

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Ibadah haji dan umrah merupakan salah satu bentuk ibadah murni yang diwajibkan atas setiap muslim yang mampu. Kewajiban ini merupakan rukun Islam yang kelima, karena haji merupakan kewajiban, maka setiap orang yang mampu, apabila tidak melaksanakannya, ia berdosa, dan apabila dilakukan ia mendapatkan pahala. (Amami & Daimah, 2021) Haji ini adalah salah satu rukun Islam yang lima dan menjadi kewajiban setiap muslim yang mampu secara finansial dan jasmani untuk melaksanakannya. Ibadah ini dilakukan pada bulan Dzhulhijjah, tepatnya tanggal 8 hingga 12 Dzhulhijjah dan mencakup berbagai ritual Makkah seperti Tawaf Arafah, Sai, dan Uquf. Umrah ini merupakan Ibadah yang tidak wajib namun sangat dianjurkan dalam Islam. Berbeda dengan haji, umrah dapat dilakukan kapan saja sepanjang tahun.

Menurut UU No. 14 Tahun 2025, KBIHU adalah lembaga masyarakat yang membantu pemerintah dalam bimbingan dan pembinaan ibadah haji, namun tidak boleh mengambil alih fungsi pemerintah sebagai penyelenggara utama haji. KBIHU wajib berizin, diawasi, dan mengikuti standar bimbingan dari Kementerian Agama. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) adalah lembaga yang membantu jemaah haji memahami cara melakukan ibadah haji sesuai dengan aturan dalam agama Islam. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji

dan Umrah, KBIHU diatur dengan jelas dalam Pasal 67 sampai Pasal 69. Di sana disebutkan peran, tugas, kewajiban, serta cara mengawasi lembaga tersebut.

Pada Pasal 67 ayat (1) dijelaskan bahwa masyarakat bisa turut serta dalam penyelenggaraan ibadah haji melalui kegiatan bimbingan ibadah haji yang dilakukan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU). Aturan ini menunjukkan bahwa pemerintah memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam penyelenggaraan haji, terutama dalam hal pembinaan dan pemanduan bagi calon jemaah. Oleh karena itu, KBIHU berperan sebagai mitra pemerintah dalam memberikan layanan pembinaan ibadah, bukan sebagai penyelenggara perjalanan haji itu sendiri. Pada Pasal 67 ayat (2) dijelaskan bahwa KBIHU melaksanakan bimbingan manasik haji untuk meningkatkan pemahaman, pengamalan, dan pembinaan ibadah haji. Hal ini berarti tugas utama KBIHU adalah memberikan bimbingan kepada calon jemaah haji agar memahami rukun, wajib, dan sunnah haji, serta memiliki kesiapan mental dan spiritual sebelum berangkat ke Tanah Suci. Sementara itu, Pasal 67 ayat (3) menegaskan bahwa KBIHU dilarang melakukan kegiatan yang bersifat penyelenggaraan perjalanan ibadah haji. Dengan kata lain, KBIHU tidak boleh mengatur keberangkatan jemaah secara mandiri, karena penyelenggaraan keberangkatan dan layanan teknis lainnya tetap menjadi tanggung jawab pemerintah melalui Kementerian Agama.

Setelah itu, dalam Pasal 68 dijelaskan bahwa setiap KBIHU wajib memiliki izin operasional dari Menteri Agama. Izin tersebut diberikan jika

lembaga tersebut sudah memenuhi semua syarat administratif dan teknis yang ditentukan. Syarat administratif meliputi kelengkapan dokumen seperti akta pendirian, struktur organisasi, dan alamat kantor lembaga, sedangkan syarat teknis mencakup adanya pembimbing yang memiliki sertifikat, kurikulum manasik, sarana pembelajaran, serta kemampuan dalam memberikan bimbingan keagamaan secara lengkap. Tujuannya adalah agar KBIHU yang beroperasi memiliki legalitas dan kemampuan yang cukup untuk menjalankan tugas bimbingan ibadah haji dengan baik. Pasal 69 menyatakan bahwa pemerintah melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap KBIHU. Pengawasan ini dilakukan agar kegiatan bimbingan yang dilakukan KBIHU sesuai dengan peraturan perundang-undangan, prinsip syariat Islam, serta standar pelayanan yang ditetapkan. Pemerintah, melalui Kementerian Agama, juga berwenang melakukan evaluasi dan penertiban terhadap KBIHU yang tidak memenuhi persyaratan. Pasal 69 ayat (2) menjelaskan bahwa ketentuan mengenai pembinaan dan pengawasan terhadap KBIHU diatur lebih lanjut dalam Peraturan Menteri Agama, salah satunya melalui Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler, yang mengatur cara, standar, dan mekanisme bimbingan yang wajib diterapkan oleh KBIHU.

Berdasarkan ketentuan-ketentuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa KBIHU memiliki posisi yang strategis sebagai lembaga pendukung penyelenggaraan ibadah haji. KBIHU berperan dalam membimbing dan membina calon jemaah agar mampu melaksanakan ibadah haji secara baik dan

benar. Namun demikian, KBIHU tidak memiliki kewenangan untuk mengatur atau menyelenggarakan keberangkatan jemaah secara mandiri, karena hal tersebut merupakan tanggung jawab penuh pemerintah. Oleh karena itu, keberadaan KBIHU harus berlandaskan izin resmi, diawasi secara berkala, dan mengikuti pedoman yang telah ditetapkan oleh Kementerian Agama agar bimbingan yang diberikan senantiasa sesuai dengan syariat dan peraturan yang berlaku.

Dengan adanya KBIHU, diharapkan calon jemaah haji dapat melaksanakan ibadah haji dengan pemahaman yang baik, serta dapat menghadapi tantangan yang mungkin muncul selama proses ibadah. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas ibadah haji dan memastikan bahwa setiap calon jemaah dapat menjalankan rukun Islam ini dengan penuh kesadaran dan khusyuk.

KBIHU YPHB Bogor adalah salah satu KBIHU yang telah beroperasi selama beberapa tahun dan memiliki reputasi yang baik di kalangan masyarakat. KBIHU ini dikenal karena memberikan pelayanan yang prima dan bimbingan yang menyeluruh kepada calon jemaah hajinya. Namun, seiring dengan perkembangan zaman dan peningkatan jumlah jemaah, KBIHU YPHB Bogor perlu terus mengembangkan dan menyempurnakan manajemen pelayanannya agar tetap dapat memenuhi kebutuhan calon jemaah haji dengan optimal.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana manajemen pelayanan di KBIHU YPHB Bogor dalam mempersiapkan calon jemaah haji,

serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut. Dengan melakukan penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan strategi-strategi yang efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan KBIHU, sehingga calon jemaah haji dapat merasakan manfaat yang maksimal dan dapat melaksanakan ibadah haji dengan lebih baik.

### **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan dan untuk membatasi penelitian, maka rumusan masalah dalam penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana KBIHU YPHB Bogor merencanakan pelayanan yang optimal kepada calon jemaah haji?
2. Bagaimana KBIHU YPHB Bogor mengimplementasikan pelayanan kepada calon jemaah?
3. Bagaimana KBIHU YPHB Bogor mengkoordinasikan berbagai pelayanan yang diperlukan calon jemaah haji?
4. Bagaimana KBIHU YPHB Bogor menyelesaikan Aktivitas Layanan yang diberikan kepada calon jemaah haji?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dengan fokus penelitian diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui perencanaan pelayanan yang optimal kepada calon jemaah haji.
2. Untuk mengetahui implementasi kepada calon jemaah.

3. Untuk mengetahui koordinasi berbagai pelayanan kepada calon jemaah haji.
4. Untuk mengetahui cara menyelesaikan aktivitas layanan yang diberikan kepada calon jemaah haji.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini memberikan wawasan yang jelas tentang bagaimana KBIHU berperan dalam memfasilitasi persiapan dan pelaksanaan ibadah haji. Dengan memahami fungsi dan kontribusi KBIHU, calon jemaah haji dapat mempersiapkan diri dengan lebih baik, baik dari segi pengetahuan tentang tata cara haji maupun kesiapan mental dan fisik. Pengetahuan ini dapat membantu mereka menghindari kesalahan umum dan memaksimalkan pengalaman spiritual mereka selama ibadah haji. Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh KBIHU untuk mengevaluasi dan meningkatkan program bimbingan dan pelatihan yang mereka tawarkan. Dengan mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam fungsi mereka, KBIHU dapat melakukan perbaikan yang diperlukan untuk lebih efektif dalam membantu calon jemaah haji.

Secara akademis, kajian ini berkontribusi pada penelitian akademis tentang pelaksanaan ibadah haji dan peran badan penasehat dalam konteks keagamaan. Hasil penelitian dapat menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya di bidang yang sama atau terkait, seperti Efektivitas Penyelenggaraan Haji, Bimbingan Spiritual, dan Program Pelatihan Keagamaan.

Secara social dan komunitas, penelitian ini juga dapat mempengaruhi masyarakat luas, khususnya komunitas Muslim yang merencanakan untuk menunaikan ibadah haji. Pengetahuan yang lebih baik mengenai peran KBIHU dapat membantu menciptakan ekspektasi yang realistis dan mempromosikan praktik ibadah haji yang lebih baik dan lebih terorganisir dalam masyarakat.

## **E. Landasan Pemikiran**

### **1. Landasan Teori**

#### **a. Pengertian Manajemen**

Ada beberapa definisi manajemen, diantaranya dalam kamus manajemen, arti dari istilah manajemen adalah pengurusan, kepemimpinan, ketatalaksanaan, pengelolaan dan sebagainya. Kalau secara etimologi manajemen adalah mempunyai arti pimpinan, direksi dalam mengurus dan memrintah, memimpin atau dapat juga diartikan sebagai pengurusan. (Ragil Purnomo, 2015)

Henry Fayol mengartikan bahwa manajemen adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, dan pengawasan terhadap sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan yang efektif dan efisien. (Yusuf et al., 2023).

#### **b. Pengertian Manajemen Pelayanan**

Manajemen pelayanan adalah kepuasan pelanggan. Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dari dalam maupun luar layanan, pihak penyedia layanan dan pemberi layanan harus selalu berusaha mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan

konsumen. Dalam hal ini, konsumen adalah penikmat jasa yang diberikan oleh yayasan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan atau menilai kualitas jasa. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan nilai menyeluruh atas keunggulan jasa itu sendiri. (Friski Meilani et al., 2021).

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005) dalam bukunya Manajemen Pelayanan, manajemen pelayanan mencakup beberapa fungsi manajemen utama yang diterapkan dalam konteks pelayanan publik maupun organisasi jasa. Fungsi-fungsi tersebut meliputi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan. Menurut Ratminto & Atik Septi Winarsih (2005) dalam buku Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan *Citizen's Charter* dan Standar Pelayanan Minimal. Mereka mengaitkan fungsi manajemen pelayanan dengan proses perencanaan, implementasi, koordinasi, dan penyelesaian. Hal ini sedikit berbeda dari teori manajemen klasik (yang biasanya mencakup perencanaan, mengorganisasi, menggerakkan, dan mengendalikan), karena Ratminto & Atik menyesuaikannya dengan konteks manajemen pelayanan publik.

Perencanaan adalah suatu rangkaian persiapan tindakan untuk mencapai tujuan. Perencanaan merupakan pedoman, garis besar, atau petunjuk yang harus dituruti jika menginginkan hasil yang baik. Bintoro Tjokroaminoto dalam Husaini Usman (2008)

menyebutkan, perencanaan adalah proses mempersiapkan kegiatan-kegiatan secara sistematis yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu. Prajudi Atmosudirjo dalam Husaini Usman (2008) juga berpendapat bahwa perencanaan adalah perhitungan dan penentuan tentang sesuatu yang akan dijalankan dalam rangka mencapai tujuan tertentu, siapa yang melakukan, bilamana, di mana, dan bagaimana cara melakukannya. (Kajian, 2008)

Pengertian implementasi menurut Kamus Webster yang dikutip oleh Solichin Abdul Wahab (2004) (Webster dalam Wahab (2004:64) adalah Konsep implementasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *to implement*. Dalam kamus besar Webster, *to implement* (mengimplementasikan) berarti *to provide the means for carrying out* (menyediakan sarana untuk melaksanakan sesuatu) dan *to give practical effect to* (untuk menimbulkan dampak/akibat terhadap sesuatu). Menurut Solichin Abdul Wahab dalam bukunya yang berjudul Analisis Kebijakan Dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara (2001) dalam Wahab (2001:65) mengemukakan pendapatnya mengenai Pelaksanaan atau implementasi sebagai berikut: Implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu atau pejabat-pejabat, kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada terciptanya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan. Pengertian implementasi yang dikemukakan diatas, dapat

dikatakan bahwa implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh pihak-pihak yang berwenang dan berkepentingan, baik pemerintah maupun swasta yang bertujuan untuk mewujudkan cita-cita serta tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Djamin dalam Hasibuan (2011:86), koordinasi diartikan sebagai suatu usaha kerja sama antara badan, instansi, unit dalam pelaksanaan tugas-tugas tertentu, sehingga terdapat saling mengisi saling membantu dan saling melengkapi.

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005), penyelesaian adalah tahap terakhir dalam fungsi manajemen pelayanan yang melibatkan proses evaluasi, pengawasan, dan tindak lanjut terhadap hasil pelayanan yang telah diberikan. Tahap ini mencakup kegiatan untuk mengevaluasi seberapa baik pelaksanaan pelayanan sesuai dengan rencana dan standar yang sudah ditentukan, mengidentifikasi hambatan atau kekurangan yang muncul, serta mengambil langkah-langkah perbaikan agar kualitas pelayanan terus meningkat. Dengan demikian, fungsi penyelesaian bukan hanya sekadar tahap penutup, tapi juga menjadi sarana untuk memastikan adanya perbaikan yang terus-menerus dalam manajemen pelayanan.

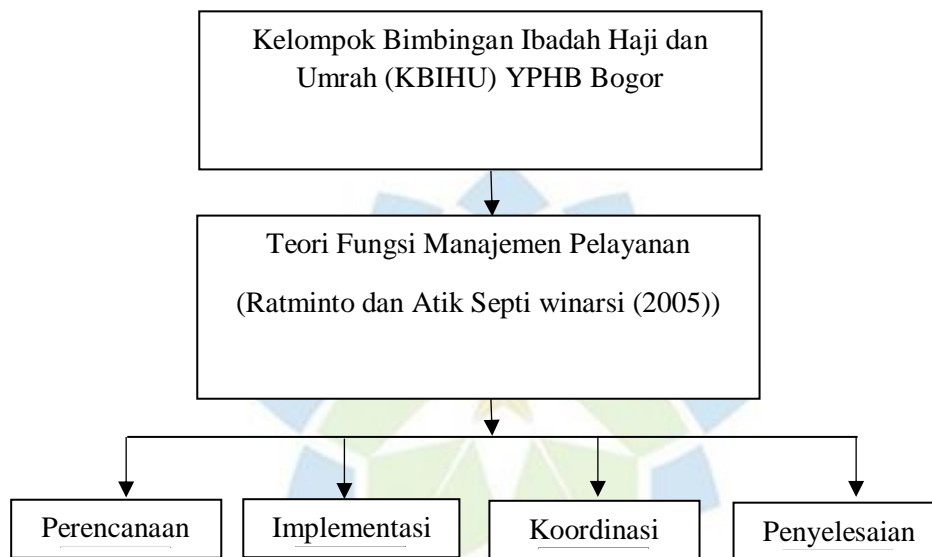
Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005), fungsi Perencanaan merupakan proses penetapan tujuan, sasaran, serta strategi pelayanan agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan

kebijakan publik. Implementasi adalah tahap pelaksanaan rencana pelayanan yang telah ditetapkan, mencakup penerapan standar pelayanan, prosedur operasional, serta pelaksanaan tugas oleh aparatur atau petugas pelayanan. Selanjutnya, koordinasi berfungsi menyatukan seluruh aktivitas dan pihak yang terlibat dalam proses pelayanan sehingga tercipta keterpaduan dan efisiensi dalam pelaksanaannya. Tahap terakhir adalah penyelesaian, yaitu proses evaluasi dan tindak lanjut terhadap hasil pelayanan, termasuk upaya perbaikan dan penanganan keluhan masyarakat guna meningkatkan mutu pelayanan di masa mendatang. Dengan demikian, fungsi-fungsi tersebut menunjukkan bahwa manajemen pelayanan bukan hanya berorientasi pada pelaksanaan tugas administratif, tetapi juga menekankan pada efektivitas, koordinasi, dan keberlanjutan peningkatan kualitas pelayanan publik.

## 2. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual penelitian merupakan suatu hubungan atau keterkaitan antara konsep satu dengan konsep yang lainnya dari suatu masalah yang akan diteliti. Kerangka konseptual berguna untuk menjelaskan secara lengkap dan detail tentang suatu topik yang akan menjadi pembahasan. Menyusun kerangka konseptual merupakan salah satu bagian awal dalam melakukan proses penelitian yang hendak dilakukan. Dari berbagai definisi yang telah dikemukakan oleh para ahli di atas, dapat mengumpulkan dan merangkai definisi komprehensif dari

kerangka konseptual. Jadi, jika disederhanakan, maka kerangka konseptual merupakan sebuah visualisasi atau gambaran atau juga berupa representasi yang tertulis dari hubungan antara variabel yang diteliti dalam penelitian.



**Gambar 1. 1 Kerangka Konseptual Pemikiran**

### 3. Langkah-Langkah Penelitian

#### a. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di **Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIHU) YPHB Bogor**, yang berlokasi di di Jl. Raya Pajajaran No. 234 A, Kota Bogor. KBIHU YPHB Bogor dipilih sebagai lokasi penelitian karena lembaga ini memiliki reputasi yang baik dalam memberikan pelayanan dan bimbingan kepada calon jemaah haji. Selain itu, KBIHU ini juga telah beroperasi selama beberapa tahun dan memiliki jumlah jemaah yang cukup banyak, sehingga memungkinkan

untuk memperoleh data yang relevan dan mendalam mengenai manajemen pelayanan haji.

b. Paradigma dan Pendekatan

Paradigma kualitatif ini berfokus pada pemahaman mendalam mengenai fenomena sosial dan bagaimana individu atau kelompok mengalami dan memaknai realitas mereka. Dalam konteks penelitian ini, paradigma kualitatif dapat digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami pengalaman calon jemaah haji serta bagaimana mereka merasakan pelayanan yang diberikan oleh KBIHU YPHB Bogor.

Pendekatan manajerial ini akan memfokuskan pada aspek manajerial dalam pelayanan haji, seperti sistem pengelolaan, kebijakan, prosedur, dan strategi yang diterapkan oleh KBIHU YPHB Bogor untuk memenuhi kebutuhan calon jemaah. Pendekatan ini melibatkan analisis terhadap bagaimana manajemen layanan dijalankan, efektivitasnya, serta tantangan yang dihadapi.

Pendekatan partisipatif ini melibatkan partisipasi langsung dari calon jemaah haji dalam proses penelitian. Ini bisa dilakukan melalui wawancara mendalam, diskusi kelompok fokus, atau survei untuk mendapatkan umpan balik langsung mengenai kualitas pelayanan yang diberikan. Pendekatan ini membantu dalam memahami kepuasan dan pengalaman calon jemaah serta mengidentifikasi area untuk perbaikan.

Pendekatan sistem ini melihat manajemen pelayanan sebagai bagian dari sistem yang lebih besar, yang mencakup interaksi antara berbagai

komponen seperti staf KBIHU, calon jemaah, serta kebijakan dan prosedur yang ada. Pendekatan ini membantu dalam menganalisis bagaimana berbagai elemen sistem berinteraksi dan mempengaruhi kualitas pelayanan.

#### c. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami secara mendalam pengelolaan pelayanan haji di KBIHU YPHB Bogor dan pengalaman calon jemaah haji dalam menerima pelayanan tersebut. Pendekatan ini dipilih karena mampu mengeksplorasi makna, persepsi, dan pengalaman individu secara holistik dan mendetail. Metode ini sering digunakan dan dilaksanakan oleh sekelompok peneliti dalam bidang ilmu sosial, termasuk juga ilmu pendidikan.

Metodologi penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa katakata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Dalam penelitian kualitatif seorang peneliti berbicara langsung dan mengobservasi beberapa orang, dan melakukan interaksi selama beberapa bulan untuk mempelajari latar, kebiasaan, perilaku dan cirri-ciri fisik dan mental orang yang diteliti.

#### d. Jenis Data dan Sumber Data

Dalam penelitian kualitatif ini, dua jenis data utama akan dikumpulkan:

##### 1) Data Primer:

Deskripsi: Data primer adalah informasi yang diperoleh langsung dari sumbernya melalui interaksi langsung dengan peserta penelitian. Dalam penelitian ini, data primer mencakup informasi yang dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan diskusi kelompok fokus.

## 2) Data Sekunder

Deskripsi: Data sekunder adalah informasi yang diperoleh dari sumber yang sudah ada sebelumnya dan bukan hasil pengumpulan data langsung oleh peneliti. Data ini dapat memberikan konteks tambahan dan mendukung pemahaman tentang penelitian.

### e. Informasi atau Unit Analisis

Unit Analisis adalah Unit analisis adalah satuan yang diteliti yang bisa berupa individu, kelompok, benda atau suatu latar peristiwa sosial seperti misalnya aktivitas individu atau kelompok sebagai subjek peneliti. Unit analisis merupakan tempat yang digunakan unit untuk mendapatkan dan mengumpulkan data sebagai analisis data selama penelitian itu dilakukan. Berdasarkan definisi tersebut maka unit analisis yang digunakan saya sendiri dalam penelitian ini adalah di KBIHU YPHB Bogor.

### f. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan terdiri dari wawancara mendalam dan diskusi kelompok fokus. Wawancara

mendalam akan menjadi metode utama untuk menggali informasi dari kedua sumber, yaitu staf KBIHU YPHB Bogor dan calon jemaah haji. Wawancara ini akan dilakukan secara semi-terstruktur, dengan menggunakan panduan wawancara yang mencakup pertanyaan terbuka tentang prosedur pelayanan, kebijakan manajemen, serta pengalaman dan kepuasan calon jemaah haji. Pertanyaan wawancara akan dirancang untuk memfasilitasi eksplorasi mendalam mengenai bagaimana pelayanan dilakukan, tantangan yang dihadapi, dan persepsi terhadap kualitas layanan. Setiap wawancara akan direkam dan kemudian ditranskrip untuk memudahkan analisis. Proses ini bertujuan untuk memperoleh wawasan yang mendetail dan nuansa yang lebih dalam mengenai pengalaman dan pandangan individu.

Diskusi kelompok fokus akan dilaksanakan dengan kelompok kecil calon jemaah haji, terdiri dari 6 hingga 8 peserta per sesi. Diskusi ini akan memfasilitasi interaksi antara peserta untuk mengeksplorasi pengalaman kolektif dan mendapatkan perspektif kelompok tentang aspek-aspek pelayanan. Panduan diskusi akan mencakup topik-topik seperti pengalaman selama proses pendaftaran, komunikasi dengan KBIHU, dan kepuasan terhadap pelayanan yang diterima. Diskusi kelompok fokus akan direkam dan ditranskrip, mirip dengan wawancara mendalam, untuk memastikan bahwa semua informasi yang relevan dapat dianalisis.

Kedua teknik ini, wawancara mendalam dan diskusi kelompok fokus, akan memberikan data kualitatif yang kaya dan beragam. Data yang terkumpul akan dianalisis menggunakan teknik analisis tematik, yang melibatkan identifikasi tema, pola, dan makna dari transkrip wawancara dan diskusi. Analisis ini akan membantu dalam mengidentifikasi tren dan memahami dinamika yang mempengaruhi pengalaman calon jemaah haji dan manajemen pelayanan di KBIHU YPHB Bogor. Teknik triangulasi akan digunakan untuk memastikan validitas data dengan membandingkan hasil dari berbagai sumber dan teknik pengumpulan data.

g. Teknik Keabsahan Data

Untuk memastikan keabsahan data dalam penelitian ini, teknik triangulasi akan diterapkan sebagai metode utama. Triangulasi adalah strategi yang digunakan untuk meningkatkan kredibilitas dan validitas temuan penelitian dengan membandingkan data dari berbagai sumber atau metode. Teknik ini bertujuan untuk mengurangi kemungkinan bias dan memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai fenomena yang diteliti.

1) Triangulasi Sumber

- a) Deskripsi. Triangulasi sumber melibatkan penggunaan berbagai sumber data untuk memverifikasi hasil penelitian. Dalam penelitian ini, triangulasi sumber akan dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dari wawancara

mendalam dengan staf KBIHU YPHB Bogor dan calon jemaah haji, serta hasil dari diskusi kelompok fokus. Dengan mengumpulkan data dari berbagai kelompok peserta, peneliti dapat mengidentifikasi konsistensi atau perbedaan dalam pandangan dan pengalaman yang mungkin mencerminkan pola atau tren yang lebih luas.

- b) Implementasi. Data dari wawancara mendalam dan diskusi kelompok fokus akan dibandingkan untuk memastikan bahwa temuan penelitian konsisten di antara berbagai sumber data.

## 2) Triangulasi Metode

- a) Deskripsi. Triangulasi metode melibatkan penggunaan lebih dari satu metode pengumpulan data untuk memperoleh pandangan yang lebih holistik tentang fenomena yang diteliti. Dalam penelitian ini, triangulasi metode dilakukan dengan menggabungkan wawancara mendalam dan diskusi kelompok fokus. Metode ini memungkinkan peneliti untuk mengcross-check hasil dari satu metode dengan hasil dari metode lainnya, sehingga memperkuat validitas temuan.
- b) Implementasi. Data yang dikumpulkan melalui wawancara mendalam akan diperbandingkan dengan data yang diperoleh dari diskusi kelompok fokus. Jika temuan dari kedua metode ini

menunjukkan pola yang serupa, keabsahan hasil penelitian akan diperkuat.

#### h. Teknis Analisis Data

Langkah pertama dalam analisis data adalah transkripsi data. Semua wawancara mendalam dan diskusi kelompok fokus akan direkam dan kemudian ditranskrip secara verbatim. Transkripsi ini akan menghasilkan teks yang lengkap dari percakapan, memungkinkan analisis yang mendalam dan terperinci. Proses transkripsi ini harus dilakukan dengan hati-hati untuk memastikan bahwa semua informasi penting tertangkap dengan akurat.

Setelah transkripsi selesai, langkah berikutnya adalah melakukan koding data. Koding adalah proses mengidentifikasi dan memberi label pada bagian-bagian teks yang relevan dengan tema atau kategori tertentu. Koding dilakukan dengan membaca transkrip secara mendalam dan menandai segmen-segmen teks yang sesuai dengan topik atau isu penelitian.

Analisis tematik adalah teknik yang digunakan untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan melaporkan pola atau tema dalam data kualitatif. Proses ini melibatkan: 1. Identifikasi Tema, 2. Pengembangan Tema, 3. Penyusunan Tema.

Untuk memastikan keabsahan temuan, proses validasi akan dilakukan dengan menggunakan teknik triangulasi. Data yang diperoleh dari berbagai sumber dan metode akan dibandingkan untuk memastikan

konsistensi dan mengidentifikasi pola yang sama. Jika ada perbedaan, analisis akan dilakukan untuk memahami penyebabnya.

Hasil analisis akan disusun dalam laporan penelitian yang mencakup deskripsi temuan utama, interpretasi, dan implikasi dari hasil penelitian. Laporan ini akan mencakup kutipan langsung dari data untuk mendukung temuan, serta pembahasan mengenai bagaimana hasil penelitian menjawab pertanyaan penelitian dan berkontribusi pada pemahaman manajemen pelayanan haji di KBIHU YPHB Bogor.

