

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Ibadah haji adalah salah satu ibadah umat Islam yang dilakukan dengan cara berkunjung ke baitullah. Ibadah haji merupakan sarana untuk berkomunikasi dengan Allah SWT, antara seorang hamba dengan Khalik-nya. Ibadah haji termasuk rukun Islam yang kelima, yang dimana setiap muslim diwajibkan bagi yang mampu secara keuangan, fisik maupun mental untuk melaksanakan ibadah haji ke baitullah setidaknya sekali seumur hidup. (Abdurrahmat et al, 2003:4)

Salah satu rukun yang paling utama dari lima rukun tersebut adalah melaksanakan Ibadah Haji. Setiap tahun, jutaan jemaah dari seluruh dunia, termasuk Indonesia, melakukan perjalanan ke Tanah Suci untuk menjalankan ibadah ini. Proses pendaftaran jemaah haji adalah langkah awal yang sangat krusial, di mana kualitas pelayanan pada tahap ini dapat memengaruhi pengalaman ibadah jemaah secara keseluruhan. Dengan meningkatnya jumlah jemaah haji dari tahun ke tahun, tantangan dalam penyelenggaraan pendaftaran semakin kompleks. Oleh karena itu, analisis strategi pelayanan pendaftaran jemaah haji menjadi penting untuk diuraikan. Pelayanan yang efektif dan efisien tidak hanya mencakup proses administrasi yang cepat dan transparan, tetapi juga harus mampu memberikan informasi yang jelas dan memadai kepada calon jemaah.

Dalam konteks ini, penting bagi penyelenggara haji, terutama Kementerian Agama Kabupaten Karawang, untuk merumuskan strategi yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran. Hal ini mencakup penerapan

teknologi informasi dalam proses pendaftaran, pelatihan sumber daya manusia, serta pengembangan sistem yang dapat memudahkan jemaah dalam memperoleh layanan. Pelayanan yang baik di tahap pendaftaran dapat menciptakan rasa percaya dan loyalitas kepada penyelenggara. Dengan demikian, analisis strategi pelayanan pendaftaran jemaah haji tidak hanya berfokus pada aspek teknis, tetapi juga pada upaya membangun hubungan yang baik antara penyelenggara dan jemaah. Dengan ribuan jemaah dari berbagai wilayah di Indonesia, khususnya di Kabupaten Karawang, yang berangkat setiap tahun, pelayanan yang baik dan terencana menjadi kunci untuk memastikan bahwa pengalaman haji berjalan lancar dan sesuai harapan.

Kementerian Agama Kabupaten Karawang bukan hanya mengurus masalah haji, tetapi juga mencakup urusan agama lainnya, seperti Pendidikan Agama, Pembinaan kehidupan beragama, Pelayanan keagamaan serta harmonisasi antara umat beragama. Salah satu tugas strategis Kementerian Agama adalah memberikan Pelayanan publik dalam bidang keagamaan yang profesional dan transparan termasuk Pelayanan pendaftaran haji. Di tingkat daerah peran ini diemban oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota, termasuk Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang. Kantor ini merupakan perpanjangan tangan dari kementerian agama pusat dalam mengelola seluruh layanan keagamaan di wilayah administratif kabupaten karawang. Dalam konteks ibadah haji, kantor ini bertanggung jawab dalam mengelola pendaftaran jemaah haji regular, pelaksanaan manasik haji, koordinasi dengan pemerintah daerah, dan penyampaian informasi kepada calon jemaah).

Kabupaten Karawang sendiri merupakan salah satu daerah dengan jumlah penduduk muslim yang cukup besar di Provinsi Jawa Barat. Setiap tahunnya, ratusan hingga ribuan calon jemaah haji dari Karawang diberangkatkan untuk menunaikan ibadah haji. Berdasarkan data dari Kementerian Agama Kabupaten Karawang, pada musim haji 1446 H/2024 M ada 2.087 calon jemaah haji asal kabupaten karawang yang diberangkatkan ke tanah suci. Dikarenakan besarnya jumlah jemaah haji di kabupaten karawang saat ini, maka harus melibatkan berbagai macam lembaga dan instansi yang ada di dalam maupun diluar negeri. Namun demikian, Pelayanan pendaftaran haji di Kabupaten Karawang masih menghadapi kendala yaitu, kurangnya sosialisasi kebijakan terbaru kepada masyarakat, tantangan ini menuntut adanya perumusan strategi Pelayanan yang tepat dan adaptif agar seluruh proses pendaftaran berjalan lancar.

Strategi Pelayanan yang efektif tidak hanya menitikberatkan pada aspek administratif saja, tetapi juga menyentuh aspek teknis, teknologi, serta pendekatan sosial. Pelatihan intensif bagi petugas, serta penguatan koordinasi antar Lembaga merupakan beberapa contoh strategi yang dapat diterapkan dalam rangka meningkatkan mutu Pelayanan. Penelitian mengenai pelayanan pendaftaran ibadah haji menunjukkan bahwa strategi yang terstruktur dan berkelanjutan dapat secara signifikan meningkatkan kualitas layanan. Oleh karena itu, penting untuk mengeksplorasi strategi pelayanan pendaftaran yang efektif dalam konteks ibadah haji. Dengan memahami dan mengembangkan strategi yang tepat, diharapkan lembaga penyelenggara pendaftaran haji dapat memberikan pelayanan yang optimal, memaksimalkan pengalaman spiritual jemaah, serta membangun reputasi

yang baik di masyarakat. Strategi ini mencakup peningkatan efisiensi proses pendaftaran, penggunaan teknologi untuk mempermudah akses, serta pelatihan bagi petugas agar dapat memberikan informasi yang akurat dan responsif. Selain itu, strategi pelayanan ini juga harus mempertimbangkan aspek manajerial yang memastikan kelancaran operasional selama proses pendaftaran. Dengan pendekatan yang komprehensif, diharapkan pelayanan pendaftaran ibadah haji dapat ditingkatkan, sehingga memenuhi harapan jemaah dan mendukung kelancaran penyelenggaraan ibadah haji secara keseluruhan.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Strategi Pelayanan Pendaftaran Jemaah Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang"

B. Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada strategi pelayanan pendaftaran yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang kepada para calon jemaah haji. Maka berdasarkan pemaparan yang di uraikan dalam latar belakang masalah diatas, maka fokus penelitian pada skripsi ini sebagai berikut:

1. Bagaimana rencana pelayanan pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang?
2. Bagaimana pola pelayanan pendaftaran haji yang diterapkan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang?
3. Bagaimana perspektif pelayanan pendaftaran haji yang diterapkan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian merupakan pijakan untuk merealisasikan aktifitas yang akan dilakukan sehingga perlu dirumuskan secara jelas, Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis rencana pelayanan pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang
2. Untuk mengetahui pola pelayanan pendaftaran haji yang diterapkan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang
3. Untuk mengetahui perspektif pelayanan pendaftaran haji yang diterapkan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Akademis

Proposal ini dapat berfungsi sebagai studi kasus yang dapat digunakan oleh mahasiswa dan peneliti lain untuk memahami tantangan dan strategi dalam pelayanan pendaftaran haji, serta sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. Secara Praktis

Hasil analisis dapat digunakan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dalam pelayanan pendaftaran haji, sehingga dapat meningkatkan kepuasan jemaah.

E. Tinjauan Pustaka

1. Landasan Teoritis

a. Strategi

Henry Mintzberg memperkenalkan konsep “5PS of Strategy” dalam artikelnya berjudul “Five PS of Strategy” yang diterbitkan di California Management Review pada musim gugur tahun 1987. Konsep ini dijelaskan dalam buku *The Strategy Process: Concepts, Contexts, Cases*, yang disunting oleh Mintzberg dan James B. Quinn, diterbitkan pada tahun 1992 (halaman 12-19).

Henry Mintzberg merupakan konsep strategi dan mendefinisikan strategi dengan memperhatikan berbagai dimensi dari konsep strategi, Penjelasan 5PS of Strategy:

- 1) Strategi sebagai rencana (*Plan*): Ini menunjukkan bahwa strategi harus direncanakan terlebih dahulu sebelum dikembangkan dan diimplementasikan.
- 2) Strategi sebagai permainan atau taktik (*Ploy*): Dalam konteks ini, Strategi dipandang sebagai taktik khusus yang digunakan untuk memberikan sinyal ancaman kepada pesaing.
- 3) Strategi sebagai pola (*Pattern*): Disini, Strategi dilihat sebagai pola yang mencerminkan serangkaian tindakan yang diambil oleh manajemen untuk mencapai tujuan.

- 4) Strategi sebagai posisi (*Position*): Ini menunjuk pada keputusan yang diambil oleh organisasi untuk menentukan posisinya dalam lingkungan bisnis.
- 5) Strategi sebagai perspektif (*Perspective*) : Dalam hal ini, Strategi mencerminkan cara pandang para pembuat keputusan dalam organisasi terhadap dunia di sekitarnya.

Dari penjelasan tersebut, dapat diketahui bahwa strategi adalah metode yang digunakan oleh suatu organisasi untuk mencapai tujuan dan sasaran jangka panjang. Penerapan strategi ini memerlukan kolaborasi banyak individu dan kerja sama tim untuk mencapai hasil yang optimal.

b. Pelayanan

Pelayanan publik atau pelayanan umum merujuk pada segala jenis jasa yang disediakan, baik dalam bentuk barang maupun jasa publik, yang pada dasarnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Lembaga pemerintah ditingkat pusat, daerah, serta badan usaha milik negara atau daerah. Hal ini dilakukan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat serta melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. (Indo Yama Nasarudin, 2006:171-172).

Menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner, dan Crosby pelayanan dapat didefinisikan sebagai produk yang bersifat tidak tampak (tidak dapat diraba) yang melibatkan upaya manusia dan penggunaan peralatan. Sementara itu, definisi pelayanan yang lebih mendalam menurut Gronroos menyatakan bahwa pelayanan adalah serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba), yang terjadi akibat interaksi antara konsumen dengan karyawan atau elemen lain yang

disediakan oleh perusahaan penyedia layanan, dengan tujuan untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi konsumen atau pelanggan. (Ratminto dan Atik, 2007:2).

Dari kedua definisi tersebut, dapat diketahui bahwa ciri utama dari pelayanan adalah sifatnya yang tidak tampak (tidak dapat diraba) dan melibatkan usaha manusia (karyawan) atau penggunaan peralatan lain yang di sediakan oleh perusahaan penyelenggara layanan. Setiap penyelenggara pelayanan publik diwajibkan untuk memiliki standar pelayanan yang jelas dan dipublikasikan sebagai bentuk jaminan kepastian bagi penerima layanan.

c. Strategi Pelayanan

Strategi Pelayanan adalah Langkah-langkah yang dirancang secara sistematis oleh instansi atau organisasi untuk memberikan Pelayanan yang baik, efektif, dan sesuai dengan harapan masyarakat. Dalam kaitannya dengan pendaftaran haji, strategi Pelayanan diperlukan agar proses pendaftaran bisa berjalan dengan lebih tertib, cepat, dan memuaskan. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) kualitas Pelayanan bisa dinilai dari lima aspek utama, yaitu:

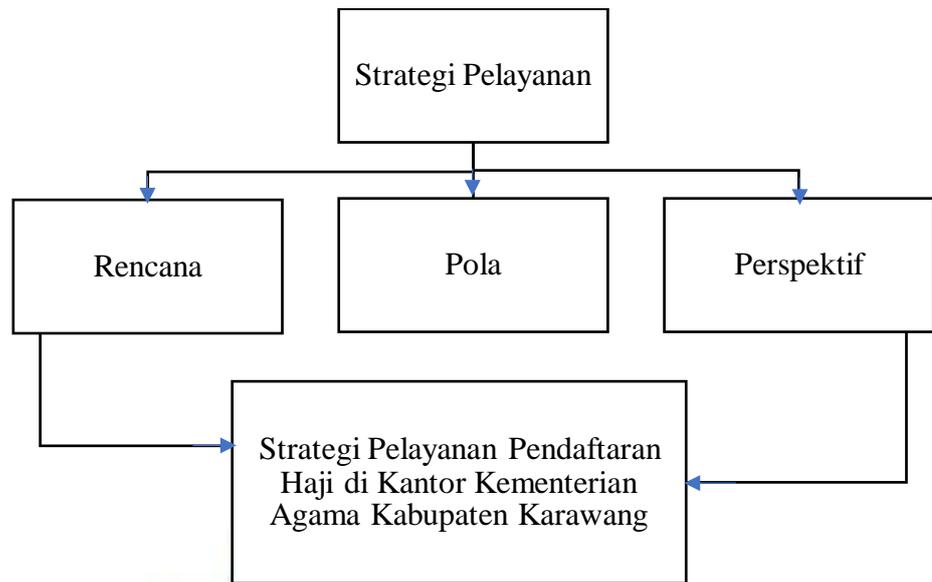
1. **Bukti Fisik:** Meliputi kondisi Gedung, peralatan, dan penampilan pegawai yang terlihat profesional.
2. **Keandalan:** Kemampuan instansi untuk memberikan Pelayanan secara konsisten dan dapat dipercaya.
3. **Daya tanggap:** Kesigapan pegawai dalam membantu masyarakat dan memberikan layanan dengan cepat

4. Jaminan: Rasa aman yang diberikan oleh petugas melalui pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan menjawab pertanyaan masyarakat.
5. Empati: Perhatian yang tulus dan perlakuan yang sesuai dengan kebutuhan masing-masing pengguna layanan.

2. Kerangka Konseptual

Pelayanan pendaftaran jemaah haji merupakan salah satu tugas penting yang diemban oleh Kantor Kementerian Agama, khususnya dalam memastikan proses administrasi keberangkatan haji berjalan secara tertib, transparan, dan efisien. Seiring dengan meningkatnya jumlah peminat ibadah haji dan kompleksitas proses pendaftaran, diperlukan strategi pelayanan yang tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga mampu menjawab tantangan operasional dan harapan masyarakat secara menyeluruh.

Penelitian ini mengacu pada kerangka konseptual yang dikemukakan oleh Henry Mintzberg. Henry Mintzberg memandang strategi bukan sekadar rencana formal, tetapi sebagai suatu konsep yang dapat dilihat dari berbagai pendekatan. Pendekatan-pendekatan ini memberikan cara pandang yang lebih kaya terhadap perumusan dan implementasi strategi dalam konteks organisasi publik.



Gambar 1.1 Kerangka Konseptual 1

Kerangka konseptual strategi yang diusulkan oleh Henry Mintzberg mencakup lima pendekatan utama dalam memahami strategi, yaitu sebagai rencana (*plan*), taktik (*ploy*), pola (*pattern*), posisi (*position*), dan perspektif (*perspective*). Dalam konteks layanan pendaftaran jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang, kelima pendekatan ini dapat menjadi panduan untuk merancang dan mengimplementasikan strategi pelayanan yang lebih efektif.

Pertama, strategi sebagai rencana (*plan*) mengacu pada perencanaan jangka panjang. Dalam hal pelayanan pendaftaran haji, pendekatan ini melibatkan penyusunan rencana operasional dan tahapan yang terstruktur, mulai dari sosialisasi, pembukaan pendaftaran, hingga penjadwalan pembekalan bagi jemaah. Tujuan dari perencanaan ini adalah memberikan kejelasan alur layanan yang perlu diikuti oleh jemaah dan petugas, sehingga kegiatan dapat terlaksana secara teratur.

Kedua, strategi sebagai taktik (*ploy*) mengacu pada upaya taktis untuk mengatasi tantangan atau hambatan tertentu. Di Kantor Kementerian Agama

Kabupaten Karawang, penerapan strategi ini dapat berupa antisipasi atau solusi atas masalah yang sering muncul, seperti ketidakpastian kuota, antrean panjang, atau kendala teknis pada sistem pendaftaran online. Dengan strategi taktik, kantor dapat merancang solusi cepat atau alternatif guna memastikan proses tetap berjalan lancar meskipun terdapat hambatan.

Ketiga, strategi sebagai pola (*pattern*) adalah pendekatan yang melihat pola atau kebiasaan dari tindakan yang konsisten di masa lalu. Dalam pelayanan pendaftaran haji, kantor Kementerian Agama dapat meninjau pola-pola pelayanan dari tahun-tahun sebelumnya untuk mengidentifikasi aspek yang berhasil maupun yang perlu ditingkatkan. Misalnya, jika terdapat pola peningkatan jumlah pendaftar di bulan-bulan tertentu, kantor dapat menambah sumber daya pada periode tersebut untuk meningkatkan efisiensi layanan.

Keempat, strategi sebagai posisi (*position*) melihat strategi sebagai cara menempatkan organisasi pada posisi yang lebih baik dalam lingkungan eksternal. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang dapat memposisikan diri sebagai lembaga dengan layanan pendaftaran haji yang profesional dan ramah. Dengan membangun citra yang kuat dan terpercaya di mata masyarakat, kantor dapat menumbuhkan kepercayaan jemaah dan meningkatkan kepuasan terhadap layanan.

Kelima, strategi sebagai perspektif (*perspective*) mengacu pada pola pikir atau cara pandang organisasi secara keseluruhan. Dalam hal ini, Kantor Kementerian Agama perlu melihat layanan pendaftaran haji bukan sekadar tugas administratif, melainkan sebagai amanah untuk melayani masyarakat dengan

sepenuh hati. Dengan memiliki pola pikir yang kuat akan tanggung jawab dan komitmen, petugas akan terdorong untuk memberikan layanan yang berkualitas dan membangun hubungan yang baik dengan jemaah. (Mintzberg,1994:25).

Dengan memahami dan menerapkan lima pendekatan strategi Mintzberg dalam layanan pendaftaran haji, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang dapat meningkatkan mutu layanan, mengatasi berbagai kendala, serta memperkuat citra positif di masyarakat.

3. Langkah-langkah Penelitian

a. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang yang beralamat Jl. Husni Hamid No. 1, Kel. Karawang Wetan Kec. Karawang Barat, Nagasari, Jawa Barat 41312, Lokasi ini relatif mudah di akses dari rumah peneliti, sehingga dapat memungkinkan pengumpulan data yang diperlukan menjadi lebih efisien dan efektif.

b. Paradigma dan Pendekatan

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme, Paradigma konstruktivis adalah salah satu pendekatan dalam tradisi sosiokultural yang mengungkapkan bahwa identitas suatu objek terbentuk melalui cara kita berkomunikasi dengan bahasa sebagai sarana untuk menyampaikan konsep-konsep kita. Menurut Patton dalam jurnal Sri Hayuningrat (2010:97) para peneliti konstruktivis mempelajari beragam realita yang terkonstruksi oleh individu dan implikasi dari konstruksi tersebut bagi kehidupan mereka dengan yang lain dalam konstruktivis, setiap individu memiliki pengalaman yang unik.

Paradigma analisis pelayanan pendaftaran jemaah haji di kementerian agama kabupaten karawang dapat didasarkan pada prinsip *Good Governance* dan Pelayanan publik yang berkualitas. Paradigma ini bertujuan untuk memastikan pelayanan yang transparan, akuntabel, cepat, tepat, dan ramah serta mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam proses pendaftaran haji. Dengan paradigma ini, pelayanan diharapkan dapat lebih berorientasi pada kepuasan jemaah sebagai pengguna layanan.

Pendekatan ini menggunakan pendekatan Kualitatif. Metode ini digunakan oleh penulis untuk memperoleh hasil analisis yang akurat mengenai strategi pelayanan yang diterapkan oleh Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang. Agar pemahaman terhadap istilah penelitian lebih jelas, perlu disampaikan teori dari Prof. Dr. Sugiyono (2016;8) yang menyatakan bahwa metodologi penelitian pada dasarnya adalah pendekatan ilmiah untuk memperoleh data dengan tujuan dan manfaat tertentu. Sementara itu, menurut (Bogdan dan Taylor 1982) metode penelitian kualitatif adalah prosedur yang menghasilkan data deskriptif dalam bentuk kata-kata tertulis atau lisan dari individu dan perilaku yang dapat diamati, yang diarahkan untuk memahami konteks dan individu secara menyeluruh.

c. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Menurut Sugiyono (2020:64), penelitian deskriptif bertujuan untuk memahami eksistensi suatu variabel secara terpisah, tanpa melakukan perbandingan dengan variabel lain atau mencari keterkaitannya. Menurut Mantra (2004) dalam buku Moleong (2007),

metode kualitatif dijelaskan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif dalam bentuk kata-kata atau ucapan dari individu dan perilaku yang dapat diamati. (Dr.Sandu Siyoto,SKM.M.Kes dan M. Ali Sodik, M.A, 2015:28)

Metode deskriptif disimpulkan sebagai penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan atau menjelaskan kondisi yang ada dilapangan. Penulis menggunakan metode penelitian deskriptif untuk menganalisis strategi pelayanan pendaftaran jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Karawang karena metode ini memungkinkan peneliti untuk menggambarkan dan mengidentifikasi secara rinci tentang keadaan atau fenomena yang terjadi, tanpa melakukan perbandingan atau mencari hubungan antara variabel lainnya. Dalam hal ini, penulis ingin mengetahui bagaimana proses dan pelaksanaan pelayanan pendaftaran jemaah haji di instansi tersebut, dengan mendeskripsikan proses, langkah-langkah, serta tantangan yang dihadapi tanpa berfokus pada perbandingan dengan strategi lain. Metode deskriptif ini cocok untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai kondisi yang ada, serta memberikan informasi yang berguna untuk perbaikan dan pengembangan pelayanan di masa depan.

Dengan memilih metode deskriptif ini, penulis berharap dapat memperoleh data yang lengkap dan akurat sehingga dapat menggambarkan hasil penelitian yang sesuai dengan apa yang ada di lapangan.

d. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini meliputi wawancara dan observasi langsung, mengenai strategi pelayanan pendaftaran jemaah haji di kantor

kementerian agama kabupaten karawang. Data ini mencakup informasi tentang pengalaman, pandangan, serta kebijakan-kebijakan yang diambil oleh pegawai maupun pimpinan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU).

2. Sumber Data

Sumber Data dalam Penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu, Data Primer dan Data Sekunder.

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dari sumber pertama dimana sebuah data didapatkan. Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung oleh pengumpul data dari objek risetnya. Data primer pada penelitian ini yaitu informasi yang datang dari hasil wawancara baik berupa dokumentasi atau informasi tertulis yang dibuat oleh peneliti. Pada penelitian ini yang menjadi sumber data primer adalah berasal dari wawancara dengan pegawai dan pimpinan seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang Data primer adalah data yang berasal dari sumber pertama dari mana data tersebut diambil. Data primer adalah data yang diperoleh langsung oleh pengumpul data dari subjek penelitian. (Prof.Dr.H.M.Burhan Bungin 2017:132)

Data primer pada penelitian ini adalah informasi yang diperoleh dari wawancara, baik dalam dokumen yang disiapkan peneliti maupun informasi tertulis. Dalam penelitian ini sumber data primer diperoleh dari wawancara terhadap staff dan pimpinan seksi PHU kantor kementerian agama kabupaten karawang.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari berbagai dokumen, foto, dan objek lain yang dapat melengkapi data primer. (Suharsimi Arikunto, 2010:22) Data ini sudah tersedia dalam bentuk yang telah terkumpul dan siap digunakan. Oleh karena itu, data sekunder berfungsi sebagai pelengkap bagi data primer. Dalam penelitian ini, penulis akan mengumpulkan informasi dari berbagai sumber, seperti buku yang relevan dengan topik penelitian, situs web resmi, internet, serta arsip yang berkaitan dengan strategi pelayanan.

F. Informan atau Unit Analisis

1. Informan

Informan dalam penelitian ini dipilih berdasarkan peran dan keterlibatan langsung mereka dalam pelayanan pendaftaran jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang. Adapun informan dalam penelitian ini yang Pertama, Kepala Seksi PHU yang memberikan informasi terkait kebijakan dan strategi pelayanan. Kedua, Staf pelayanan haji yang menjelaskan proses teknis dan pelaksanaan di lapangan. Ketiga, Jemaah haji yang memberikan pandangan mengenai pengalaman dan kepuasan terhadap pelayanan yang diterima. Informasi dari ketiga kelompok informan ini digunakan untuk mendapatkan gambaran menyeluruh terkait strategi pelayanan yang diterapkan.

2. Unit Analisis

Unit Analisis dalam penelitian ini adalah strategi pelayanan pendaftaran jama'ah haji yang diterapkan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang. Unit analisis ini mencakup berbagai elemen yang terkait dengan proses pendaftaran,

seperti kebijakan, prosedur, sumber daya manusia (petugas pelayanan), serta interaksi antara petugas dan jama'ah haji. Penelitian ini akan fokus pada pemahaman dan evaluasi strategi yang digunakan dalam pelaksanaan pendaftaran, serta tantangan dan kendala yang dihadapi dalam proses tersebut. Selain itu, unit analisis ini juga mencakup persepsi dan pengalaman jama'ah haji terkait pelayanan yang mereka terima selama proses pendaftaran.

G. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara dilakukan secara langsung kepada informan yang memiliki peran penting dalam pelayanan pendaftaran jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang. Teknik ini digunakan untuk menggali informasi mendalam terkait strategi, prosedur, kendala, serta pengalaman mereka dalam menjalankan pelayanan. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur, sehingga peneliti dapat mengikuti pedoman pertanyaan namun tetap fleksibel dalam menggali informasi lebih luas.

Wawancara merupakan proses komunikasi dan interaksi yang hasilnya dipengaruhi oleh berbagai faktor. Faktor-faktor tersebut meliputi responden, topik penelitian yang dirangkum dalam daftar pertanyaan, serta situasi di mana wawancara berlangsung. (Effendi Sofian, 2012:207)

2. Observasi

Observasi dilakukan secara langsung di lokasi pelayanan, dengan tujuan untuk mengamati secara nyata bagaimana proses pendaftaran jemaah haji dijalankan. Peneliti mencatat alur pelayanan, interaksi antara petugas dan jemaah,

serta kondisi lingkungan kerja. Alat yang digunakan dalam observasi dapat berupa kriteria pengamatan, tes, rekaman visual, maupun rekaman suara. (Sandu Siyoto, 2015:66)

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data melalui dokumen-dokumen yang ada. Peneliti memanfaatkan data dan sumber yang tersedia di lapangan untuk memberikan penjelasan yang rinci dan terperinci mengenai objek penelitian.

4. Teknik Penentuan Keabsahan Data

Untuk memastikan keabsahan data dalam penelitian ini, digunakan uji kredibilitas melalui metode triangulasi. Triangulasi merupakan teknik yang dilakukan dengan mengombinasikan berbagai metode pengumpulan data serta memanfaatkan beragam sumber data yang tersedia.

5. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode analisis deskriptif untuk menganalisis data. Metode deskriptif adalah pendekatan yang bertujuan memberikan gambaran objektif mengenai fenomena yang terkait dengan masalah yang diteliti. Metode ini tidak hanya berfokus pada pengumpulan data, tetapi juga mencakup proses analisis dan interpretasi untuk memahami makna data tersebut. Hasil analisis deskriptif biasanya disajikan dalam bentuk grafik, tabel, diagram, dan format visual lainnya. (Soejono dan Abdurrahman, 2005:24).

a. Reduksi data

Reduksi data adalah proses menyaring, merangkum, dan memilih data yang relevan dengan fokus penelitian. Dalam tahap ini, data hasil wawancara dan

observasi dianalisis untuk mengidentifikasi informasi penting yang berkaitan dengan strategi pelayanan pendaftaran jemaah haji. Data yang tidak sesuai dengan fokus penelitian disisihkan, sedangkan data yang mendukung tujuan penelitian disimpan dan dikategorikan sesuai tema.

b. Penyajian Data

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah menyajikan data dalam bentuk yang mudah dipahami. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif, kutipan wawancara, serta tabel jika diperlukan. Tujuannya adalah untuk menggambarkan situasi secara sistematis agar memudahkan peneliti dalam memahami hubungan antarkomponen dan menarik makna dari informasi yang telah diperoleh.

c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi Data

Tahap akhir dari analisis data adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Peneliti menyimpulkan hasil temuan berdasarkan data yang telah direduksi dan disajikan. Kesimpulan yang diambil harus bersifat sementara, kemudian diverifikasi melalui proses triangulasi, diskusi, dan pengecekan ulang terhadap data yang telah dikumpulkan. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa kesimpulan yang dihasilkan akurat, valid, dan dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah.