahun 2024 (Azhar, 2024). Tema ini menjadi representasi semangat untuk mewujudkan layanan haji yang berkeadilan dan menjamin kenyamanan jemaah berusia lanjut dalam menjalankan rukun Islam kelima. Peningkatan minat masyarakat terhadap ibadah haji juga mendorong pemerintah untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan dalam sistem pelayanan haji, baik dari aspek administrasi, fasilitas, maupun kualitas layanan yang diberikan kepada jemaah.

Berbagai upaya telah dilakukan, termasuk pengembangan sistem pendaftaran haji berbasis teknologi, berbagai kebijakan afirmatif, mulai

dari peningkatan fasilitas fisik, pelatihan petugas haji, pembentukan kloter khusus lansia, peningkatan kualitas asrama haji, serta penyediaan layanan khusus bagi kelompok rentan, seperti lansia dan penyandang disabilitas (Siregar & Sazali, 2024). Dukungan regulatif juga diperkuat melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, yang menegaskan pentingnya layanan yang ramah bagi kelompok rentan, termasuk lansia dan disabilitas (Latif et al., 2024).

Salah satu tantangan signifikan dalam penyelenggaraan ibadah haji Tahun 2024 di Indonesia adalah pelayanan kepada jemaah lanjut usia (lansia) karena seiring bertambahnya usia, berdampak pada penurunan kesehatan fisik, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kerentanan terhadap penyakit (Fahham, 2023). Di sisi lain, karakteristik jemaah lansia yang rentan terhadap kelelahan, gangguan kognitif, hingga penyakit penyerta menjadikan mereka membutuhkan perhatian khusus.

Penyelenggaraan ibadah haji tidak hanya berfokus pada pelaksanaan di Arab Saudi, tetapi juga mencakup seluruh rangkaian proses dari dalam negeri, termasuk proses keberangkatan dan pemulangan. Asrama Haji sebagai lokasi embarkasi dan debarkasi memiliki peran vital dalam menjamin kualitas pelayanan awal sebelum jemaah diberangkatkan. Dalam konteks ini, Asrama Haji Embarkasi Jakarta menjadi salah satu titik sentral yang menangani ribuan jemaah haji, termasuk lansia, setiap tahunnya. Asrama ini bertugas melakukan skrining kesehatan, pengelompokan kamar, pembekalan, serta memberikan berbagai layanan

logistik seperti konsumsi dan transportasi. Namun, dalam implementasinya, masih ditemukan berbagai kekurangan dalam pemenuhan standar pelayanan minimal yang ramah terhadap kebutuhan khusus jemaah lansia.

Pada praktiknya, layanan di Asrama Haji sering kali menghadapi berbagai persoalan, khususnya dalam menangani jemaah lansia. Fenomena di lapangan menunjukkan bahwa tidak semua fasilitas dan layanan yang disediakan telah sesuai dengan standar ramah lansia. Misalnya, penempatan kamar jemaah lansia di lantai atas yang menyulitkan akses meskipun tersedia lift, keterlambatan respons petugas terhadap keluhan kesehatan, serta kurangnya komunikasi yang responsif terhadap kebutuhan lansia (Tohari et al., 2024). Hal ini berpotensi menurunkan kenyamanan, bahkan membahayakan keselamatan jemaah lansia selama masa tinggal di asrama. Situasi ini tidak hanya berdampak pada kenyamanan jemaah lansia, tetapi juga berpotensi memengaruhi kelancaran operasional embarkasi secara keseluruhan.

Beberapa penelitian terdahulu telah membahas penyelenggaraan haji dari berbagai perspektif, namun mayoritas lebih menekankan pada konteks pelaksanaan di Arab Saudi atau pada aspek umum penyelenggaraan. Padahal, Asrama Haji Embarkasi memiliki peran krusial sebagai gerbang awal pelayanan ibadah haji di dalam negeri. Fasilitas dan pelayanan di asrama menjadi tempat pertama di mana jemaah terutama lansia mengalami sistem layanan haji secara nyata. Sejalan dengan itu, konsep

“Haji Ramah Lansia” tidak hanya mengedepankan pemenuhan fasilitas fisik, tetapi juga menekankan pentingnya kualitas layanan dan interaksi antara petugas dengan jemaah lansia. Dalam hal ini, teori kualitas pelayanan (*service quality*/SERVQUAL) yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) menjadi alat analisis yang relevan. Teori ini menyebutkan lima dimensi dalam menilai kualitas layanan, namun dalam penelitian ini, fokus diarahkan pada tiga dimensi utama: keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*) dan bukti fisik (*tangibles*).

Pada aspek embarkasi, keandalan adalah konsistensi pelayanan petugas, kesiapan petugas dalam menghadapi kebutuhan lansia. Sedangkan daya tanggap berkaitan dengan kemampuan petugas untuk merespons kebutuhan dan keluhan jemaah secara cepat dan tepat. Sementara itu bukti fisik mencakup penyediaan fasilitas pendukung seperti ruang tunggu yang nyaman, kursi roda, toilet khusus, serta jalur landai dan aksesibilitas bagi lansia.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk meneliti layanan haji ramah lansia di Asrama Haji Embarkasi Jakarta, terutama pada tahap pemberangkatan jemaah. Penelitian ini bertujuan untuk menelaah sejauh mana kualitas layanan yang disediakan mampu menjawab kebutuhan khusus jemaah lanjut usia, baik dari aspek fasilitas, pendampingan, maupun kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan yang aman dan nyaman.

B. Fokus Penelitian

1. Bagaimana keandalan (*reliability*) petugas embarkasi Jakarta pada layanan haji ramah lansia Tahun 2024?
2. Bagaimana daya tanggap (*responsiveness*) petugas embarkasi Jakarta pada layanan haji ramah lansia Tahun 2024?
3. Bagaimana bukti fisik (*tangibles*) berupa fasilitas untuk mendukung kebutuhan jemaah haji lanjut usia pada layanan haji ramah lansia di embarkasi Jakarta Tahun 2024?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui keandalan (*reliability*) petugas embarkasi Jakarta pada layanan haji ramah lansia Tahun 2024.
2. Untuk mengetahui daya tanggap (*responsiveness*) petugas embarkasi Jakarta dalam layanan haji ramah lansia Tahun 2024.
3. Untuk mengetahui bukti fisik (*tangibles*) berupa fasilitas untuk mendukung kebutuhan jemaah haji lanjut usia pada layanan haji ramah lansia di embarkasi Jakarta Tahun 2024.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi bagi mahasiswa Program Studi Manajemen Haji dan Umrah, khususnya di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat berfungsi sebagai acuan bagi penulisan skripsi di masa mendatang, serta memperluas wawasan,

pengetahuan, dan pemahaman mengenai aspek-aspek dalam penyelenggaraan ibadah haji, baik bagi peneliti maupun pembaca.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi dan masukan bagi Asrama Haji Embarkasi Jakarta serta pihak penyelenggara ibadah haji dalam upaya meningkatkan kualitas layanan di asrama haji. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi perbaikan untuk pelaksanaan layanan haji ramah lansia di masa yang akan datang.

E. Landasan Pemikiran

1. Landasan Teoritis

a. Pengertian Implementasi

Secara etimologis, istilah implementasi berasal dari bahasa Inggris *to implement* yang berarti melaksanakan atau menjalankan. Dalam konteks ilmu kebijakan, implementasi merujuk pada serangkaian tindakan yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau institusi guna merealisasikan kebijakan yang telah dirumuskan secara formal. Menurut Gordon (dalam Mulyadi, 2015), implementasi adalah tindakan yang dilakukan oleh pejabat atau pelaksana guna mencapai tujuan suatu program. Dalam perspektif kebijakan publik, implementasi merupakan proses pelaksanaan keputusan politik menjadi program, proyek, dan aktivitas yang mempunyai dampak bagi masyarakat (Sulistyorini, 2022).

Pemahaman lain disampaikan oleh Grindle (1980), bahwa implementasi merupakan proses tindakan administratif yang baru dimulai

ketika tujuan dan sasaran kebijakan telah ditetapkan, serta sumber daya telah dialokasikan (Akib, 2010). Dengan demikian, implementasi adalah fase yang menghubungkan antara perumusan kebijakan dengan dampak yang dihasilkan dari pelaksanaannya.

b. Pengertian Layanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1999), “layanan” berasal dari kata dasar “layan” yang berarti melayani atau membantu menyiapkan apa yang dibutuhkan seseorang. Sementara itu, menurut Kotler dalam Sinollah dan Masruro (2019), kualitas pelayanan adalah keseluruhan karakteristik dari suatu produk atau jasa yang mencerminkan kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, baik yang terlihat secara nyata maupun yang belum terungkap secara langsung.

Pelayanan pada penyelenggaraan ibadah haji dan umrah merupakan bentuk kegiatan yang diberikan oleh pemerintah maupun petugas kepada jemaah, sesuai dengan tugas nasional yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan. Bantuan yang diberikan bertujuan menciptakan rasa aman dan nyaman bagi jemaah dalam menjalankan ibadah.

Kualitas pelayanan menjadi elemen penting untuk menjamin kenyamanan, keamanan, dan kepuasan jemaah haji, khususnya bagi jemaah lanjut usia yang membutuhkan perhatian khusus. Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990), kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi, yaitu:

1. Bukti fisik (*Tangibles*) merujuk pada keberadaan fasilitas, perlengkapan, dan lingkungan fisik layanan.
2. Keandalan (*Reliability*) menyangkut konsistensi dan ketepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*) sementara daya tanggap menggambarkan sejauh mana petugas mampu merespons kebutuhan dan keluhan jemaah secara cepat dan tepat.
4. Keyakinan (*Assurance*). mencakup kompetensi, sopan santun, dan kemampuan petugas dalam menumbuhkan rasa percaya serta jaminan keamanan bagi Jemaah.
5. Empati (*Empathy*) meliputi perhatian pribadi, kepedulian, dan pemahaman terhadap kebutuhan setiap jemaah secara individual (Zeithaml et al., 1985).

c. Haji Ramah Lansia

Program Haji Ramah Lansia merupakan bentuk pelayanan khusus yang ditujukan bagi jemaah haji berusia 65 tahun ke atas, yang digagas oleh Kementerian Agama Republik Indonesia (Fahham, 2023). Latar belakang program ini tidak terlepas dari pembatalan keberangkatan jemaah haji asal Indonesia pada tahun 2020 dan 2021 akibat pandemi *Covid-19* yang melanda secara global. Selain itu, dengan dialokasikannya sekitar 30% kuota haji reguler untuk jemaah lanjut usia, program ini menjadi langkah strategis dalam menjamin keberangkatan sekaligus kenyamanan lansia selama menjalankan ibadah haji (Hanadiviyah, 2024).

Kementerian Agama telah mengambil berbagai langkah untuk memastikan pelayanan terbaik bagi jemaah lansia, termasuk penyediaan menu katering khusus, pengaturan komposisi kloter, dan penyediaan alat bantu serta tenaga medis (Sani, 2024). Program ini juga mencakup bimbingan manasik yang dirancang untuk meningkatkan kepedulian antar jemaah, dengan penekanan pada kondisi fisik lansia. Sebagai bagian dari upaya ini, kebijakan istitaah kesehatan diterapkan sebelum pelunasan biaya haji, memastikan bahwa hanya jemaah yang sehat yang dapat berangkat (Fahham, 2023). Layanan ramah lansia juga akan tersedia selama di Arab Saudi, termasuk akomodasi dan transportasi khusus.

d. Asrama Haji

Asrama haji merupakan fasilitas yang disediakan oleh pemerintah untuk mendukung jemaah haji selama proses pemberangkatan, pemulangan, serta pelaksanaan ibadah haji. Fasilitas ini berfungsi sebagai tempat transit bagi jemaah, baik dalam rangka persiapan keberangkatan ke Tanah Suci maupun sebagai tempat istirahat setelah kembali ke Tanah Air (Insani, 2023). Keberadaan asrama haji memiliki peran strategis dalam menjamin kenyamanan, keamanan, dan kelancaran proses administrasi, serta menyampaikan informasi yang berkaitan dengan pelaksanaan ibadah haji.

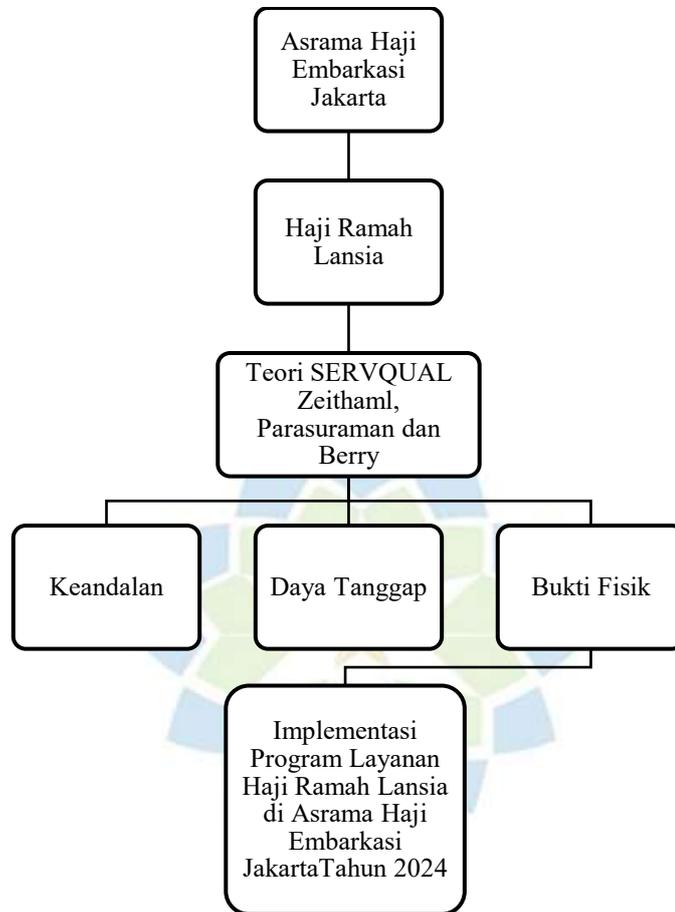
Asrama Haji pertama di Indonesia dibangun pada tahun 1978 di Jalan Raya Pondok Gede, Kelurahan Pinang Ranti, Kecamatan Makasar, Jakarta Timur, dengan luas sekitar 15 hektar. Awalnya dikelola oleh proyek Asrama Haji, pengelolaannya kemudian dialihkan kepada Badan Pengelola Asrama

Haji (BPAH) melalui Keputusan Menteri Agama Nomor 2 Tahun 1982. Selanjutnya, berdasarkan PMA Nomor 44 Tahun 2014, status kelembagaannya ditetapkan sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) Asrama Haji Embarkasi Jakarta dan berlaku hingga kini (*Asrama Haji Jakarta, 2023*)

Proses pengasramaan di Embarkasi tidak hanya berfungsi sebagai tempat pemeriksaan kesehatan akhir sebelum keberangkatan ke Tanah Suci, tetapi juga mencakup pelaksanaan CIQ (*custom, immigration, and quarantine*), verifikasi dokumen perjalanan, serta penyerahan uang biaya hidup (*living cost*). Selain itu, pengasramaan bertujuan untuk membantu pemulihan kondisi fisik jemaah (reservasi) dan pelaksanaan bimbingan praktik manasik haji (Wahyudi, 2021). Sebagai fasilitas yang menjadi titik awal perjalanan haji, asrama haji bertanggung jawab memastikan seluruh kebutuhan jemaah terpenuhi dengan baik, mulai dari aspek administrasi hingga kesehatan dan kenyamanan.

Arah kebijakan pelayanan asrama haji ke depan difokuskan pada peningkatan mutu layanan, baik bagi jemaah haji maupun masyarakat umum (Kemenag RI, 2022). Pengembangan layanan tersebut tidak hanya terbatas pada masa operasional haji, tetapi juga mencakup penyediaan jasa secara profesional di luar musim haji, baik sebelum maupun sesudah operasional, guna mendukung berbagai kegiatan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat.

2. Kerangka Konseptual



Gambar 1.1 Kerangka Konseptual berdasarkan teori SERVQUAL.

Kerangka konseptual penelitian ini berlokasi di asrama haji Embarkasi Jakarta dan fokus pada layanan haji ramah lansia 2024, untuk memahami bagaimana kualitas layanan haji ramah lansia dilaksanakan selama oprasional pemberangkatan haji tahun 2024 di Embarkasi Jakarta. Menggunakan teori SERVQUAL yang mencakup beberapa dimensi. Namun, penelitian ini hanya fokus pada tiga elemen, yaitu keandalan,

daya tanggap dan bukti fisik yang relevan dalam mendukung pelaksanaan layanan haji ramah lansia.

Penilaian berdasarkan tiga dimensi SERVQUAL ini diharapkan dapat memberikan gambaran pelaksanaan layanan secara menyeluruh sekaligus memberikan masukan untuk meningkatkan pengalaman jemaah haji lansia. Sehingga dapat diketahui Implementasi Program Layanan Haji Ramah Lansia di Asrama Haji Embarkasi Jakarta Tahun 2024.

F. Langkah-langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini berada di asrama haji Embarkasi Jakarta, yang terletak di kawasan Pinang Ranti, Kecamatan Makasar, Jakarta Timur, tepatnya di Jalan Raya Pondok Gede.

2. Paradigma dan Pendekatan

Penelitian ini berlandaskan pada paradigma konstruktivisme, yang memandang realitas sosial sebagai suatu hal yang kompleks, dinamis, dan sarat makna. Paradigma ini berpandangan bahwa realitas terbentuk melalui interaksi antarmanusia, pengalaman individual, serta hasil dari proses pemaknaan secara sosial (Neuman, 2014). Dalam pelayanan haji lansia, paradigma ini sangat relevan karena proses pelayanan tidak hanya melibatkan aturan atau prosedur, tetapi juga bagaimana manusia sebagai subjek dan objek pelayanan berinteraksi dan memahami kebutuhannya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang berfokus pada pengumpulan data dalam bentuk narasi, baik melalui lisan, tulisan, maupun perilaku yang dapat diamati secara langsung (Moleong, 1988). Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memperoleh gambaran menyeluruh mengenai fenomena pelayanan haji ramah lansia yang diberikan oleh petugas kepada para jemaah lansia. Dengan demikian, pendekatan ini memastikan bahwa konsep ramah lansia benar-benar diwujudkan secara optimal untuk memenuhi kebutuhan jemaah lanjut usia.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif yang bertujuan untuk menggali dan menggambarkan suatu fenomena secara menyeluruh berdasarkan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi (Ratnaningtyas, 2023). Metode ini menekankan pada penggalian makna serta interpretasi terhadap pengalaman subjek penelitian, sehingga dapat memberikan gambaran yang rinci dan komprehensif mengenai topik yang dikaji (Sugiyono, 2015).

4. Jenis Data dan Sumber Data

a. Jenis Data

Penelitian ini menggunakan jenis data deskriptif naratif, yakni data yang disusun dan disampaikan dalam bentuk uraian atau rangkaian kata secara tertulis.

b. Sumber Data

1) Sumber Data Primer

Data primer merupakan informasi yang dikumpulkan langsung dari sumber utama oleh peneliti melalui metode seperti wawancara, observasi, kuesioner atau peristiwa yang sedang berlangsung (Hardani et al., 2020). Dalam penelitian ini, data primer dikumpulkan melalui berbagai metode seperti wawancara, observasi, dan interaksi langsung seperti interaksi petugas dengan jemaah.

2) Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi yang diperoleh dari sumber yang sudah tersedia sebelumnya, seperti dokumen resmi, laporan, arsip, maupun publikasi yang relevan dengan topik penelitian (Hardani et al., 2020). Contohnya, laporan Kemenag, artikel jurnal, skripsi terdahulu, arsip lembaga, atau SOP layanan. Penulis menggunakan data ini sebagai tambahan yang relevan untuk mendukung dan memperkuat hasil penelitian yang dilakukan.

5. Informan

a. Informan

Informan dalam penelitian ini merupakan individu yang memberikan data relevan guna mendukung proses penelitian. Adapun *key informan* adalah pihak yang dianggap memiliki

pengetahuan, pengalaman, dan tanggung jawab besar di lapangan, serta mampu menyampaikan informasi yang berkaitan langsung dengan fokus penelitian. (Shaheen et al., 2018).

Informan yang dimaksud pada penelitian ini adalah: kepala bidang layanan lansia dan disabilitas, staf embarkasi, bidang sarana dan fasilitas asrama, jemaah pendamping lansia, yang berhubungan dengan topik dan objek penelitian.

b. Teknik Pengumpulan Informan

Tipe pemilihan informan atau narasumber dalam penelitian ini yaitu *snowball sampling* atau *chain sampling*, di mana pemilihan informan dilakukan berdasarkan rekomendasi dari informan sebelumnya. Informan ketiga dipilih berdasarkan arahan dari informan kedua, dan seterusnya (Sugiyono, 2015).

Metode ini sangat efektif untuk wawancara mendalam. Alasan pemilihan tipe *snowball sampling* adalah karena informan pertama, sebagai subjek penelitian yang terlibat langsung, memiliki pengetahuan dan informasi yang lebih akurat mengenai fakta-fakta yang relevan. Dengan demikian, informan kedua dapat dipastikan memiliki pengetahuan dan pengalaman yang relevan, sehingga mereka dapat dimintai keterangan dan mampu memberikan penjelasan yang berkaitan dengan pertanyaan-pertanyaan dari peneliti.

6. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menerapkan berbagai teknik dalam pengumpulan data antara lain sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi merupakan kegiatan mengamati objek secara langsung dan terstruktur untuk mencatat berbagai fenomena, seperti gejala, perilaku, atau proses tertentu (Arikunto & Jabar, 2010). Dalam penelitian ini, peneliti mengamati pelaksanaan layanan bagi jemaah haji lansia di Embarkasi Jakarta tahun 2024, khususnya selama masa operasional pemberangkatan dan karantina, mulai dari kedatangan hingga keberangkatan ke Tanah Suci.

b. Wawancara

Wawancara adalah bentuk komunikasi lisan antara dua pihak, di mana pewawancara mengajukan pertanyaan dan pihak yang diwawancarai memberikan jawaban (Moleong, 1988). Dalam penelitian ini, informan yang diwawancarai oleh peneliti adalah petugas PPIH atau staf Embarkasi yang berpartisipasi dalam operasional haji tahun 2024.

c. Dokumentasi

Teknik terakhir yang digunakan peneliti dalam pengumpulan data adalah dokumentasi. Dokumentasi merupakan metode untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan, angka, maupun gambar yang berisi laporan atau keterangan

yang mendukung penelitian (Arikunto, 2010). Dokumen yang dijadikan sumber informasi oleh peneliti antara lain data jemaah Embarkasi Jakarta, data petugas, standar operasional prosedur, dan dokumen terkait lainnya.

7. Teknik Keabsahan Data

Untuk memastikan keabsahan data, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber, yaitu dengan memverifikasi kredibilitas data melalui berbagai metode pengumpulan data serta membandingkannya dengan beragam sumber informasi yang relevan (Raco, 2010). Teknik ini dilakukan dengan memanfaatkan data hasil wawancara, temuan lapangan, dan dokumentasi berupa gambar sebagai bukti pendukung guna memperkuat validitas data. Dengan demikian, data yang disajikan dalam penelitian ini dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.

8. Teknik Analisis Data

Setelah mengumpulkan data yang diperlukan untuk penelitian ini, peneliti kemudian melanjutkan dengan analisis data. Selanjutnya peneliti menganalisis dengan langkah-langkah sebagai berikut :

a. Reduksi Data

Proses pemilihan dan penyaringan data dilakukan untuk menyederhanakan data yang awalnya tidak terstruktur agar menjadi lebih terorganisasi. Setelah data diperoleh melalui observasi, wawancara, atau dokumentasi, peneliti melanjutkan dengan tahap reduksi data, yaitu menyeleksi, mengorganisasi, dan

mengelompokkan data yang dianggap penting, relevan, dan objektif.

b. Penyajian Data

Tahap berikutnya adalah penyajian data. Setelah data yang relevan terkumpul dan disederhanakan, peneliti menyajikannya dalam bentuk narasi atau deskripsi berupa hasil wawancara maupun data yang telah dikelompokkan. Data tersebut mencakup informasi terkait pelayanan calon jemaah haji, mulai dari kedatangan di Asrama Haji Embarkasi Jakarta hingga proses pemberangkatan ke Tanah Suci. Penyajian data ini disusun berdasarkan fokus penelitian yang telah ditentukan.

c. Menarik kesimpulan

Setelah semua proses penelitian analisis data, reduksi data, penyajian data telah terselesaikan langkah berikutnya yaitu peneliti memberikan kesimpulan atau memverifikasi hasil yang diperoleh.