

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap tahun, Kementerian Agama menentukan jumlah kuota jemaah haji yang dibagi menjadi dua kategori besar, yaitu jemaah haji reguler dan jemaah haji cadangan. Penetapan jumlah kuota ini didasarkan pada kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah Arab Saudi serta kapasitas operasional penyelenggaraan haji di Indonesia. Berdasarkan informasi dari Kementerian Agama, untuk tahun 2025, Indonesia diberi kuota sebanyak 221.000 jemaah, yang terdiri dari kuota reguler dan sejumlah kuota cadangan yang disiapkan untuk menghadapi kemungkinan adanya pembatalan keberangkatan jemaah (Rafie, 2024).

Jemaah haji cadangan memiliki posisi yang unik dalam sistem penyelenggaraan ibadah haji. Mereka adalah individu yang telah mendaftar dan membayar Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH), tetapi masih berada dalam antrean setelah kuota reguler terpenuhi. Keunikan jemaah cadangan terletak pada ketidakpastian terkait waktu keberangkatan mereka, karena kesempatan untuk melanjutkan perjalanan sangat tergantung pada ketersediaan kuota yang masih kosong. Situasi ini bisa terjadi karena pembatalan oleh jemaah reguler, penundaan keberangkatan akibat masalah kesehatan, atau ketidakmampuan jemaah reguler untuk memenuhi syarat administratif keberangkatan. Proses pengisian kuota cadangan yang bersifat mendadak dan bersyarat ini memerlukan strategi yang

jelas, cepat, dan tepat oleh Kementerian Agama untuk memberikan informasi keberangkatan yang mendadak kepada para jemaah cadangan (Nugroho, 2022)

Di sinilah peran Kementerian Agama, khususnya di tingkat kota atau kabupaten, menjadi sangat krusial. Kementerian Agama memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa proses pemberangkatan jemaah haji cadangan berjalan dengan lancar, efektif, dan efisien. Hal ini memerlukan strategi yang matang dan komprehensif dalam berbagai aspek, mulai dari sistem komunikasi dan informasi, pelayanan administratif, pembinaan dan bimbingan, hingga koordinasi dengan berbagai pihak terkait seperti embarkasi, layanan kesehatan, dan instansi terkait lainnya.

Strategi pemberangkatan yang efektif sangat diperlukan untuk mengatasi berbagai kendala yang muncul. Strategi ini mencakup bagaimana Kementerian Agama mengelola *database* jemaah cadangan, menyampaikan informasi keberangkatan dengan cepat dan akurat, memberikan pendampingan dan pembinaan yang memadai, serta memastikan semua persyaratan keberangkatan dapat dipenuhi dalam waktu yang terbatas. Tanpa strategi yang baik, proses pemberangkatan jemaah cadangan dapat menjadi kacau dan merugikan jemaah yang telah lama menanti kesempatan untuk berangkat haji.

Kota Cimahi merupakan salah satu daerah yang memiliki jumlah pendaftar haji cukup tinggi sekitar 644 jemaah haji yang berangkat, termasuk di antaranya 77 orang jemaah haji cadangan. Kementerian Agama Kota Cimahi sebagai penyelenggara haji di tingkat kota memiliki peran penting dalam mengelola dan

memberangkatkan jemaah haji, termasuk jemaah haji cadangan. Dengan wilayah yang relatif kecil namun padat penduduk, Kementerian Agama Kota Cimahi dituntut untuk memiliki strategi yang tepat dan responsif dalam melayani jemaah cadangan agar mereka dapat berangkat dengan persiapan yang matang meskipun dalam waktu yang terbatas.

Berbagai penelitian terdahulu telah banyak membahas tentang Strategi yang digunakan oleh Kementerian Agama Kota Bandar Lampung untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada calon jemaah haji karena pelayanan berkualitas dalam penyelenggaraan haji sangat penting untuk kenyamanan jemaah. Kementerian Agama Kota Bandar Lampung fokus meningkatkan pelayanan melalui pemberian informasi, bimbingan, dan perlindungan kepada jemaah haji dan umrah (Safrianti, 2019), Strategi peningkatan kualitas pelayanan haji dan umrah di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Laut yang menghadapi persaingan agen travel. strategi yang diterapkan meliputi pelatihan staf, pelayanan simpatik dan cepat, koordinasi rutin, sosialisasi, dan penyebaran informasi, namun terkendala oleh kurangnya sumber daya manusia (Nahdiyana, 2022), Strategi pelayanan petugas haji di Kementerian Agama Kota Banda Aceh menghadapi kendala masa tunggu keberangkatan dan kuota terbatas, sehingga menggunakan strategi pelayanan baik, transparan, tanpa biaya, dan memahami karakter jemaah, dengan dukungan sistem SSKOHAT dan petugas kompeten, namun terhambat sistem error dan kelengkapan dokumen jemaah (Fahrul, 2021), Namun kajian yang secara spesifik membahas tentang strategi pemberangkatan jemaah haji cadangan, khususnya di tingkat kota atau kabupaten, masih relatif terbatas. Padahal, pemahaman mendalam

tentang strategi ini sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada jemaah cadangan dan memastikan bahwa setiap jemaah yang dipanggil dapat berangkat dengan persiapan yang optimal.

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, terdapat urgensi atau *research problem* mengenai bagaimana merumuskan strategi pemberangkatan yang efektif di tengah keterbatasan waktu penyiapan jemaah haji cadangan dan adanya potensi kendala sistemik. Penelitian ini secara khusus berfokus untuk mengurai problematika tersebut serta memetakan solusi yang implementatif di lingkup Kementerian Agama Kota Cimahi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan referensi bagi Kementerian Agama di berbagai daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada jemaah haji cadangan

Perlu dicatat bahwa pada saat pelaksanaan strategi dan periode jemaah haji cadangan tahun 2025 yang menjadi fokus penelitian ini, instansi yang menjadi objek penelitian masih bernama Kementerian Agama Kota Cimahi. Barulah pada bulan Oktober 2025, seiring dengan pembentukan Kementerian Haji dan Umrah oleh Pemerintah, kewenangan penyelenggaraan haji dan umrah di tingkat kota beralih dari Kementerian Agama menjadi Kementerian Haji dan Umrah Kota Cimahi. Oleh karena itu, penyebutan “Kementerian Agama Kota Cimahi” dalam skripsi ini digunakan secara konsisten untuk merujuk pada instansi yang sama pada periode strategi dan jemaah haji cadangan tahun 2025 yang diteliti, sedangkan penyebutan “Kementerian Haji dan Umrah” hanya digunakan pada bagian yang secara khusus membahas profil dan struktur organisasi instansi tersebut pada kondisi terkini.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas menghasilkan fokus penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana perumusan strategi pemberangkatan jemaah haji cadangan di Kementerian Agama Kota Cimahi?
2. Bagaimana implementasi strategi pemberangkatan jemaah haji cadangan di Kementerian Agama Kota Cimahi?
3. Bagaimana evaluasi strategi pemberangkatan jemaah haji cadangan di Kementerian Agama Kota Cimahi?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian di atas, tujuan yang akan dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan perumusan strategi pemberangkatan jemaah haji cadangan yang diterapkan oleh Kementerian Agama Kota Cimahi tahun 2025.
2. Untuk mendeskripsikan implementasi strategi pemberangkatan jemaah haji cadangan oleh Kementerian Agama Kota Cimahi tahun 2025.
3. Untuk mendeskripsikan evaluasi strategi pemberangkatan jemaah haji cadangan yang diterapkan oleh Kementerian Agama Kota Cimahi tahun 2025.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Akademis

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam memperkaya kajian keilmuan di bidang manajemen pelayanan, khususnya terkait pengelolaan dan koordinasi pelayanan keagamaan dalam penyelenggaraan ibadah haji.

Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji penerapan teori manajemen strategi dalam konteks pelayanan publik keagamaan, serta memperluas pemahaman tentang strategi dalam pemberangkatan jemaah haji, khususnya jemaah haji cadangan.

2. Secara Praktis

Dari penelitian ini dapat memberikan informasi berbasis data yang diambil pada proses penelitian ini untuk membantu meningkatkan strategi pemberangkatan jemaah haji dan untuk membantu Kementerian Agama Kota Cimahi dalam meningkatkan efektivitas strategi pemberangkatan jemaah haji cadangan.

E. Landasan Pemikiran

1. Landasan Teoritis

a. Manajemen Strategi

Kerangka kerja manajemen strategi yang dikembangkan oleh David (2011) digunakan dalam penelitian ini sebagai instrumen utama untuk menganalisis fenomena pengelolaan jemaah haji cadangan melalui siklus lengkap yang mencakup perumusan, implementasi di lapangan, hingga evaluasi. Pilihan teori ini sebagai dasar teoritis utama penelitian bukan hanya didasarkan pada popularitasnya, tetapi juga pada kesesuaian dengan fakta pengelolaan keberangkatan jemaah haji cadangan di Kementerian Agama Kota Cimahi.

Pertama, ketiga tahapan utama yang dikemukakan David perumusan, implementasi, dan evaluasi strategi secara tepat mencerminkan siklus kerja nyata Kementerian Agama Kota Cimahi setiap tahun. Kedua, penekanan David pada integrasi lintas fungsi organisasi sangat relevan karena keberhasilan pemberangkatan jemaah cadangan melibatkan fungsi administrasi, kesehatan, komunikasi, dan koordinasi eksternal secara bersamaan. Ketiga, orientasi David pada penciptaan peluang baru selaras dengan posisi jemaah cadangan sebagai mekanisme untuk mengoptimalkan kuota haji yang tidak terisi. Keempat, teori David mengakui aplikabilitas manajemen strategi pada organisasi publik memberikan legitimasi akademik yang kuat bagi penerapannya di Kementerian Agama.

b. Komponen Manajemen Strategi

1. Perumusan Strategi

David 2011 menyatakan perumusan strategi sebagai tahap yang mencakup pengembangan visi dan misi, identifikasi peluang dan ancaman eksternal, penentuan kekuatan dan kelemahan internal, penetapan tujuan jangka panjang, serta pemilihan strategi yang paling tepat berdasarkan seluruh analisis tersebut. Dalam penelitian ini, tahap perumusan strategi di Kementerian Agama Kota Cimahi dianalisis melalui penelusuran bagaimana unit PHU merumuskan kebijakan dan prosedur baku untuk

mengidentifikasi jemaah cadangan secara akurat dan menetapkan kriteria prioritas yang adil.

Secara konkret, analisis ini mencakup bagaimana Kementerian Agama Kota Cimahi memanfaatkan *database* jemaah cadangan dalam sistem SISKOHAT sebagai basis perumusan strategi, bagaimana kekuatan internal seperti kualitas sistem informasi dan kompetensi SDM petugas PHU dipetakan dan dioptimalkan, serta bagaimana kendala eksternal seperti perubahan mendadak kebijakan kuota dan sempitnya waktu pemberangkatan diantisipasi secara proaktif dalam perencanaan. Kualitas perumusan strategi ini secara langsung menentukan kesiapan Kementerian Agama Kota Cimahi dalam menghadapi setiap pembukaan kuota, apa pun waktunya.

2. Implementasi Strategi

David 2011 menyatakan implementasi strategi sebagai tahap eksekusi yang menuntut penetapan tujuan operasional tahunan, penyusunan kebijakan operasional, motivasi SDM, dan alokasi sumber daya secara optimal. Dalam penelitian ini, komponen implementasi dianalisis secara empiris melalui penelusuran mekanisme notifikasi dan komunikasi kepada jemaah cadangan; koordinasi penyelesaian dokumen dalam keterbatasan waktu; penggerakan petugas PHU untuk mendampingi dan memfasilitasi jemaah; serta koordinasi dengan pihak embarkasi,

tim kesehatan haji, dan instansi pemerintah terkait di Kota Cimahi.

Efektivitas implementasi sangat ditentukan oleh tingkat komitmen dan kemampuan seluruh elemen organisasi untuk bergerak secara serentak dan searah. David 2011 menegaskan bahwa implementasi strategi merupakan tahap yang paling menentukan strategi yang dirumuskan dengan baik namun diimplementasikan dengan buruk tidak akan menghasilkan pemberangkatan yang sukses. Dalam konteks Kementerian Agama Kota Cimahi, tantangan implementasi yang paling kritis adalah kemampuan mengompres seluruh tahapan prosedural tanpa mengorbankan kualitas persiapan jemaah dan tetap mematuhi semua persyaratan regulasi yang mengikat.

3. Evaluasi Strategi

David 2011 menyatakan evaluasi strategi sebagai tahap penilaian sistematis yang mencakup tiga aktivitas: meninjau ulang faktor eksternal dan internal yang menjadi basis perumusan strategi; mengukur kinerja aktual berdasarkan indikator yang telah ditetapkan; serta mengambil tindakan korektif apabila ditemukan penyimpangan. Dalam penelitian ini, evaluasi strategi dianalisis melalui penelusuran bagaimana Kementerian Agama Kota Cimahi mengukur keberhasilan setiap proses pemberangkatan jemaah haji cadangan.

Indikator evaluasi yang dianalisis dalam penelitian ini mencakup: tingkat ketepatan waktu pemberangkatan, persentase kelengkapan dokumen jemaah saat keberangkatan, tingkat kesiapan fisik dan mental jemaah cadangan yang diberangkatkan, serta tingkat kepuasan jemaah terhadap kualitas layanan yang diterima. Hasil komprehensif dari evaluasi ini menjadi bahan masukan yang berharga bagi penyempurnaan strategi pada tahun-tahun berikutnya membentuk siklus perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) yang menjadi ciri khas manajemen strategi yang matang. Melalui telaah evaluasi inilah penelitian ini berupaya menghasilkan rekomendasi konstruktif berbasis bukti lapangan yang dapat langsung diterapkan. (David, 2011)

2. Landasan Konseptual

Kerangka konseptual penelitian ini menggambarkan alur strategi pemberangkatan jemaah haji cadangan di Kementerian Agama Kota Cimahi menggunakan Teori Manajemen Strategi David 2011.

Strategi Pemberangkatan Jemaah Haji Cadangan berada pada posisi teratas sebagai fokus utama penelitian. Strategi ini dipahami sebagai keseluruhan keputusan dan tindakan yang bersifat kondisional untuk memastikan jemaah cadangan dapat berangkat dengan persiapan memadai meskipun dalam waktu terbatas dan kondisi tidak pasti.

Untuk mencapai strategi yang optimal, penelitian ini menganalisis tiga komponen utama manajemen strategi yang saling terkait dan membentuk siklus berkelanjutan:

Pertama, Perumusan Strategi mengidentifikasi situasi ketidakpastian keberangkatan, masalah yang dihadapi, dan kebutuhan jemaah cadangan melalui analisis kondisi, penetapan visi-misi, serta identifikasi peluang dan tantangan. Kedua, Implementasi Strategi meliputi pengembangan sistem komunikasi yang cepat dan akurat, koordinasi dengan lembaga terkait, pelaksanaan pembinaan komprehensif, serta pengelolaan administrasi berbasis sistem informasi. Ketiga, Evaluasi Strategi mengukur keberhasilan melalui indikator ketepatan waktu pemberangkatan, kesiapan jemaah, kelancaran administrasi, dan kepuasan jemaah sebagai bahan perbaikan di masa mendatang.

Apabila ketiga komponen ini dilaksanakan secara sistematis dan berkelanjutan, maka akan menghasilkan Strategi Pemberangkatan Jemaah Haji Cadangan yang Optimal, yang ditandai dengan perencanaan matang, pelaksanaan efektif-efisien, dan perbaikan berkelanjutan, sehingga jemaah cadangan dapat berangkat tepat waktu dengan kesiapan optimal dan tingkat kepuasan tinggi.



Gambar 1.1 Kerangka Konseptual

Sumber: observasi penuli, 2025.

F. Langkah-Langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian berlokasi Jl. Kamarung No 17A, Citeureup, Kec. Cimahi Utara, Kota Cimahi, Jawa Barat 40512. Penelitian ini mengambil di Kementerian Agama Kota Cimahi itu untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan dan juga strategi seperti apa yang diberikan Kementerian Agama dalam pemberangkatan jemaah haji cadangan.

2. Paradigma dan Pendekatan

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme (interpretif). Paradigma ini dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami dan menginterpretasikan makna dari strategi pemberangkatan jemaah haji cadangan berdasarkan pengalaman dan perspektif para pelaku yang

terlibat, baik dari sisi Kementerian Agama Kota Cimahi maupun jemaah cadangan itu sendiri.

Pendekatan yang dilakukan oleh peneliti adalah pendekatan kualitatif. Peneliti berfokus pada memahami secara mendalam pengalaman terkait strategi yang diberikan Kementerian Agama kepada jemaah haji cadangan. Dari pendekatan ini, peneliti menggunakan beberapa cara untuk mengumpulkan data, seperti wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen. Dengan wawancara mendalam, peneliti bisa memahami pendapat dan pengalaman jemaah cadangan dan pegawai phu kemenag cimahi secara langsung, sehingga jemaah cadangan dan pegawai phu kementerian Agama kota cimahi bisa menjelaskan pandangan mereka dengan lebih leluasa. Observasi membantu peneliti memahami cara berperilaku dan berinteraksi orang dalam situasi nyata, sementara analisis dokumen memberikan informasi tambahan dengan memeriksa berbagai bahan yang terkait.

3. Metode Penelitian

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada model analisis interaktif Miles dan Huberman, yang terdiri dari tiga tahapan yang saling berkaitan dan berlangsung secara berkelanjutan selama proses penelitian.

Tahap pertama adalah reduksi data, yaitu proses pemilahan, pemusatan perhatian, dan penyederhanaan data yang diperoleh dari hasil wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen. Pada tahap ini,

peneliti memilih dan memfokuskan data yang relevan dengan strategi pemberangkatan jemaah cadangan di PHU Kementerian Agama Kota Cimahi, sementara data yang tidak berkaitan dengan fokus penelitian disisihkan agar proses analisis lebih terarah dan bermakna.

Tahap kedua adalah penyajian data, di mana data yang telah direduksi disusun dan disajikan dalam bentuk narasi deskriptif yang sistematis. Penyajian data ini bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam memahami pola dan hubungan antar informasi yang ditemukan di lapangan, sehingga gambaran mengenai strategi pemberangkatan jemaah cadangan beserta tantangan yang dihadapi dapat terlihat secara lebih jelas dan menyeluruh.

Tahap ketiga adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, yaitu proses menyimpulkan temuan penelitian berdasarkan data yang telah disajikan. Kesimpulan yang ditarik kemudian diverifikasi dengan cara memeriksa kembali kesesuaiannya dengan data awal yang diperoleh dari berbagai sumber, sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini juga menerapkan teknik triangulasi sumber, yakni dengan membandingkan dan mengecek konsistensi informasi yang diperoleh dari jemaah cadangan, pegawai PHU Kementerian Agama Kota Cimahi, serta dokumen-dokumen yang relevan dengan fokus penelitian.

4. Jenis Data dan Sumber Data

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan adalah jenis data kualitatif mengenai strategi pemberangkatan jemaah haji cadangan. Data kualitatif ini digunakan untuk memberikan informasi terkait optimalisasi strategi pemberangkatan jemaah haji cadangan di Kementerian Agama Kota Cimahi. Oleh karena dengan menggunakan pendekatan kualitatif ini diharapkan dapat mengungkap situasi dan permasalahan yang dihadapi jemaah cadangan setelah ada informasi terkait keberangkatan haji di Kementerian Agama kota cimahi.

b. Sumber Data

1. Sumber Data Primer

Peneliti melakukan wawancara langsung dengan pegawai PHU Kementerian Agama Kota Cimahi dan jemaah cadangan. Tujuan wawancara ini untuk mengetahui secara mendalam terkait strategi pemberangkatan haji yang dilakukan para pegawai PHU kepada jemaah haji cadangan.

Peneliti juga melakukan observasi langsung terhadap interaksi para pegawai PHU kepada jemaah cadangan dalam menyampaikan informasi keberangkatan. Yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi pemberangkatan yang disampaikan pegawai PHU kepada jemaah cadangan sehingga jemaah dapat percaya.

Dengan demikian penelitian ini mampu mengungkap pemahaman yang mendalam dan komprehensif mengenai strategi pemberangkatan yang dilakukan pegawai phu kepada jemaah haji cadangan melalui penggunaan sumber data primer tersebut.

2. Sumber Data Sekunder

Penelitian ini merujuk pada buku, artikel, dan jurnal yang membahas terkait strategi pemberangkatan jemaah haji cadangan. Yang bertujuan untuk membantu dalam memahami teori dan konsep yang relevan dengan penelitian.

5. Penentuan Informan atau Unit Analisis

a. Informan dan Unit Analisis

1. Informan

Informan dalam penelitian ini berjumlah lima orang yaitu Kepala Seksi Bina Haji, Kepala seksi Pelayanan dan Ekosistem Ekonomi, dan tiga orang jemaah haji cadangan.

2. Unit Analisis

Unit analisis penelitian ini adalah pegawai Phu Kementerian Agama Kota Cimahi dan jemaah haji cadangan.

3. Teknik Penentuan Informan

Peneliti menggunakan teknik purposive sampling dalam penentuan infroman. Yang bertujuan untuk memilih unit analisis

berdasarkan kriteria tertentu yang dianggap penting untuk mencapai tujuan penelitian.

6. Teknik Pengumpulan Data

Dalam upaya mengoptimalkan pelaksanaan penelitian, peneliti terjun langsung ke lapangan untuk mengumpulkan data primer dan sekunder yang valid dan mendalam dari objek penelitian dengan memanfaatkan sejumlah instrumen, yaitu:

a. Observasi

Peneliti telah melakukan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena, aktivitas, dan perilaku yang terjadi dalam pelayanan pemberangkatan di Kementerian Agama Kota Cimahi. Melalui observasi, peneliti memperoleh gambaran nyata mengenai proses pelayanan pemberangkatan, interaksi antara petugas PHU dengan jemaah haji cadangan, serta kondisi lingkungan yang mendukung pelaksanaan pelayanan. Teknik observasi ini berhasil menghimpun data yang autentik dan kontekstual sesuai dengan kondisi aktual di lapangan.

b. Wawancara

Dalam penelitian ini, wawancara langsung telah dilakukan kepada Kepala Seksi Bina Haji, Kepala Seksi Pelayanan dan Ekosistem, dan jemaah haji cadangan dengan menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun sebelumnya. Teknik wawancara ini digunakan untuk menggali informasi secara detail mengenai pengalaman,

persepsi, dan pandangan informan terhadap penyampaian informasi pemberangkatan haji. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur untuk memberikan fleksibilitas dalam mendalami informasi yang relevan sambil tetap fokus pada tujuan penelitian.

c. Dokumentasi

Peneliti telah mengumpulkan berbagai dokumen seperti peraturan, pedoman pelayanan, data statistik jemaah haji, surat keputusan, laporan kegiatan, serta dokumen administrasi lainnya yang tersedia di Kementerian Agama Kota Cimahi. Teknik dokumentasi digunakan sebagai data pendukung untuk melengkapi dan memperkuat temuan dari observasi dan wawancara, sekaligus memberikan bukti otentik yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Data dokumentasi ini berhasil memperjelas pemahan peneliti dalam memahami konteks historis dan regulasi yang mengatur pelayanan haji umrah.

7. Teknik Penentuan Keabsahan Data

Untuk menjamin akurasi dan kredibilitas informasi yang dikumpulkan, penelitian ini menerapkan sejumlah strategi dalam validasi data. Metode yang digunakan adalah triangulasi, yaitu menggunakan beragam sumber data guna mengonfirmasi kekonsistenan temuan penelitian. Sebagai contoh, informasi dari wawancara secara mendalam dikonfirmasi dengan temuan observasi lapangan serta dokumen-dokumen yang telah terhimpun. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat mengenali persamaan

maupun kesenjangan yang ada, sehingga memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif tentang strategi pemberangkatan yang dilakukan Kementerian Agama Kota Cimahi kepada jemaah haji cadangan.

8. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menerapkan teknik analisis data secara kualitatif dengan tujuan mengeksplorasi bagaimana Kementerian Agama mengimplementasikan strategi pemberangkatan yang efektif untuk calon jemaah haji cadangan. Langkah awal analisis telah dilakukan melalui pengalihan data wawancara mendalam ke dalam bentuk tertulis, di mana keseluruhan percakapan bersama informan didokumentasikan secara menyeluruh untuk menghindari kehilangan informasi penting.

Kemudian Studi ini menerapkan metode analisis tematik yang diawali dengan penelaahan menyeluruh terhadap transkrip untuk menemukan pola dan tema yang berkembang. Segmen-segmen penting diidentifikasi dan dikelompokkan berdasarkan tema relevan, khususnya terkait strategi pemberangkatan Kementerian Agama dalam memberikan pemahaman kepada jemaah haji cadangan.

Proses selanjutnya melibatkan kodifikasi data dengan memberikan label pada setiap segmen sesuai tema yang telah ditentukan. Kodifikasi ini berhasil mengorganisasikan data secara sistematis serta mengungkap relasi antar tema secara jelas.

Bagian analisis data ini menyajikan temuan utama, kutipan langsung dari lapangan, serta diskusi implikasi penelitian. Pendekatan

analisis tematik ini menghasilkan wawasan komprehensif mengenai strategi pemberangkatan Kementerian Agama Kota Cimahi kepada jemaah haji cadangan.

