

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Setiap tahun, jutaan umat Muslim di Indonesia melakukan perjalanan ibadah haji ke Tanah Suci. Proses pemberangkatan Jemaah haji merupakan salah satu kegiatan yang sangat penting dan memerlukan perhatian serius dari berbagai pihak terkait. Di Indonesia, pemberangkatan Jemaah haji diatur dan difasilitasi oleh pemerintah melalui Kementerian Agama, khususnya di tingkat kabupaten/kota melalui Kantor Kementerian Agama (Kemenag). Kantor Kemenag Kabupaten Ciamis, sebagai bagian dari upaya pemerintah dalam menyelenggarakan haji, memiliki peran krusial dalam mempersiapkan dan memberangkatkan Jemaah haji setiap tahunnya.

Proses pemberangkatan Jemaah haji di Kabupaten Ciamis, meskipun telah dikelola secara profesional, masih menghadapi sejumlah tantangan yang dapat mengganggu kelancaran pelaksanaan ibadah haji. Masalah yang paling umum adalah kesenjangan informasi yang diterima oleh Jemaah, kekurangan fasilitas yang memadai, serta ketidaksesuaian antara jumlah Jemaah yang diberangkatkan dan fasilitas yang tersedia. Di samping itu, proses administratif yang panjang dan terkadang rumit juga menjadi hambatan bagi Jemaah dalam mempersiapkan diri untuk ibadah haji.

Pada tahun 2024, jumlah Jemaah haji di Kabupaten Ciamis diperkirakan akan meningkat, seiring dengan meningkatnya kuota haji dari pemerintah. Menurut data dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis, pada tahun 2023 tercatat sekitar 1.500 Jemaah yang diberangkatkan, dan pada tahun 2024, diperkirakan akan

ada sekitar 1.800 Jemaah yang akan berangkat. Peningkatan jumlah Jemaah haji ini tentu akan memunculkan tantangan baru dalam manajemen pelayanan, baik dalam aspek pendaftaran, persiapan keberangkatan, hingga keberlanjutan pelayanan setelah Jemaah kembali dari Tanah Suci.

Fenomena yang terjadi di lapangan menunjukkan bahwa banyak Jemaah yang masih mengalami kebingungan terkait prosedur administrasi, jadwal keberangkatan, serta informasi penting lainnya. Selain itu, koordinasi antara Kantor Kementerian Agama dengan pihak terkait, seperti perusahaan transportasi dan penyedia layanan akomodasi, juga belum optimal. Hal ini dapat menyebabkan keterlambatan dan ketidaknyamanan bagi Jemaah, yang tentu saja sangat tidak diinginkan mengingat betapa pentingnya ibadah haji bagi umat Muslim.

Untuk itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengevaluasi manajemen pelayanan pemberangkatan Jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis pada tahun 2024. Penelitian ini akan mengidentifikasi berbagai faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan serta memberikan rekomendasi yang dapat meningkatkan efektivitas manajemen pelayanan haji di Kabupaten Ciamis, sehingga dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi Jemaah haji yang berangkat.

Berdasarkan data dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis, pada tahun 2023, sebanyak 1.500 Jemaah haji diberangkatkan, dengan prediksi jumlah Jemaah pada tahun 2024 akan meningkat menjadi sekitar 1.800 orang. Meskipun jumlah Jemaah yang berangkat meningkat, proses pemberangkatan masih menghadapi berbagai kendala. Salah satu kendala yang sering terjadi adalah

masalah keterlambatan informasi terkait jadwal keberangkatan dan prosedur administrasi yang masih belum sepenuhnya dipahami oleh Jemaah. Hal ini sering kali menyebabkan kebingungannya Jemaah dalam mempersiapkan dokumen perjalanan dan keperluan lainnya.

Selain itu, masalah transportasi juga menjadi sorotan penting. Proses pengaturan transportasi dari tempat tinggal Jemaah menuju embarkasi sering kali terkendala masalah teknis dan logistik, seperti kekurangan armada atau jadwal yang tidak sesuai dengan rencana keberangkatan. Pada sisi lain, keterbatasan fasilitas di beberapa tempat juga turut mempengaruhi kenyamanan Jemaah selama proses pemberangkatan. Dalam percakapan dengan petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis, diungkapkan bahwa meskipun pihak Kemenag sudah berusaha melakukan yang terbaik, koordinasi yang kurang optimal antara berbagai pihak terkait seperti pengelola transportasi dan penyedia akomodasi di Tanah Suci masih menjadi hambatan utama. Kurangnya sistem informasi yang terintegrasi antara berbagai instansi yang terlibat dalam proses pemberangkatan menyebabkan kesulitan dalam memantau perkembangan situasi di lapangan, yang pada akhirnya berpotensi menimbulkan masalah bagi Jemaah.

Penelitian pertama yang relevan adalah skripsi yang ditulis oleh Dewi (2019) yang berjudul "Analisis Manajemen Pelayanan Pemberangkatan Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bandung". Skripsi kedua, yang ditulis oleh Hendra (2020) dengan judul "Evaluasi Sistem Pelayanan Pemberangkatan Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya". Jurnal ketiga, yang ditulis oleh Rina (2021) dalam jurnal "Strategi Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia".

Penelitian ini memiliki beberapa kontribusi baru (novelty) yang membedakannya dari penelitian-penelitian sebelumnya dalam topik yang serupa. Pertama, penelitian ini akan mengintegrasikan teknologi informasi dalam manajemen pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis. Sebagian besar penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Dewi (2019), Hendra (2020), dan Rina (2021), lebih fokus pada aspek koordinasi antara pihak-pihak terkait dan belum banyak mengkaji penerapan teknologi modern dalam manajemen pemberangkatan. Penelitian ini berupaya untuk mengidentifikasi apakah sistem informasi berbasis teknologi yang lebih canggih, seperti aplikasi mobile atau platform berbasis web, dapat mempercepat proses administrasi dan meminimalisir kesalahan data, yang sering menjadi masalah dalam pelayanan haji.

Kedua, penelitian ini juga akan menggali pengalaman langsung dari Jemaah haji di Kabupaten Ciamis. Meskipun penelitian sebelumnya sudah mengidentifikasi masalah koordinasi antar instansi, penelitian ini akan memperluas perspektif dengan memperoleh umpan balik langsung dari Jemaah mengenai pengalaman mereka selama proses pemberangkatan dan kepulangan. Dengan demikian, penelitian ini akan memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas pelayanan yang ada dari sisi pengguna layanan, yaitu Jemaah haji.

Ketiga, penelitian ini akan mengembangkan model manajemen pelayanan yang lebih terstruktur dan terintegrasi antara Kantor Kementerian Agama, perusahaan transportasi, penyedia akomodasi, dan pihak-pihak terkait lainnya. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan solusi berupa model manajemen terpadu yang memungkinkan informasi, jadwal, dan prosedur administratif dapat

disampaikan dengan jelas kepada Jemaah secara tepat waktu, serta meminimalisir kesalahan dalam pengelolaan data dan jadwal keberangkatan.

### **B. Fokus Penelitian**

Penelitian ini berfokus pada Penyelenggaraan manajemen pelayanan yang diberikan kementerian Agama kepada para calon Jemaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis. Maka berdasarkan pemaparan yang diuraikan dalam latar belakang masalah diatas, maka fokus penelitian pada proposal penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana proses pengaturan dalam pelayanan pemberangkatan Jemaah haji yang diterapkan di kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis ?
2. Bagaimana proses layanan dalam pemberangkatan Jemaah haji yang diterapkan di kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis ?
3. Bagaimana pengendalian layanan dalam pemberangkatan Jemaah haji yang diterapkan di kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis ?

### **C. Tujuan Penelitian**

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

1. Untuk mengetahui bagaimana proses pengaturan yang diterapkan dalam pemberangkatan Jemaah haji kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis
2. Untuk mengetahui bagaimana proses layanan yang diterapkan dalam pemberangkatan Jemaah haji kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis

3. Untuk mengetahui bagaimana proses pengendalian dalam pemberangkatan Jemaah haji yang diterapkan kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis

#### **D. Kegunaan Penelitian**

##### **1. Secara Akademis**

Penelitian ini memberikan manfaat yang besar dalam pengembangan ilmu pengetahuan, terutama di bidang Manajemen Haji dan Umrah. Bagi mahasiswa jurusan Manajemen Haji dan Umrah, hasil penelitian ini akan membantu mereka memahami lebih dalam tentang konsep dan praktik dalam pengelolaan pelayanan pemberangkatan Jemaah haji di tingkat daerah. Dengan mempelajari sistem manajemen yang diterapkan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis, penelitian ini bisa menjadi referensi yang berguna bagi mahasiswa untuk memahami bagaimana administrasi, koordinasi antar instansi, dan teknologi informasi dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan haji.

Selain itu, penelitian ini juga memberikan wawasan tentang berbagai tantangan yang dihadapi dalam manajemen pelayanan haji di tingkat daerah, serta solusi yang bisa diterapkan untuk mengatasinya. Hal ini sangat penting untuk mengetahui kenyataan yang ada di lapangan, yang sering kali berbeda dengan teori yang dipelajari di kelas. Mahasiswa jurusan Manajemen Haji dan Umrah dapat menggunakan temuan dari penelitian ini sebagai bahan studi kasus dan sebagai referensi untuk analisis lebih lanjut dalam memperbaiki sistem manajemen haji di masa depan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya bermanfaat untuk pengembangan teori, tetapi juga untuk pengembangan keterampilan praktis mahasiswa dalam dunia manajemen haji.

## **2. Secara Praktis**

Penelitian ini memiliki beberapa manfaat praktis yang penting, terutama bagi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis dalam meningkatkan pelayanan pemberangkatan Jemaah haji. Pertama, hasil penelitian ini bisa memberikan saran untuk memperbaiki sistem manajemen pelayanan, terutama dalam hal administrasi dan koordinasi antar instansi yang terlibat. Dengan memperbaiki sistem ini, diharapkan proses pemberangkatan Jemaah haji menjadi lebih efisien, tepat waktu, dan transparan, sehingga Jemaah bisa merasa lebih tenang dan nyaman saat menjalankan ibadah haji.

Penelitian ini akan memberikan pemahaman yang lebih jelas tentang pengalaman Jemaah haji selama proses pemberangkatan. Dengan mengetahui kekurangan dan kebutuhan Jemaah, Kantor Kemenag dapat menyesuaikan pelayanan dengan lebih baik. Misalnya, jika ditemukan bahwa Jemaah sering bingung karena informasi yang tidak jelas atau terlambat, maka Kantor Kemenag bisa memperbaiki sistem komunikasi, seperti membuat aplikasi pendaftaran online atau memberikan informasi yang lebih lengkap melalui media sosial.

## **E. Tinjauan Pustaka**

### **1. Landasan Teoritis**

#### **a. Manajemen**

Manajemen merupakan konsep fundamental dalam dunia organisasi yang telah mengalami perkembangan definisi dari waktu ke waktu. Menurut Terry (2014), manajemen adalah sebuah proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, menggerakkan, dan pengawasan yang

dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.

Pandangan lain dikemukakan oleh Robbins dan Coulter (2016) yang mendefinisikan manajemen sebagai proses mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan kerja sehingga kegiatan tersebut terselesaikan secara efisien dan efektif dengan dan melalui orang lain. Definisi ini menekankan pentingnya koordinasi dan pencapaian tujuan melalui kerja sama dengan orang lain.

Hasibuan (2017) memberikan perspektif yang lebih komprehensif dengan menyatakan bahwa manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Definisi ini menggarisbawahi bahwa manajemen memiliki dimensi ilmiah sekaligus seni dalam penerapannya.

Dari berbagai definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah suatu proses sistematis yang melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

#### b. Pelayanan

Pelayanan merupakan aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan (Ratminto dan Winarsih, 2015).

Kotler dan Keller (2016) mendefinisikan pelayanan sebagai setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Definisi ini menekankan karakteristik intangible dari pelayanan yang membedakannya dari produk fisik.

Tjiptono (2017) memberikan definisi yang lebih operasional dengan menyatakan bahwa pelayanan adalah upaya atau proses penyediaan dan penyampaian jasa kepada pelanggan yang dapat berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan, dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan pelanggan.

Dalam konteks pelayanan publik, Sinambela (2018) mendefinisikan pelayanan sebagai setiap kegiatan atau kemanfaatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, dimana proses produksinya mungkin atau mungkin tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Berdasarkan berbagai definisi tersebut, pelayanan dapat dipahami sebagai aktivitas tidak berwujud yang diberikan oleh penyedia layanan kepada penerima layanan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan melalui interaksi yang berkualitas.

### c. Manajemen Pelayanan

Manajemen pelayanan merupakan gabungan dari konsep manajemen dan pelayanan yang menghasilkan pendekatan sistematis dalam mengelola aktivitas pelayanan. Lovelock dan Wright (2015) mendefinisikan manajemen pelayanan

sebagai keseluruhan aktivitas organisasi untuk mengidentifikasi, mengantisipasi, dan memuaskan kebutuhan pelanggan secara menguntungkan.

Fitzsimmons dan Fitzsimmons (2016) mengemukakan bahwa manajemen pelayanan adalah sebuah pendekatan manajemen yang mengintegrasikan fokus pada pelanggan di seluruh organisasi dengan konsep dan alat manajemen yang telah terbukti efektif. Pendekatan ini menekankan pentingnya orientasi pelanggan dalam setiap aspek manajemen organisasi.

Menurut Payne (2018), manajemen pelayanan adalah filosofi manajemen yang mengintegrasikan semua fungsi manajemen, semua fungsi dalam organisasi, dan semua pekerjaan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi kepada pelanggan. Definisi ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan bukan hanya sekedar teknik operasional, tetapi merupakan filosofi menyeluruh yang harus diadopsi oleh organisasi.

Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2019) memberikan perspektif yang lebih komprehensif dengan menyatakan bahwa manajemen pelayanan adalah manajemen yang berfokus pada pelanggan yang mengintegrasikan dan mengkoordinasikan semua fungsi yang berhadapan dengan pelanggan dengan semua fungsi yang mendukung mereka sehingga pelanggan merasakan pelayanan yang berkualitas dan nilai yang superior.

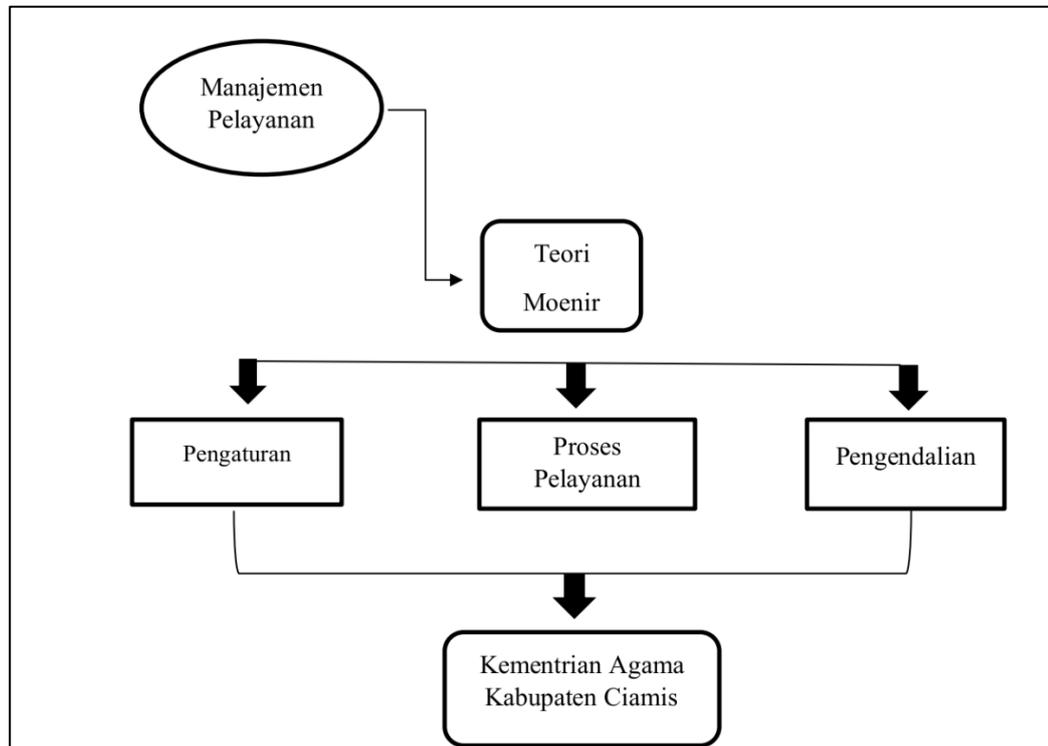
Dalam konteks organisasi publik, Dwiyanto (2020) mendefinisikan manajemen pelayanan sebagai pengelolaan sistematis terhadap proses pemberian pelayanan kepada masyarakat dengan mengoptimalkan sumber daya

yang tersedia untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas, efektif, dan efisien.

Dari berbagai definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan adalah pendekatan manajemen yang berfokus pada pelanggan dengan mengintegrasikan seluruh fungsi organisasi untuk mengidentifikasi, mengantisipasi, dan memenuhi kebutuhan pelanggan secara efektif dan efisien guna menciptakan kepuasan dan nilai superior bagi pelanggan.

## 2. Kerangka Konseptual

Dalam penelitian mengenai manajemen layanan dalam hal pemberangkatan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis, kerangka konseptual didasarkan kepada teori manajemen pelayanan yang dikemukakan oleh Moenir. Menurut teori ini, manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani.



**Gambar 1.1 Kerangka Berfikir 1**

Kerangka konseptual untuk proposal penelitian yang menghubungkan manajemen pelayanan menurut Moenir dengan proses pemberangkatan Jemaah haji di Kementerian Agama dapat dijelaskan melalui tiga komponen utama, yaitu pengaturan, proses layanan, dan pengendalian.

Pertama, pengaturan dalam konteks ini mengacu pada penyusunan struktur organisasi dan perencanaan yang efisien dalam mengelola sumber daya, baik manusia maupun material, untuk mendukung kelancaran pemberangkatan haji. Ini mencakup penentuan tugas, pembagian tanggung jawab antar unit terkait, serta pengaturan regulasi dan kebijakan yang mengatur prosedur haji.

Kedua, proses layanan melibatkan kegiatan operasional yang dijalankan untuk memenuhi kebutuhan Jemaah haji, seperti pengurusan visa, penjadwalan keberangkatan, pengaturan transportasi, serta pemenuhan akomodasi. Pada tahap ini, Kementerian Agama harus memastikan bahwa seluruh tahapan dilakukan dengan tepat waktu dan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Ketiga, pengendalian berfungsi untuk memastikan agar seluruh proses layanan berjalan sesuai rencana. Pengendalian ini meliputi evaluasi terhadap kualitas pelayanan, monitoring terhadap pelaksanaan tugas, serta penanganan terhadap potensi masalah yang muncul selama proses pemberangkatan, sehingga pelayanan kepada Jemaah haji dapat berlangsung lancar dan sesuai harapan. (Moenir, 2006)

Dengan menerapkan ketiga elemen ini, Kementerian Agama dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam Penyelenggaraan ibadah haji, serta memastikan kualitas pelayanan yang optimal bagi Jemaah haji Indonesia.

## **F. Langkah-langkah Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini adalah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis, yang memiliki peran strategis dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pelayanan serta bimbingan ibadah haji. Hal ini didasarkan pada Keputusan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2015, yang menetapkan bahwa Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota memiliki tanggung jawab dalam Penyelenggaraan sebagian dari pelayanan tersebut.

Penelitian akan dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis, yang beralamat di Jl. Siliwangi No.93, Maleber, Kecamatan Ciamis, Kabupaten Ciamis, Jawa Barat, 46214. Pemilihan lokasi ini dilakukan secara spesifik untuk mengakses data dan informasi langsung terkait pelaksanaan tugas pelayanan dan bimbingan ibadah haji. Peneliti akan berinteraksi dengan pihak-pihak terkait di kantor ini guna memperoleh data primer dan sekunder yang relevan dengan penelitian.

## 2. Paradigma dan Pendekatan

Penelitian ini berlandaskan pada paradigma konstruktivisme, yang menganggap bahwa pengetahuan tidak hanya merupakan hasil pengalaman atas fakta, tetapi juga merupakan hasil konstruksi pemikiran subjek yang diteliti. Dalam konteks ini, subjek penelitian meliputi calon Jemaah haji, petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis, dan para ahli di bidang manajemen pelayanan serta ibadah haji. Paradigma konstruktivisme dipilih untuk memahami dan menginterpretasikan fenomena manajemen pelayanan ibadah haji berdasarkan pandangan dan pengalaman subjek penelitian.

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif, karena penelitian ini berfokus pada satu lokasi khusus, yaitu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis, sebagai tempat berlangsungnya proses manajemen pelayanan pemberangkatan Jemaah haji. Melalui pendekatan ini, peneliti berupaya mendalami secara menyeluruh proses, strategi, serta dinamika yang terjadi dalam manajemen pelayanan tersebut.

Penelitian akan dilakukan dengan mengumpulkan data melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan pengumpulan dokumen terkait. Subjek penelitian, yaitu calon Jemaah haji, petugas Kantor Kementerian Agama, dan para ahli, akan menjadi sumber data primer. Peneliti akan menggali pengalaman, pandangan, dan interpretasi subjek terhadap pelaksanaan manajemen pelayanan ibadah haji.

### 3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Menurut Creswell (2016), studi kasus merupakan strategi penelitian yang memungkinkan investigasi mendalam terhadap suatu kasus dalam kehidupan nyata dengan melibatkan berbagai sumber informasi. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk menganalisis manajemen pelayanan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis sebagai sebuah kasus unik yang mencakup berbagai aspek manajerial. Penelitian kualitatif sendiri menitikberatkan pada pengamatan fenomena dan penggalian makna yang mendalam, di mana ketajaman analisis dipengaruhi oleh kekuatan narasi dan interpretasi data.

Subjek penelitian adalah pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis yang terlibat langsung dalam pelayanan haji, sedangkan objek penelitian adalah manajemen pelayanan pemberangkatan Jemaah haji. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan pegawai, observasi langsung terhadap praktik manajemen pelayanan haji, dan dokumentasi berupa kebijakan, laporan, serta prosedur operasional standar (SOP). Data yang terkumpul

dianalisis secara kualitatif menggunakan pendekatan deskriptif-interpretatif untuk memahami pola, makna, dan hubungan antara berbagai aspek dalam manajemen pelayanan haji. Hasil penelitian diharapkan memberikan gambaran mendalam tentang manajemen pelayanan pemberangkatan Jemaah haji, sekaligus mengidentifikasi tantangan, peluang, serta rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

#### 4. Jenis Data dan Sumber Data

##### a. Jenis Data

Jenis Data digunakan yaitu dikumpulkan melalui berbagai teknik, seperti wawancara mendalam untuk memahami pengalaman dan pandangan subjek, observasi langsung terhadap aktivitas yang relevan, pengumpulan dokumen seperti laporan dan kebijakan, serta diskusi terfokus (Focus Group Discussion) dengan kelompok terkait. Selain itu, dokumentasi berupa gambar, rekaman suara, dan video akan digunakan untuk memperkaya data yang diperoleh. Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara kualitatif untuk memberikan deskripsi yang mendalam dan pemahaman menyeluruh tentang fenomena yang diteliti.

##### b. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu, Data Primer dan Data Sekunder

##### 1) Data Primer

Data primer dalam penelitian ini merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber utamanya. Data tersebut berupa informasi lisan yang diberikan oleh

subjek penelitian, yaitu pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis yang bertugas dalam manajemen pelayanan ibadah haji. Data primer ini penting untuk menggali pemahaman mendalam tentang praktik, proses, dan tantangan dalam manajemen pelayanan ibadah haji di instansi tersebut.

Pengumpulan data primer dilakukan melalui wawancara mendalam dengan pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis. Wawancara dirancang untuk memperoleh informasi langsung dan autentik dari narasumber mengenai berbagai aspek manajemen pelayanan ibadah haji. Peneliti akan menggunakan panduan wawancara untuk memastikan semua topik yang relevan, seperti prosedur, kebijakan, dan pengalaman personal terkait pelayanan ibadah haji, dapat diungkap secara komprehensif. Data lisan yang diperoleh akan dicatat dan dianalisis untuk memberikan wawasan mendalam yang mendukung tujuan penelitian.

## 2) Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini merupakan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen resmi yang dimiliki oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis. Data ini mencakup berbagai informasi terkait dengan manajemen pelayanan ibadah haji, seperti jumlah pegawai pelayanan ibadah haji, jumlah Jemaah haji, standar operasional prosedur (SOP) pelayanan pemberangkatan Jemaah haji, serta laporan kinerja tahunan pelayanan ibadah haji. Data sekunder digunakan untuk mendukung dan memperkaya analisis terhadap fenomena yang diteliti, memberikan konteks, serta memperkuat hasil yang diperoleh dari data primer.

## 5. Informan Dan Unit Analisis

### a. Informan

Informan dalam penelitian ini adalah pegawai pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis yang terlibat langsung dalam pelayanan haji. Mereka dipilih secara purposive karena memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dalam manajemen pelayanan ibadah haji. Informasi dari informan diharapkan dapat memberikan wawasan mendalam tentang prosedur pelayanan, tantangan yang dihadapi, serta praktik terbaik dalam manajemen ibadah haji. Wawancara mendalam akan dilakukan dengan fokus pada aspek-aspek seperti prosedur pelayanan haji, pengalaman kerja, dan evaluasi praktik manajemen. Data yang diperoleh dari informan akan dianalisis untuk menghasilkan temuan yang relevan dan mendukung tujuan penelitian ini.

### b. Unit Analisis

Unit analisis dalam penelitian ini adalah manajemen pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis. Manajemen pelayanan haji mencakup tiga aspek utama yang akan dianalisis secara mendalam, yaitu pengaturan pelayanan haji, proses layanan haji, dan pengendalian pelayanan haji.

Peneliti akan melakukan analisis terhadap tiga aspek tersebut dengan mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan pengumpulan dokumen resmi.

1) Pengaturan Pelayanan Haji: Peneliti akan meninjau kebijakan, prosedur operasional, dan struktur organisasi yang ada di Kantor Kementerian Agama

Kabupaten Ciamis, serta melakukan wawancara dengan pejabat yang terlibat dalam pengaturan pelayanan.

2) Proses Layanan Haji: Peneliti akan mengobservasi langsung aktivitas yang berlangsung selama proses pelayanan haji, termasuk prosedur pendaftaran, pelatihan, dan pemberangkatan Jemaah haji. Wawancara dengan petugas yang menangani berbagai tahap pelayanan juga akan dilakukan.

3) Pengendalian Pelayanan Haji: Peneliti akan mengumpulkan data terkait mekanisme pengendalian yang diterapkan, seperti pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan dan evaluasi berkala, serta mengevaluasi laporan kinerja tahunan yang relevan.

## 6. Teknik Pengumpulan Data

### a. Wawancara

Peneliti melakukan wawancara dengan pihak terkait di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis untuk mendapatkan informasi yang relevan mengenai manajemen pelayanan Ibadah Haji. Wawancara dilakukan secara mendalam dengan pegawai Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Ciamis serta beberapa jemaah haji tahun 2024. Sebelum wawancara, peneliti menyusun pedoman wawancara berupa daftar pertanyaan yang relevan dengan fokus penelitian. Proses wawancara dilakukan secara tatap muka di kantor Kemenag maupun di lokasi yang disepakati dengan narasumber. Setiap hasil wawancara dicatat dan sebagian direkam (dengan izin narasumber) untuk menjaga keakuratan data. Wawancara ini bertujuan menggali informasi tentang perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian pelayanan pemberangkatan haji.

## b. Observasi

Peneliti melakukan observasi langsung terhadap kegiatan dan proses manajemen pelayanan Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis. Observasi dilaksanakan dengan cara mengamati langsung proses pelayanan haji yang berlangsung di Kantor Kemenag Ciamis. Peneliti hadir di lapangan untuk memperhatikan kegiatan administratif, pelaksanaan manasik, serta persiapan teknis menjelang keberangkatan jemaah. Observasi dilakukan secara non-partisipatif, artinya peneliti tidak terlibat langsung dalam aktivitas, melainkan hanya mencatat fenomena yang terjadi. Data observasi dicatat dalam buku lapangan, termasuk perilaku petugas, pola pelayanan, serta interaksi antara petugas dan jemaah.

Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan bukti dan catatan penting yang relevan dengan penelitian, seperti dokumentasi pelayanan ibadah haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis. Selain itu, peneliti juga akan mengumpulkan data berupa foto-foto yang diambil selama proses wawancara dan foto-foto lain yang dapat mendukung hasil penelitian.

## 7. Teknik Penentuan Keabsahan Data

Teknik penentuan keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan uji kredibilitas dengan melakukan triangulasi. Triangulasi merupakan teknik yang digunakan untuk memvalidasi data dengan menggabungkan berbagai metode pengumpulan data dan sumber data yang berbeda, sehingga menghasilkan hasil yang lebih valid dan dapat dipercaya. Dalam konteks penelitian ini, triangulasi dilakukan dengan mengumpulkan data melalui berbagai teknik, seperti

wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta melibatkan berbagai sumber data, seperti pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis, dokumen resmi, dan laporan terkait. Dengan menggabungkan berbagai perspektif dan sumber informasi, triangulasi dapat membantu peneliti untuk memastikan keakuratan dan kredibilitas data yang diperoleh, serta mengurangi potensi bias yang mungkin timbul dari satu sumber atau metode pengumpulan data tertentu (Sugiyono, 2005: 94). Melalui triangulasi, peneliti dapat lebih yakin bahwa data yang diperoleh mencerminkan realitas yang ada dan memberikan gambaran yang lebih komprehensif terkait fenomena yang diteliti.

#### 8. Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini digunakan beberapa teknik analisis data berikut ini yaitu:

##### a. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses merangkum, memilih, dan menyaring informasi yang relevan dengan fokus penelitian untuk memudahkan analisis lebih lanjut. Proses ini penting untuk memberikan gambaran yang lebih jelas dan fokus bagi peneliti dalam mengelola data yang terkumpul. Dalam penelitian ini, reduksi data dilakukan dengan meninjau seluruh data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian memilih data yang paling relevan dengan tema penelitian. Data yang relevan akan dikelompokkan berdasarkan kategori yang sesuai, seperti pengaturan pelayanan haji, proses layanan, dan pengendalian pelayanan haji. Bagi peneliti yang masih baru, diskusi dengan rekan sejawat atau orang yang dianggap ahli sangat dianjurkan untuk memperluas wawasan dan membantu dalam menentukan data yang memiliki kontribusi besar terhadap

temuan dan pengembangan teori. Dengan langkah-langkah tersebut, peneliti dapat memastikan hanya data yang signifikan yang digunakan, sehingga dapat menghasilkan temuan yang valid dan mendalam terkait dengan manajemen pelayanan haji.

#### b. Penyajian Data

Mendisplay data dalam penelitian kualitatif adalah proses menyajikan informasi yang telah dikumpulkan dalam bentuk ringkasan atau hubungan antar kategori, yang bertujuan untuk memudahkan pemahaman tentang situasi yang sedang diteliti. Hal ini memungkinkan peneliti untuk merencanakan langkah selanjutnya berdasarkan wawasan yang telah diperoleh (Sugiyono, 2009: 249). Dalam penelitian ini, mendisplay data dilakukan dengan mengelompokkan dan merangkum data yang relevan, seperti pengaturan pelayanan haji, proses layanan, dan pengendalian pelayanan haji. Setelah data dikelompokkan, peneliti akan menganalisis hubungan antar kategori untuk memahami keterkaitan elemen-elemen dalam manajemen pelayanan haji. Data yang telah diringkas dan dianalisis kemudian disajikan dalam bentuk narasi atau tabel yang mudah dipahami, untuk memudahkan penarikan kesimpulan dan merencanakan langkah-langkah penelitian berikutnya. Dengan cara ini, peneliti dapat memperoleh gambaran yang jelas tentang fenomena yang diteliti dan membuat kesimpulan yang valid untuk mendukung pengembangan teori.

#### c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi Data

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Pada tahap ini, peneliti mulai membuat kesimpulan sementara

berdasarkan data yang telah dikumpulkan, meskipun kesimpulan tersebut dapat berubah jika tidak didukung oleh bukti yang kuat dari data yang diperoleh pada tahap selanjutnya. Jika kesimpulan awal tersebut didukung oleh bukti yang valid dan konsisten, baik melalui data lapangan tambahan maupun verifikasi ulang, maka kesimpulan tersebut dianggap kredibel. Proses verifikasi ini penting untuk memastikan bahwa kesimpulan yang diambil benar-benar mencerminkan fenomena yang terjadi. Dalam penelitian kualitatif, kesimpulan yang dihasilkan tidak selalu harus menjawab rumusan masalah yang diajukan di awal, karena rumusan masalah dan fokus penelitian dapat berkembang seiring berjalannya proses penelitian. Hal ini sesuai dengan pandangan Sugiyono (2005: 94), yang menyatakan bahwa kesimpulan dalam penelitian kualitatif bersifat dinamis dan dapat berubah seiring pengumpulan data dan analisis lebih lanjut.