

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan salah satu bentuk pelayanan publik di bidang keagamaan yang memiliki tingkat kompleksitas tinggi. Ibadah haji tidak hanya dipahami sebagai kewajiban spiritual bagi umat islam yang mampu, tetapi juga sebagai kegiatan nasional yang melibatkan pengelolaan administrasi, logistik, sumber daya manusia serta koordinasi lintas negara. Indonesia merupakan negara dengan jumlah penduduk muslim terbesar di dunia yang memiliki kuota jemaah haji yang sangat besar setiap tahunnya, sehingga tata kelola penyelenggaraan haji menuntut sistem manajemen yang profesional, akuntabel dan adaptif terhadap perubahan kebijakan serta perkembangan teknologi.

Dalam perspektif administrasi publik, pelayanan haji termasuk dalam kategori pelayanan publik strategis karena menyangkut kepentingan masyarakat luas dan membawa konsekuensi sosial-politik yang signifikan. Beberapa penelitian di bidang manajemen publik menyatakan bahwa kualitas tata kelola pelayanan haji sangat dipengaruhi oleh efektivitas sistem administrasi dan kemampuan organisasi dalam merespons perubahan lingkungan eksternal (Amaludin, 2025). Oleh karena itu, pembaruan kebijakan dan inovasi sistem pelayanan menjadi keniscayaan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada jemaah.

Secara hukum, penyelenggaraan ibadah haji dan umrah di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah

Haji dan Umrah. Undang-undang tersebut menegaskan bahwa pemerintah bertanggung jawab dalam memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan kepada jemaah haji sejak tahap pendaftaran hingga kepulangan ke tanah air. Ketentuan tersebut menjadi landasan hukum dalam pengelolaan administrasi, pengaturan kuota, pembiayaan hingga penyediaan layanan pendukung lainnya.

Selain faktor regulasi nasional, perubahan kelembagaan juga dipengaruhi oleh adanya kebutuhan peningkatan efektivitas tata kelola haji, pemerintah menetapkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2025 yang menjadi dasar pembentukan Kementerian Haji dan Umrah Republik Indonesia sebagai kementerian tersendiri yang secara khusus menangani penyelenggaraan haji dan umrah. Pembentukan kementerian ini menandai adanya perubahan struktur kelembagaan yang sebelumnya berada dalam ruang lingkup Kementerian Agama. Perubahan tersebut merupakan langkah strategis pemerintah dalam meningkatkan fokus, efektivitas dan profesionalisme pengelolaan haji secara nasional.

Perubahan kelembagaan ini tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga membawa implikasi manajerial yang signifikan. Restrukturisasi organisasi menuntut penyesuaian strategik, pola koordinasi dan mekanisme kerja di tingkat pusat maupun daerah. Dalam konteks ini, instansi daerah seperti Kementerian Haji dan Umrah Kota Bandung memiliki peran penting dalam menerjemahkan kebijakan pusat ke dalam praktik pelayanan yang konkret di lapangan. Kemampuan organisasi dalam merumuskan dan mengimplementasikan strategik menjadi faktor kunci dalam menentukan keberhasilan kebijakan baru tersebut.

Di sisi lain, transformasi digital dalam pelayanan publik turut memengaruhi tata kelola haji. Pemerintah Indonesia dalam beberapa tahun terakhir mendorong implementasi sistem berbasis elektronik sebagai bagian dari reformasi birokrasi dan penguatan *e-government*. Penelitian di bidang administrasi publik menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan mampu meningkatkan efisiensi, transparansi dan juga akurasi data apabila didukung oleh kesiapan sumber daya manusia dan infrastruktur yang memadai (Tuakra, 2026). Dalam konteks penyelenggaraan haji, digitalisasi menjadi bagian penting untuk mengelola data jemaah yang jumlahnya sangat besar dan tersebar di berbagai wilayah.

Kebijakan digitalisasi tersebut juga dipengaruhi oleh regulasi dari Pemerintah Kerajaan Arab Saudi sebagai otoritas penyelenggara ibadah haji. Salah satu kebijakan terbaru adalah penerapan sistem biometrik dalam proses penerbitan visa haji. Sistem biometrik mengharuskan calon jemaah melakukan perekaman data berupa sidik jari, foto wajah, serta pemindaian paspor yang terintegrasi langsung dengan sistem imigrasi Arab Saudi. Penerapan kebijakan tersebut di Indonesia dilakukan melalui Aplikasi *Saudi Visa Bio* yang mulai diterapkan secara luas sejak tahun 2023.

Penerapan *Aplikasi Saudi Visa Bio* membawa perubahan yang mendasar dalam prosedur administrasi visa haji. Jika sebelumnya proses verifikasi dilakukan secara manual atau melalui perantara tertentu, kini jemaah diwajibkan melakukan perekaman biometrik secara mandiri melalui aplikasi yang terhubung langsung dengan sistem otoritas Arab Saudi. Perubahan ini memberikan sejumlah keuntungan, seperti percepatan proses verifikasi, peningkatan

keamanan data serta pengurangan potensi kesalahan administrasi. Namun demikian, penerapan sistem berbasis teknologi ini juga menghadirkan tantangan baru. Dalam penelitian ini, pembahasan difokuskan pada penerapan *Saudi Visa Bio* dalam penyelenggaraan ibadah haji, karena implementasi yang ditemukan di lokasi penelitian lebih dominan digunakan dalam pelayanan jemaah haji

Beberapa studi mengenai penerapan kebijakan digital di sektor publik menunjukkan bahwa perubahan sistem sering kali dihadapkan pada kendala teknis, keterbatasan literasi digital masyarakat serta resistensi internal organisasi (Wardana & Frinaldi, 2024). Dalam konteks Aplikasi *Saudi Visa Bio*, kondisi tersebut berpotensi menghambat efektivitas pelayanan apabila tidak diantisipasi melalui strategik organisasi yang tepat. Tantangannya dapat berupa kesulitan penggunaan aplikasi pada jemaah lansia (lanjut usia), gangguan teknis jaringan, keterbatasan perangkat pendukung hingga kebutuhan pelatihan bagi pegawai yang bertugas memberikan pendampingan. Selain itu, koordinasi antara pemerintah pusat, instansi daerah dan juga pihak terkait lainnya menjadi semakin kompleks karena adanya integrasi sistem lintas negara.

Situasi tersebut menunjukkan bahwa penerapan Aplikasi *Saudi Visa Bio* bukan sekadar persoalan teknis, melainkan persoalan manajerial yang memerlukan perencanaan dan strategik yang matang. Organisasi pelaksana perlu menyusun langkah-langkah strategik, mulai dari formulasi kebijakan teknis, sosialisasi kepada masyarakat, penyediaan sarana pendukung hingga diperlukannya evaluasi berkala terhadap pelaksanaan sistem. Tanpa pendekatan

strategik yang terencana, penerapan kebijakan berpotensi menimbulkan ketidakefisienan bahkan ketidakpuasan masyarakat.

Dalam konteks inilah manajemen strategik menjadi relevan sebagai kerangka analisis. Manajemen strategik dipahami sebagai serangkaian keputusan dan tindakan manajerial yang menentukan kinerja jangka panjang suatu organisasi. Proses manajemen strategik umumnya meliputi tiga tahapan utama, yaitu formulasi strategik (*strategy formulation*), implementasi strategik (*strategy implementation*) dan evaluasi strategik (*strategy evaluation*) (Arifin, 2023). Melalui pendekatan ini, organisasi dapat mengidentifikasi tantangan internal dan eksternal, merumuskan strategik yang tepat dan dapat melakukan pengawasan terhadap pelaksanaannya.

Kementerian Haji dan Umrah Kota Bandung sebagai instansi pelaksana kebijakan di tingkat daerah memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa penerapan Aplikasi *Saudi Visa Bio* berjalan secara efektif dan efisien. Kota Bandung sebagai salah satu kota besar dengan jumlah calon jemaah haji yang signifikan memiliki dinamika pelayanan yang kompleks. Oleh karena itu, strategik yang diterapkan dalam menghadapi perubahan kebijakan dan sistem digital menjadi menarik untuk dikaji secara ilmiah.

Oleh karena itu, penting untuk mengkaji bagaimana manajemen strategik diterapkan dalam penerapan aplikasi *Saudi Visa Bio* pada Kementerian Haji dan Umrah Kota Bandung, khususnya dalam aspek formulasi, implementasi dan evaluasi strategik sebagai upaya meningkatkan efektivitas pelayanan haji di era transformasi kelembagaan dan juga digitalisasi.

## B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan, maka yang menjadi fokus penelitian ini tentang “Manajemen Strategik dalam Penerapan Aplikasi *Saudi Visa Bio* pada Kementerian Haji dan Umrah Kota Bandung”. Selanjutnya agar penelitian ini lebih terarah maka diturunkan dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana formulasi strategik yang dilakukan oleh Kementerian Haji dan Umrah Kota Bandung dalam menghadapi penerapan Aplikasi *Saudi Visa Bio*?
2. Bagaimana implementasi strategik yang dilakukan oleh Kementerian Haji dan Umrah Kota Bandung dalam penyelenggaraan haji berbasis Aplikasi *Saudi Visa Bio*?
3. Bagaimana evaluasi strategik yang dilakukan oleh Kementerian Haji dan Umrah Kota Bandung terhadap efektivitas penerapan Aplikasi *Saudi Visa Bio* dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan haji?

## C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui formulasi strategik yang dilakukan oleh Kementerian Haji dan Umrah Kota Bandung dalam menghadapi penerapan Aplikasi *Saudi Visa Bio*.

2. Untuk mengetahui implementasi strategik yang dilakukan oleh Kementerian Haji dan Umrah Kota Bandung dalam penyelenggaraan haji berbasis Aplikasi *Saudi Visa Bio*.
3. Untuk mengetahui evaluasi strategik yang dilakukan oleh Kementerian Haji dan Umrah Kota Bandung terhadap efektivitas penerapan Aplikasi *Saudi Visa Bio* dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan haji.

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

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

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen strategik di sektor pelayanan publik keagamaan.
- b. Penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya kajian akademik dan menjadi referensi bagi penelitian sejenis di masa mendatang mengenai penerapan teori manajemen strategik menurut Fred R. David dalam konteks digitalisasi pelayanan haji melalui Aplikasi *Saudi Visa Bio*.
- c. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan keilmuan bagi pembaca, khususnya bagi mahasiswa Program Studi S1 Manajemen Haji dan Umrah, dalam memahami penerapan strategik manajerial pada penyelenggaraan ibadah haji di era digital.

##### **2. Secara Praktis**

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Kementerian Haji dan Umrah Kota Bandung dalam meningkatkan efektivitas

penerapan Aplikasi *Saudi Visa Bio* melalui strategik manajerial yang lebih terarah dan efisien.

- b. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak terkait seperti Kementerian Haji dan Umrah, Kementerian Luar Negeri, dan Direktorat Jenderal Imigrasi dalam memperkuat koordinasi serta meningkatkan kualitas pelayanan haji di era digital.

## **E. Tinjauan Pustaka**

### **1. Landasan Teoritis**

#### **a. Manajemen Strategik**

Manajemen strategik merupakan suatu proses yang sistematis dan berkelanjutan yang digunakan oleh organisasi dalam memformulasikan, mengimplementasikan serta mengevaluasi berbagai keputusan strategik guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Konsep ini menekankan pentingnya keselarasan antara kondisi internal organisasi dengan lingkungan eksternal yang terus berkembang. Dalam konteks penyelenggaraan ibadah haji, manajemen strategik menjadi sangat relevan karena adanya tuntutan peningkatan kualitas pelayanan serta penyesuaian terhadap perkembangan teknologi, termasuk dalam penerapan sistem digital seperti Aplikasi *Saudi Visa Bio*. Oleh karena itu, penerapan manajemen strategik yang tepat dapat membantu lembaga dalam menghadapi perubahan serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan.

Tahap pertama, formulasi strategik, mencakup proses penetapan visi dan misi organisasi, identifikasi peluang dan tantangan eksternal, serta penentuan kekuatan dan kelemahan internal lembaga. Pada tahap ini, organisasi tidak hanya merumuskan arah kebijakan secara umum, tetapi juga melakukan analisis lingkungan secara menyeluruh guna memastikan bahwa strategik yang disusun relevan dengan dinamika yang berkembang. Dalam konteks penelitian ini, tahap formulasi strategik mencakup upaya Kementerian Haji dan Umrah Kota Bandung dalam menyesuaikan visi dan misi penyelenggaraan haji dengan tuntutan transformasi digital yang semakin berkembang. Penyesuaian tersebut menjadi penting agar pelayanan haji tidak tertinggal oleh perkembangan teknologi serta mampu memberikan kemudahan bagi masyarakat. Selain itu, lembaga juga perlu mengidentifikasi peluang berupa kemudahan proses visa, percepatan layanan administrasi, serta peningkatan efisiensi pelayanan berbasis digital, sekaligus mempertimbangkan berbagai tantangan seperti kesiapan sumber daya manusia, keterbatasan infrastruktur teknologi, serta tingkat literasi digital masyarakat. Hasil dari proses formulasi ini kemudian menjadi dasar dalam penyusunan rencana strategik yang terarah dan sistematis guna mengoptimalkan penerapan aplikasi *Saudi Visa Bio*.

Tahap kedua, implementasi strategik, berfokus pada pelaksanaan strategik yang telah dirumuskan melalui kebijakan, pembagian tugas,

serta pengelolaan sumber daya secara efektif dan efisien. Tahap ini menuntut adanya komitmen dari seluruh pihak yang terlibat agar strategik yang telah disusun dapat dijalankan sesuai dengan rencana. Dalam konteks Kementerian Haji dan Umrah Kota Bandung, tahap implementasi mencakup proses penetapan tujuan tahunan yang jelas dan terukur, pembentukan struktur kerja yang mendukung sistem digital, serta penyediaan sarana dan prasarana yang memadai. Selain itu, peningkatan kompetensi pegawai melalui pelatihan teknologi menjadi aspek penting agar sumber daya manusia mampu beradaptasi dengan sistem baru yang diterapkan. Tidak kalah penting, koordinasi lintas instansi seperti dengan Kementerian Luar Negeri, Direktorat Jenderal Imigrasi dan otoritas Arab Saudi juga perlu diperkuat guna memastikan kelancaran proses pelayanan. Implementasi strategik ini menjadi tahap yang sangat krusial karena keberhasilannya sangat menentukan sejauh mana kebijakan digital dapat diterapkan secara nyata dalam penyelenggaraan haji.

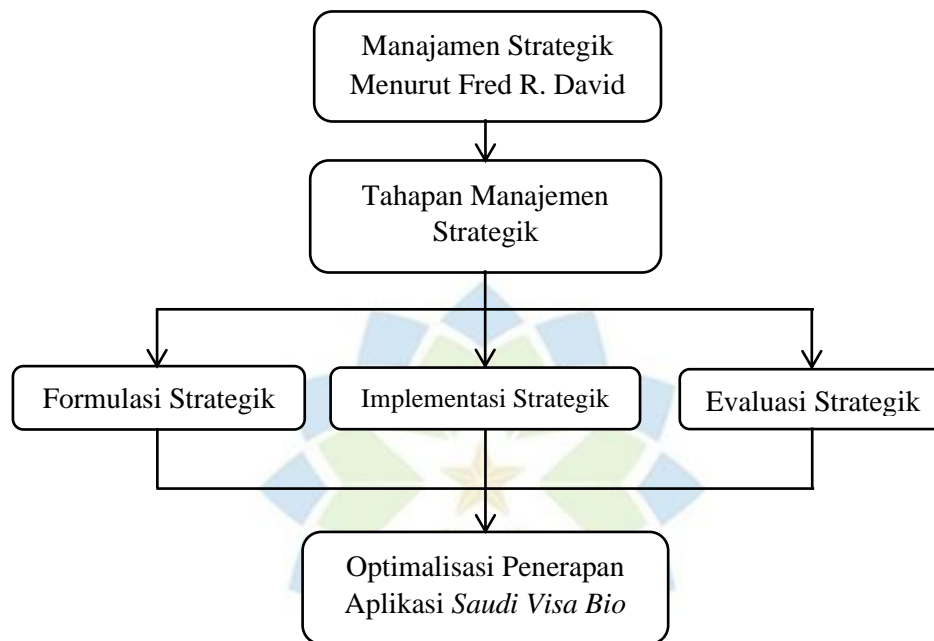
Tahap ketiga, evaluasi strategik, merupakan proses peninjauan dan penilaian terhadap efektivitas pelaksanaan strategik yang telah dilakukan. Evaluasi ini tidak hanya berfungsi sebagai alat kontrol, tetapi juga sebagai sarana pembelajaran bagi organisasi untuk melakukan perbaikan berkelanjutan. Evaluasi bertujuan untuk memastikan apakah strategik penerapan Aplikasi *Saudi Visa Bio* telah berjalan sesuai dengan rencana serta mampu memberikan dampak

positif dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan haji. Pada tahap ini, Kementerian Haji dan Umrah perlu melakukan analisis terhadap faktor internal maupun eksternal yang memengaruhi pelaksanaan strategik, mengukur kinerja pegawai dan sistem pelayanan secara objektif, serta mengidentifikasi kendala yang muncul selama proses implementasi. Selain itu, hasil evaluasi juga digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan dan langkah korektif apabila ditemukan hambatan, sehingga strategik yang diterapkan dapat terus disempurnakan.

Dengan menerapkan tiga tahapan manajemen strategik secara komprehensif dan berkesinambungan, diharapkan Kementerian Haji dan Umrah Kota Bandung mampu mengoptimalkan pelaksanaan Aplikasi *Saudi Visa Bio* secara maksimal. Hal ini tidak hanya berdampak pada peningkatan efisiensi dan transparansi pelayanan, tetapi juga memperkuat koordinasi antarinstansi serta meningkatkan kapasitas sumber daya manusia dalam menghadapi era digital. Selain itu, optimalisasi strategik ini juga dapat mendorong terciptanya sistem kerja yang lebih terintegrasi dan terstandar, sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat, akurat, dan mudah diakses oleh masyarakat. Pada akhirnya, penerapan strategik yang tepat akan mendorong terciptanya sistem pelayanan haji yang lebih modern, responsif dan adaptif terhadap perkembangan teknologi, sehingga mampu memberikan

pelayanan yang lebih baik, efektif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

## 2. Kerangka Konseptual



Gambar 1. 1 Kerangka Konseptual

### Penjelasan Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual dalam penelitian ini menggambarkan hubungan antara teori manajemen strategik menurut Fred R. David (2016) dengan praktik penerapan Aplikasi *Saudi Visa Bio* pada Kementerian Haji dan Umrah Kota Bandung. Kerangka ini digunakan sebagai dasar analisis terhadap bagaimana proses manajerial dilakukan dalam menghadapi transformasi digital pelayanan haji dan umrah.

Formulasi strategik, pada tahap ini, Kementerian Haji dan Umrah Kota Bandung melakukan identifikasi terhadap kondisi internal dan eksternal, termasuk kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman (analisis SWOT). Hasil

analisis tersebut digunakan untuk merumuskan visi, misi dan tujuan strategik dalam penerapan Aplikasi *Saudi Visa Bio*. Fokus utamanya adalah menciptakan strategik adaptif terhadap digitalisasi pelayanan, meningkatkan kesiapan SDM dan memperkuat infrastruktur teknologi informasi.

Implementasi Strategik, tahap ini menekankan pada bagaimana strategik yang telah dirumuskan dioperasionalkan melalui kebijakan konkret, seperti pelatihan pegawai, pembentukan tim pelaksana, koordinasi dengan lembaga eksternal (Imigrasi, Kemenlu dan otoritas Arab Saudi) serta penerapan sistem digital di lapangan.

Evaluasi Strategik, evaluasi dilakukan untuk menilai sejauh mana strategik yang dijalankan telah berhasil mencapai tujuan yang diharapkan, terutama dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan haji. Kegiatan ini mencakup monitoring pelaksanaan aplikasi, analisis kendala di lapangan (misalnya kesalahan input biometrik, gangguan sistem atau keterbatasan SDM) serta upaya perbaikan dan penyempurnaan strategik di masa mendatang.

Melalui ketiga tahapan tersebut, diharapkan dapat tergambar secara jelas bagaimana manajemen strategik berperan dalam keberhasilan penerapan Aplikasi *Saudi Visa Bio*, sehingga memberikan dampak positif terhadap efisiensi waktu pelayanan, ketepatan verifikasi data jemaah dan peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang haji dan umrah.

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

### **a. Lokasi Penelitian**

Lokasi yang penulis teliti yaitu bertempat di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Bandung yang beralamat di Jalan Soekarno Hatta Nomor 498, Batununggal, Kecamatan Bandung Kidul, Kota Bandung.

### **b. Paradigma dan Pendekatan**

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme. Menurut Sugiyono (2023), paradigma konstruktivisme adalah cara pandang yang melihat fenomena realitas sosial sebagai sesuatu yang utuh (holistik), dinamis, kompleks, dan bersifat interaktif. Paradigma ini menekankan bahwa realitas tidak berdiri sendiri, melainkan dibentuk melalui interaksi sosial dan pemaknaan yang dikonstruksi oleh individu atau kelompok yang terlibat di dalamnya.

Dalam konteks penelitian ini, paradigma konstruktivisme digunakan untuk memahami bagaimana proses manajemen strategik penyelenggaraan haji dan umrah dikonstruksi oleh Kementerian Haji dan Umrah Kota Bandung dalam menghadapi transformasi digital melalui penerapan Aplikasi *Saudi Visa Bio*. Paradigma ini membantu peneliti untuk menggali bagaimana para pelaksana kebijakan, pegawai, dan pihak terkait membangun pemahaman, menyusun strategik serta mengevaluasi pelaksanaan program digitalisasi pelayanan haji berdasarkan pengalaman dan interaksi mereka di lapangan.

Sejalan dengan paradigma tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan

peneliti untuk memahami fenomena secara mendalam, alami, dan kontekstual tanpa manipulasi terhadap kondisi lapangan. Dalam pendekatan ini, peneliti berperan sebagai instrumen utama (*human instrument*) yang secara langsung berinteraksi dengan informan, menentukan fokus penelitian, mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, serta dokumentasi, kemudian menafsirkan makna dari data yang diperoleh.

Melalui pendekatan kualitatif ini, peneliti berupaya menggambarkan dan menganalisis bagaimana tahapan manajemen strategik meliputi formulasi, implementasi, dan evaluasi strategik diterapkan oleh Kementerian Haji dan Umrah Kota Bandung dalam pelaksanaan Aplikasi *Saudi Visa Bio* untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan jemaah haji.

### c. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Metode ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu untuk memperoleh gambaran yang mendalam, sistematis, faktual, dan akurat mengenai penerapan manajemen strategik dalam penerapan Aplikasi *Saudi Visa Bio* pada Kementerian Haji dan Umrah Kota Bandung.

Menurut Sugiyono (2010), metode penelitian kualitatif deskriptif berlandaskan pada paradigma postpositivisme yang menekankan pada pemahaman terhadap fenomena dalam konteks yang alamiah. Dalam pendekatan ini, peneliti berperan sebagai instrumen utama yang secara langsung terlibat dalam pengumpulan data di lapangan. Proses pengumpulan

data dilakukan secara induktif, yakni berpangkal dari fakta-fakta yang ditemukan di lapangan untuk kemudian ditarik kesimpulan yang bermakna. Hasil penelitian kualitatif lebih berfokus pada pendalaman makna dari suatu fenomena daripada pada upaya generalisasi.

Dengan demikian, penelitian ini berupaya menggambarkan bagaimana strategik dirumuskan, diimplementasikan dan dievaluasi oleh Kementerian Haji dan Umrah Kota Bandung dalam menghadapi transformasi digital melalui penerapan Aplikasi *Saudi Visa Bio*. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini bersifat naratif, berupa hasil wawancara, observasi serta dokumentasi, yang kemudian diolah dan dianalisis untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif tentang realitas di lapangan.

Hasil penelitian ini tidak disajikan dalam bentuk angka atau statistik, melainkan melalui uraian deskriptif yang menggambarkan kondisi nyata di lapangan terkait pelaksanaan manajemen strategik dalam penerapan teknologi biometrik pada pelayanan haji. Melalui metode deskriptif kualitatif ini, peneliti diharapkan dapat memperoleh pemahaman yang utuh mengenai langkah-langkah strategik yang ditempuh oleh Kementerian Haji dan Umrah Kota Bandung, hambatan yang dihadapi, serta evaluasi yang dilakukan untuk meningkatkan efektivitas penerapan Aplikasi *Saudi Visa Bio* dalam pelayanan jemaah haji.

#### **d. Jenis Data dan Sumber Data**

##### **1) Jenis Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Data kualitatif ini berupa informasi deskriptif yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang menggambarkan proses penerapan manajemen strategik dalam penerapan Aplikasi *Saudi Visa Bio* pada Kementerian Haji dan Umrah Kota Bandung.

Data yang dikumpulkan berbentuk narasi atau penjelasan mendalam, seperti penuturan dari pihak internal Kementerian Haji dan Umrah mengenai langkah-langkah strategik yang diterapkan dalam pengelolaan dan penerapan aplikasi tersebut. Selain itu, data juga mencakup uraian mengenai proses pelaksanaan verifikasi biometrik, koordinasi antarpetugas, serta evaluasi terhadap efektivitas penerapan aplikasi dalam pelayanan jemaah haji.

##### **2) Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua, yaitu:

- a) Sumber data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung melalui wawancara dengan pihak-pihak yang terlibat dalam proses penerapan manajemen strategik pada Kementerian Haji dan Umrah Kota Bandung. Informan utama meliputi Kepala Kantor Kementerian Haji dan Umrah, Kepala Seksi Pelayanan Haji dan Fasilitas Pengembangan Ekonomi Haji dan Umrah serta petugas pelaksana *visa bio*.

- b) Sumber data sekunder yaitu data yang diperoleh dari berbagai dokumen pendukung seperti arsip internal Kementerian Haji dan Umrah, laporan kegiatan penyelenggaraan haji, pedoman pelaksanaan Aplikasi *Saudi Visa Bio*, dokumentasi kegiatan serta literatur dan referensi lain yang relevan dengan penelitian ini.

**e. Penentuan Informan atau Unit Penelitian**

**1) Informan dan Unit Analisis**

Informan dalam penelitian ini dipilih dari individu-individu yang memiliki keterlibatan langsung dalam pelaksanaan dan pengelolaan penerapan Aplikasi *Saudi Visa Bio* pada Kementerian Haji dan Umrah Kota Bandung. Pemilihan informan dilakukan secara purposive, yaitu berdasarkan pertimbangan tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian, terutama mereka yang memahami secara mendalam mengenai strategik, kebijakan, dan implementasi teknologi biometrik dalam pelayanan haji. Adapun informan utama dalam penelitian ini terdiri dari:

- a) Kepala Kantor Kementerian Haji dan Umrah
- b) Kepala Seksi Pelayanan Haji dan Fasilitas Pengembangan Ekonomi Haji dan Umrah
- c) Petugas Pelaksana Visa Bio

Penelitian ini berfokus pada manajemen strategik dalam penerapan Aplikasi *Saudi Visa Bio* dari perspektif internal organisasi. Oleh karena itu, informan dipilih dari pihak yang terlibat langsung dalam proses formulasi, implementasi dan evaluasi strategik. Jemaah tidak

dijadikan informan penelitian karena penelitian ini tidak berfokus pada pengalaman atau tingkat kepuasan pengguna layanan, melainkan pada strategik yang diterapkan oleh Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kota Bandung dalam pelaksanaan *Saudi Visa Bio*.

Unit analisis dalam penelitian ini adalah individu, bukan lembaga atau dokumen, karena fokus penelitian terletak pada pengalaman, pandangan, dan pemahaman dari para pelaku langsung di lapangan yang terlibat dalam proses implementasi aplikasi tersebut.

## 2) Teknik Pengumpulan Informan

Pemilihan informan dilakukan secara purposive sampling, purposive sampling merupakan teknik pemilihan sumber data yang dilakukan dengan mempertimbangkan kriteria tertentu. Pertimbangan tersebut didasarkan pada keyakinan bahwa individu yang dipilih memiliki pengetahuan atau pemahaman yang paling relevan terhadap fokus penelitian, atau memiliki posisi yang dapat mempermudah peneliti dalam memperoleh informasi mendalam mengenai objek atau situasi sosial yang diteliti. (Rivandy Manurung, 2013) Kriteria dalam penentuan informan meliputi:

- a) Memiliki posisi atau peran strategik dalam penyelenggaraan haji dan umrah pada Kementerian Haji dan Umrah Kota Bandung.
- b) Terlibat secara langsung dalam penerapan dan pengelolaan Aplikasi *Saudi Visa Bio*.

- c) Memiliki pengetahuan dan pengalaman yang memadai mengenai proses manajemen strategik, mulai dari formulasi, pelaksanaan, hingga evaluasi strategik.
- d) Bersedia memberikan informasi secara terbuka, objektif, dan sesuai dengan pengalaman di lapangan.

Dengan teknik ini, diharapkan informasi yang diperoleh dapat menggambarkan secara mendalam pelaksanaan manajemen strategik dalam penerapan Aplikasi *Saudi Visa Bio* di lingkungan Kementerian Haji dan Umrah Kota Bandung.

Pemilihan informan dilakukan secara purposive, yaitu memilih orang-orang yang dianggap paling relevan dan mampu memberikan data yang dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini. (Subagja, 2018)

## **G. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah cara yang ditempuh peneliti untuk mendapatkan informasi atau data penelitian, dan juga merupakan langkah yang begitu strategik dalam metodologi penelitian. (Nafisatur, 2024)

Adapun Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **a. Pengamatan (Observasi)**

Observasi adalah proses sistematis dalam merekam pola perilaku manusia, objek dan kejadian-kejadian tanpa menggunakan pertanyaan atau berkomunikasi dengan subjek. proses tersebut mengubah fakta

menjadi data. Istilah observasi diarahkan pada kegiatan memperhatikan secara akurat, mencatat fenomena yang muncul, dan mempertimbangkan hubungan antar aspek dalam fenomena tersebut.

Observasi juga merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui sesuatu pengamatan, dengan adanya pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran.

#### **b. Wawancara**

Wawancara atau interview merupakan salah satu wujud dari komunikasi interpersonal dimana merupakan suatu bentuk komunikasi yang langsung tanpa perantara media antar individu, dalam hal ini peran sebagai pembicara dan pendengar dilakukan secara bergantian, serta sering kali peran itu menyatu. (Asiva Noor Rachmayani, 2015)

Metode wawancara ini digunakan untuk mengumpulkan informasi secara langsung dari narasumber atau informan yang memiliki pengetahuan, pengalaman, atau data yang relevan dengan topik penelitian. Metode ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang perspektif, pengalaman, dan pandangan informan. Dalam konteks penelitian, wawancara digunakan untuk menggali informasi yang tidak dapat diperoleh melalui metode lain, seperti dokumen atau observasi, serta untuk memperjelas data yang telah terkumpul sebelumnya. Selain itu, wawancara juga memungkinkan peneliti menjalin interaksi interpersonal yang lebih mendalam sehingga data yang diperoleh lebih kaya dan detail.

### c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan, pemilihan, pengolahan, dan penyimpanan informasi dalam bidang pengetahuan. (Ayumsari, 2022) Data dokumentasi diperoleh dari berbagai arsip dan dokumen resmi Kementerian Haji dan Umrah Kota Bandung, khususnya yang berkaitan dengan pelaksanaan haji dan umrah serta penerapan Aplikasi *Saudi Visa Bio*. Data tersebut meliputi laporan kegiatan, pedoman teknis penggunaan aplikasi, surat edaran, hasil evaluasi internal, serta dokumen pendukung lain yang relevan. Informasi yang diperoleh melalui dokumentasi ini digunakan peneliti untuk menggambarkan kondisi faktual dan mendukung analisis terhadap penerapan manajemen strategik secara tertulis.

### d. Studi Literatur

Studi literatur adalah metode penelitian yang dilakukan untuk mengumpulkan data dari sumber-sumber yang sudah ada, seperti buku, jurnal, artikel, atau karya ilmiah. (Elza Dwi Putri, 2019) Teori yang digunakan dalam penelitian ini lebih spesifik digunakan sebagai acuan dalam menganalisis strategik yang diterapkan oleh Kementerian Haji dan Umrah Kota Bandung dalam menghadapi transformasi digital pada pelayanan haji.

## H. Teknik Penentuan Keabsahan Data

Teknik penentuan keabsahan data yang digunakan dalam proposal ini adalah teknik triangulasi sumber data. Teknik ini melibatkan pengumpulan informasi

dari berbagai sumber untuk memastikan validitas dan reliabilitas data. Dalam penelitian ini, triangulasi dilakukan dengan membandingkan dan mengonfirmasi data yang diperoleh melalui beberapa metode, seperti wawancara, dokumentasi dan observasi.

Wawancara dilakukan dengan informan yang relevan (Anggi, 2019), seperti Kepala Kantor Kementerian Haji dan Umrah serta pegawai yang menangani penerapan dan pelayanan Aplikasi *Saudi Visa Bio* pada Kementerian Haji dan Umrah Kota Bandung. Dokumentasi, seperti laporan kegiatan, pedoman pelaksanaan aplikasi, data pelayanan haji serta arsip internal Kementerian Haji dan Umrah, digunakan untuk melengkapi dan memverifikasi informasi yang diperoleh melalui wawancara.

## **I. Teknik Analisis Data**

Noeng Muhadjir mengemukakan pengertian analisis data sebagai “upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara, dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain. Sedangkan untuk meningkatkan pemahaman tersebut analisis perlu dilanjutkan dengan berupaya mencari makna.” (Rijali, 2019)

Dalam penelitian ini, penulis akan memanfaatkan metode analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode ini bertujuan untuk menggambarkan objek penelitian secara objektif dan sesuai dengan realitas yang ada, melalui langkah-langkah berikut:

### **1. Pengumpulan Data**

Data dikumpulkan melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan melibatkan berbagai sumber yang relevan, seperti Kepala Kantor Kementerian Haji dan Umrah serta pegawai yang menangani penerapan dan pelayanan Aplikasi *Saudi Visa Bio* pada Kementerian Haji dan Umrah Kota Bandung. Tahap ini dilakukan untuk memperoleh informasi yang mendalam dan komprehensif mengenai penerapan manajemen strategik dalam penerapan Aplikasi *Saudi Visa Bio* sebagai bentuk transformasi digital pelayanan haji.

### **2. Penyajian Data**

Data yang telah diperoleh kemudian disajikan secara deskriptif, yaitu melalui uraian sistematis, rinci, dan terstruktur mengenai hasil wawancara, observasi, serta dokumentasi. Penyajian data ini bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam melakukan analisis lebih lanjut terhadap penerapan strategik yang dilakukan oleh Kementerian Haji dan Umrah Kota Bandung.

### **3. Analisis Data**

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan mengacu pada teori manajemen strategik menurut Fred R. David, serta literatur yang relevan dengan penyelenggaraan haji dan penerapan teknologi biometrik. Peneliti berupaya memahami bagaimana strategik dirumuskan, diimplementasikan, dan dievaluasi oleh Kementerian Haji dan Umrah Kota Bandung dalam penggunaan Aplikasi *Saudi Visa Bio*.

Proses analisis dilakukan melalui tahapan identifikasi pola, tema, dan hubungan dari data yang telah dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dengan demikian, peneliti dapat menangkap dinamika dan

kecenderungan yang muncul dalam praktik manajemen strategik di lapangan. Data yang telah dianalisis kemudian diinterpretasikan untuk memberikan gambaran yang jelas dan objektif mengenai penerapan strategik, hambatan yang dihadapi, serta upaya evaluasi yang dilakukan dalam meningkatkan efektivitas penggunaan Aplikasi *Saudi Visa Bio*.

#### **4. Kesimpulan dan Rekomendasi**

Langkah terakhir adalah merumuskan kesimpulan berdasarkan temuan penelitian serta menyusun rekomendasi yang relevan bagi peningkatan efektivitas manajemen strategik penyelenggaraan haji dan umrah, khususnya dalam penerapan Aplikasi *Saudi Visa Bio* pada Kementerian Haji dan Umrah Kota Bandung.

