

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Haji merupakan ibadah yang wajib dilaksanakan oleh umat Islam, sebagai rukun Islam kelima yang sangat didambakan. Ibadah ini hanya diperbolehkan bagi muslim yang mampu dan memenuhi syarat tertentu. Secara syar'i, haji memiliki ragam hukum, yakni fardhu 'ain maupun fardhu kifayah. Selain itu, pelaksanaannya dibatasi kuota setiap tahun karena lokasinya terbatas pada Baitullah dan waktunya hanya pada bulan-bulan tertentu, sehingga haji menjadi ibadah yang dibatasi baik dari segi tempat maupun waktu.

Pelayanan menjadi dasar untuk melayani jemaah haji terutama dalam pelayanan pendaftaran calon jemaah haji reguler. Khususnya dalam Pelayanan publik sebenarnya merupakan wujud konkret pemenuhan hak-hak dasar warga negara terkait kebutuhan administrasi, penyediaan barang, maupun jasa yang esensial, sebagaimana diatur secara rinci dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pada era sekarang, layanan semacam ini terus beradaptasi dengan berbagai perubahan besar dalam dinamika kehidupan bermasyarakat, di mana pendorong utamanya adalah era globalisasi, sehingga memaksa institusi publik untuk berinovasi agar tetap relevan dan responsif terhadap tuntutan zaman. yang disebabkan oleh kemajuan teknologi, yang mana hal tersebut menyebabkan perubahan terhadap berbagai aktivitas, salah satunya dalam pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi digital. (Budianta, 2020: 6).

Menurut Bresford, era globalisasi yang telah berlangsung ini menuntut akses informasi yang cepat dan merata, tak terkecuali dalam ranah pemerintahan maupun birokrasi publik.. (Andres, 2021: 2) Pelayanan publik pada dasarnya adalah kegiatan yang wajib mengutamakan kepentingan masyarakat luas, mempermudah urusan warga, mengoptimalkan waktu layanan, serta meninggalkan kesan positif di mata publik.

Pelaksanaan untuk kemudahan mengelola dan menyimpan data diperlukannya teknologi dan informasi khususnya pada zaman sekarang yang tidak lepas dari teknologi dan informasi khususnya dalam urusan ibadah haji, karna dalam Buku “Sistem Informasi Manajemen” karya Richardius Eko Indrajit yaitu, teknologi informasi didefinisikan sebagai integrasi antara teknologi komputerisasi dan komunikasi yang membentuk suatu sistem berbasis perangkat lunak serta perangkat keras. Sistem ini dirancang untuk melakukan pengolahan, pemrosesan, pengambilan, pengorganisasian, penyimpanan, dan manipulasi data melalui beragam pendekatan, guna menghasilkan informasi berkualitas tinggi yang pada akhirnya mendukung pengambilan keputusan strategis. (Palupi & Indrajit, 2018: 2).

Perkembangan teknologi dan informasi menjadi acuan untuk pemerintahan Indonesia untuk meningkatkan sistem pelayanan haji, melalui Kantor Kementerian Agama membuat Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) untuk mendukung dan menyederhanakan proses pengelolaan data serta pelayanan pendaftaran haji..

Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dirancang sebagai platform pengembangan sistem pendataan pelayanan haji dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, baik yang diterapkan di Indonesia maupun di Arab Saudi. SISKOHAT dibentuk khusus untuk mengelola serta melindungi keamanan data calon jemaah haji secara optimal. (Ardiana, et.al, 2021: 38).

Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam implementasinya melibatkan beragam lembaga, meliputi pemerintah pusat, provinsi, kabupaten/kota, BPS BPIH (Badan Pengelola Setoran Biaya Penyelenggara Ibadah Haji), serta otoritas Kerajaan Arab Saudi. Masing-masing lembaga memiliki tugas dan fungsi spesifik yang saling terkait erat. Kerja sama ini memastikan pengelolaan data jemaah haji Indonesia berjalan terintegrasi, sehingga menghasilkan informasi menyeluruh terkait berbagai aspek penyelenggaraan haji. (Yuliani et al., 2016: 111).

Pengembangan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) didasarkan pada kebijakan pemerintah dalam penyelenggaraan ibadah haji yang diatur dalam Peraturan Menteri Haji dan Umrah Nomor 3 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Peraturan tersebut mengatur berbagai aspek teknis penyelenggaraan ibadah haji, termasuk pelayanan pendaftaran jemaah, pengelolaan data dan dokumen haji, serta penggunaan sistem informasi yang mendukung proses administrasi dan operasional penyelenggaraan ibadah haji secara terintegrasi. Dalam implementasinya, SISKOHAT berfungsi sebagai sistem informasi yang menghubungkan pengelolaan data penyelenggaraan ibadah haji

antara pemerintah pusat, pemerintah daerah, hingga operasional penyelenggaraan haji di Arab Saudi. Hal tersebut disebabkan oleh kesamaan peran para pengguna SISKOHAT sebagai penanggung jawab dalam pengelolaan data dan pelayanan penyelenggaraan ibadah haji.

Selain itu, dasar hukum penyelenggaraan ibadah haji juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah yang menetapkan bahwa penyelenggaraan ibadah haji dilaksanakan berdasarkan prinsip syariat, keadilan, kemanfaatan, transparansi, profesionalitas, dan akuntabilitas. Dalam undang-undang tersebut dijelaskan bahwa pengelolaan data dan informasi penyelenggaraan ibadah haji dilakukan melalui sistem informasi yang terintegrasi. Sistem ini mencakup berbagai aspek pengelolaan, seperti pendaftaran jemaah haji, pengelolaan basis data dokumen haji, pengelolaan keuangan BPIH, data transportasi haji, penempatan akomodasi jemaah, sistem informasi kesehatan haji, serta basis data petugas haji. Dengan adanya sistem informasi tersebut, proses penyelenggaraan ibadah haji diharapkan dapat berjalan lebih efektif, transparan, dan akuntabel

Setiap tahun, jumlah pendaftaran haji terus meningkat dan menumpuk, sehingga pengelolaan berkas yang menumpuk serta pendataan calon peserta menjadi sangat rumit dan kurang efektif. Hal ini mendorong munculnya inovasi baru seiring perkembangan zaman yang tak terelakkan. Sekitar tahun 1990-an, penyelenggaraan haji di Indonesia masih mengandalkan sistem manual yang sulit dikendalikan pemerintah. Akibatnya, terjadi tragedi kecelakaan di terowongan

Mina yang menewaskan 1.426 jiwa, dengan 646 di antaranya jemaah haji Indonesia. (Putri, 2016: 1).

Pada saat itu pemerintah mengalami kesulitan besar dalam mendata jemaah Indonesia serta menyampaikan informasi kepada keluarga korban tragedi terowongan Mina, karena sistem teknologi dan informasi masih bersifat manual, lambat, serta rumit. Peristiwa tersebut menjadi evaluasi bagi pemerintahan dalam penyelenggaraan ibadah haji untuk memperbaiki sistem informasi dan layanan bagi jemaah yang awalnya menggunakan sistem manual menjadi sistem Online yang penggunaannya tentu lebih praktis dan mudah dalam pengoperasian sistem informasi dan layanan bagi jemaah maupun pegawai pemerintahan dalam melaksanakan tugasnya yang bisa dioperasikan kapan saja dan dimana saja, sehingga pemerintahan meluncurkan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu atau biasa dikenal dengan SISKOHAT.

Kuota haji pada tahun 1995 terjadi penumpukan pendaftar haji sedangkan kuota yang diberikan kepada Pemerintahan Indonesia lebih sedikit daripada jumlah pendaftar, oleh karena itu pemerintahan mengusulkan kepada Kmentrian Agama untuk membuat sistem online yang berkerja sama dengan PT. Garuda Indonesia sebagai host SISKOHAT dan computer Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggara Ibadah Haji (BPS BPIH) sebagai penginput data para jemaah yang mendaftarkan haji (DIRJEN PHU, 2000: 5).

Perkembangan SISKOHAT oleh pemerintah, khususnya Kementerian Agama Republik Indonesia, kini telah meluas secara signifikan sehingga mencakup seluruh pengelolaan data dan layanan penyelenggaraan haji, baik di Tanah Air

maupun Tanah Suci. Pada tahun 2010, Kementerian Agama memperbarui sistem SISKOHAT yang ada menjadi versi lebih maju yang disebut SISKOHAT Gen-1. Selanjutnya, pada tahun 2014, dilakukan penyempurnaan dari Gen-1 menjadi SISKOHAT Gen-2, yang membuat pelayanan serta pengelolaan data haji semakin cepat, efisien, dan praktis.

Pada masa perkembangan sistem informasi saat ini, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang memiliki Bidang Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) yang bertugas menyelenggarakan dan membina jemaah haji di wilayah tersebut, khususnya dalam pelayanan pendaftaran haji reguler. Pelayanan tersebut telah menerapkan aplikasi SISKOHAT. Oleh karena itu, penelitian ini tertarik mengkaji implementasi SISKOHAT terhadap pelayanan pendaftaran haji reguler, termasuk perkembangan dan kemudahan yang tercipta pasca-penerapannya dalam manajemen pelayanan oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, peneliti ingin membahas skripsi berjudul “Implementasi SISKOHAT dalam Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang Tahun 2025” peneliti akan membahas berbagai aspek implementasi SISKOHAT pada pelayanan pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini bertujuan untuk membatasi ruang lingkup studi kualitatif, sehingga proses pengumpulan dan analisis data menjadi lebih terarah dalam membedakan mana data relevan dan mana yang tidak. (Moleong, 2010: 90). Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, fokus utama penelitian ini adalah implementasi SISKOHAT pada pelayanan pendaftaran calon jemaah haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang Tahun 2025, khususnya pada Bagian Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU). Pembatasan ruang lingkup penelitian kualitatif ini lebih didasarkan pada tingkat urgensi dan kepentingan masalah yang diteliti. Penelitian ini akan difokuskan pada:

1. Bagaimana pelaksanaan dalam kesiapan daya dukung perangkat dan sumber daya manusia dalam pengoperasian SISKOHAT dalam pelayanan pendaftaran calon jemaah haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang?
2. Bagaimana penerapan pada pengoperasian dan pemanfaatan SISKOHAT dalam pelayanan pendaftaran calon jemaah haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang?
3. Bagaimana evaluasi pada realitas dan problematika yang dihadapi dalam penerapan SISKOHAT dalam pelayanan pendaftaran calon jemaah haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui perencanaan dalam kesiapan daya dukung perangkat dan sumber daya manusia dalam pengoperasian SISKOHAT pada pelayanan pendaftaran calon jemaah haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang.
2. Untuk mengetahui pelaksanaan pada pengoperasian dan pemanfaatan SISKOHAT dalam pelayanan pendaftaran calon jemaah haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang.
3. Untuk mengetahui evaluasi pada realitas dan problematika yang dihadapi dalam penerapan implementasi pelayanan pendaftaran calon jemaah haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang.

D. Kegunaan Penelitian

a. Secara Akademis

Secara akademis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata sebagai referensi dan panduan bagi penelitian ilmiah lain yang membahas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam konteks penyelenggaraan ibadah haji.

b. Secara Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan memberikan pemahaman lebih mendalam tentang penerapan SISKOHAT, sehingga temuan-temuannya dapat menjadi acuan bagi lembaga terkait dan pemangku kepentingan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran haji kepada masyarakat.

E. Landasan Teori

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, implementasi berarti pelaksanaan atau penerapan suatu rencana. Istilah ini biasanya merujuk pada serangkaian kegiatan yang dilakukan guna mencapai sasaran tertentu. Dengan demikian, implementasi melibatkan penyediaan sarana dan prasarana pendukung untuk mewujudkan aktivitas yang ditargetkan, yang pada akhirnya memicu tindakan nyata terhadap tujuan tersebut. Untuk berhasil, implementasi suatu tujuan memerlukan dukungan fasilitas yang memadai, sehingga menghasilkan dampak sesuai harapan. (Wahab, 2008: 12).

Implementasi atau pelaksanaan suatu kegiatan atau program merupakan rangkain untuk mencapai sesuatu yang ingin dituju oleh individu atau kelompok untuk menyelesaikan suatu permasalahan yang sedang terjadi. (Dumn, 2003: 19).

Menurut Guntur Setiawan, implementasi dapat dipahami sebagai pengembangan aktivitas yang mencakup proses interaksi dinamis antara sasaran yang ditetapkan dan langkah-langkah nyata untuk merealisasikannya, yang tentunya membutuhkan koordinasi jaringan birokrasi yang handal dan responsif. Di sisi lain, Nurdin Usman menekankan bahwa hakikat implementasi terletak pada aksi konkret, tindakan operasional, atau mekanisme sistematis yang terstruktur. Lebih dari sekadar rutinitas harian, implementasi merupakan strategi terencana

untuk mencapai target, khususnya dalam ranah pelayanan publik. Pendekatan ini dapat dijalankan melalui dua jalur utama: pertama, materialisasi dalam bentuk program pelaksanaan; kedua, pengembangan formula kebijakan beserta instrumen turunannya yang mendukung. (Azahrya et al., 2023: 5)

Pengertian di atas bisa diartikan bahwa implementasi merujuk pada tahap pelaksanaan atau penerapan rencana yang telah disusun secara teliti dan matang. Proses ini melibatkan pengubahan rancangan menjadi aksi nyata, di mana persiapan dilakukan jauh-jauh hari dengan mempertimbangkan berbagai faktor risiko dan peluang, sehingga menghasilkan kebijakan publik yang memiliki arah serta tujuan jelas. Lebih lanjut, implementasi berperan menyediakan seluruh sarana, prasarana, dan dukungan operasional yang diperlukan untuk mengeksekusi aktivitas yang telah terencana, demi mencapai sasaran strategis yang telah dicanangkan sejak tahap perencanaan awal. Dengan demikian, keberhasilan implementasi sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur dan koordinasi antaraktor pelaksana.

Sistem informasi dan komputersasi pada dasarnya adalah gabungan perangkat keras komputer, perangkat lunak, serta sumber daya manusia yang bekerja sama untuk mengolah data melalui teknologi tersebut. Sistem informasi sendiri merupakan ciptaan manusia yang mengintegrasikan berbagai komponen dalam suatu organisasi guna mencapai tujuan tertentu, yakni menyediakan informasi akurat bagi pengambil keputusan serta mendukung pengendalian efektif terhadap organisasi atau lembaga terkait. (Kristanto, 2007: 15).

Menurut Kasmir, pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau tindakan yang dilakukan individu maupun organisasi demi memenuhi kebutuhan klien, rekan kerja, atau eksekutif. Sementara Endar Sugiarto mendefinisikan pelayanan sebagai rangkaian upaya untuk memenuhi harapan pihak lain, seperti konsumen, pelanggan, pengunjung, klien, pasien, atau penumpang. Dimana tingkat kepuasan hanya dapat dirasakan langsung oleh pemberi dan penerima layanan. Pelayanan berkualitas unggul tidak hanya memenuhi keinginan pelanggan, tetapi juga diukur dari respons para pemanfaat layanan justru yang paling berhak menilai kualitasnya. (Kasmir, 2017: 47).

Pelayanan pada hakikatnya adalah upaya atau tindakan dari individu maupun organisasi untuk memberikan kepuasan maksimal kepada pelanggan atau konsumennya. (Kasmir, 2017: 26). Secara garis besar, pelayanan dapat dipahami sebagai pelaksanaan kegiatan atau tindakan yang ditujukan untuk memenuhi kepentingan pihak lain, baik individu, kelompok, maupun masyarakat luas.

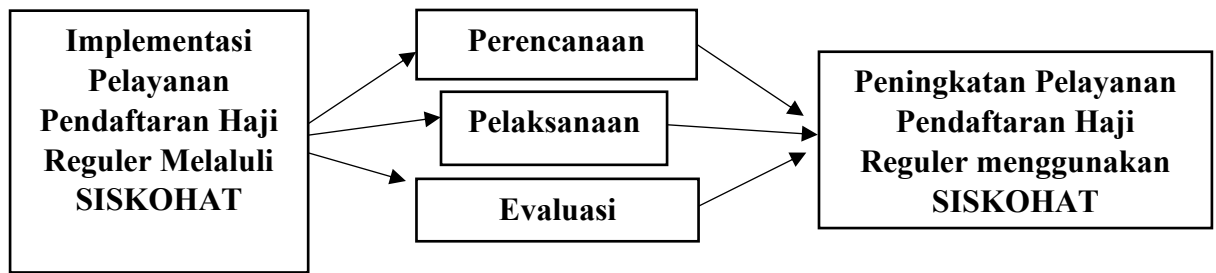
Menurut Moenir, pelayanan muncul akibat kewajiban organisasi dalam proses penyelenggaraan kegiatan, baik pada lembaga pemerintah maupun swasta. (Moenir, 2008: 6). Kotler mendefinisikan pelayanan sebagai segala bentuk tindakan atau kegiatan yang ditawarkan satu pihak kepada pihak lain, yang bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apa pun. Secara umum, pelayanan mencakup rasa nyaman yang diberikan kepada orang lain, lengkap dengan kemudahan akses serta pemenuhan berbagai kebutuhan mereka. (Kotler, 2000: 42). Soetopo berpendapat bahwa pelayanan merupakan upaya bantu-membantu dalam mengurus kebutuhan orang lain. (Taufana, 2014: 4).

Hakikat pelayanan terletak pada rangkaian proses kegiatan yang berjalan rutin dan berkelanjutan, mencakup seluruh aspek kehidupan organisasi di masyarakat. Proses ini melibatkan interaksi antara penerima dan pemberi layanan untuk memenuhi kebutuhan masing-masing, sehingga tercipta hubungan yang harmonis tanpa keluhan atau ketidakpuasan terhadap pelayanan. (Putra, 2019: 3).

Dari berbagai definisi tersebut, jelas bahwa pelayanan selalu melibatkan interaksi dinamis antara konsumen dan penyedia, meskipun sering kali tidak disadari oleh kedua belah pihak. Pelayanan bukan barang fisik, melainkan proses atau aktivitas tak berwujud yang berlangsung secara berkelanjutan antara individu atau kelompok terkait.

F. Kerangka Konseptual

Penelitian ini didasarkan pada teori implementasi program yang dikemukakan oleh Arikunto (1998). Menurut teori ini, implementasi program merupakan tahap pelaksanaan dari sebuah rencana yang disusun dalam bentuk rangkaian kegiatan yang saling terkait dan diorganisasikan dengan baik. (Arikunto, et.al, , 2014: 9). Tahap ini bertujuan mewujudkan kebijakan dan program yang telah dirancang menjadi aksi konkret, sehingga sasaran yang dirumuskan dapat dicapai secara efektif, efisien, dan tepat waktu sesuai jadwal yang telah ditetapkan. Pada teori implementasi program memiliki tiga tahapan perencanaan/persiapan, pelaksanaan, dan evaluasi. (Arikunto, 2014: 108). Hasil dari implementasi ini bisa meningkatkan kegiatan pelayanan pendaftaran haji reguler melalui SISKOHAT. Berdasarkan teori tersebut kerangka konseptual bisa digambarkan sebagai berikut:



Tabel 1.1. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual ini dibuat dengan gambaran implementasi program pelayanan pendaftaran haji reguler menggunakan SSKOHAT menggunakan proses perencanaan pelayanan, penerapan pelayanan, dan evaluasi terhadap pelayanan yang sudah dilaksanakan di Kementerian Agama Kabupaten Karawang. Berdasarkan kerangka konseptual di atas, peneliti memilih topik implementasi SSKOHAT dalam pelayanan pendaftaran haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang.

SSKOHAT dalam pelayanan pendaftaran jemaah haji reguler penting untuk diterapkan dalam meningkatkan dan memudahkan calon jemaah haji dalam memproses pendaftaran, pembayaran, pengelolaan dan pemutakhiran data jemaah, hingga pemantauan keberangkatan haji. Berdasarkan teori tersebut, peneliti mengembangkan kerangka konseptual yang didasarkan pada teori implementasi program, khususnya dalam konteks program SSKOHAT untuk pelayanan pendaftaran jemaah haji reguler. Hasil akhir dari pengamatan dengan menggunakan teori ini diharapkan dapat mengarah pada pencapaian tujuan program, yakni peningkatan pelayanan dan keamanan bagi calon jemaah haji.

G. Langkah-langkah Penelitian

a. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang yang berlokasi di Jalan Raya K. Husni Hamid No. 1, Nagasari, Kecamatan Karawang Barat, Kabupaten Karawang, Provinsi Jawa Barat. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada keinginan diri sendiri untuk memahami dan lebih dalam tentang pengoperasian SISKOHAT pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang dalam melayani calon jemaah haji.

b. Paradigma dan Pendekatan

Penelitian ini mengadopsi paradigma konstruktivisme. Paradigma sendiri merupakan kerangka pandang atau perspektif terhadap suatu fenomena yang membentuk pemahaman khusus. (Denzin & Lincoln, 2011: 196). Dalam penelitian ini, penulis mengadopsi paradigma konstruktivisme, yang berfokus pada pemahaman yang dibangun kembali mengenai dunia sosial, berdasarkan pengalaman dan makna yang diberikan oleh Masyarakat (Denzin & Lincoln, 2011: 196). Dalam pandangan konstruktivisme, realitas dianggap sebagai hasil dari konstruksi pemahaman atau kemampuan berpikir seseorang.

Dalam penelitian ini, penulis menerapkan pendekatan kualitatif untuk menghasilkan data deskriptif berbentuk narasi. Menurut Kriyantono, pendekatan kualitatif bertujuan menggali fenomena secara mendalam melalui pengumpulan data yang mengutamakan kualitas, bukan kuantitasnya. (Kriyantono, 2014: 56).

Data yang diperlukan diperoleh melalui pengamatan langsung, yang dikenal sebagai observasi, serta wawancara mendalam dengan informan. Selanjutnya,

data yang telah dikumpulkan tersebut dianalisis secara menyeluruh untuk memahami makna yang mendasari fenomena yang sedang diteliti. peneliti berupaya menggali informasi secara mendalam untuk memperoleh pemahaman yang lebih menyeluruh tentang topik penelitian. Pendekatan kualitatif dipilih untuk memperoleh data yang kaya dan relevan guna memahami secara menyeluruh fenomena yang terjadi di lembaga tersebut.

c. Metode Penelitian

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif guna mendalami konteks sosial secara menyeluruh dan mendalam. Pendekatan ini menghasilkan data deskriptif berbentuk kata-kata, tulisan, serta perilaku yang diamati selama proses penelitian.

Penelitian ini menerapkan metode studi kasus deskriptif (*case study*) untuk menggali informasi terkait SISKOHAT secara mendalam dan rinci. Pemilihan metode ini bertujuan memperoleh pemahaman menyeluruh serta relevan mengenai pemanfaatan SISKOHAT dalam pelayanan pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang.

d. Jenis dan Sumber Data

1) Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yakni data deskriptif berupa kata-kata, gambar, atau ungkapan yang tidak berfokus pada angka. Pendekatan kualitatif dipilih karena bertujuan menggali fenomena secara mendalam dalam kondisi alami. Data kualitatif diperoleh melalui teknik pengumpulan seperti wawancara, observasi, dokumentasi, serta *focus group discussion* (FGD), ditambah bentuk lain berupa gambar, rekaman suara, dan

video. Sumber data, sebagai elemen krusial yang menentukan validitas hasil penelitian, terdiri dari data primer dan data sekunder.

2) Sumber Data

a) Sumber data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dan segera dari sumbernya oleh peneliti. (Winarno, 1989: 163). Dalam penelitian ini, sumber data primer diperoleh langsung dari sumber asli melalui wawancara dan dokumentasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang. Subjek penelitian mencakup Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang, serta staf PHU yang bertugas mengoperasikan SISKOHAT untuk pelayanan pendaftaran haji reguler.

b) Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang telah tersedia sebelumnya. Data ini berasal dari hasil survei atau studi yang sudah dilakukan, yang melalui analisis lanjutan dapat menghasilkan temuan berguna, serta berfungsi sebagai bahan perbandingan dengan penelitian terdahulu. (Misbahuddin & Hasan, 2022: 16). Pada penelitian ini, peneliti lebih menekankan data pendukung dan tambahan, berupa arsip, buku, serta dokumentasi relevan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang yang selaras dengan topik penelitian.

e. Informan atau Unit Analisis

Informan dalam penelitian ini adalah individu yang memiliki pemahaman yang mendalam dan kompeten dalam pelayanan pendaftaran haji reguler melalui SISKOHAT, Informan penelitian ini adalah individu kompeten dengan pemahaman mendalam tentang pelayanan pendaftaran haji reguler melalui SISKOHAT, yang secara langsung terlibat di lembaga terkait. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah Hamid Dulmajid selaku Kepala Seksi PHU Kabupaten Karawang, Suhendar, Deden Luqmanul Hakim, dan Yoga Iskandar selaku staff yang memberikan pelayanan pendaftaran haji reguler melalui SISKOHAT di PHU Kabupaten Karawang.

Pada penelitian ini, pemilihan informan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik tersebut bertujuan menyeleksi informan yang memiliki informasi relevan dengan tema penelitian, karena dianggap mampu menyediakan data esensial. Peneliti memprioritaskan informan yang memahami permasalahan secara mendalam dan dapat memberikan masukan berharga untuk pengembangan data.

Penelitian ini berfokus pada unit analisis yaitu staf Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah, dan Kepala Seksi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis implementasi SISKOHAT dalam pelayanan pendaftaran jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang.

f. Teknik Pengumpulan Data

a) Wawancara

Wawancara merupakan bentuk komunikasi dua arah antara peneliti dan responden, di mana peneliti mengajukan pertanyaan kepada informan untuk memperoleh informasi sesuai tujuan penelitian tertentu. (Mulyana, 2006: 180).

Wawancara dipilih sebagai teknik pengumpulan data yang tepat karena memungkinkan peneliti menggali informasi mendalam tentang pengalaman dan persepsi staf Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah bagian SISKOHAT serta Kepala Seksi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah. Melalui pertanyaan langsung, peneliti dapat mengeksplorasi nuansa dan konteks yang sulit terungkap melalui metode lain seperti kuesioner. Selain itu, wawancara membangun rapport lebih baik dengan informan, sehingga mereka lebih nyaman berbagi pengalaman pribadi dan pandangan.

b) Observasi

Observasi merupakan proses pengamatan dan pendengaran untuk memahami, mencari jawaban, serta mengumpulkan bukti fenomena sosial keagamaan, seperti perilaku, kejadian, keadaan, benda, dan simbol. Secara alami selama periode tertentu tanpa mengganggu subjeknya. Peneliti mencatat, merekam, atau memotret fenomena tersebut guna analisis data. (Suprayogo, 2004: 167).

Pengamatan memungkinkan pengamat untuk melihat dunia sebagaimana subjek studi melihatnya. Observasi juga memungkinkan peneliti untuk memahami apa yang dirasakan dan diinternalisasi oleh subjek, Teknik ini juga membantu memahami perasaan dan internalisasi subjek, sehingga peneliti

menjadi sumber data sekaligus membentuk pengetahuan bersama antara perspektif peneliti dan subjek. (Moleong, 2010: 175).

c) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data melalui buku, arsip, tulisan, angka, gambar, laporan, serta keterangan pendukung lain yang relevan dengan penelitian. (Sugiyono, 2009: 329). Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan bukti dan catatan relevan, seperti dokumentasi kegiatan pelayanan pendaftaran haji berbasis SISKOHAT. Selain itu, data tambahan berupa foto selama wawancara dan gambar pendukung lainnya juga dikumpulkan untuk memperkaya hasil penelitian.

g. Teknik Penentuan Keabsahan Data

Untuk memastikan keabsahan data, penelitian ini menerapkan uji kredibilitas melalui triangulasi. Triangulasi melibatkan penggabungan berbagai metode pengumpulan data serta pemanfaatan sumber data yang beragam.

h. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan proses sistematis untuk menyaring, menyusun, dan menginterpretasikan data dari wawancara, observasi lapangan, serta dokumentasi. Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif yang menekankan pemahaman mendalam terhadap berbagai aspek objek studi.

Analisis data kualitatif dilakukan secara iteratif, dimulai saat peneliti masuk lapangan hingga setelah pengumpulan data rampung, sekaligus menjadi panduan utama proses penelitian. Secara praktis, analisis ini berjalan kontinu dari tahap

pra-lapangan, selama pengamatan di lapangan, hingga pasca-pengumpulan data.(Sugiyono, 2009: 336).

Adapun tahapan analisis data yang diterapkan peneliti adalah sebagai berikut::

a) Reduksi Data

Reduksi data berarti merangkum serta memilih informasi krusial dari data mentah. Proses ini memberikan gambaran lebih tajam bagi peneliti, memperlancar pengumpulan data lanjutan. Bagi peneliti pemula, reduksi data dapat dibantu diskusi dengan rekan atau ahli untuk memperkaya perspektif, sehingga menghasilkan temuan bernilai tinggi dan pengembangan teori yang signifikan. (Sugiyono, 2009: 247).

b) Penyajian Data

Penyajian data dalam penelitian kualitatif berarti menyajikan informasi secara ringkas, seperti ringkasan atau relasi antar-kategori. Proses ini mempermudah pemahaman situasi, sekaligus menjadi dasar perencanaan langkah analisis berikutnya. (Sugiyono, 2009: 249). Pada tahap ini, peneliti menyusun data relevan guna menghasilkan informasi yang dapat diinterpretasikan dan disimpulkan. Prosesnya mencakup pemilihan data penting serta pengorganisasian informasi secara sistematis, sehingga memungkinkan penarikan kesimpulan yang valid.

c) Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi Data

Tahap ketiga analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal bersifat sementara, rentan berubah tanpa dukungan bukti kuat dari data lanjutan. Namun, jika dikuatkan oleh bukti valid dan konsisten, terverifikasi saat kembalinya ke lapangan, maka kesimpulan tersebut dianggap kredibel. Dengan demikian, kesimpulan penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah awal, atau justru tidak, sebab permasalahan bersifat dinamis sepanjang proses. (Sugiyono, 2009: 94).





uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG