

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Indonesia sebagai negara yang rakyatnya mayoritas beragama Islam tentunya menjadi suatu negara yang mempunyai minat dan jumlah jemaah Haji yang sangat besar, hal tersebut sangat sesuai dengan jumlah kuota dan masa tunggu dalam pelaksanaan Ibadah Haji di tanah air Indonesia ini yang memakan waktu dan persiapan yang sangat matang. Indonesia juga selain dengan masyarakatnya yang dominan beragama Islam disisi lain sebagai negara yang produktivitas nya dalam menjalankan rangkaian ibadah haji ini sangat dilirik oleh dunia dengan kemampuan dan sistem pengelolaan penyelenggaraan ibadah haji yang baik selama ini, maka tidak heran dengan data dan pemaparan tersebut masa tunggu jemaah haji di Indonesia terbilang lama, dan hal tersebut mengakibatkan tidak sedikit jemaah haji di Indonesia mengalami ketimpangan usia dari masa daftar kepada keberangkatan yang mengakibatkan jemaah haji di Indonesia terbilang banyak menjadi jemaah haji lansia.

Dalam pelaksanaan haji di Indonesia ini tentunya memprioritaskan pada urutan masa daftar calon jemaah dan usia dari jemaah haji yang terdaftar dan mendekati keberangkatan. Pada jemaah haji lansia tentunya mempunyai beberapa hal yang harus ditekankan dalam selama proses persiapan jemaah haji di Indonesia yang dimana diantaranya berupa administrasi jemaah secara dokumen, kesehatan hingga kepada pemahaman alur dalam

rangkaian haji secara keseluruhan. Kerentanan jemaah haji lansia tidak dapat dipungkiri adanya, namun bagi panitia dan petugas itu menjadi suatu tantangan dan tanggung jawab besar dalam merawat dan ikut serta dalam mensukseskan para tamu Allah untuk bisa menunaikan rangkaian haji secara paripurna dan kembali lagi ke tanah air Indonesia ini.

Jemaah haji lansia juga terkadang menjadi simbolis dalam ketatnya keamanan dan perlindungan yang hal ini selaras dalam peraturan UU Nomor 8 tahun 2019 Bab 1 pada Pasal 3 tentang perlindungan, selama haji ini diselenggarakan baik dalam negeri ataupun seketika sudah di tanah suci Mekkah, yang dimana hal tersebut menjadi suatu kefokuskan dalam proses persiapannya menuju tanah suci Mekkah baik dalam kemantapan mengikuti bimbingan manasik haji, proses administrasi secara menyeluruh dan khusus sesuai dengan kebutuhan bagi jemaah haji lansia itu sendiri.

Administrasi haji tentunya sangat menjadi suatu prosedur fundamental yang harus dilengkapi oleh jemaah haji di Indonesia, hal ini tertera pada Keputusan Dirjen PHU Keputusan No. 244 tahun 2021 ketetapan dan aturan yang berlaku dalam pengelolaan haji itu untuk mempermudah keberjalanan ibadah haji bagi jemaah. Proses administrasi haji ini terbilang mudah jikalau diikuti dengan baik sesuai dengan prosedur yang ada dan didampingi oleh pembimbing atau petugas selama masa persiapan haji itu berlangsung. Beberapa administrasi persiapan haji itu sangat banyak di antaranya seperti pasport, bukti pelunasan, surat pendaftaran pergi haji (SPPH), daftar absen bimsik dan persiapan fisik lainnya yang semua itu tentunya untuk memenuhi

persyaratan sebagai calon jemaah haji.

Terkadang dalam beberapa kasus yang terjadi dalam pemenuhan administrasi haji itu terjadi kendala yang bisa saja menjadi halangan dalam keberlangsungan bagi jemaah haji itu sendiri. Ketidak teraturan dan ketidak disiplinannya itu menjadi suatu penyakit dalam budaya haji di Indonesia ini yang bilamana dibiasakan seperti itu terus maka akan sangat fatal dampaknya bagi jalannya ibadah haji di Indonesia ini.

Risiko itu pasti ada dalam semua aspek kehidupan dan keberlangsungan kegiatan besar ataupun kecil, terutama risiko juga pasti ada dalam pelaksanaan ibadah haji di Indonesia, namun risiko tersebut dapat di minimalisir dampaknya dengan persiapan manajemen yang baik terutama jika dalam alur kegiatan haji itu bisa diterapkan dalam manajemen risiko administrasi haji yang sangat menjadi permasalahan setiap tahunnya di negeri ini. Risiko administrasi ini bisa saja terjadi karena kelalaian jemaah haji itu sendiri ataupun petugas yang bertanggung jawab yang keliru dalam mendampingi pelaksanaan ibadah haji di Indonesia ini. Risiko administrasi haji itu menjadi hal yang penting dalam setiap tahunnya untuk di evaluasi dan dibenahi guna memperlancar kegiatan pelaksanaan ibadah haji, khususnya dalam mengurangi risiko yang diakibatkan oleh jemaah haji lansia yang terkadang ada saja masalah yang timbul dalam tahap administrasi jemaah lansia tersebut. Melihat dari beberapa keadaan yang sudah terjadi memang seharusnya manajemen risiko terhadap administrasi jemaah haji ini harus ditindak lanjuti sebagai persiapan yang serius guna membantu

penyelenggaraan haji di Indonesia. Manajemen risiko administrasi juga bisa melibatkan semua unsur sumber daya yang ada pada pelaksanaannya, seperti petugas, pembimbing, pendamping hingga kepada jemaah itu sendiri dan beberapa alat administrasi yang membantu untuk mengurangi angka risiko itu terjadi. Suatu hasil dari analisis risiko tersebut tentunya harus bisa dimaksimalkan dan diimplementasikan dalam sebuah program kerja atau saran praktis dalam membantu para jemaah haji khususnya jemaah haji lansia ini, kurangnya keterbukaan antara suatu masalah dan pengupayaan manajemen risiko ini yang sering menjadi bahan evaluasi dari tahun haji ke tahun selanjutnya.

Penerapan manajemen risiko ini juga menjadi standar keberhasilan seharusnya yang sesuai dengan Kepmenag Nomor 936 Tahun 2021 tentang Upaya Formal Manajemen Risiko, karena jika diupayakan dan dioptimalkan menjadi suatu keharusan dalam pelaksanaan ibadah haji di Indonesia, maka angka dari risiko permasalahan ataupun kasus kasus yang sering terjadi itu akan bisa diminimalisir, khususnya pada administrasi jemaah haji lansia yang ada di tanah air Indonesia, Karena penerapan manajemen risiko administrasi terhadap jemaah haji lansia itu menjadi suatu perlindungan dan pelayanan prima dan menjadi hak juga terhadap jemaah itu sendiri.

Melihat beberapa hal yang harus kita cegah dan meminimalisir kemungkinan terburuknya dari kendala-kendala yang disebabkan oleh faktor usia yang mempengaruhi fisik terhadap pemenuhan administrasi dari

jemaah lansia, dengan dirasa saya harus membuat penelitian yang relevan dan bisa berdampak dalam mengatur risiko dari masalah administrasi jemaah haji lansia dan juga ketertarikan saya pribadi akan topik ini, maka dari saya membuat skripsi yang berjudul **"Mitigasi Manajemen Risiko dalam Proses Administrasi Jemaah Haji Lansia Di PHU Kemenag Kabupaten Bandung Barat"**

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan beberapa masalah pokok yang akan diteliti dalam penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana perumusan administrasi jemaah haji lansia di PHU Kemenag Kabupaten Bandung Barat ?
2. Bagaimana strategi manajemen risiko dalam mengurangi hambatan dalam proses administrasi jemaah haji lansia di PHU Kemenag Kabupaten Bandung Barat ?
3. Bagaimana evaluasi dari manajemen risiko dalam proses administrasi jemaah haji lansia di PHU Kemenag Kabupaten Bandung Barat ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan fokus penelitian, maka tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dalam penelitian ini antara lain yaitu:

1. Mengetahui perumusan analisis manajemen risiko dalam proses administrasi jemaah haji lansia di PHU Kemenag Bandung Barat
2. Mengetahui strategi manajemen risiko dalam meminimalisir hambatan dan permasalahan dalam proses administrasi jemaah haji lansia di PHU

Kemenag Bandung Barat.

3. Mengetahui evaluasi dari manajemen risiko terkait proses administrasi jemaah haji lansia di PHU Kemenag Bandung Barat.

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

1. Secara Akademis

Diharapkan dari penelitian ini dapat bermanfaat dalam perkembangan pengetahuan khususnya di PHU Kementerian Agama Bandung Barat serta memberikan wawasan di bidang manajemen Haji dan Umrah khususnya pada persoalan manajemen dalam proses administrasi untuk jemaah lansia.

2. Secara Praktis

Secara praktis, diharapkan penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran, informasi atau sebagainya yang dapat digunakan untuk pengembangan dalam mengatur risiko dari keberlangsungan praktik ibadah haji dan umrah untuk jemaah lansia. Serta dapat bermanfaat sebagai pedoman untuk Kantor PHU Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat dalam meningkatkan kualitas manajemen risiko dalam proses administrasi bersama-sama mewujudkan calon jemaah haji yang mandiri serta pelaksanaan ibadah haji dan umrah yang semakin baik.

#### **E. Landasan Pemikiran**

1. Landasan Teoritis

Salah satu faktor yang membantu dalam keberlangsungan suatu kegiatan yang terdapat unsur manajemen sehingga dapat mengoptimalkan semua elemen yang ada menjadi berjalan langsung dan meminimalisir segala

hambatan yaitu manajemen resiko. Lee (2001) mendefinisikan sistem informasi manajemen sebagai sistem atau proses yang menyediakan informasi yang dibutuhkan untuk mengelola organisasi efektif.

Baskerville dan Myers (2002) secara luas mendefinisikan sistem informasi manajemen sebagai pengembangan penggunaan dan penerapan sistem informasi oleh individu, organisasi dan masyarakat. Laudon (2003) mendefinisikan sistem informasi manajemen sebagai studi tentang sistem informasi yang berfokus pada penggunaannya dalam bisnis dan manajemen. (Agustin, 2018) Menurut Follet (1997), Manajemen merupakan seni dalam menyelesaikan sesuatu melalui orang lain. Menurut Ismail Solihin manajemen adalah suatu “proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian dari berbagai sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.”

Pendapat Kasidi (2018), mengatakan bahwa risiko adalah kemungkinan terjadi sesuatu yang tidak sesuai dengan harapan yang dapat menyebabkan kerugian. Akibat buruk, atau kerugian, dihubungkan dengan risiko. Dengan kata lain, istilah "kemungkinan" sudah menunjukkan adanya ketidakpastian yang menyebabkan risiko.

Menurut Djojosoedarso (2009) menyatakan bahwa manajemen risiko adalah proses melakukan tugas manajemen untuk mengurangi risiko, khususnya yang dihadapi oleh organisasi, keluarga, dan masyarakat. Ini mencakup merencanakan, mengorganisir, menyusun, memimpin/ mengkoordinir, dan mengawasi program penanggulangan risiko, termasuk

evaluasi. Menurut Fahmi (2019) mengatakan bahwa manajemen risiko adalah bidang ilmu yang secara khusus membahas bagaimana organisasi menerapkan ukuran untuk mengidentifikasi semua masalah dengan menerapkan pendekatan manajemen yang sistematis dan komprehensif.

Kegiatan manajemen resiko terutama dilakukan pada tingkat pelaksanaan oleh manajer yang bertanggung jawab dalam menemukan dan menganalisis potensi kerugian yang mungkin dihadapi. Tujuannya adalah untuk menemukan metode yang paling efektif untuk mengelola risiko tersebut dengan mempertimbangkan tingkat profitabilitas organisasi atau perusahaan.

Dengan demikian, manajemen risiko dapat dianggap sebagai pengawasan yang dirancang untuk meminimalkan dampak negatif risiko terhadap kinerja dan hasil keseluruhan dari sebuah entitas. Melalui pendekatan yang sistematis dan analitis, manajemen risiko memungkinkan entitas tersebut untuk mengidentifikasi potensi risiko, mengukur dampaknya, dan mengambil langkah-langkah yang tepat untuk mengelolanya secara efektif.

Menurut Siswandi (2017) menjelaskan bahwa Administrasi diambil dari kata “*ad*” dan “*ministro*” *Ad* mempunyai arti “kepada” dan “*ministro*” berarti “melayani”. Dengan demikian, diartikan sebagai pelayanan atau pengabdian terhadap subjek tertentu. Selain itu, kata *adminis- trate* berasal dari bahasa Belanda, yang artinya lebih sempit dan terbatas pada aktivitas ketatausahaan, yaitu kegiatan penyusunan dan pencatatan keterangan yang

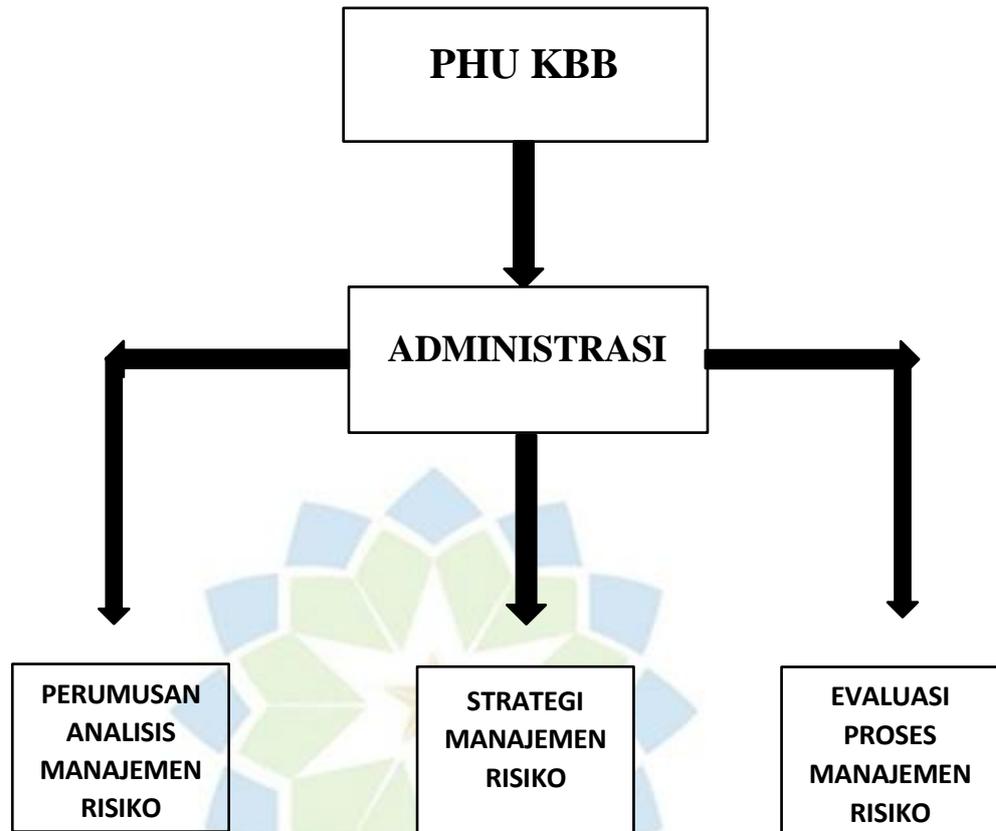
diperoleh secara sistematis, yang berfungsi mencatat hal-hal yang terjadi dalam organisasi sebagai bahan laporan bagi pimpinan, di dalamnya merupakan kegiatan-kegiatan tulis menulis, mengirim, dan menyimpan keterangan dan dikaitkan pula dengan aktivitas administrasi perkantoran yang hanya merupakan salah satu bidang dari aktivitas administrasi yang sebenarnya.

Pelaksanaan ibadah haji tentunya sangat memerlukan keberhasilan dari aspek tersebut dalam memberikan pelayanan dan kelancaran terbaik. Dengan manajemen risiko kita dapat mengatasi dan menganalisis serta memberikan solusi yang terbaik sebagai wujud organisasi maupun kelembagaan yang berperan dalam memuliakan para calon jemaah haji sebagai tamu Allah Swt.

## **2. Landasan Konseptual**

Kerangka Konseptual Manajemen Risiko dalam Administrasi Jemaah Lansia guna meningkatkan kualitas persiapan Ibadah Haji ini diambil dari teori manajemen risiko menurut Fred R. David.

Teori strategi manajemen risiko dalam pemaparan tabel dibawah merupakan suatu upaya dalam membantu keberlangsungan penyelenggaraan ibadah Haji yang berlangsung pada teknis di kelembagaan pemerintahan. Konsep ini sangat mengacu kepada optimalisasi manajemen risiko dengan beberapa kemungkinan akan terjadinya suatu hambatan dalam pelaksanaannya.



**Gambar 1.1**

**Kerangka Konseptual Manajemen Resiko pada  
Administrasi Jemaah Haji Lansia**

Menurut David (2011) pengertian manajemen risiko adalah seni dan pengetahuan dalam merumuskan, mengimplementasikan, serta mengevaluasi keputusan-keputusan lintas-fungsional yang memajukan sebuah organisasi mencapai tujuannya.

Bisa kita lihat dengan tabel diatas yang dimana Kantor Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat tentunya menjadi salah satu lembaga formal yang mempunyai wewenang dalam memberangkatkan Jemaah Haji Indonesia dengan kuota yang sudah ditentukan oleh birokrasi pemerintahan. Wewenang tersebut

tentunya sangat bisa dimaksimalkan oleh lembaga PHU Kemenag Kabupaten Bandung Barat ini untuk mengupayakan persiapan dalam segala aspek yang menjadi kebutuhan keberangkatan jemaah haji dari tahun ke tahun mendatang.

Salah satu yang menjadi fungsi lembaga ini diantara banyaknya simbangsi secara jobdesknya adalah dalam hal administrasi. Maka dari itu, sangat diperlukan fokus yang mendalam untuk mengatur dan memantau dalam pemenuhan kelengkapan prosedur administrasi jemaah haji yang berangkat dan hal ini sangat bisa dilaksanakan dalam sistem kepemimpinan dari Kepala divisi PHU Kemenag Kabupaten Bandung Barat kepada stafnya untuk mengoptimalkan jobdesk masing- masing dalam mensukseskan keberangkatan jemaah haji terkhusus kepada jemaah haji lansia terhadap pelayanannya.

Indikator persiapan dan pelayanan dari lembaga kantor kemenag itu tentunya meliputi juga dalam strategi manajemen risiko dalam meminimalisir kendala, hambatan bahkan hal terburuk dalam perjalanan ibadah haji ini pun harus sudah dicegah secara perencanaan dan terkhususnya semua itu dapat terjadi pada jemaah haji yakni yang dari kebanyakan dari jemaah haji lansia.

Dengan posisi tersebut yang dimana kantor kementerian Agama mengupayaan dalam keberhasilan jemaah haji tidak luput dari suatu persyaratan secara administrasi yang menjadi prosedur pokok dalam regulasi haji di Indonesia. Administrasi jemaah haji sangatlah

diperlukan, mengingat beberapa dokumen seperti arsip dan bukti surat lainnya itu sangat rentan hilang ataupun mengalami kerusakan jika tidak diatur baik oleh lembaga penyelenggara ataupun jemaah haji itu sendiri. Secara administrasi, tentunya jemaah haji harus mempunyai beberapa hal ini untuk bisa berangkat haji seperti lembar pelunasan (setoran awal bpih, dokumen kelengkapan sistem aplikasi, sidik jari bahkan scan wajah untuk memenuhi persyaratan digital lainnya).

Prosedur administrasi lainnya juga yang tidak kalah penting yakni pada *paspor* dan lembar kehadiran selama bimbingan itu sendiri untuk bisa mendapatkan haknya yakni mendapatkan buku panduan manasik haji. Melihat dari beberapa syarat prosedur administrasi tersebut, tentu sangat diperlukan sebuah rencana dalam menjaga kestabilan keberlangsungan haji di Indonesia yang akan diperjelas dalam pemaparan selanjutnya yang sudah beranjak kepada hal yang lebih strategis dan teknis untuk memenuhi manajemen risiko dalam administrasi tersebut.

Tentunya suatu permasalahan harus kita identifikasi terlebih dahulu agar dapat dirumuskan akar permasalahannya dan mendapat sisi lain dari sudut pandang yang lebih bisa menjawab hal tersebut dan menuangkannya menjadi strategi solusi untuk meminimalisir masalah itu terjadi. Hal ini tentunya bisa dalam hal perumusan masalah dalam administrasi jemaah haji yaitu jemaah lansia, yang dimana tentunya bisa dilihat dari tahun-tahun kebelakang secara strategi yang diterapkan oleh lembaga PHU Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat dalam hal administrasi.

Perumusan ini juga tentunya bertujuan untuk memetakan strategi yang akurat guna melihat data dan spekulasi masalah yang kemungkinan dapat terjadi dan menghambat alur daripada keberlangsungan keberangkatan jemaah haji ke tanah suci Mekkah.

Pada tahap selanjutnya, suatu perumusan akan terasa tidak efektif tanpa adanya strategi dalam mencapai suatu tujuan yang sudah dirumuskan dalam mengurangi masalah ataupun hambatan yang ada. Dengan hal tersebut tentunya pemetaan dalam strategi itu diperlukan melihat banyak sekali variable masalah yang dapat disebabkan oleh jemaah haji lansia dalam pemenuhannya dibagian administrasi baik itu sebelum pelaksanaan, seketika pelaksanaan bahkan setelah pelaksanaan ibadah haji itu sendiri dilakukan. Strategi itu ada sejatinya untuk mencapai tujuan yang diinginkan, dan dalam hal ini tentunya itu bersangkutan dengan manajemen risiko yang harus dioptimalkan secara penerapannya.

Strategi dalam mengatur risiko untuk jemaah lansia ini tentunya berbicara juga dalam hal teknis di lapangan seketika pemberangkatan, biasanya staff PHU dalam arahan Ketua Divisi PHU merencanakan dan memandatkan kepada seseorang staf dalam optimalisasi strategi untuk bagian lapangan yang berurusan langsung dengan jemaah sebagai bentuk bukti pelayanan yang dimana hal itu menjadi prosedur administrasi juga dan menjadi hak bagi jemaah dalam mendapatkan perhatian lebih dari penyelenggara ibadah haji di Indonesia.

Dalam tahap terakhir, yakni optimalisasi strategi untuk manajemen

risiko di bagian administrasi jemaah haji lansia yakni sebuah evaluasi berkala dari setiap target strateginya untuk membantu agar pelaksanaan ibadah haji berjalan lancar. Bentuk dari evaluasi ini tentunya berguna untuk meninjau kekurangan dari penerapan yang dilakukan di tahun sekarang, dan hal itu pun berguna untuk sebagai lembar pertanggung jawaban agar menjadi bahan rujukan guna melihat hasil dalam pengupayaan manajemen risiko dalam administrasi jemaah haji lansia yang memungkinkan adanya kendala selama pelaksanaan haji berlangsung.

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

### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di PHU Kementerian Agama Bandung Barat yang berada di Jalan Letkol. GA Manulang Jayamekar Padalarang Kabupaten Bandung Barat.

### **2. Paradigma dan Pendekatan**

Penelitian ini bersumber dengan merujuk kepada paradigma yang bersifat interpretif. Menurut Hendrarti (2018) paradigma interpretif (fenomenologis atau *sosio-cultural*) adalah melihat ilmu sosial menjadi bagian analisis sistematis dari '*socially meaningful action*', melalui pengamatan secara langsung kepada aktor sosial dalam latar belakang alamiah yang dapat dipahami sebagaimana paradigma interpretif mengamati realitas dengan sifat yang jamak dan holistik. Peneliti melakukan interaksi langsung melalui subjek lapangan dalam hubungan yang saling terikat.

Paradigma interpretif menciptakan penelitian kualitatif yang kompleks dengan beragam jenisnya serta tanda metodenya sendiri. Pada paradigma penelitian tersebut sangatlah jelas bagaimana bahan penelitian ini sangat merujuk kepada analisis sosial yakni jemaah haji lansia yang menjadi fenomena untuk dikaji, serta dibuktikan secara ilmiah dalam persoalan manajemen risiko dalam administrasi Jemaah Lansia terhadap pelaksanaan ibadah haji di Indonesia.

### **3. Metode Penelitian**

Metode penelitian kualitatif adalah metode yang diterapkan oleh peneliti dalam penelitian ini. Penelitian kualitatif yaitu jenis penelitian eksploratif yang mendefinisikan arti bagi banyak individu atau kelompok yang berakar pada isu-isu sosial (Creswell, 2016)

Metode studi kasus adalah pendekatan penelitian yang fokus pada pemahaman mendalam suatu kasus tertentu, bisa berupa individu, kelompok, organisasi, atau lembaga. Metode ini melibatkan pengamatan rinci dan intensif terhadap kasus tersebut, serta analisis yang mendalam untuk memahami faktor-faktor yang terlibat dan dampaknya

## **G. Jenis Data dan Sumber Data**

### **a) Jenis Data**

Pada penelitian ini penyusun menggunakan pengambilan data kualitatif. Dengan jenis data yang dibutuhkan dalam penelitian ini merupakan data yang sesuai dengan pokok permasalahannya yaitu:

- 1.) Data mengenai perumusan manajemen risiko dalam administrasi jemaah lansia di PHU Kemenag Bandung Barat
- 2.) Data mengenai pelaksanaan dan perencanaan administrasi jemaah lansia di PHU Kemenag Bandung Barat
- 3.) Data mengenai evaluasi administrasi jemaah lansia di Kantor PHU Kemenag Bandung Barat.

#### **b) Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu data primer dan data sekunder.

##### **1. Sumber Data Primer**

Data primer adalah sumber data utama yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, yang menjadi subjek penelitian adalah Kasi PHU Kemenag Bandung Barat, Staf bagian administrasi dan jemaah haji lansia ataupun pendampingnya dan bahkan bisa jadi dari pembimbing KBIH/Travel setempat yang mewakilinya. Metode ini dirasa perlu untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan pengalaman langsung staf kemenag, dan solusi dalam menangani risiko yang terjadi pada jemaah lansia dalam administrasi persiapan haji, pelaksanaan maupun hal lainnya.

##### **2. Sumber Data Sekunder**

Data yang diperoleh bisa berupa arsip, dokumen, visi dan misi, struktur organisasi serta program kerja yang terdapat pada Kantor

PHU Kemenag Bandung Barat ataupun hal lain yang dapat melengkapi jenis data yang diperoleh dalam penelitian ini terutama yang berkaitan dengan manajemen risiko dalam administrasi jemaah lansia di Kantor PHU Kemenag Bandung Barat.

### **3. Informan atau Unit Analisis**

Informan yang dipilih oleh peneliti adalah orang-orang yang mengerti dan menguasai masalah mengenai manajemen risiko dalam pengadministrasian jemaah haji lansia di PHU Kemenag Bandung Barat serta terlibat langsung dengan jemaahnya langsung dalam beberapa tahun kebelakang. Hal ini dilakukan agar informasi yang didapatkan sangatlah akurat serta dapat dipercaya. Selain itu, hal ini dilakukan agar mudah menggali informasi yang kedepannya akan menjadi dasar dari kegiatan penelitian untuk penyusunan dan sebagai bukti pelengkap dari informasi-informasi akurat yang akan didapatkan dari berbagai latar belakang informan baik itu secara pengalaman ataupun pembelajaran lapangan yang terjadi saat pelaksanaan.

### **4. Teknik Pengumpulan Data**

#### **a. Observasi**

Observasi dapat dilakukan dengan berbagai pendekatan, termasuk observasi partisipatif, di mana peneliti ikut serta dalam aktivitas yang diamati, dan observasi non-partisipatif, di

mana peneliti hanya menjadi pengamat tanpa terlibat langsung (Moleong, 2019). Selain itu, observasi juga dapat bersifat sistematis (dengan menggunakan instrumen pengamatan) maupun tidak sistematis (bersifat eksploratif).

Pada teori tersebut sangatlah jelas penjelasan tentang pengumpulan data yang akan dilakukan oleh peneliti, dalam rencana observasi peneliti akan ikut serta secara lapangan dalam menangani manajemen risiko pada administrasi jemaah lansia di Kantor Kemenag Bandung Barat dengan dibimbing dan dibersamai oleh staf disana. Peneliti juga akan berperan aktif dalam mengumpulkan data dengan cara komunikasi interaktif dengan pihak bersangkutan seperti kepada subjek jemaah lansia, keluarga yang membersaminya, ketua regu ataupun rombongan hingga kepada penanggung jawab dari setiap KBIH yang ikut serta dalam rombongan wilayah Kabupaten Bandung Barat. Tentunya peneliti juga akan menggunakan instrumen pengamatan seperti alat tulis, media elektronik serta beberapa dokumen dan arsip guna melengkapi arsip untuk merancang penelitian ini.

**b. Wawancara**

Menurut Sugiyonno (2018):” Wawancara adalah metode pengumpulan data yang dilakukan melalui komunikasi langsung antara pewawancara dengan responden, baik secara

tatap muka maupun melalui media tertentu. Tujuan wawancara adalah menggali informasi yang lebih mendalam, terutama terkait aspek-aspek subjektif seperti pandangan, pengalaman, atau pendapat individu.” Rencana dalam metode wawancara ini guna mendapatkan data yang akurat itu akan melibatkan beberapa responden seperti staf PHU Kemenag Kabupaten Bandung Barat bagian administrasi, pendaftaran atau pembatalan, hingga bagian pemberangkatan dan persiapan langsung beririsan dengan jemaah haji terkhususnya jemaah haji lansia. Wawancara ini juga akan melibatkan beberapa tokoh seperti ketua KBIH setempat, pembimbing haji, petugas haji bahkan keluarga yang mewakili dan mendampingi jemaah haji lansia tersebut.

### **c. Dokumentasi**

Menurut Sudaryono (2019), dokumentasi adalah cara untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian. Ini mencakup berbagai sumber, seperti buku, peraturan, laporan kegiatan, foto- foto, dan film dokumenter. Dokumentasi membantu peneliti mengumpulkan informasi yang tidak dapat diperoleh melalui wawancara atau observasi.

Rencana dalam pengumpulan dokumentasi inipun akan berjalan selama penelitian dilakukan dari mulai tahap awal hingga selesai sesuai dengan metode pengambilan data dan

respon dari responden selama kegiatan penelitian berlangsung. Adapun dokumentasi yang dirasa perlu berupa foto, video, rekaman suara dan beberapa dokumen secara tertulis maupun tidak tertulis yang guna menambah dan bisa melengkapi keperluan dan kebutuhan penelitian ini berlangsung.

**a. Teknik Penentuan Keabsahan Data**

Teknik yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu teknik triangulasi sumber data yaitu dengan menggali informasi melalui wawancara, observasi, serta dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, gambar dan foto, dan juga dokumen resmi. Teknik ini digunakan agar mendapatkan bukti yang beragam, sehingga nantinya diharapkan mendapatkan pandangan mengenai permasalahan dan cara mengantisipasinya dalam hal manajemen resiko di Kantor PHU Kemenag Bandung Barat.

**b. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data pada penelitian ini sifatnya kualitatif dengan menggunakan Langkah-langkah yang dilakukan secara mendalam, yaitu sebagai berikut

- a.** Memeriksa semua data yang terkumpul termasuk pendataan dari hasil narasumber dan beberapa Staf yang ada.
- b.** Membuat kategori data sesuai dengan jenis masalah yang

akan dijawab dalam penelitian.

- c. Pembahasan data (hasil penelitian) sesuai dengan pendekatan kualitatif pembahasan hasil penelitian dengan menggunakan prosedur kerja analisis kualitatif.
- d. Penafsiran terhadap hasil pembahasan data penelitian, sehingga didapatkan jawaban terhadap masalah-masalah penelitian yang diajukan.

