

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Ibadah haji menjadi salah satu rukun Islam yang wajib ditunaikan oleh muslim yang memiliki kesiapan fisik, kemampuan biaya, kecukupan pemahaman keagamaan dan kelengkapan administrasi. Indonesia sebagai negara dengan jumlah umat Islam terbesar memikul tanggung jawab besar dalam mengatur sekaligus menyediakan layanan yang layak bagi jamaah haji. Proses penyelenggaraan haji berlangsung panjang, mulai dari pendaftaran, pembinaan, layanan administrasi, sampai pada fase keberangkatan dan kepulangan. Setiap tahap menuntut koordinasi yang solid antara pemerintah pusat dan daerah agar jamaah menerima informasi yang tepat, akurat, dan sesuai ketentuan yang berlaku (Hamid, 2020).

Pemerintah melalui Kementerian Haji, khususnya Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, memegang peran strategis dalam menjaga agar seluruh rangkaian layanan berlangsung profesional dan akuntabel. Tugas ini mencakup pembinaan, bimbingan, penyediaan data, sampai penyampaian kebijakan kepada para pemangku kepentingan (Rudin *et al.*, 2025). Di tingkat daerah, Kantor Kementerian Haji Kabupaten Bandung Barat (KBB) ikut menjadi garda depan pelayanan, terutama karena wilayah tersebut memiliki dinamika penyelenggaraan haji yang terus bergerak dan berkembang.

Kabupaten Bandung Barat memiliki bentang wilayah yang luas, menurut data BPS, luas wilayah Kabupaten Bandung Barat adalah 1.305,77 km² (kilometer persegi). Data ini konsisten di berbagai sumber statistik BPS, dengan

banyak kecamatan yang tersebar di kawasan pegunungan dan berbatasan dengan Kota Bandung serta Kota Cimahi. Sebaran wilayah yang tidak merata menimbulkan tantangan tersendiri bagi pelayanan haji, terutama dalam urusan koordinasi dan penyampaian informasi. Sebagian calon jemaah tinggal jauh dari pusat layanan sehingga lebih mudah mengalami keterlambatan atau kekurangan informasi. Situasi ini memperlihatkan perlunya sistem pengelolaan informasi yang lebih tertata dan mampu menjangkau seluruh wilayah KBB (Lembelanova, 2017).

Di sisi lain, peningkatan jumlah calon jemaah haji setiap tahun ikut menambah kerumitan penyelenggaraan layanan. Kenaikan peserta manasik, keberagaman latar belakang jemaah, dan dinamika administrasi membuat peran KBIHU semakin menonjol. KBIHU sebagai lembaga resmi pembimbing haji menjadi pihak yang paling dekat berinteraksi dengan jemaah. Mutu bimbingan KBIHU sangat dipengaruhi oleh informasi yang diterima dari Kementerian Haji. Namun, beberapa tahun terakhir muncul perbedaan pemahaman di antara pembimbing, ketidaksinkronan data, serta keterlambatan informasi teknis. Situasi ini berpengaruh pada kesiapan jemaah dalam menempuh tahapan administrasi dan ibadah (Hamid, 2020).

Forum Komunikasi KBIHU dibentuk sebagai salah satu langkah Kementerian Haji untuk memperkuat koordinasi. Forum ini berperan sebagai ruang pertukaran informasi, konsolidasi kebijakan, penyelarasan prosedur, dan pembaruan data antar lembaga. Fungsinya makin menonjol di tengah tuntutan pelayanan publik yang lebih cepat, kebutuhan digitalisasi layanan, dan

meningkatnya urgensi sinkronisasi data haji. Selain itu, forum ini membantu mengatasi tantangan koordinasi lintas kecamatan di wilayah KBB, sehingga setiap pembaruan kebijakan dapat diterima KBIHU secara merata dan dipahami dengan cara yang konsisten.

Sejumlah penelitian sebelumnya menyoroti peran KBIHU dalam meningkatkan kesiapan jemaah atau mutu pelayanan haji, tetapi kajian yang membahas manajemen strategik FK-KBIHU dalam pengelolaan informasi haji pada Kantor Kementerian Haji masih sangat terbatas. Belum banyak penelitian yang secara khusus mengulas bagaimana forum ini dimaksimalkan untuk menangani ketidaksinkronan data, perbedaan pemahaman antarpembimbing, serta tantangan koordinasi wilayah. Kesenjangan tersebut menunjukkan perlunya telaah mendalam untuk melihat strategi yang digunakan, cara penerapannya, dan sejauh mana forum ini berpengaruh pada peningkatan kualitas pengelolaan informasi haji di KBB

Berdasarkan konteks tersebut, penelitian ini bertujuan menelaah manajemen strategik FK-KBIHU dalam pengelolaan informasi haji yang dijalankan Kantor Kementerian Haji Kabupaten Bandung Barat. Penelitian ini diharapkan memberi kontribusi bagi penguatan praktik komunikasi dan koordinasi layanan haji di tingkat daerah, serta menjadi acuan dalam memperbaiki tata kelola informasi bagi seluruh pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan ibadah haji.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan Latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka Fokus penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Bagaimana formulasi strategi yang diterapkan oleh Kantor Kementerian Haji Kabupaten Bandung Barat dalam mengelola informasi haji, khususnya melalui pemanfaatan Forum Komunikasi KBIHU sebagai sarana koordinasi dan penyampaian kebijakan?
- 2) Bagaimana implementasi strategi pengelolaan informasi tersebut dijalankan di lapangan, termasuk mekanisme komunikasi, pembaruan data, penyamaan prosedur, serta koordinasi lintas kecamatan dengan KBIHU yang tersebar di wilayah Kabupaten Bandung Barat?
- 3) Bagaimana evaluasi terhadap efektivitas Forum Komunikasi KBIHU dalam mendukung pengelolaan informasi haji oleh Kantor Kementerian Haji Kabupaten Bandung Barat, serta upaya yang dilakukan untuk meningkatkan efektivitas tersebut?

C. Tujuan Penelitian

- 1) Mengidentifikasi dan mendeskripsikan formulasi strategi yang diterapkan oleh Kantor Kementerian Haji Kabupaten Bandung Barat dalam pengelolaan informasi haji melalui Forum Komunikasi KBIHU.
- 2) Menganalisis implementasi strategi pengelolaan informasi tersebut dalam praktik, termasuk mekanisme komunikasi, alur pembaruan data, penyamaan prosedur, serta koordinasi lintas kecamatan dengan KBIHU di wilayah Kabupaten Bandung Barat.

- 3) Menganalisis evaluasi efektivitas Forum Komunikasi KBIHU dalam mendukung pengelolaan informasi haji oleh Kantor Kementerian Haji Kabupaten Bandung Barat serta mengidentifikasi berbagai upaya yang dilakukan untuk meningkatkan efektivitas forum tersebut dalam pengelolaan informasi haji di wilayah tersebut.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Akademis

Secara akademis, penelitian ini memberi kontribusi penting bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya pada bidang Manajemen Haji dan Umrah. Kajian mengenai strategi pengelolaan informasi haji di tingkat daerah masih tergolong terbatas, sehingga penelitian ini dapat memperkaya literatur mengenai bagaimana alur informasi dibangun, dikelola, dan didistribusikan oleh Kementerian Haji melalui kerja sama dengan KBIHU.

Temuan penelitian diharapkan mampu memperjelas dinamika komunikasi vertikal dan horizontal antar lembaga, termasuk pola koordinasi, tantangan, serta faktor yang memengaruhi efektivitas penyampaian informasi. Selain itu, penelitian ini memperluas pembahasan akademis mengenai kolaborasi kelembagaan dalam pelayanan publik keagamaan dan memberikan dasar empiris yang dapat dimanfaatkan oleh Program Studi Manajemen Haji dan Umrah sebagai materi kajian, referensi, maupun acuan penelitian selanjutnya.

2. Kegunaan Praktis

Secara praktis, penelitian ini bermanfaat bagi lembaga penyelenggara layanan haji, terutama Kantor Kementerian Haji Kabupaten Bandung Barat dan Forum Komunikasi KBIHU. Hasil penelitian dapat digunakan untuk menilai sejauh mana strategi pengelolaan informasi yang berjalan saat ini telah memenuhi kebutuhan jemaah dan mitra kerja di lapangan. Temuan penelitian juga dapat membantu Kemenhaj dalam mengidentifikasi kendala teknis maupun struktural, termasuk masalah koordinasi lintas kecamatan yang wilayahnya luas, sehingga menghasilkan rekomendasi yang relevan untuk memperbaiki mekanisme komunikasi, memperkuat koordinasi, dan meningkatkan akurasi serta kecepatan penyampaian informasi.

Penelitian ini juga memberikan manfaat bagi KBIHU sebagai mitra strategis dalam pelayanan haji, karena temuan yang dihasilkan dapat digunakan untuk menyempurnakan metode bimbingan, meningkatkan kesiapan jemaah, serta memperbaiki hubungan kerja dengan Kemenhaj. Selain itu, model dan praktik baik yang teridentifikasi dari penelitian ini dapat diadaptasi oleh kantor Kemenhaj di daerah lain yang memiliki karakteristik serupa, sehingga hasil penelitian berpotensi memberikan dampak yang lebih luas bagi peningkatan kualitas layanan haji di Indonesia.

E. Landasan Pemikiran

1. Landasan Teoritis

Penelitian mengenai strategi pengelolaan informasi haji di tingkat daerah memerlukan kerangka teoritis yang mampu menjelaskan bagaimana suatu organisasi merumuskan strategi, mengelola informasi, serta menjalankan pelayanan kepada jamaah haji secara efektif. Dalam konteks tersebut, teori manajemen, manajemen strategik, pengelolaan informasi, penyelenggaraan ibadah haji, dan forum komunikasi organisasi menjadi dasar penting untuk memahami fenomena yang diteliti. Penelitian ini menggunakan teori manajemen dari Aliyyah *et al* (2024), teori manajemen strategik dari Fred R. David (2017) sebagai kerangka utama, serta didukung oleh teori pengelolaan informasi dari Susanto & Kurniawan (2018), konsep penyelenggaraan ibadah haji dari Nur (2016), dan konsep forum komunikasi KBIHU dari Alwi *et al* (2025).

a. Pengertian Manajemen (Aliyyah *et al*, 2024)

Menurut Aliyyah *et al* (2024) istilah manajemen berasal dari kata *to manage* yang berarti mengatur atau mengelola suatu kegiatan untuk mencapai tujuan tertentu. Secara etimologis, manajemen dipahami sebagai seni mengarahkan orang lain melalui proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan agar tujuan organisasi tercapai secara efektif dan efisien. Dengan demikian, manajemen merupakan rangkaian aktivitas dalam mengelola sumber daya dan

kegiatan organisasi secara sistematis untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

b. Manajemen Strategik (Fred R. David 2017)

Teori Manajemen Strategis sebagaimana dikemukakan oleh Fred R. David (2017) memberikan landasan untuk memahami bagaimana sebuah lembaga merumuskan strategi dalam mencapai tujuan tertentu. David menjelaskan bahwa manajemen strategis mencakup tiga tahapan utama, yaitu formulasi strategi, implementasi strategi, dan evaluasi strategi. Dalam penelitian ini, teori tersebut digunakan untuk memahami bagaimana Kantor Kementerian Haji Kabupaten Bandung Barat menyusun strategi pengelolaan informasi haji, mulai dari perencanaan kebijakan, pemilihan pendekatan komunikasi, hingga pelaksanaan strategi melalui Forum Komunikasi KBIHU.

Teori ini membantu menjelaskan bagaimana lembaga harus menyesuaikan diri dengan dinamika eksternal seperti perubahan regulasi, perkembangan teknologi, dan meningkatnya kompleksitas pelayanan haji, serta faktor internal seperti kapasitas SDM dan struktur organisasi.

c. Pengelolaan Informasi (Susanto & Kurniawan, 2018)

Pengelolaan informasi adalah proses yang terstruktur dalam mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan menyebarkan informasi agar dapat dimanfaatkan secara efektif dan efisien dalam mendukung aktivitas organisasi. Proses ini tidak hanya berfokus pada penyimpanan

data, tetapi juga pada pengolahan data menjadi informasi yang bermakna sehingga dapat digunakan dalam pengambilan keputusan. Menurut Susanto & Kurniawan (2018), pengelolaan informasi merupakan bagian dari sistem informasi manajemen yang bertujuan menghasilkan informasi yang berkualitas, relevan, dan dapat dipercaya.

Pengelolaan informasi yang baik akan membantu organisasi dalam perencanaan, pengendalian, dan evaluasi kegiatan, serta meningkatkan efektivitas komunikasi baik di dalam maupun di luar organisasi. Dengan demikian, pengelolaan informasi berperan penting dalam mendukung pengambilan keputusan dan peningkatan kualitas layanan.

d. Penyelenggaraan Ibadah Haji (Nur,2016)

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan rangkaian kegiatan yang mencakup pembinaan, pelayanan, dan perlindungan terhadap jamaah haji agar dapat melaksanakan ibadah sesuai dengan ketentuan syariat Islam. Kegiatan ini meliputi proses sebelum keberangkatan, pelaksanaan di tanah suci, hingga kepulangan jamaah ke tanah air. Dalam penelitian Nur (2016) disebutkan bahwa penyelenggaraan ibadah haji merupakan suatu sistem pelayanan yang terintegrasi yang melibatkan berbagai aspek, seperti administrasi, bimbingan manasik, transportasi, akomodasi, serta layanan kesehatan.

Sistem ini bertujuan untuk memberikan kenyamanan, keamanan, dan kemudahan bagi jamaah dalam menjalankan ibadah. Selain itu,

penyelenggaraan ibadah haji juga memerlukan koordinasi yang baik antara pemerintah, KBIHU, dan berbagai pihak terkait agar seluruh proses dapat berjalan secara efektif dan efisien. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan penyelenggaraan haji sangat bergantung pada manajemen yang terstruktur dan pengelolaan informasi yang baik.

e. Forum Komunikasi KBIHU (Alwi *et al*,2025).

Forum komunikasi dalam konteks organisasi merupakan wadah yang digunakan untuk pertukaran informasi, koordinasi, serta penyampaian pesan antar anggota guna menciptakan kesamaan pemahaman dan kerja sama yang efektif. Komunikasi antara pembimbing dan jamaah menjadi faktor penting dalam keberhasilan pelayanan haji, karena melalui komunikasi tersebut berlangsung proses penyampaian informasi, pembinaan, serta koordinasi kegiatan. Berdasarkan hal tersebut, Forum Komunikasi KBIHU (FK-KBIHU) dapat dipahami sebagai wadah koordinasi dan pertukaran informasi antar KBIHU serta antara KBIHU dengan pemerintah dalam rangka meningkatkan efektivitas pelayanan dan penyampaian informasi haji.

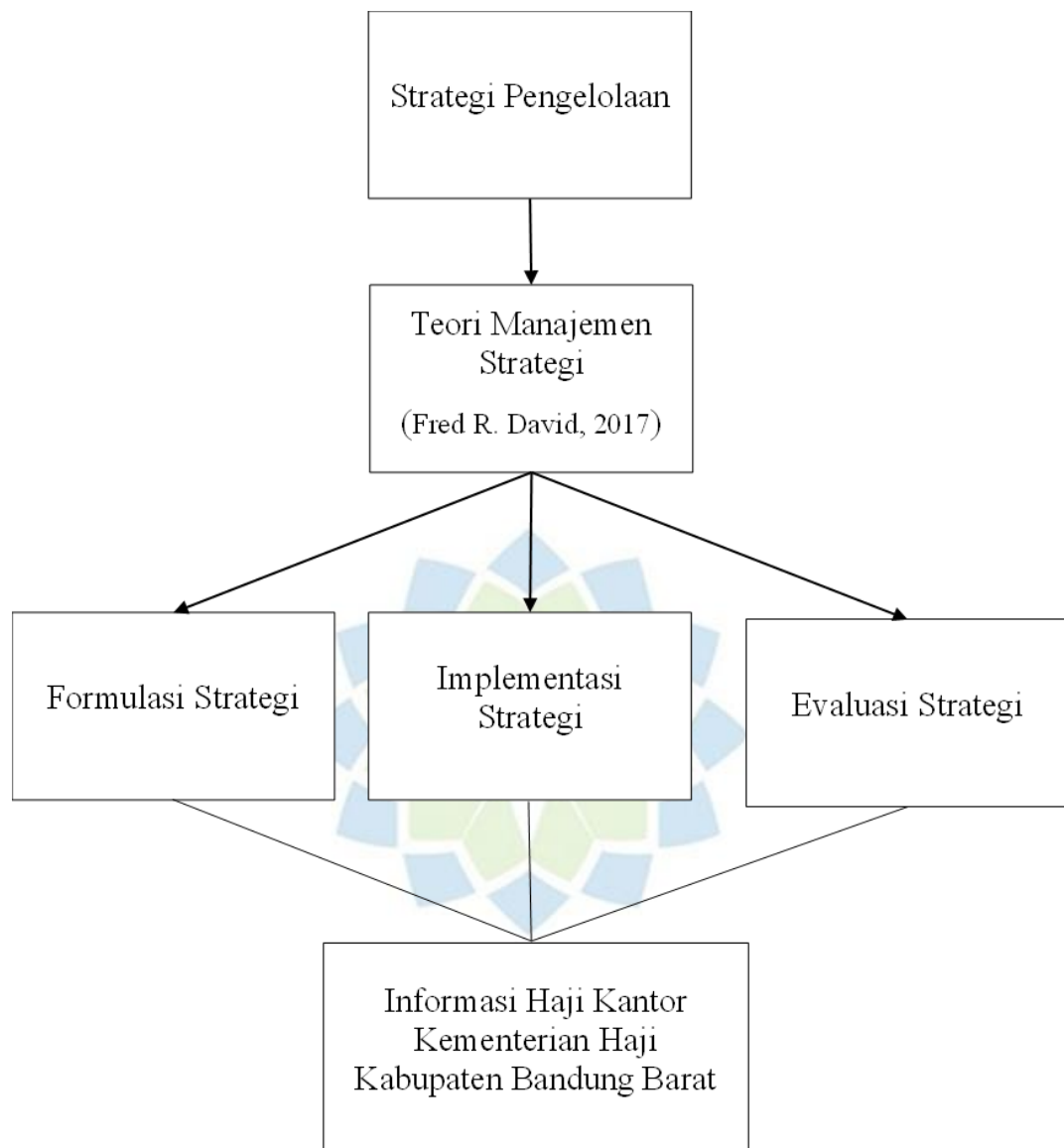
2. Kerangka Konseptual

Dalam menghadapi tantangan dan kebutuhan informasi haji yang semakin kompleks, Kementerian Haji Kabupaten Bandung Barat melalui Forum Komunikasi KBIHU berupaya mengembangkan strategi pengelolaan informasi yang terpadu guna meningkatkan pelayanan kepada jemaah haji. Informasi yang akurat, cepat, dan mudah diakses menjadi salah

satu faktor utama dalam mendukung kelancaran pelaksanaan ibadah haji. Oleh karena itu, dibutuhkan suatu pendekatan manajemen strategis yang dapat merumuskan, mengimplementasikan, dan mengevaluasi proses pengelolaan informasi dengan sistematis dan berkelanjutan.

Strategi manajemen yang digunakan mengacu pada teori Fred R. David (2017), yang menyatakan bahwa manajemen strategi merupakan rangkaian aktivitas berupa formulasi, implementasi, dan evaluasi strategi untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Proses ini melibatkan analisis internal dan eksternal, pengembangan visi dan misi, penetapan tujuan, serta penerapan dan penilaian strategi yang sudah ditetapkan, agar senantiasa relevan dengan perubahan kebutuhan masyarakat dan dinamika lingkungan eksternal. Melalui penggunaan teori ini, diharapkan pengelolaan informasi haji mampu memberikan manfaat maksimal bagi jemaah haji dan *stakeholder* terkait.

Setelah pemahaman landasan teori dan urgensi strategi pengelolaan informasi dijelaskan, maka kerangka konseptual yang tertuang dalam bentuk tabel atau diagram berikutnya menggambarkan struktur hubungan antara strategi pengelolaan, teori manajemen strategi, serta tahapan formulasi, implementasi, dan evaluasi menuju optimalisasi informasi haji di Kabupaten Bandung Barat.



Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu

Sumber : Peneliti

Kerangka konseptual yang telah dipaparkan menggambarkan alur strategis dalam pengelolaan informasi haji, dimulai dari penerapan teori manajemen strategi, yang terdiri dari tahap formulasi, implementasi, dan evaluasi strategi. Ketiga tahapan tersebut saling terintegrasi sebagai satu

kesatuan sistem yang mendukung penyaluran informasi haji secara optimal di wilayah Kabupaten Bandung Barat.

Melalui formulasi strategi, ditetapkan kebijakan dan program yang sesuai dengan kebutuhan jemaah serta tantangan pengelolaan informasi. Selanjutnya, implementasi strategi memastikan bahwa kebijakan tersebut dijalankan secara efektif melalui penggunaan forum komunikasi KBIHU, pemanfaatan teknologi informasi, dan koordinasi lintas institusi. Tahap evaluasi berperan menilai efektivitas pelayanan yang telah diberikan, memastikan sistem dan kebijakan tetap adaptif terhadap perubahan dan kebutuhan masyarakat. Kerangka konseptual ini memperjelas bahwa strategi pengelolaan informasi haji tidak hanya bertumpu pada satu aspek, namun mencakup seluruh proses manajerial mulai dari perencanaan hingga penilaian hasil. Dengan demikian, Kementerian Haji Kabupaten Bandung Barat bersama Forum Komunikasi KBIHU mampu mewujudkan pelayanan informasi haji yang efektif, transparan, dan responsif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat dan regulasi yang berlaku.

F. Langkah-Langkah Penelitian

1. Lokasi penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor Kementerian Haji Kabupaten Bandung Barat (Kemenhaj KBB) beserta unit-unit terkait yang berada di bawah koordinasinya, termasuk Forum Komunikasi KBIHU dan beberapa Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) yang beroperasi di wilayah tersebut. Kabupaten Bandung Barat dipilih sebagai

lokasi penelitian karena memiliki karakteristik geografis, demografis, dan dinamika penyelenggaraan haji yang unik dan relevan dengan fokus studi.

Pemilihan lokasi ini juga didasari oleh tingginya kebutuhan koordinasi informasi antara Kemenhaj KBB dan KBIHU akibat meningkatnya jumlah calon jemaah haji setiap tahun. Luasnya wilayah serta distribusi KBIHU di kecamatan-kecamatan yang berbeda menyebabkan variasi kualitas penyebaran informasi. Forum Komunikasi KBIHU kemudian menjadi medium strategis yang digunakan untuk melakukan pembaruan kebijakan, sinkronisasi data, dan penyamaan pemahaman antar pembimbing. Dinamika inilah yang menjadikan Kemenhaj KBB sebagai lokasi ideal untuk mengkaji strategi pengelolaan informasi haji.

Subjek penelitian terdiri dari individu-individu yang memiliki peran langsung dalam proses pengelolaan informasi haji di Kabupaten Bandung Barat. Pemilihan partisipan menggunakan teknik *purposive sampling*, yakni menentukan informan berdasarkan posisi, pengetahuan, dan keterlibatannya dalam penyelenggaraan layanan haji. Para informan meliputi pejabat Kemenhaj KBB yang menangani bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah, pengurus Forum Komunikasi KBIHU, serta perwakilan dari beberapa KBIHU yang aktif membina jemaah di tingkat kecamatan.

2. Paradigma dan Pendekatan

Penelitian ini berada dalam paradigma konstruktivis, yaitu paradigma yang memandang realitas sosial sebagai sesuatu yang dibangun melalui pengalaman, interaksi, serta pemaknaan individu yang terlibat di dalamnya.

Dalam konteks pengelolaan informasi haji, realitas mengenai bagaimana strategi dirumuskan dan diimplementasikan oleh Kantor Kementerian Haji Kabupaten Bandung Barat tidak dapat dipahami hanya melalui data kuantitatif atau prosedur formal. Sebaliknya, pemahaman tersebut memerlukan penelusuran terhadap pengalaman aktor, proses komunikasi, pola koordinasi, dan dinamika lapangan yang membentuk strategi tersebut. Paradigma konstruktivis memungkinkan peneliti menggali makna yang muncul dari interaksi antara Kemenhaj KBB, Forum Komunikasi KBIHU, dan KBIHU sebagai pelaksana pembinaan haji.

Sejalan dengan paradigma tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami fenomena secara rinci dan mendalam dalam konteks kehidupan nyata. Dalam penelitian ini, fokus yang dikaji adalah strategi pengelolaan informasi haji oleh Kantor Kementerian Haji Kabupaten Bandung Barat melalui Forum Komunikasi KBIHU. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menelusuri proses dari berbagai aspek, yaitu formulasi strategi, implementasi, evaluasi, pola komunikasi, serta interaksi antar lembaga yang berperan dalam penyebaran informasi haji.

Pemilihan pendekatan kualitatif didasari oleh tiga alasan utama. Pertama, fenomena yang diteliti bersifat kontekstual sehingga tidak dapat dilepaskan dari kondisi geografis, sosial, dan kelembagaan Kabupaten Bandung Barat. Pendekatan kualitatif memberikan ruang untuk memahami konteks tersebut secara mendalam. Kedua, penelitian ini bertujuan menggali

praktik dan pengalaman aktor kunci dalam mengelola informasi haji, yang dapat diungkap melalui teknik pengumpulan data seperti wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Ketiga, pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti mengkaji strategi secara holistik, termasuk hambatan, faktor pendukung, serta hubungan antar organisasi yang terlibat.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif untuk mengkaji secara mendalam strategi pengelolaan informasi haji yang diterapkan oleh Kantor Kementerian Haji Kabupaten Bandung Barat melalui Forum Komunikasi KBIHU. Deskriptif kualitatif dipilih karena metode ini memungkinkan peneliti memahami suatu fenomena secara komprehensif di dalam konteks kehidupan nyata, terutama ketika batas antara fenomena dan konteksnya tidak sepenuhnya terlihat jelas. Dalam kasus ini, strategi pengelolaan informasi haji merupakan proses yang kompleks, melibatkan berbagai aktor, sistem komunikasi, kebijakan, dan dinamika organisasi yang tidak dapat dipisahkan dari lingkungan sosial dan kelembagaan tempatnya berlangsung.

4. Jenis dan Sumber Data

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini berfokus pada data deskriptif dari hasil wawancara dan dokumen pendukung lainnya yang relevan dengan fokus penelitian ini.

b. Sumber Data

Sumber data merupakan peranan penting dalam penelitian karena menjadi dasar untuk menilai validitas hasil yang diperoleh. Dalam konteks ini, peneliti memakai :

1) Sumber Data Primer

Data Primer ini adalah data utama yang diperoleh langsung dari narasumber, baik melalui wawancara yang dicatat maupun melalui dokumentasi. Dalam penelitian ini, peneliti berencana mengumpulkan data primer melalui wawancara langsung dengan informan yang telah ditentukan, yaitu Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kemenhaj KBB, Pegawai Penyelenggara Haji dan Umrah Kemenhaj KBB, Pengurus Forum Komunikasi KBIHU, dan Pembimbing dari beberapa KBIHU yang aktif.

2) Sumber Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang dihasilkan dari beberapa sumber tertulis, seperti buku, jurnal dan referensi lain yang relevan. Dalam penelitian ini, peneliti akan mengumpulkan informasi dari dokumen kebijakan resmi dari Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Kabupaten Bandung Barat yang berkaitan dengan fokus penelitian yang relevan.

5. Penentuan Informan atau Unit Penelitian

a. Informan atau Unit Analisis

Dalam penelitian kualitatif, informan memegang peran penting sebagai sumber utama yang memberikan data faktual berdasarkan pengalaman,

pengetahuan, serta keterlibatan langsung dalam fenomena yang diteliti. Menurut Sugiyono (2019), informan adalah individu yang mengetahui secara mendalam persoalan yang diteliti, memahami konteks tempat penelitian berlangsung, dan dapat memberikan informasi yang akurat, kaya makna, serta relevan dengan fokus penelitian. Informan dipilih secara sengaja melalui teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan berdasarkan penilaian peneliti terhadap siapa saja yang paling memahami situasi dan dapat memberikan data yang dibutuhkan.

Dalam penelitian mengenai strategi pengelolaan informasi haji oleh Kantor Kementerian Haji Kabupaten Bandung Barat melalui Forum Komunikasi KBIHU, informan terdiri dari individu-individu yang terlibat langsung dalam proses perumusan, penyebaran, dan pelaksanaan informasi haji. Mereka meliputi pejabat Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kemenhaj KBB, pengurus Forum Komunikasi KBIHU, serta pembimbing KBIHU yang bertugas memberikan bimbingan manasik kepada jemaah. Dengan pengalaman dan keterlibatan mereka dalam alur kerja penyelenggaraan haji, para informan memiliki pengetahuan praktis dan strategis mengenai sistem pengelolaan informasi yang berjalan.

Unit analisis dalam penelitian ini merujuk pada satuan yang dianalisis untuk menjawab fokus penelitian. Unit analisis tidak selalu berupa individu, melainkan bisa berupa tindakan, proses, interaksi, atau dokumen yang relevan. Unit analisis dalam penelitian ini mencakup proses koordinasi, strategi pengelolaan informasi, mekanisme kerja

Forum Komunikasi KBIHU, serta pola komunikasi antara Kemenhaj KBB dan KBIHU. Setiap unit analisis dianalisis berdasarkan data yang diperoleh dari wawancara, observasi, maupun analisis dokumen.

b. Teknik Penentuan Informan

Pemilihan informan sebagai sumber data dalam penelitian kualitatif didasarkan pada kemampuan informan dalam menguasai permasalahan, memiliki pengalaman langsung, memahami konteks fenomena yang diteliti, serta kesediaannya memberikan informasi secara lengkap, jujur, dan akurat. Dalam penelitian ini, informan dipilih bukan karena jumlahnya, melainkan karena kualitas informasi yang dapat mereka berikan. Oleh sebab itu, informan harus benar-benar terlibat dalam proses pengelolaan informasi haji dan memiliki pemahaman menyeluruh mengenai praktik koordinasi melalui Forum Komunikasi KBIHU.

6. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penulisan penelitian ini, peneliti memperoleh data melalui penelitian lapangan, yakni penelitian yang dilaksanakan secara langsung di lokasi obyek yang diteliti. Teknik pengumpulan data pada penelitian lapangan ini dilakukan dengan metode :

a. Wawancara

Wawancara akan dilakukan kepada informan yang dipilih secara *purposive sampling* seperti Kepala Kantor Kementerian Haji dan Umrah, Pegawai Penyelenggara Haji dan Umrah Kemenhaj KBB,

Ketua Forum Komunikasi KBIHU, dan anggota Forum Komunikasi dari KBIHU yang aktif di Kabupaten Bandung Barat. Wawancara akan dilakukan secara langsung oleh peneliti dengan informan dalam bentuk tatap muka agar proses penggalian informasi bersifat interaktif dan mendalam.

b. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang memanfaatkan berbagai dokumen tertulis, gambar, maupun arsip yang berisi informasi autentik dan berasal langsung dari sumbernya. Berbeda dengan pengarsipan di perpustakaan yang bersifat umum, dokumentasi dalam penelitian ini berfungsi untuk memperoleh data faktual yang terkait langsung dengan fenomena yang dikaji.

Dalam penelitian ini, dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai bahan tertulis dan visual yang berkaitan dengan proses pengelolaan informasi haji di Kantor Kementerian Haji Kabupaten Bandung Barat. Dokumen tersebut meliputi notulensi rapat Forum Komunikasi KBIHU, surat edaran, pedoman teknis penyelenggaraan haji, laporan kegiatan koordinasi, alur distribusi informasi, serta foto-foto kegiatan forum atau pertemuan resmi antara Kemenhaj dan KBIHU.

7. Teknik Penentuan Keabsahan Data

Keabsahan data dalam penelitian ini dijamin melalui kombinasi strategi validitas dan reliabilitas yang sistematis sesuai pedoman metodologis dan

mengacu pada Harahap (2020). Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi resmi untuk memastikan akurasi tiap sumber dilakukan triangulasi sumber dan teknik (*cross-check* antar wawancara, observasi, dan dokumen), serta triangulasi waktu bila diperlukan. Instrumen wawancara diuji terlebih dahulu melalui pilot wawancara dan disempurnakan atas masukan ahli (*expert review*) sehingga pertanyaan memiliki kejelasan konsep dan konsistensi isi; selain itu digunakan pedoman wawancara tertutup terbuka (*interview guide*) yang terdokumentasi untuk menjaga dependabilitas. Untuk meningkatkan kredibilitas dan mengendalikan bias peneliti diterapkan *member checking* (verifikasi temuan dengan informan kunci), catatan reflektif/*reflexive journal* untuk merekam asumsi peneliti, serta *peer debriefing* dengan pembimbing atau rekan sejawat.

Keterandalan (reliabilitas) diperkuat melalui pembuatan *codebook* yang jelas dan prosedur pengkodean berlapis; bila melibatkan lebih dari satu pengode dilakukan uji kesepakatan antar-pengode (*inter-coder agreement*). Proses analisis mengikuti langkah sistematis (reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/validasi) sehingga temuan dapat dilacak kembali melalui *audit trail dokumenter*, langkah ini mendukung *confirmability* dan *transferability* temuan. Secara keseluruhan, kombinasi pilot instrumen, triangulasi, *member checking*, dokumentasi prosedur, dan kontrol refleksi membentuk kerangka kualitas empiris yang kokoh sehingga data penelitian ini dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah (Harahap, 2020).

8. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif ini menggunakan pendekatan analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (1994), yang terdiri dari tiga tahapan utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Pendekatan ini dipilih karena mampu mengolah data secara sistematis dan fleksibel, serta sangat sesuai dengan tujuan penelitian yang berupaya memahami strategi pengelolaan informasi haji secara mendalam dan kontekstual. Metode ini memungkinkan peneliti menafsirkan data lapangan secara berulang dan berkelanjutan sejak awal pengumpulan data, sehingga proses analisis dapat mengikuti dinamika temuan empiris yang muncul, yang meliputi tiga tahap utama yaitu sebagai berikut :

a. Reduksi Data

Peneliti menyeleksi, memusatkan perhatian, menyederhanakan, dan mengorganisasi data mentah yang diperoleh dari wawancara, observasi, serta dokumentasi. Proses ini meliputi transkripsi wawancara, pengkodean awal (*initial coding*), dan identifikasi tema-tema penting yang berkaitan dengan fokus penelitian, seperti pola koordinasi, strategi penyebaran informasi, peran Forum Komunikasi KBIHU, serta hambatan dan solusi yang diterapkan. Tahap ini membantu peneliti menyingkirkan data yang tidak relevan sekaligus mempertahankan data yang signifikan.

b. Penyajian Data

Proses menyusun informasi dalam bentuk yang mudah dipahami, seperti matriks tema, tabel kategori, bagan hubungan antar konsep, atau narasi deskriptif. Penyajian data dilakukan agar peneliti dapat melihat pola, hubungan, dan kecenderungan dari informasi yang terkumpul. Pada tahap ini, peneliti mulai mempertemukan data dari berbagai sumber, termasuk membandingkan informasi antara Kemenhaj, Forum Komunikasi KBIHU, dan KBIHU sebagai pelaksana pembinaan jemaah.

c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Peneliti merumuskan temuan berdasarkan pola-pola yang muncul, kemudian melakukan verifikasi melalui perbandingan ulang dengan data lapangan, triangulasi sumber, serta diskusi dengan informan (*member checking*). Kesimpulan tidak diambil secara langsung, melainkan melalui proses iteratif untuk memastikan bahwa interpretasi peneliti benar-benar didukung oleh data yang sah dan dapat dipertanggungjawabkan.

Keakuratan dan keterpercayaan hasil analisis dijaga melalui proses triangulasi sumber dan teknik, *audit trail*, dan *member checking* yang dilakukan sepanjang penelitian. Selain itu, peneliti juga menerapkan refleksi diri (*reflexivity*) untuk meminimalkan bias interpretatif. Dengan langkah-langkah tersebut, hasil analisis dipastikan

kredibel, konsisten dengan data lapangan, serta mampu menjawab pertanyaan penelitian secara komprehensif dan ilmiah.

