BAB 1
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Dalam pelaksanaan ibadah haji, pemerintah bertanggung jawab untuk mengatur segala sesuatu. Kegiatan haji melibatkan banyak pihak dan menghabiskan waktu yang relatif panjang. Oleh karena itu, pemerintah perlu mengeluarkan peraturan hukum terkait penyelenggaraan haji dan umrah. Peraturan tersebut menjadi pedoman dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah.

Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 mengenai penyelenggaraan Haji dan Umrah mengatur berbagai aspek pelaksanaan haji, termasuk pengelolaan, pemeliharaan, dan perlindungan bagi jemaah haji. Kegiatan haji dan umrah dilaksanakan dengan tujuan memberikan bimbingan, perhatian, dan jaminan keamanan yang terbaik bagi jemaah agar mereka dapat menjalani ibadah sesuai dengan prinsip-prinsip islam. Penyelenggaraan haji di dasarkan pada prinsip keadilan, profesionalisme, dan tanggung jawab. Semua hal yang diatur dalam undang-undang ini bertujuan untuk memberikan dukungan dan pelayanan terbaik kepada jemaah haji (Purwani, 2022).

Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kabupaten Purwakarta berfungsi sebagai penyelenggara untuk haji dan umrah, menjadi salah satu institusi yang berperan secara menyeluruh dalam proses pendaftaran jemaah haji dengan memanfaatkan SISKOHAT sebagai sarana layanannya. Dalam sistem ini, lembaga tersebut memiliki tanggung jawab penuh terhadap administrasi dan informasi lain yang dimiliki oleh calon jemaah haji. Selain itu, calon jemaah haji yang mendatangi

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

PLHUT Kabupaten Purwakarta tidak hanya untuk mendaftar haji, tetapi juga untuk keperluan lain seperti membatalkan pendaftaran, mengetahui jadwal keberangkatan, dan mendapatkan informasi lainnya.

Salah satu upaya yang dilakukan PLHUT Kabupaten Purwakarta untuk meningkatkan kualitas pelayanan haji adalah dengan membangun Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) yang terhubung dengan Kantor Urusan Agama Provinsi serta Kementerian Agama di seluruh daerah di Indonesia. Sistem ini dibentuk setelah adanya kelebihan kuota pada tahun 1995.

Pada tahun 2010, sistem ini berganti nama menjadi SISKOHAT Gen-1. Sistem ini diperkenalkan untuk mengatasi permasalahan yang di hadapi dalam pelayanan informasi dan pengolahan data peserta haji, baik dari segi dokumentasi dan pengarsipan, maupun pengelolaan keuangan yang masih dilakukan secara manual atau tradisional sehingga sulit untuk dikontrol secara cepat. Pelaksanaan SISKOHAT Gen-1 merupakan proses yang panjang, sehingga pada tahun 2014, Kementerian Agama melakukan penyempurnaan terhadap Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) sebelumnya, yaitu SISKOHAT Generasi 1 menjadi Generasi 2 yang diresmikan dan digunakan oleh Kementerian Agama di seluruh provinsi di Indonesia (Sulfa, et al., 2023).

Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dirancang untuk mengumpulkan pendaftaran haji dan menjaga *database* jemaah. Sistem ini memberikan nomor porsi kepada setiap pendaftar sesuai dengan waktu pendaftarannya. Proses pendataan haji melalui SISKOHAT berlangsung sepanjang tahun dan dapat dipantau serta dikendalikan secara langsung. SISKOHAT

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

dioperasikan oleh petugas yang mengendalikan sistem dan membantu jemaah yang akan melaksanakan ibadah haji. Petugas juga melakukan penyesuaian dan analisis pada perangkat atau jaringan untuk menemukan masalah atau keterbatasan yang ada dalam sistem operasi SISKOHAT (Yuliana, 2020).

Namun, penerapan SISKOHAT di PLHUT Kabupaten Purwakarta masih menghadapi sejumlah masalah, terutama yang berkaitan dengan kapasitas sumber daya manusia (SDM) yang bertanggung jawab atas pengoperasian SISKOHAT. Di PLHUT Kabupaten Purwakarta, hambatan yang paling sering muncul adalah kurangnya pelatihan untuk staf. Hal ini menyebabkan faktor kurangnya pengetahuan serta keterampilan teknis dalam pengoperasian SISKOHAT yang dapat mengganggu proses pendaftaran, menimbulkan kesalahan dalam pengelolaan data, dan memperlambat respons dalam memberikan layanan kepada calon jemaah.

Sumber Daya Manusia memiliki peran yang sangat penting dalam kemajuan suatu bangsa. Meskipun sebuah negara memiliki kekayaan sumber daya alam yang melimpah, negara tersebut tidak akan mampu berkembang tanpa dukungan sumber daya manusia yang berkualitas. Banyak pakar yang menjelaskan bahwa sumber daya manusia (SDM) adalah elemen utama dalam suatu organisasi atau instansi, yang dibentuk berdasarkan berbagai visi untuk kepentingan masyarakat dan dikelola serta diawasi oleh masyarakat dalam melaksanakan misinya (Kusumaningrum, et al., 2024).

Meningkatkan kualitas sumber daya manusia membutuhkan perhatian pada aspek fisik dan non-fisik Usaha pengembangan bakat non-fisik dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas sumber daya

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

manusia dapat ditujukan kepada kedua aspek tersebut. Hal ini yang dimaksud sebagai pengembangan sumber daya manusia, dan diharapkan seluruh potensi seperti intelektualitas, emosional, kreativitas, keterampilan, bakat, dan pengetahuan dapat ditingkatkan sehingga semua hasil kerja dapat maksimal. Setiap individu memiliki keterampilan dan kemampuan yang diperlukan untuk melaksanakan tugas tertentu, serta mampu mempertahankan dan terus meningkatkan keterampilan dan kemampuan tersebut.

Upaya untuk mengembangkan sumber daya manusia bisa dilakukan dengan cara meningkatkan keterampilan. Kinerja karyawan sangat bergantung pada keterampilan yang dimilikinya, sehingga kemampuan tersebut berkontribusi besar terhadap organisasi. Hal ini ditegaskan oleh penelitian yang dilakukan oleh Nurazizah Nuy yang menunjukkan bahwa keterampilan memiliki dampak yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Karyawan yang memiliki keterampilan kerja cenderung menunjukkan kemampuan yang baik dalam menjalankan tugas dan mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan tujuan yang ditentukan oleh organisasi (Nurazizah et al., 2020).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Strategi untuk meningkatkan keterampilan ini sangat penting karena teknologi informasi adalah fondasi pelayanan publik di zaman digital. Pelatihan yang efektif memiliki peran penting dalam meningkatkan keterampilan dan produktivitas SDM. Dalam konteks PLHUT Kabupaten Purwakarta, peningkatan keterampilan teknis petugas pengelola SISKOHAT akan berdampak positif terhadap administrasi haji, terutama dalam pengelolaan data dan penyampaian informasi yang lebih efesien kepada calon jemaah.

Dengan adanya fenomena kemajuan pesat dalam teknologi informasi dan komunikasi di negara kita yang telah menyentuh berbagai aspek kehidupan sosial dan ekonomi, pemerintah perlu melakukan revitalisasi pada sistem penyampaian layanan yang dapat memberikan akses informasi secara terbuka untuk semua orang. Saat ini, sistem dan teknologi informasi dimanfaatkan untuk membantu pengambilan keputusan berdasarkan data yang tersedia. Oleh karena itu, perkembangan informasi dimanfaatkan sebagai proses pengolahan data yang membantu individu dalam menghasilkan informasi yang akurat, tepat waktu, dan efesien (Purwani, 2022).

Kepentingan teknologi informasi dalam pengembangan profesional sumber daya manusia (SDM) semakin terlihat jelas di tengah globalisasi dan kemajuan teknologi yang sangat cepat. Aspek ini menjadi penting bagi manajemen sumber daya manusia dalam berbagai organisasi. Teknologi informasi memberi kemudahan dalam proses pengembangan karir, pelatihan, dan pengelolaan kinerja SDM, sehingga organisasi dapat lebih efektif dalam meningkatkan kualitas tenaga kerja sesuai kebutuhan lembaga yang terus berubah (Effendy, et al., 2024).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Jumlah pendaftaran, pembatalan, delegasi, dan layanan lain tidak bisa diatur secara manual hanya dengan bergantung pada tumpukan berkas atau penyimpanan komputer yang tidak terhubung ke jaringan. Cara ini hanya akan memperlambat kinerja layanan haji di dalam Kementerian Agama. Maka dari itu, diperlukan peningkatan pelatihan dengan memanfaatkan teknologi informasi agar lembaga dapat beroperasi lebih efesien.

Dengan latar belakang ini, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul "Strategi Peningkatan Kompetensi Operator SISKOHAT Bagi Pengembangan Sumber Daya Manusia di PLHUT Kabupaten Purwakarta"**.**

1.2. Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada bagian latar belakang penelitian maka yang menjadi fokus penelitian ini diambil dari teori Novalien Carolina Lewaherila mengenai Strategi Untuk meningkatkan kompetensi karyawan mencakup 4 hal yaitu pelatihan, pendidikan, pengembangan karir dan job enrichment, sebagai berikut :

1) Bagaimana strategi pelatihan yang paling efektif untuk meningkatkan kualitas penggunaan SISKOHAT guna memaksimalkan kinerja Sumber Daya Manusia di PLHUT Kabupaten Purwakarta?
2) Bagaimana strategi inovasi pendidikan dalam pengembangan pengetahuan Sumber Daya Manusia untuk meningkatkan kompetensi operator SISKOHAT di PLHUT Kabupaten Purwakarta?
3) Bagaimana peran atasan atau pimpinan dalam mendorong pengembangan karir dan *job enrichment* operator SISKOHAT di PLHUT Kabupaten Purwakarta?

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

1.3. Tujuan Penelitian

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

1) Untuk mengetahui strategi pelatihan yang paling efektif untuk meningkatkan kualitas penggunaan SISKOHAT guna memaksimalkan kinerja Sumber Daya Manusia di PLHUT Kabupaten Purwakarta.
2) Untuk mengetahui strategi inovasi pendidikan dalam pengembangan pengetahuan Sumber Daya Manusia untuk meningkatkan kompetensi operator SISKOHAT di PLHUT Kabupaten Purwakarta .
3) Untuk mengetahui peran atasan atau pimpinan dalam mendorong pengembangan karir dan *job enrichment* operator SISKOHAT di PLHUT Kabupaten Purwakarta.

1.4. Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berfungsi sebagai salah satu sumber acuan yang dapat digunakan, dengan beberapa kegunaan sebagai berikut :

1.4.1. Secara Akademis

1) Penelitian ini dapat menambah referensi akademis mengenai bagaimana teknologi seperti SISKOHAT dapat diintegrasikan secara efektif dengan pelatihan SDM.
2) Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menguji model-model pelatihan SDM yang lebih efektif dalam konteks teknologi informasi publik dan memberikan masukan bagi literatur akademis terkait pelatihan berbasis kompetensi dilingkungan kerja sektor publik.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

1.4.2. Secara Praktis

1) Bagi PLHUT Kabupaten Purwakarta, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi tambahan serta bahan evaluasi untuk mengoptimalkan strategi peningkatan kompetensi operator SISKOHAT bagi pengembangan Sumber Daya Manusia di PLHUT Kabupaten Purwakarta.
2) Penelitian ini juga dapat memberikan panduan untuk penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik dengan meningkatkan kompetensi Sumber Daya Manusia dalam penggunaan SISKOHAT.
3) Hasil dari penelitian ini dapat di jadikan pedoman peneliti selanjutnya sebagai bahan referensi tambahan sehingga lebih baik dan lebih lengkap.

1.5. Tinjauan Pustaka

1.5.1 Landasan Teoritis

1.5.1.1. Strategi

Istilah "Strategi" berasal dari kata yunani "*Stratos*" yang berarti prajurit dan "ag" yang berarti pemimpin. Dalam kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), strategi diartikan sebagai pengetahuan serta seni dalam memanfaatkan semua sumber daya untuk menerapkan strategi tertentu dalam situasi pertempuran.

Pada umumnya, strategi merupakan metode yang mencakup seluruh aspek dan berhubungan dengan penerapan ide atau konsep, perencanaan, dan pelaksanaan suatu aktivitas dalam waktu yang ditentukan. Strategi yang

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

efektif membutuhkan koordinasi yang baik antar tim, memuat topik utama, serta menelaah faktor-faktor pendukung yang sesuai dengan kaidah dalam pelaksanaan ide yang logis,efesien dalam penggunaan dana, dan memiliki taktik yang tepat untuk mencapai tujuan dengan cara yang efektif.

Strategi adalah cara untuk mencapai keunggulan kompetitif. Strategi adalah metode yang berkaitan dengan sasaran jangka panjang yang diharapkan. Strategi mencakup tindakan potensial yang memerlukan keputusan dari manajemen puncak dan alokasi sumber daya perusahaan yang signifikan. Selain itu, strategi mempengaruhi pengembangan jangka panjang perusahaan, biasanya untuk jangka waktu lima tahun. Dengan demikian, strategi dirancang dengan orientasi yang mengarah ke masa depan. Strategi memiliki banyak implikasi, baik fungsional maupun divisi, dan perlu memperhatikan aspek-aspek dari lingkungan luar dan dalam perusahaan (Michael Porter, 1985).

Menurut Novalien Carolina Lewaherilla dalam buku nya yang berjudul Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Skala Global bahwa Strategi untuk meningkatkan kompetensi karyawan yaitu pelatihan, pendidikan, pengembangan karir, *job enrichment*. Oleh karena itu peneliti tertarik mengenai pelatihan, pendidikan, pengembangan karir dan *job enrichment*.

1) Pelatihan

Pelatihan adalah proses yang disusun guna memperluas pengetahuan dan keterampilan pegawai agar mereka mampu menyelesaikan pekerjaan

tertentu. Pelatihan adalah suatu cara dimana seseorang mendapatkan bimbingan atau pengalaman untuk memperbaiki sikap mereka, termasuk pengetahuan, keterampilan, dan pandangan, guna mencapai pencapaian tertentu. Pelatihan pegawai mencakup penyampaian pengetahuan dan keterampilan khusus serta pengembangan sikap yang baik agar pegawai dapat melaksanakan tugas-tugas mereka secara lebih efektif sesuai dengan standar yang telah ditentukan (Marzuki, 2012).

2) Pendidikan

Pendidkan adalah sebuah usaha yang dilakukan secara sadar dan teorganisir untuk meningkatkan kualitas pengetahuan, kemampuan, dan sikap para peserta didik agar lebih mampu menjalankan tugas sesuai dengan perannya. Oleh karena itu, pendidikan dapat dipahami sebagai proses yang bertujuan untuk mengembangkan pengetahuan, sikap, nilai, keterampilan, serta kemampuan individu dalam sebuah organisasi (Chaerudin, et al., 2020).

3) Pengembangan Karir

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Pengembangan karir adalah proses peningkatan diri seseorang guna mencapai tujuan karirnya, sekaligus pengembangan unit kerja untuk memenuhi rencana kerja sesuai dengan tingkat atau tingkatan organisasi (Komang, 2012).

4) *Job Enrichment*

Pengayaan pekerjaan (*job enrichment*) berarti peningkatan secara vertikal dilingkungan kerja. dalam lingkungan kerja yang telah diperkaya, tugas diorganisir sedemikian rupa sehingga pekerjaan bisa dilakukan dengan

lebih menyeluruh, memberikan karyawan lebih banyak kebebasan dan kemandirian, serta menambah tanggung jawab. Pengayaan ruang kerja membuat aktivitas pekerjaan menjadi lebih bervariasi dan tidak monoton, yang dapat berdampak pada kepuasan kerja (Aulia, et al., 2022).

1.5.1.2. Strategi Peningkatan Kompetensi

Strategi dianggap sebagai suatu seni yang memerlukan kemampuan untuk mendistribusikan sumber daya yang ada secara efektif demi mencapai tujuan, dengan harapan mendapatkan keuntungan maksimal dan efesiensi yang tinggi (Anderson, 2017).

Peningkatan berarti adanya peningkatan dalam statur, kualitas dan kuantitas produksi. Oleh karena itu, peningkatan dapat diartikan sebagai usaha untuk mengangkat kemajuan dari kondisi awal menuju pencapaian yang lebih tinggi atau untuk memperbaiki suatu hal agar lebih sempurna (Umi Chalsum, et al., 2006).

Kompetensi merujuk pada ciri-ciri dasar yang mempengaruhi tindakan individu, termasuk motivasi, karakter, cara pandang diri, nilai-nilai, pengetahuan, atau keterampilan yang dimiliki oleh anggota yang mampu mencapai kinerja yang tinggi dalam sebuah organisasi (Simarmata, 2022).

1.5.1.3. Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia atau *Human Recources* memiliki dua pengertian. Pertama, sumber daya manusia merupakan tenaga kerja atau jasa yang dapat disediakan dalam proses produksi. Dengan kata lain, sumber

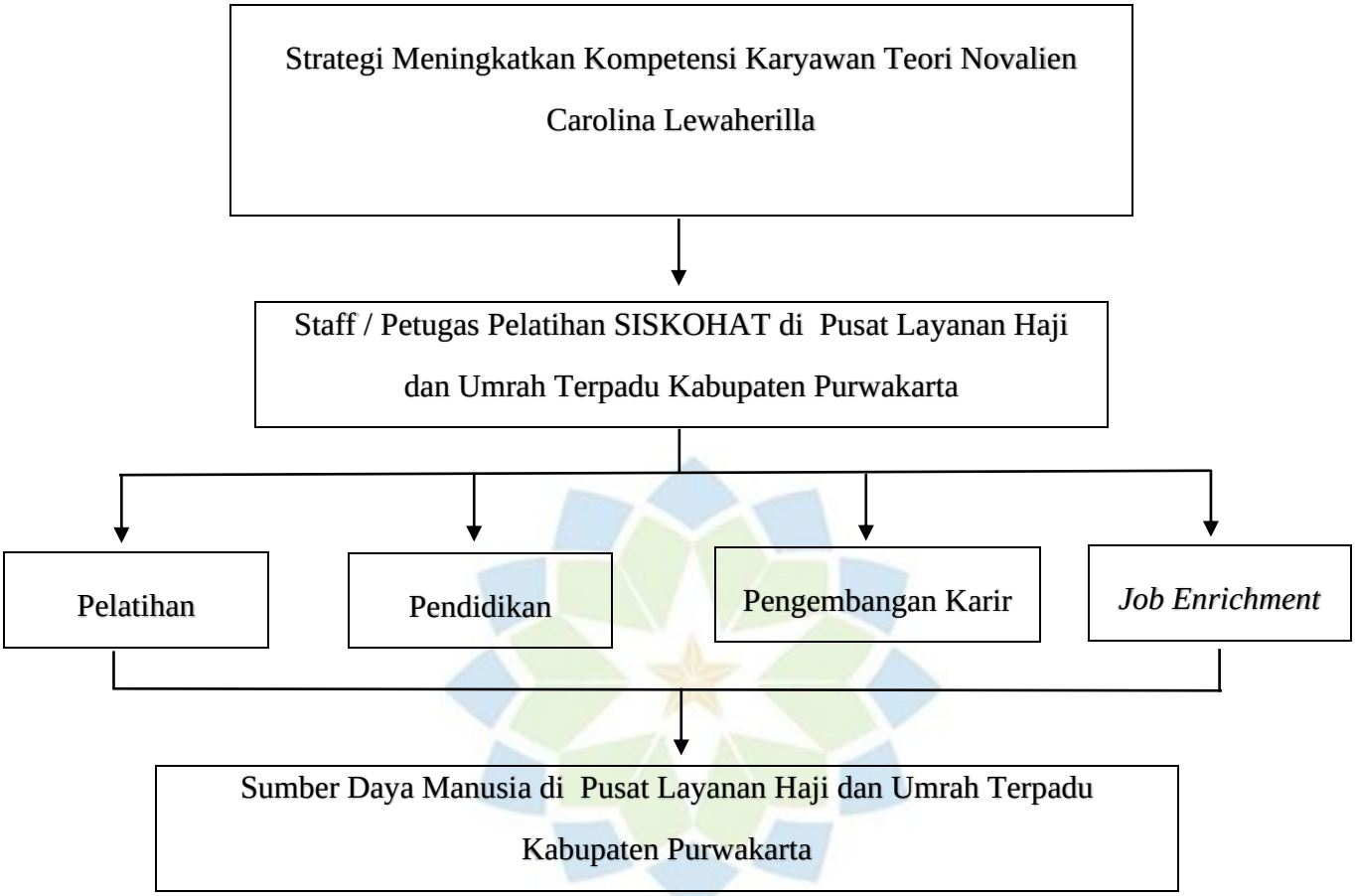
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

daya manusia memperlihatkan mutu pekerjaan yang dilakukan oleh seorang individu selama jangka waktu tertentu untuk menghasilkan produk dan jasa. Kedua, SDM adalah orang-orang yang mampu bekerja untuk menyediakan jasa atau tenaga kerja tersebut. Mampu bekerja berarti mampu melakukan kegiatan yang memberikan manfaat ekonomi, artinya kegiatan tersebut menghasilkan produk atau jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Sumarsono, 2016).

1.5.2 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan suatu kerangka yang dianggap oleh peneliti dapat memberikan gambaran atau penjelasan mengenai perubahan atau perkembangan suatu fenomena yang terjadi yang sedang di teliti (Camp, 2001). Oleh sebab itu, kerangka konseptual berfungsi sebagai struktur konseptual untuk mengatur ide, konsep, atau teori dalam suatu bidang pengetahuan tertentu serta mencerminkan pemahaman yang didapat dari proses pengembangan kerangka kerja, sekaligus menunjukkan penelitian yang relevan dan implikasi praktisnya. Kerangka konseptualnya yaitu sebagai berikut :

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG



Gambar 1.1 Kerangka Konseptual

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

1.6. Langkah-langkah Penelitian

1.6.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) di bawah nauangan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purwakarta. Pemilihan lokasi penelitian ini mempertimbangkan berbagai faktor, baik dari aspek permasalahan maupun fokus penelitian. Salah satu alasan mengapa lokasi ini dipilih adalah strategi Peningkatan Kompetensi Operator SISKOHAT bagi Pengembangan

Sumber Daya Manusia yang di terapkan di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kabupaten Purwakarta.

Alamat : Jl. Veteran No. 161, Cisereuh, Kec. Purwakarta, Kabupaten Purwakarta, Jawa Barat 41118.

1.6.2. Paradigma dan Pendekatan

Paradigma adalah cara kita memahami dunia sosial yang dibentuk melalui cara berpikir (*Mode of thought***)** dan penyelidikan (*Mode of inquiry*), yang kemudian menghasilkan pengetahuan (*Mode of knowing*) dan kemudian menjadi lebih spesifik lagi. Dalam penelitian ini, perspektif yang digunakan oleh para peneliti adalah paradigma konstruktivis (Khun, 1962).

Paradigma konstruktivis berlawanan dengan anggapan bahwa observasi dan objektivitas adalah elemen terpenting dalam mencari realitas atau ilmu pengetahuan. Pendekatan ini memandang ilmu pengetahuan sosial sebagai analisis yang terstruktur terhadap *socially meaningful action* yang memiliki makna sosial melalui pengamatan langsung dan terperinci terhadap individu-individu sosial yang membentuk serta mempertahankan atau mengelola lingkungan sosial mereka (Hidayat, 2003).

Oleh karena itu, saat petugas atau staf sedang menjalankan tugas, umumnya terdapat banyak hal yang diteliti. Dalam paradigma konstruktivisme ini, peneliti mengamati secara langsung aktivitas sehari-hari yang dilakukan oleh petugas atau staf, sehingga dapat dipahami seperti apa kualitas sumber daya manusia yang terlibat setiap hari saat menggunakan SISKOHAT dalam pelayanan.

Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, yang bertujuan untuk menghasilkan data deskriptif berupa pernyataan tertulis atau tindakan yang dapat dilihat oleh orang lain, sehingga memungkinkan peneliti untuk mendapatkan data langsung dari lapangan berupa dokumen, hasil pengamatan dan hasil wawancara.

1.6.3. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah suatu urutan langkah-langkah dalam mengumpulkan serta menganalisis informasi untuk mencari penyelesaian atas isu yang di hadapi. Dalam studi ini, penulis menggunakan metode kualitatif-deskriptif. Metode ini memberikan gambaran tentang objek penelitian berdasarkan data atau contoh yang telah dikumpulkan. Fokus dari metode deskriptif-kualitatif adalah pada isu-isu yang didasarkan pada fakta yang diperoleh melalui observasi lapangan, wawancara, serta analisis dokumen (Sugiyono, 2017)

1.6.4. Jenis Data dan Sumber Data

1.6.4.1. Jenis Data

Peneliti memfokuskan perhatian pada jenis analisis data kualitatif. Data kualitatif adalah informasi yang terdiri dari kata-kata, kalimat, atau gambar (Sugiyono, 2017).

Jenis data ini dikumpulkan oleh peneliti dalam bentuk kata-kata atau narasi mengenai strategi peningkatan kompetensi operator SISKOHAT bagi pengembangan Sumber Daya Manusia di PLHUT Kabupaten Purwakarta, yang kemudian diringkas menjadi data kualitatif yaitu kata-kata dan kalimat. Data kualitatif di peroleh melalui observasi secara langsung dengan

menggunakan sekumpulan panduan wawancara yang ditujukan kepada beberapa responden di PLHUT Kabupaten Purwakarta. Hasil observasi tersebut kemudian di catat dan disusun dalam bentuk deskriptif.

1.6.4.2. Sumber Data

Penelitian ini memperoleh data dari subjek yang menjadi sumber informai utama. Sumber data yang dimanfaatkan dalam penelitian ini terdiri atas :

1.6.4.2.1. Sumber Data Primer

Data primer adalah sumber informasi yang diperoleh dari pengumpul data tanpa adanya intervensi dari pihak ketiga. Dalam konteks ini, peneliti mendapatkan data secara langsung, baik dari individu maupun kelompok, baik dalam bentuk lisan maupun tulisan (Sugiyono, 2020).

Sumber data ini berasal dari hasil wawancara dengan Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, dan staf yang mengoperasikan SISKOHAT.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

1.6.4.2.2 Sumber Data Sekunder

Data sekunder merujuk pada informasi tambahan yang berupa buku, artikel, jurnal, dan skripsi yang didapatkan secara tidak langsung dari sumber aslinya dan disusun oleh pihak lain dalam bentuk teori, perkembangan, dan hipotesis yang bisa dipertanggungjawabkan kebenerannya (Moleong, 2005).

Dalam penelitian ini, data sekunder yang dikumpulkan dari buku, artikel, jurnal, skripsi serta sumber lain yang berkaitan dengan fokus penelitian.

1.6.5. Informan atau Unit Analisis

1.6.5.1. Informan

Narasumber dari penelitian ini adalah Kepala Seksi PLHUT Kabupaten Purwakarta, dan Staf dibagian SISKOHAT Kabupaten Purwakarta.

1.6.5.2 Teknik Penentuan Informan

Teknik untuk mengidentifikasi informan berlandaskan pada dua aspek, yakni teori dan praduga, yang keduanya didasari oleh sejauh mana pemahaman atau pengalaman responden atau informan. Pengidentifikasian informan secara teori atau menggunakan sampel yang mudah dimengerti dilakukan ketika tujuan utama dari pengumpulan data adalah untuk membangun teori yang kuat. Oleh karena itu, kriteria dalam memilih informan harus sesuai dengan tujuan peneliti, yaitu kriteria pengenalan informan adalah mereka yang memahami layanan dan mereka yang mengerti SISKOHAT (Robinso, 2020).

1.6.6. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk mendukung kelancaran penelitian saat melakukan pengumpulan data. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

1) Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang memiliki teknik tersendiri dibandingkan dengan teknik lainnya. Observasi tidak hanya dilakukan kepada seseorang, tetapi juga pada objek alam lainnya. Melalui observasi, peneliti dapat memahami tindakan serta makna tersembunyi dibaliknya (Sugiyono, 2018).

Pada penelitian ini, observasi dilakukan dengan cara mengamati subjek penelitian secara langsung di lokasi penelitian, sehingga kebenaran dan kondisi sesungguhnya yang diteliti dapat diketahui.

2) Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara berdialog dengan individu yang memiliki pengetahuan atau pengalaman yang berkaitan (Gunawan, 2003). Metode wawancara ini dimanfaatkan oleh peneliti untuk mengumpulkan data mengenai strategi peningkatan kompetensi operator SISKOHAT bagi pengembangan Sumber Daya Manusia di PLHUT Kabupaten Purwakarta.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

3) Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan peristiwa di masa lampau yang ditunjukkan dalam format tulisan, gambar, atau karya hebat dari seseorang. Dalam penelitian ini, dokumentasi dilakukan dengan memanfaatkan dokumen resmi seperti monografi, catatan, dan buku yang berhubungan dengan Strategi Peningkatan kompetensi operator SISKOHAT bagi pengembangan Sumber Daya Manusia di PLHUT Kabupaten Purwakarta (Sugiyono, 2019).

1.6.7. Teknik Penentuan Keabsahan Data

Teknik keabsahan data dalam suatu penelitian adalah data yang dikumpulkan dan dapat dianggap akurat. Untuk menguji keabsahan data dalam penelitian ini, peneliti menerapkan uji kredibilitas, dengan menggunakan triangulasi sebagai metode perbandingan data. Peneliti menggabungkan berbagai cara pengumpulan data serta sumber yang ada dengan melakukan perbandingan antara data observasi dan data yang diperoleh melalui wawancara dan dokumen berupa foto atau penelitian terdahulu yang berkaitan dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2015).

1.6.8. Teknik Analisis Data

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

1.6.8.1. Redukasi Data

Redukasi data adalah langkah-langkah dalam memilih, menyederhanakan, pengabstrakan, dan mengubah data yang didapat dari pengamatan. Proses ini berlangsung terus-menerus selama proses pengumpulan data. Redukasi data dilakukan sepanjang sesi pengumpulan data hingga laporan penelitian selesai ditulis, sehingga dapat dilakukan langkah redukasi selanjutnya, seperti sebuah ringkasan, memberi kode, menemukan tema, dan mencatat referensi (Patilima, 2004).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

1.6.8.2. Penyajian Data

Penyajian data adalah usaha untuk menyusun data dengan cara terstruktur sehingga dapat diambil kesimpulan dan dilakukan tindakan. Umumnya, ini dilakukan melalui penggunaan kalimat naratif. Maka dari itu, penyajian data merupakan usaha para peneliti untuk menggambarkan secara menyeluruh dan menjelaskan data yang telah diperoleh sesuai dengan fokus penelitian yang dilaksanakan (Samsu, 2017).

1.6.8.3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Kesimpulan seharusnya dipahami sebagai sebuah ringkasan dari hasil penelitian, yang mencerminkan opini akhir berdasarkan analisis atau keputusan yang telah diambil melalui cara berpikir induktif atau dedukatif. Kesimpulan harus terhubung dengan pokok bahasan penelitian, tujuan yang telah ditetapkan, serta hasil yang telah diuraikan. Kesimpulan dari sebuah penelitian lebih dari sekedar ringkasan dari proses penelitian itu sendiri. Namun, dalam konteks penelitian yang telah dirumuskan di awal, meskipun ada kemungkinan bahwa masalah dan pertanyaan dalam penelitian kualitatif bersifat sementara dan bisa berkembang seiring berjalannya penelitian oleh peneliti di lapangan (Hardani, et al., 2020).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG