BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) merupakan sebuah platform yang dikembangkan untuk memperkuat sistem pendataan pelayanan haji melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di dalam negeri. SISKOHAT dirancang untuk mengelola serta menjaga keamanan data para jemaah haji. (Ardiana & Fatimah, 2021, p. 29). SISKOHAT adalah sistem pelayanan yang bekerja secara daring maupun luring dan menghubungkan langsung dengan BPS BPIH (Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji). Sistem ini berperan penting dalam pengelolaan data yang berkaitan dengan proses pendaftaran calon jemaah haji (Lestari & Cahyani, 2022, p. 153).

Kompleksitas administratif, mulai dari pendaftaran hingga manajemen data calon jemaah, kerap menghadirkan tantangan yang berisiko memperlambat dan mengganggu proses pelayanan. Untuk merespons tantangan ini, pemerintah membentuk SISKOHAT sebagai sebuah inovasi digital yang bertujuan untuk memfasilitasi proses administrasi dalam penyelenggaraan ibadah haji secara lebih efisien dan akurat. SISKOHAT memungkinkan integrasi data yang lebih baik, pengelolaan administrasi yang transparan, serta pengurangan risiko *human error* dalam proses pendaftaran. Pendaftaran haji ini diatur didalam UU No 08 tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang terletak pada pasal 30 yang

berisi 6 poin (Undang-Undang RI, 2019), kemudian dasar hukum SISKOHAT terdapat pada Peraturan Menteri Agama (PMA) RI Nomor 13 tahun 2018 yang terdapat pada pasal 1 dan 7 (Hilmi et al., 2018, p. 4-9).

Sebelum teknologi berkembang dalam pelayanan informasi dan pengolahan data jemaah haji baik dokumentasi, arsip sampai pada pengurusan keuangan masih dilakukan secara manual sehingga sulit dikontrol yang kemudian menimbulkan banyak masalah. Dalam penyelenggaraan ibadah haji sistem pendaftaran pelayanan haji melalui pemanfaatan pelayanan teknologi informasi dan komunikasi yang dilakukan di Tanah Air sangat membantu dalam mempermudah administrasi ibadah haji. Perkembangan SISKOHAT tidak hanya difokuskan pada layanan pendaftaran haji secara daring dan waktu nyata, tetapi juga mencakup dukungan menyeluruh terhadap seluruh rangkaian penyelenggaraan ibadah haji, mulai dari proses pendaftaran calon jemaah, pengurusan dokumen, persiapan keberangkatan, pemantauan pelaksanaan di Tanah Suci, hingga proses pemulangan kembali ke Tanah Air. (Hayatunnupus & Nurabiah, 2024, p. 228).

Namun, sebelum adanya sistem seperti SISKOHAT, penyelenggaraan ibadah haji menghadapi berbagai tantangan besar, terutama dalam hal pendataan dan pengolahan informasi jemaah. Keterbatasan teknologi pada masa lalu telah memberikan dampak serius yang menjadi pelajaran penting bagi perbaikan sistem di masa kini yaitu insiden tragis kecelakaan yang terjadi di Terowongan Mina pada tanggal 2 Juli 1990 yang memakan korban meninggal dunia lebih dari 600 jemaah haji Indonesia dalam insiden mengerikan yang terjadi di Terowongan *Muaisim Mina*

pada tahun 1990 (khoiron, 2023). Kendala yang dihadapi pemerintah dalam mendata korban serta menyampaikan informasi kepada pihak keluarga disebabkan oleh penggunaan teknologi informasi yang masih manual. Sistem pelayanan haji, mulai dari aspek administratif, dokumentatif, hingga pelaksanaan ibadahnya, masih dijalankan dengan teknologi yang belum optimal dan berkecepatan rendah. Tragedi ini mengungkap kelemahan sistem informasi dan pengelolaan data jemaah pada masa itu.

Pembelajaran dari tragedi ini mendorong Pemerintah Indonesia untuk berinvestasi dalam teknologi informasi guna mendukung penyelenggaraan ibadah haji. Salah satu inovasi yang lahir dari kebutuhan ini adalah SISKOHAT pada tahun 1995. Sistem ini dirancang untuk memberikan solusi terhadap tantangan yang dihadapi pada masa lalu. Kementerian Agama membentuk sistem pelayanan pendaftaran haji berbasis komputer yang dikenal dengan istilah SISKOHAT. Suatu langkah yang diambil oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan jemaah haji dengan membentuk SISKOHAT. Dalam penggunaannya SISKOHAT memiliki fungsi yang sangat banyak “Sistem komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) kini menjadi "jantung" bagi pelayanan jemaah haji,” tutur Hilman (Anggoro, 2025).

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, haji diartikan sebagai rukun Islam kelima yang merupakan kewajiban bagi setiap Muslim yang memiliki kemampuan, yaitu dengan melaksanakan perjalanan ke *Ka'bah di Masjidil Haram* pada bulan haji serta menjalankan rangkaian ibadah seperti *ihram, tawaf, sa’i,* dan *wukuf* (Musriati,

2013, p. 16). Secara terminologi menurut para ulama, haji diartikan sebagai perjalanan menuju Ka'bah untuk melaksanakan sejumlah amalan tertentu. Dengan kata lain, haji merupakan kunjungan ke tempat-tempat tertentu pada waktu yang telah ditentukan untuk menjalankan ibadah tertentu. Yang dimaksud dengan "kunjungan" adalah mendatangi, sedangkan tempat yang dimaksud adalah *Ka'bah* dan *Arafah*. lalu yang dimaksud dengan “waktu tertentu” itu ialah bulan haji yakni bulan *Dzulhijjah*, Adapun yang dimaksud dengan “amalan tertentu” dalam ibadah haji mencakup rangkaian ritual seperti mengenakan *ihram*, melaksanakan *wukuf* di *Arafah*, bermalam (*mabit*) di *Muzdalifah* dan *Mina*, melontar *jumrah*, melakukan *tahallul*, serta menjalankan *tawaf* dan *sa’i*.

Haji merupakan ibadah yang menjadi kewajiban bagi setiap Muslim yang memenuhi syarat kemampuan secara fisik, keuangan, maupun keamanan. Karena sifatnya yang wajib, bagi seorang Muslim yang telah mampu namun tidak menunaikannya maka ia dianggap berdosa, sedangkan yang menjalankannya akan memperoleh pahala. Secara spiritual, ibadah haji merupakan bentuk jawaban atas panggilan Allah SWT. Kewajiban ini hanya diberlakukan satu kali seumur hidup bagi setiap Muslim. (JASMINE, 2014, p. 33).

Ditemukan masalah bahwa masyarakat belum sepenuhnya paham mengenai pendaftaran haji khususnya di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Garut menggunakan teknologi yang sudah maju ini. Salah satu tantangan yang dihadapi dalam pendaftaran calon jemaah haji di Indonesia adalah proses yang panjang, kompleks, dan rentan terhadap kesalahan administrasi. Di sinilah penggunaan

SISKOHAT sangat berperan khususnya dalam pelayanan pendaftaran mulai dari kecepatan, ketepatan, ketelitian dan kemudahan. Sehingga staf Kementerian Agama ketika ada calon jemaah haji daftar haji dengan dibantu SISKOHAT bisa dengan mudah memverifikasi kesesuaian data calon jemaah, pengambilan biometrik sampai mendapatkan SPH (Surat Pendaftaran Haji), yang artinya jika calon jemaah haji sudah mendapatkan SPH yang didalamnya tercantum no porsi maka calon jemaah haji tersebut sudah mendapatkan kuota pemberangkatan.

Dalam praktiknya, penggunaan SISKOHAT di tingkat daerah seringkali menghadapi berbagai tantangan, keberhasilan SISKOHAT sangat bergantung pada pemahaman, keahlian, dan komitmen petugas di Kantor Kementerian Agama, penggunaan ini tidak hanya mempengaruhi efisiensi kerja tetapi juga tingkat kepuasan calon jemaah haji terhadap pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana SISKOHAT digunakan dalam proses pendaftaran calon jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Garut. Dengan pendekatan kualitatif, semua layanan di SISKOHAT dimaksudkan untuk mempermudah penyelenggaraan ibadah haji, karena itulah untuk mengetahui bagaimana proses dan mekanisme penggunaan SISKOHAT di dalam pelayanan pendaftaran haji reguler menarik untuk diteliti.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian diatas sebagaimana telah dijelaskan pada latar belakang penelitian bahwa dalam pelaksanaan ibadah haji, proses pendaftaran menjadi tahapan yang *krusial* sehingga harus dilalui oleh calon jemaah haji. Dengan diterapkannya SISKOHAT, proses ini diharapkan dapat dilakukan secara lebih *efisien* dan akurat. SISKOHAT membantu dalam berbagai aspek pelayanan pendaftaran, mulai dari verifikasi data calon jemaah haji, pengambilan biometrik, hingga pemberian SPH, maka dari itu:

1. Bagaimana penggunaan SISKOHAT dalam memverifikasi kesesuaian data calon jemaah haji?
2. Bagaimana penggunaan SISKOHAT dalam pengambilan biometrik kepada calon jemaah haji?
3. Bagaimana penggunaan SISKOHAT dalam penerbitan SPH kepada calon jemaah haji?

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui penggunaan SISKOHAT dalam memverifikasi kesesuaian data calon jemaah haji.
2. Mengetahui penggunaan SISKOHAT dalam pengambilan biometrik kepada calon jemaah haji.
3. Mengetahui penggunaan SISKOHAT dalam pemberian SPH kepada calon jemaah haji.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Secara Akademis

Penelitian ini diharapkan memberikan ilmu bagi mahasiswa, khususnya mahasiswa prodi Manajemen Haji dan Umrah untuk mengetahui penggunaan SISKOHAT dalam pelayanan pendaftaran dan memperkaya literatur.

1.4.2 Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang nyata bagi berbagai pihak yang terlibat dalam proses pendaftaran haji, baik bagi calon jemaah haji, masyarakat umum, maupun petugas yang bertanggung jawab dalam pengelolaan sistem ini. Secara praktis, penelitian ini memiliki beberapa manfaat utama, antara lain:

1. Penelitian ini memberikan wawasan kepada pembaca mengenai bagaimana SISKOHAT digunakan dalam proses pendaftaran calon jemaah haji. Dengan memahami mekanisme kerja sistem ini, pembaca dapat mengetahui langkah-langkah yang dilakukan dalam pendaftaran haji serta bagaimana teknologi mendukung proses administrasi tersebut.
2. Hasil penelitian ini juga dapat memberikan informasi yang lebih rinci kepada masyarakat mengenai tata cara pendaftaran haji melalui SISKOHAT di Kementerian Agama. Masyarakat akan memperoleh pemahaman mengenai prosedur, persyaratan, serta tahapan yang harus dilalui dalam pendaftaran haji, sehingga dapat mempersiapkan diri dengan lebih baik.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

3. Menjadi referensi bagi staf bagian SISKOHAT untuk memahami peran teknologi dalam mendukung pendaftaran calon jemaah haji termasuk identifikasi tantangan teknis dan solusinya. Selain itu, dapat memahami peran teknologi dalam mendukung pendaftaran calon jemaah haji. Dengan adanya penelitian ini, staf terkait dapat mengidentifikasi berbagai tantangan teknis yang mungkin terjadi dalam penggunaan SISKOHAT serta menemukan solusi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas sistem dalam pelayanan pendaftaran haji.

1.5 Landasan Pemikiran

1.5.1 Landasan Teoritis

1. Sistem Informasi

Sistem merupakan suatu kesatuan yang tersusun dari sejumlah komponen atau elemen yang saling terhubung, guna mempermudah pergerakan informasi, materi, maupun energi dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Istilah ini umumnya digunakan untuk menjelaskan kumpulan entitas yang saling berinteraksi, dan kerap kali dapat direpresentasikan melalui model matematika (Ensiklopedi, 2025). Dalam konsep dasar sistem, istilah “sistem” merujuk pada Sebuah kesatuan yang terbentuk dari komponen-komponen atau elemen-elemen yang saling terhubung dan berinteraksi satu sama lain secara kontinu atau berkesinambungan dengan lingkungan sekitarnya (Agustina, 2024, p. 2). Sistem umumnya merujuk pada metode atau cara kerja dari sekumpulan elemen yang saling terhubung dan membentuk suatu kesatuan

yang utuh (Alfaia, 2022, p. 18).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), informasi merupakan suatu pengertian umum yang bertujuan untuk menyampaikan pesan sebagaimana terlihat dalam bagian-bagian pesan tersebut. Informasi juga dapat diartikan sebagai serangkaian data atau fakta yang telah diolah secara khusus agar dapat dipahami dan memiliki maksud tertentu bagi penerima informasi. Informasi yang telah disempurnakan dan disampaikan dengan tepat dapat menjadi sarana pemahaman atau sumber wawasan bagi penerimanya. Secara umum, informasi adalah hasil dari proses pengolahan data atau fakta yang telah diubah menjadi sesuatu yang memiliki arti serta nilai yang berguna, khususnya dalam proses pengambilan keputusan. Keberadaan informasi tidak bisa dipisahkan dari berbagai aspek kehidupan manusia sehari-hari.(Anggraeni et al., 2001, p. 4).

Pengertian sistem informasi menurut Kenneth C. Laudon dan Jane P. Laudon Suatu sistem informasi dapat didefinisikan secara teknis sebagai seperangkat komponen yang saling terkait yang mengumpulkan (atau mengambil), memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan kontrol dalam suatu organisasi (Laudon & Laudon, 2012, p. 15). Sistem Informasi Menurut Stair dan Reynolds dalam (Gujarati & Porter, 2010) sistem informasi adalah seperangkat elemen yang saling terhubung atau komponen yang mengumpulkan (*input*), memanipulasi (proses), menyimpan dan menyebarkan (*output*) data dan informasi, menyediakan sebuah reaksi koreksi (mekanisme umpan balik) untuk mencapai sebuah obyektif. Sistem Informasi merupakan sebuah sistem

dalam suatu organisasi yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan dalam mengelola transaksi harian, mendukung operasional organisasi secara manajerial, serta menunjang aktivitas strategis guna menghasilkan laporan-laporan yang dibutuhkan oleh pihak eksternal tertentu.(Sutabri, 2012, p. 38).

Penggunaan SISKOHAT dalam pendaftaran calon jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Garut sejalan dengan teori sistem informasi Kenneth C. Laudon dan Jane P. Laudon, yang menekankan pengumpulan, pemrosesan, penyimpanan, dan distribusi informasi untuk mendukung keputusan administratif. Dalam verifikasi data, SISKOHAT mengumpulkan dan memproses data pribadi calon jemaah guna memastikan keakuratan dan kelengkapannya. Pengambilan biometrik dilakukan untuk identifikasi yang tepat, mendukung keamanan dan koordinasi dimana proses pemotretan dan menyimpan hasilnya. Selanjutnya, nomor porsi yang telah diotorisasi melalui Tanda Tangan Elektronik (TTE), yang kemudian tercatat secara resmi dalam dokumen Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPH), disini berarti terjadi distribusi informasi calon jemaah haji ke pusat untuk memastikan transparansi dan akuntabilitas. Dengan demikian, SISKOHAT berfungsi sebagai sistem informasi yang mengoptimalkan proses pendaftaran haji melalui pemrosesan dan distribusi data secara efisien, sesuai dengan konsep yang dikemukakan oleh Kenneth dan Jane.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI

1.5.2 Kerangka Konseptual

1. Verifikasi

Verifikasi merupakan kata serapan dari bahasa Inggris *verification*, yang berakar dari bahasa Latin *verificare* yang berarti melakukan pemeriksaan. Secara umum, verifikasi diartikan sebagai proses untuk membuktikan kebenaran atau menguji keakuratan suatu data dan informasi. Verifikasi juga berfungsi untuk memastikan bahwa individu yang meminta akses terhadap informasi pribadi adalah pihak yang benar-benar berwenang. Proses ini bisa dilakukan melalui berbagai metode, seperti menggunakan nomor telepon, identitas resmi, hingga teknologi biometrik (Dirgantara & Suryadarma, 2014, p. 200). Proses verifikasi data calon jemaah haji dalam SISKOHAT bertujuan untuk memastikan kesesuaian dan kelengkapan data calon jemaah haji, pada tahap ini calon jemaah haji harus membawa beberapa dokumen persyaratan, seperti:

1) Fotokopi KTP.
2) Fotokopi KK.
3) Fotocopy akta kelahiran atau fotocopy akta nikah.
4) Bukti rekening setoran awal yang didalamnya terdapat no validasi untuk memverifikasi data calon jemaah haji.

2. Biometrik

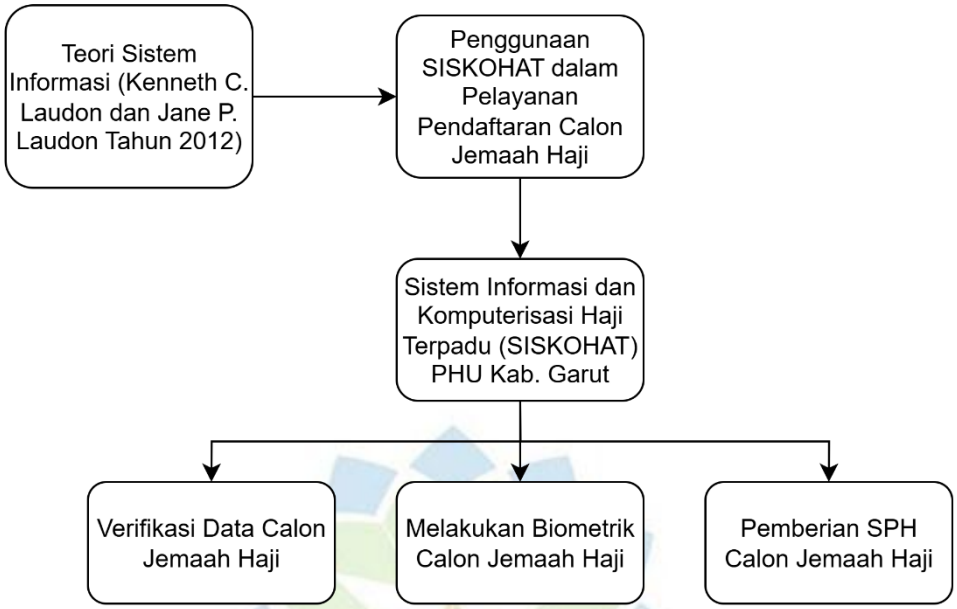
Biometrik adalah ilmu mengidentifikasi seseorang menggunakan fisiologis atau karakteristik (Hana, 2014, p. 1) .Biometrik adalah sistem otentikasi yang memanfaatkan karakteristik biologis unik manusia, seperti sidik jari,wajah maupun

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

suara untuk memastikan keamanan dan ketetapan identitas. Pada tahap pendaftaran calon jemaah haji menggunakan SISKOHAT, terdapat proses pengambilan data biometrik sebagai salah satu langkah penting. Data biometrik ini pengambilan foto calon jemaah haji yang harus memenuhi ketentuan. Dalam proses ini, calon jemaah diminta untuk tidak menggunakan kacamata, lensa kontak (*softlens*), jaket, atau aksesori lainnya yang dapat menghalangi kejelasan foto. Tujuannya untuk menjamin data biometrik yang diambil memiliki akurasi tinggi sehingga dapat mendukung proses identifikasi calon jemaah haji secara optimal di berbagai tahapan selanjutnya.

3. Surat Pendaftaran Haji (SPH)

SPH merupakan dokumen resmi yang diterbitkan oleh sistem SISKOHAT setelah calon jemaah haji berhasil melakukan pendaftaran dan menyelesaikan proses verifikasi serta pembayaran setoran awal Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) di Bank Penerima Setoran (BPS). SPH memuat informasi penting seperti data pribadi calon jemaah, nomor porsi pendaftaran, tanggal pendaftaran, serta identitas BPS tempat setoran dilakukan. Dokumen ini menjadi bukti sah bahwa calon jemaah telah resmi terdaftar dalam antrean keberangkatan haji, dan digunakan sebagai dasar dalam penentuan estimasi keberangkatan sesuai dengan kuota yang tersedia setiap tahunnya. SPH juga menjadi syarat administratif penting dalam proses selanjutnya, termasuk pelunasan BPIH tahap dua, pemeriksaan kesehatan, dan bimbingan manasik haji. Seiring dengan perkembangan teknologi, SPH kini dilengkapi dengan TTE untuk menjamin keabsahan dan keamanan dokumen tersebut secara digital, serta meminimalkan risiko pemalsuan atau penyalahgunaan data.



Gambar 1. 1 Kerangka Konseptual

1.6 Langkah-langkah Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Garut terletak di Jl. Pahlawan No.65, Sukagalih, Kec. Tarogong Kidul, Kabupaten Garut, Jawa Barat. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada beberapa alasan yakni data dan informasi terkait SISKOHAT di Kementerian Agama Garut tersedia sehingga memudahkan proses penelitian dan kemudahan sistem dan dukungan serta keterbukaan pihak Kementerian Agama terhadap penelitian juga menjadi alasan utama dalam pemilihan lokasi ini.

1.6.2 Paradigma Penelitian

Paradigma merupakan cara pandang dalam memahami kompleksitas realitas kehidupan yang melekat kuat melalui proses sosialisasi di kalangan penganut maupun praktisi. Paradigma membantu mereka dalam menentukan segala sesuatu yang dipandang penting, valid, dan masuk akal. Di samping itu, paradigma memiliki sifat normatif karena berfungsi sebagai pedoman tentang tindakan yang dianggap tepat untuk dilakukan. tanpa perlu melalui proses pertimbangan filosofis yang mendalam, baik secara eksistensial maupun epistemologis. Menurut Mulyana, dalam (Umanailo, 2019, p. 1). Menurut Guba 1990, Paradigma penelitian adalah beberapa keyakinan dan juga kesepakatan bersama antara seorang ilmuwan dengan ilmuwan lainnya tentang cara suatu masalah harus ditangani dan juga dipahami (Hana, 2014, p. 24). Paradigma yang digunakan di dalam penelitian ini adalah paradigma konstruktivis. Paradigma konstruktivis, yaitu pemahaman yang mendalam mengenai cara individu memandang dan melihat lingkungan sekitar, meletakkan pengamatan dan objektivitas dalam menemukan suatu realitas atau ilmu pengetahuan (Umanailo, 2019, p. 1).

1.6.3 Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian dengan pendekatan kualitatif (*qualitative research*) menurut Sukmadinata dalam (Zafirahana, 2021, p. 1) merupakan suatu penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individual maupun kelompok. Beberapa deskripsi digunakan

untuk menemukan prinsip-prinsip dan penjelasan yang mengarah pada penyimpulan. Penelitian dengan pendekatan kualitatif bersifat induktif, dimana peneliti membiarkan permasalahan-permasalahan muncul dari data atau dibiarkan terbuka untuk interpretasi.

1.6.4 Metode Penelitian

Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode studi kasus, Metode studi kasus adalah metode yang bertujuan untuk mempelajari dan menyelidiki suatu kejadian atau fenomena mengenai individu, kelompok dan lembaga (Walgito, 2010, p. 4). Penelitian studi kasus diperlukan informasi sebanyak mungkin dan integrasi data. Integrasi data ini bisa diperoleh dari metode penelitian lain untuk bisa memberikan informasi yang lebih detail dan mendalam.

1.6.5 Jenis Data dan Sumber Data

1. **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 mengenai pengalaman, persepsi, pandangan kasi PHU dan petugas terkait penggunaan SISKOHAT.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI

2. Sumber Data

Untuk mengumpulkan data kualitatif sebagaimana yang telah dijelaskan, penelitian ini menggunakan dua sumber data utama, yaitu data primer dan data sekunder.

1) Sumber Data Primer

Menurut (Supono, 2013, p. 142) Data Primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh langsung dari sumber aslinya (tidak melalui perantara). Sumber data primer dalam penelitian ini adalah informan yang terlibat langsung dalam penggunaan dan pengelolaan SISKOHAT, mereka akan memberikan data utama melalui wawancara dan observasi langsung.

2) Sumber Data Sekunder

Data Sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh atau dicatat oleh orang lain) (Supono, 2013, p. 147). Untuk memperkuat data primer, penelitian ini juga menggunakan data sekunder yang bersumber dari dokumen serta laporan resmi dari Kantor Kementerian Agama terkait pendaftaran haji.

1.6.6 Informan Penelitian

Penelitian ini menggunakan teknik purposive dalam menentukan informan, dengan mempertimbangkan individu-individu yang memiliki peran penting dan strategis dalam pemanfaatan SISKOHAT pada pelayanan pendaftaran calon jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Garut. Informan yang dipilih adalah

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI

individu yang memiliki pemahaman mendalam mengenai sistem, kebijakan, serta tantangan dalam implementasi SISKOHAT. Dengan melibatkan informan yang relevan, diharapkan penelitian ini dapat menggali data yang komprehensif dan akurat mengenai bagaimana sistem ini diterapkan dalam praktiknya. Adapun informan yang akan diwawancarai dalam penelitian ini meliputi:

1. Kepala Seksi Haji dan Umrah yang memiliki pandangan mengenai kebijakan dan tantangan implementasi sistem di tingkat kabupaten khususnya di pendaftaran dimana kepala seksi berperan untuk melakukan TTE sebelum SPH keluar.
2. Staf bagian SISKOHAT yang bertugas dalam melayani calon jemaah haji yang ingin daftar tentunya menggunakan SISKOHAT dan
3. Pihak terkait yang paham dalam hal penggunaan SISKOHAT dalam pelayanan pendaftaran.

1.6.7 Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI

Wawancara adalah proses komunikasi dua arah yang dilakukan dengan tujuan tertentu secara serius, dirancang untuk terjadinya interaksi perilaku dan melibatkan kegiatan tanya jawab. (James, 1974, p.1). Teknik wawancara akan digunakan untuk mendalami berbagai aspek terkait penggunaan SISKOHAT dalam pendaftaran calon jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Garut Tahun 2024.

Wawancara ini akan mengumpulkan data mendalam mengenai mekanisme penggunaan SISKOHAT, faktor pendukung, faktor penghambat yang dihadapi

terhadap pelayanan dalam proses pendaftaran jemaah haji. Data juga akan mencakup pengalaman dan pandangan para pengguna. Informan utama wawancara adalah Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah dan staf teknis yang bertugas mengoperasikan SISKOHAT. Pemilihan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*, memastikan setiap pihak yang relevan dilibatkan.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara kepada narasumber yang berperan langsung dalam proses pelayanan pendaftaran calon jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Garut, yaitu Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah serta Staf Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Pemilihan narasumber ini didasarkan pada posisi dan peran mereka yang strategis dalam mengelola, mengoperasikan, dan memberikan layanan melalui Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT), sehingga informasi yang diperoleh dapat memberikan gambaran yang komprehensif terkait penggunaan sistem dalam konteks pelayanan pendaftaran haji. Wawancara yang dilakukan bersifat semi-terstruktur, dengan pertanyaan-pertanyaan yang disusun berdasarkan fokus penelitian mengenai penggunaan SISKOHAT. Topik yang dibahas dalam wawancara meliputi pemahaman umum mengenai SISKOHAT, tahapan-tahapan yang harus dilalui dalam proses pendaftaran calon jemaah haji, serta berbagai hambatan atau kendala yang sering dihadapi baik oleh petugas.

2. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung di lokasi penelitian guna mencermati, mencatat, dan

mengumpulkan berbagai informasi yang relevan dengan fokus penelitian ini. (Alfaien, 2022, p. 8), untuk melihat langsung proses pendaftaran haji dan penggunaan SISKOHAT oleh petugas. Observasi ini bertujuan untuk mengamati secara langsung aktivitas pendaftaran calon jemaah haji, interaksi petugas dengan sistem SISKOHAT, dan proses pelayanan yang berlangsung. Data yang telah dikumpulkan meliputi prosedur penggunaan SISKOHAT, faktor pendukung dan penghambat yang muncul.

Observasi dalam penelitian ini difokuskan pada aktivitas petugas yang bertanggung jawab dalam mengelola proses pendaftaran calon jemaah haji melalui SISKOHAT di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Garut. Subjek observasi adalah petugas pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah yang secara langsung berinteraksi dengan sistem dalam pelaksanaan tugasnya. Tujuan utama dari observasi ini adalah untuk memperoleh pemahaman yang objektif mengenai bagaimana SISKOHAT digunakan dalam praktik sehari-hari, mulai dari proses verifikasi, biometrik hingga penerbitan SPH. Observasi ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi komponen sistem yang berjalan dengan efektif, hambatan teknis maupun administratif yang dihadapi petugas, serta potensi perbaikan yang dapat dilakukan guna meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan.

Observasi dilakukan secara langsung di lokasi penelitian, dengan mencermati setiap tahapan dalam pelayanan pendaftaran haji yang melibatkan penggunaan SISKOHAT. Peneliti mencatat aktivitas petugas, interaksi dengan sistem, serta kondisi lingkungan kerja. Untuk melengkapi data, dokumentasi visual seperti foto turut diambil dengan izin dari pihak terkait, selama tidak mengganggu aktivitas pelayanan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI

Pelaksanaan observasi dilakukan secara sistematis dan berulang pada waktu yang berbeda untuk memastikan data yang diperoleh konsisten dan mencerminkan kondisi sebenarnya. Data hasil observasi ini digunakan untuk memperkuat hasil wawancara serta memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai penggunaan SISKOHAT dalam pelayanan pendaftaran haji di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Garut.

3. Analisis Dokumen

Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkip, buku, surat kabar, atau majalah. Disamping itu,foto maupun sumber tertulis lain yang mendukung juga digunakan untuk penelitian. (KURNIAWAN, 2017, p. 39). Analisis dokumen akan mencakup penelaahan terhadap dokumen resmi, laporan internal, kebijakan, regulasi, dan data arsip terkait penggunaan SISKOHAT, termasuk SOP pendaftaran haji dan dokumen kebijakan yang relevan seperti UU dan PMA terkait haji.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI

Dokumen-dokumen ini diperoleh dari pihak Kantor Kementerian Agama Kabupaten Garut, khususnya dari Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Staf di bagian administrasi atau pengelola arsip akan menjadi sumber penghubung untuk mengakses dokumen-dokumen tersebut. Analisis dokumen bertujuan untuk memahami lebih lanjut regulasi, prosedur, dan implementasi SISKOHAT dalam konteks lokal. Selain itu, teknik ini digunakan untuk melengkapi data wawancara dan observasi, memberikan validasi tambahan, serta mengidentifikasi kebijakan atau praktik terbaik yang mendukung pelayanan pendaftaran jemaah haji.

Dokumen-dokumen yang relevan akan dikumpulkan dan ditelaah secara sistematis menggunakan pedoman analisis dokumen. Peneliti akan mencatat poin-poin penting, mengevaluasi kesesuaian isi dokumen dengan tujuan penelitian, dan mengidentifikasi informasi yang mendukung analisis. Jika diperlukan, dokumen akan direproduksi dalam bentuk salinan (dengan izin) untuk analisis lebih mendalam.

1.6.8 Analisis Data

Analisis data merupakan tahapan dalam penelitian yang bertujuan untuk mengatur dan menyusun data ke dalam pola, kategori, serta satuan-satuan pokok agar lebih mudah dipahami. (KURNIAWAN, 2017, p. 41) Dalam pendekatan kualitatif, analisis dilakukan dengan merangkum data secara sistematis dan akurat sehingga dapat dipertanggungjawabkan. Tanpa proses ini, data yang telah diperoleh hanya menjadi kumpulan informasi tanpa makna. Oleh karena itu, analisis data berperan penting dalam mengungkap makna, nilai, dan pesan yang terkandung di dalamnya.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Sumber diperoleh dari tiga sumber utama yaitu wawancara, observasi, dan analisis dokumen.

1) Data diperoleh melalui wawancara dengan informan kunci, termasuk Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, staf yang bertugas mengoperasikan SISKOHAT, serta informan yang direkomendasikan memiliki informasi penting tentang penerapan SISKOHAT pada pendaftaran.

2) Data dihasilkan dari pengamatan langsung terhadap proses pendaftaran calon jemaah haji dan interaksi pengguna dengan SISKOHAT.
3) Dokumen-dokumen seperti laporan resmi, SOP, dan data arsip terkait implementasi SISKOHAT ditelaah secara sistematis.

Data yang didapatkan dianalisis dengan mengorganisasikannya ke dalam kategori yang relevan, dan mengidentifikasi tema utama. Proses analisis dilakukan secara iteratif, dimulai dari reduksi data, penyajian data, hingga penarikan kesimpulan. Pendekatan triangulasi digunakan untuk memastikan validitas data, dengan membandingkan informasi dari berbagai sumber dan metode pengumpulan data.

1.6.9 Teknik Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dalam penelitian ini dilakukan secara induktif, dengan berfokus pada analisis data yang telah dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Proses ini melibatkan beberapa tahapan berikut:

1. Reduksi Data

   Data yang diperoleh dari berbagai sumber dipilih, disederhanakan, dan difokuskan pada informasi yang relevan dengan tujuan penelitian, yaitu memahami penggunaan SISKOHAT dalam pendaftaran calon jemaah haji. Data yang tidak relevan atau berlebihan dieliminasi agar analisis lebih terarah.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI

2. Penyajian Data

   Data yang telah direduksi disusun dalam bentuk narasi, tabel, atau diagram untuk memudahkan interpretasi. Penyajian data ini bertujuan untuk menampilkan pola, hubungan, atau tema utama yang muncul dari temuan penelitian.

3. Penarikan Kesimpulan Awal

   Berdasarkan data yang telah disajikan, kesimpulan awal ditarik dengan mengidentifikasi pola atau hubungan yang terlihat. Kesimpulan awal ini bersifat sementara dan terbuka untuk revisi jika ditemukan data tambahan atau hasil analisis yang berbeda.

4. Verifikasi Kesimpulan

   Kesimpulan awal diverifikasi untuk memastikan validitasnya. Proses ini dilakukan dengan metode triangulasi, yaitu membandingkan data dari berbagai sumber dan teknik pengumpulan data. Selain itu, hasil analisis dapat dikonfirmasi kembali kepada informan melalui proses member checking, untuk memastikan interpretasi peneliti sesuai dengan fakta.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG