

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan salah satu pelayanan publik yang memiliki tingkat kompleksitas tinggi karena melibatkan berbagai aktor, regulasi, serta koordinasi lintas negara. Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Agama bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, pembinaan, dan perlindungan kepada jamaah haji sejak proses pendaftaran, persiapan keberangkatan, pelaksanaan ibadah di Arab Saudi, hingga kepulangan ke tanah air. Kompleksitas tersebut menyebabkan kualitas penyelenggaraan haji menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kinerja pelayanan publik pemerintah di bidang keagamaan.

Pentingnya kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan haji telah dibuktikan oleh berbagai penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh Habibah dan Arundinasari (2024) menunjukkan bahwa tingginya jumlah jamaah haji menuntut Kementerian Agama untuk mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas guna memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal. Penelitian tersebut menegaskan bahwa kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam menjaga kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan ibadah haji.

Selain itu, penelitian Firdaus at all,. (2026) mengenai implementasi manajemen pelayanan haji di Kementerian Agama Kabupaten Bandung menemukan bahwa keberhasilan pelayanan haji dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam mengelola koordinasi, sumber daya, dan pelayanan kepada jamaah. Penelitian tersebut juga menunjukkan masih adanya tantangan berupa

keterbatasan fasilitas serta koordinasi lintas instansi yang memerlukan pengelolaan organisasi yang lebih adaptif dan strategis.

Temuan serupa juga dikemukakan oleh Lukito (2020) yang menyatakan bahwa berbagai permasalahan dalam penyelenggaraan haji masih sering ditemukan pada aspek pelayanan administrasi jamaah. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan haji memerlukan kemampuan organisasi untuk melakukan perbaikan dan penyesuaian secara berkelanjutan terhadap berbagai perubahan yang terjadi.

Dalam perkembangannya, penyelenggaraan ibadah haji Indonesia tidak hanya dipengaruhi oleh kebijakan pemerintah nasional, tetapi juga sangat bergantung pada regulasi yang ditetapkan oleh Pemerintah Arab Saudi sebagai penyelenggara utama ibadah haji. Dalam beberapa tahun terakhir, Pemerintah Arab Saudi terus melakukan reformasi tata kelola penyelenggaraan haji melalui program Vision 2030 yang berorientasi pada modernisasi pelayanan, digitalisasi sistem, peningkatan efisiensi operasional, serta restrukturisasi penyedia layanan bagi jamaah dari berbagai negara. Reformasi tersebut menuntut negara-negara pengirim jamaah untuk melakukan berbagai penyesuaian dalam sistem pelayanan dan pengelolaan hajinya.

Dinamika perubahan kebijakan tersebut mencapai salah satu momentum penting pada penyelenggaraan haji tahun 2025. Pemerintah Indonesia melalui Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) menerapkan transformasi layanan haji berbasis syarikah secara menyeluruh sebagai bentuk penyesuaian terhadap kebijakan yang diterapkan oleh Pemerintah Arab Saudi. Sistem syarikah

menempatkan perusahaan penyedia layanan sebagai pihak yang bertanggung jawab terhadap berbagai aspek pelayanan jamaah, mulai dari akomodasi, konsumsi, transportasi, hingga layanan di kawasan Masyair. Perubahan tersebut bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih profesional, terstruktur, dan optimal bagi jamaah haji Indonesia.

Meskipun demikian, perubahan kebijakan tersebut juga menghadirkan tantangan baru dalam penyelenggaraan haji Indonesia. Penerapan sistem syarikah mengubah pola koordinasi yang selama ini telah berjalan sehingga menuntut adanya penyesuaian dalam komunikasi, pembinaan jamaah, pengelolaan informasi, serta koordinasi antar pemangku kepentingan. Perubahan tersebut mengharuskan seluruh jajaran Kementerian Agama, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk memiliki kemampuan adaptasi yang cepat dan efektif agar kualitas pelayanan kepada jamaah tetap terjaga.

Kebutuhan akan respons strategis organisasi dalam pelayanan haji juga tercermin dalam penelitian Amaludin, Nurlaeli, dan Ma'sum (2024) mengenai strategi peningkatan kualitas pelayanan calon jamaah haji melalui Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Kabupaten Karawang. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan memerlukan strategi yang melibatkan optimalisasi sarana dan prasarana, penguatan kapasitas sumber daya manusia, pendampingan jamaah, serta kolaborasi dengan berbagai pihak terkait. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan haji tidak hanya ditentukan oleh regulasi, tetapi juga oleh kemampuan organisasi dalam merumuskan dan melaksanakan strategi yang tepat.

Pada tingkat daerah, Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota memiliki posisi yang sangat strategis dalam penyelenggaraan haji karena menjadi ujung tombak pelayanan kepada masyarakat. Instansi ini bertugas memberikan pelayanan administrasi, melaksanakan pembinaan dan manasik haji, menyampaikan informasi kebijakan kepada jamaah, serta memastikan kesiapan jamaah dalam menghadapi berbagai perubahan yang terjadi selama proses penyelenggaraan ibadah haji. Dengan demikian, keberhasilan adaptasi terhadap perubahan kebijakan Arab Saudi sangat dipengaruhi oleh strategi yang diterapkan oleh Kementerian Agama di tingkat daerah.

Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat sebagai penyelenggara layanan haji di wilayah Kabupaten Bandung Barat juga dihadapkan pada tuntutan untuk mampu merespons berbagai dinamika perubahan kebijakan penyelenggaraan haji tahun 2025. Perubahan sistem pelayanan berbasis syarikah menuntut adanya penyesuaian dalam proses sosialisasi, pembinaan jamaah, koordinasi dengan instansi terkait, serta penyampaian informasi yang akurat kepada jamaah. Dalam kondisi tersebut, strategi organisasi menjadi faktor penting yang menentukan kemampuan instansi dalam menjaga kualitas pelayanan sekaligus meminimalkan berbagai kendala yang mungkin muncul akibat perubahan kebijakan.

Berdasarkan telaah terhadap penelitian terdahulu, sebagian besar penelitian masih berfokus pada kualitas pelayanan haji, implementasi pelayanan haji, kepuasan jamaah, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan haji. Penelitian Habibah dan Arundinasari (2024) menitikberatkan pada kualitas pelayanan haji, Firdaus at all, (2026) mengkaji implementasi manajemen

pelayanan haji, sedangkan Amaludin dkk. (2024) berfokus pada strategi peningkatan kualitas pelayanan melalui pemanfaatan teknologi informasi. Namun demikian, penelitian yang secara khusus mengkaji strategi organisasi Kementerian Agama Kabupaten/Kota dalam merespons dinamika perubahan kebijakan penyelenggaraan haji Arab Saudi tahun 2025 masih relatif terbatas. Padahal, perubahan kebijakan tersebut menuntut adanya kemampuan organisasi untuk melakukan analisis lingkungan, perumusan strategi, implementasi strategi, dan evaluasi strategi secara berkelanjutan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis strategi Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat dalam merespons dinamika perubahan kebijakan penyelenggaraan haji Arab Saudi tahun 2025. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai bagaimana organisasi publik di tingkat daerah merumuskan dan melaksanakan strategi dalam menghadapi perubahan kebijakan eksternal guna menjaga kualitas pelayanan kepada jamaah haji.

1.2 Fokus Penelitian

1. Bagaimana Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat mengidentifikasi dan menganalisis perubahan kebijakan penyelenggaraan haji tahun 2025 serta kondisi internal dan eksternal yang memengaruhi pelayanan haji?
2. Bagaimana Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat merumuskan strategi untuk merespons perubahan kebijakan penyelenggaraan haji tahun 2025?
3. Bagaimana Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat mengimplementasikan strategi yang telah dirumuskan dalam pelayanan haji kepada jamaah?
4. Bagaimana Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat melakukan evaluasi terhadap strategi yang telah diterapkan dalam merespons perubahan kebijakan penyelenggaraan haji tahun 2025?

1.3 Tujuan penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat dalam mengidentifikasi dan menganalisis lingkungan strategis dalam merespons dinamika perubahan kebijakan penyelenggaraan haji tahun 2025.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat merumuskan strategi dalam merespons dinamika perubahan kebijakan penyelenggaraan haji tahun 2025.

3. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana implementasi strategi yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat dalam merespons dinamika perubahan kebijakan penyelenggaraan haji tahun 2025.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana evaluasi strategi yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat dalam merespons dinamika perubahan kebijakan penyelenggaraan haji tahun 2025.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, yaitu sebagai berikut:

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu Administrasi Publik, khususnya pada kajian manajemen strategi sektor publik. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian mengenai penerapan teori manajemen strategi yang dikemukakan oleh John M. Bryson dalam konteks organisasi pemerintah daerah, khususnya pada Kementerian Agama Kabupaten/Kota dalam merespons dinamika perubahan kebijakan eksternal. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji strategi organisasi publik dalam sektor pelayanan keagamaan, terutama penyelenggaraan ibadah haji.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi dalam merumuskan serta melaksanakan strategi pelayanan haji, khususnya dalam merespons perubahan kebijakan penyelenggaraan haji tahun 2025, sehingga kualitas pelayanan kepada jamaah dapat terus ditingkatkan.

2. Bagi Kementerian Agama Republik Indonesia

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam penyusunan kebijakan dan strategi nasional terkait penyelenggaraan ibadah haji, terutama dalam menghadapi dinamika kebijakan eksternal dari Pemerintah.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan acuan bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji strategi organisasi publik, khususnya dalam konteks pelayanan haji dan manajemen perubahan kebijakan internasional.

1.5 Landasan Pemikiran

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan layanan publik yang memiliki tingkat kompleksitas tinggi karena melibatkan berbagai aktor, regulasi lintas negara, serta dinamika kebijakan eksternal. Salah satu perubahan signifikan terjadi pada kebijakan penyelenggaraan haji tahun 2025 yang diterapkan oleh Pemerintah

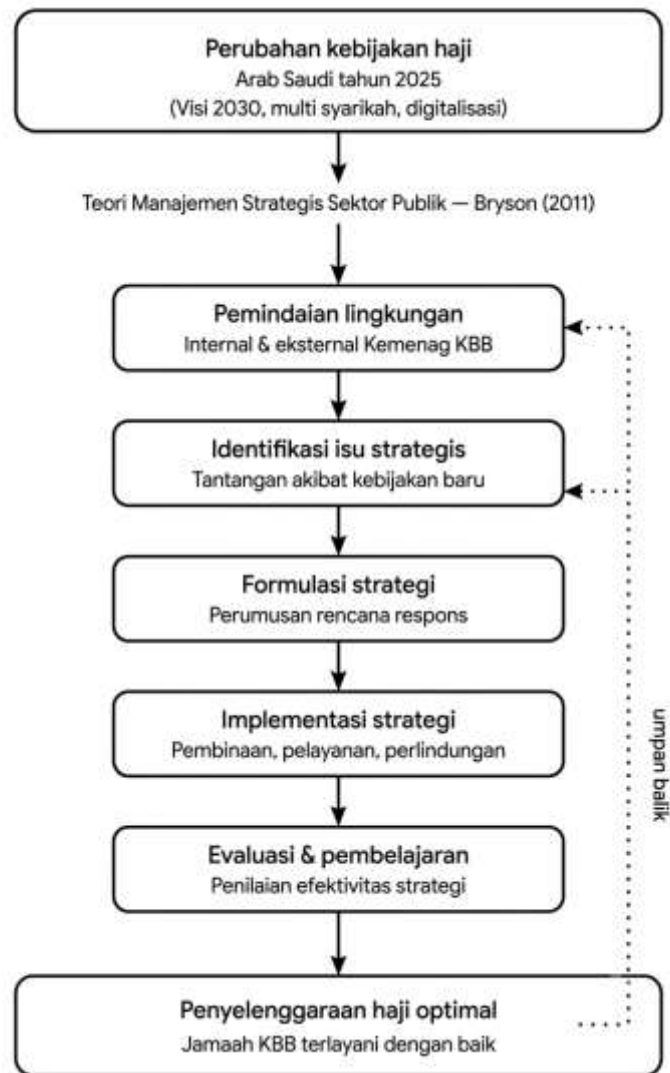
melalui sistem layanan berbasis syariah. Perubahan ini berdampak langsung terhadap mekanisme pelayanan haji di Indonesia, termasuk pada tingkat daerah.

Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat sebagai pelaksana teknis pelayanan haji di daerah dituntut untuk mampu merespons perubahan tersebut melalui strategi organisasi yang tepat. Respons tersebut tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga mencakup kemampuan analisis lingkungan, perumusan strategi, pelaksanaan strategi, serta evaluasi strategi dalam menghadapi perubahan kebijakan eksternal.

Dalam penelitian ini, kemampuan strategis organisasi dianalisis menggunakan teori manajemen strategi sektor publik dari John M. Bryson yang menekankan bahwa strategi organisasi publik merupakan proses sistematis dan berkelanjutan untuk merespons perubahan lingkungan guna mencapai tujuan organisasi secara efektif.

Berdasarkan teori tersebut, kerangka pemikiran penelitian ini difokuskan pada empat dimensi utama, yaitu analisis lingkungan strategis, perumusan strategi, implementasi strategi, dan evaluasi strategi, yang digunakan untuk menjelaskan bagaimana Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat merespons perubahan kebijakan penyelenggaraan haji tahun 2025.

Gambar 1. 1 Kerangka berpikir Peneliti



1.6 Landasan teoritis

1.6.1 Manajemen Strategi

Manajemen strategi merupakan proses sistematis yang mencakup perencanaan, pelaksanaan, serta evaluasi keputusan-keputusan organisasi dalam rangka mencapai tujuan jangka panjang secara efektif dan berkelanjutan. Dalam perspektif organisasi, manajemen strategi tidak hanya

berorientasi pada pencapaian target, tetapi juga pada kemampuan organisasi dalam merespons perubahan lingkungan eksternal yang dinamis. (David, 2017)

Dalam konteks organisasi publik di Indonesia, manajemen strategi dipahami sebagai proses penentuan arah organisasi melalui pengambilan keputusan strategis, pemanfaatan sumber daya secara optimal, serta penyesuaian terhadap perubahan lingkungan. Menurut Mulyadi, manajemen strategi menekankan pentingnya keterpaduan antara perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian agar organisasi mampu mencapai kinerja yang efektif dan berkelanjutan. (Mulyadi, 2014)

Sejalan dengan itu, Sedarmayanti menjelaskan bahwa manajemen strategi dalam organisasi publik berfungsi sebagai alat untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik melalui perencanaan yang sistematis, pelaksanaan yang terarah, serta evaluasi yang berkesinambungan. (Sedarmayanti, 2016)

Selain itu, Sondang P. Siagian menyatakan bahwa manajemen strategi merupakan serangkaian keputusan dan tindakan mendasar yang menentukan arah jangka panjang organisasi serta cara organisasi mencapai tujuannya secara efektif. (Siagian, 2012)

Dalam konteks penelitian ini, manajemen strategi digunakan untuk menganalisis bagaimana Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat merespons perubahan kebijakan penyelenggaraan ibadah haji yang

ditetapkan oleh Pemerintah pada tahun 2025, sehingga diperlukan strategi organisasi yang adaptif dalam menghadapi perubahan tersebut.

1.6.2 Teori Manajemen Strategi Sektor Publik

Penelitian ini menggunakan pendekatan manajemen strategi sektor publik yang dikemukakan oleh John M. Bryson. Bryson menjelaskan bahwa strategi dalam organisasi publik merupakan proses sistematis dan berkelanjutan yang digunakan untuk merespons perubahan lingkungan internal maupun eksternal, mengidentifikasi isu strategis, serta merumuskan tindakan yang tepat guna mencapai tujuan organisasi secara efektif dan akuntabel (Bryson 2011).

Dalam organisasi publik, strategi tidak hanya berfungsi sebagai alat perencanaan, tetapi juga sebagai mekanisme adaptasi terhadap perubahan lingkungan yang kompleks. Hal ini sangat relevan dalam konteks penyelenggaraan ibadah haji yang melibatkan banyak aktor, regulasi lintas negara, serta dinamika kebijakan internasional. Lebih lanjut, konsep Bryson dalam penelitian ini dioperasionalkan menjadi empat dimensi utama, yaitu:

1. Analisis Lingkungan Strategis
2. Perumusan Strategi
3. Implementasi Strategi
4. Evaluasi Strategi

Keempat dimensi tersebut digunakan untuk menganalisis strategi Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat dalam merespons dinamika perubahan kebijakan penyelenggaraan haji tahun 2025.

1.7 Langkah-Langkah Penelitian

1.7.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat, yang beralamat di Jalan Raya Padalarang, Kabupaten Bandung Barat, Provinsi Jawa Barat. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat merupakan instansi pemerintah yang secara langsung bertanggung jawab dalam penyelenggaraan ibadah haji di tingkat kabupaten, sehingga menjadi unit analisis yang relevan dalam menjawab permasalahan penelitian terkait strategi respons terhadap dinamika perubahan kebijakan penyelenggaraan haji tahun 2025.

1.7.2 Paradigma dan Pendekatan

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme, yang memandang bahwa realitas sosial tidak bersifat objektif dan tunggal, melainkan dibangun secara subjektif melalui pengalaman dan interpretasi para aktor yang terlibat di dalamnya (Creswell 2014). Paradigma ini dipilih karena peneliti berupaya memahami secara mendalam bagaimana para pegawai dan pejabat Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat memaknai dan merespons perubahan kebijakan penyelenggaraan haji yang datang dari Arab Saudi.

Adapun pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Menurut Creswell (2014), penelitian kualitatif merupakan

pendekatan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang diberikan oleh individu atau kelompok terhadap suatu masalah sosial atau kemanusiaan. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk menggali, memahami, dan mendeskripsikan strategi yang diterapkan oleh Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat secara kontekstual, holistik, dan mendalam.

1.7.3 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analitis dengan studi kasus (*case study*). Nazir (2014: 43) menjelaskan bahwa metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang dengan tujuan membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Adapun studi kasus, menurut Yin (2018: 15), merupakan sebuah penyelidikan empiris yang menginvestigasi fenomena kontemporer secara mendalam dan dalam konteks kehidupan nyata, khususnya ketika batas antara fenomena dan konteks tidak tampak dengan jelas. Pendekatan studi kasus dipilih karena penelitian ini berfokus pada satu kasus spesifik, yaitu strategi Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat dalam merespons dinamika perubahan kebijakan penyelenggaraan haji tahun 2025.

1.7.4 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas dua jenis. Pertama, data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama

melalui kegiatan wawancara mendalam dan observasi di lapangan (Sugiyono, 2019: 137). Kedua, data sekunder, yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung melalui dokumen resmi, laporan kedinasan, peraturan perundang-undangan, kebijakan Kementerian Agama Republik Indonesia, kebijakan Pemerintah Arab Saudi terkait penyelenggaraan haji tahun 2025, serta literatur ilmiah yang relevan seperti jurnal, buku, dan hasil penelitian terdahulu (Sugiyono, 2019: 141).

1.7.5 Informan Penelitian

Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu berdasarkan pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung informan dengan objek yang diteliti (Sugiyono, 2019: 218). Adapun informan yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat
2. Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kabupaten Bandung Barat
3. Staf pelaksana pada Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat
4. Ketua atau pengurus Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) di Kabupaten Bandung Barat
5. Jamaah haji asal Kabupaten Bandung Barat yang berangkat pada tahun 2025 (sebagai informan pendukung)

1.7.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi tiga cara. Pertama, wawancara mendalam (*in-depth interview*), yaitu pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Sugiyono, 2019: 231). Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur agar tetap terarah namun fleksibel dalam menggali informasi yang lebih mendalam.

Kedua, observasi, yaitu teknik pengumpulan data yang memiliki ciri spesifik bila dibandingkan dengan teknik lain karena tidak terbatas pada orang, tetapi juga pada objek-objek alam lainnya (Sugiyono, 2019: 203). Observasi dilakukan secara langsung terhadap aktivitas dan kondisi di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat.

Ketiga, studi dokumentasi, yaitu catatan peristiwa yang sudah berlalu, yang dapat berupa tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2019: 240). Dokumen yang dikumpulkan meliputi surat keputusan, laporan kegiatan, regulasi, dan sumber tertulis lainnya yang relevan dengan fokus penelitian.

1.7.7 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif (*interactive model of analysis*) yang dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saldana (2014: 31–33). Model ini terdiri atas empat tahapan yang saling berinteraksi, yaitu:

Pertama, pengumpulan data (*data collection*), yaitu proses mengumpulkan seluruh data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi di lapangan. Kedua, kondensasi data (*data condensation*), yaitu proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksi, dan mentransformasi data yang diperoleh dari catatan lapangan maupun transkripsi (Miles, Huberman, & Saldana, 2014: 31). Ketiga, penyajian data (*data display*), yaitu sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan (Miles, Huberman, & Saldana, 2014: 32). Keempat, penarikan kesimpulan (*conclusion drawing/verification*), yaitu tahap akhir di mana peneliti menarik simpulan berdasarkan data yang telah dikondensasi dan disajikan (Miles, Huberman, & Saldana, 2014: 33).

1.7.8 Teknik Validitas Data

Untuk menjamin keabsahan dan kredibilitas data, penelitian ini menggunakan beberapa teknik validitas. Pertama, triangulasi sumber, yaitu pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu (Sugiyono, 2019: 274). Dalam hal ini, data yang diperoleh dari pejabat, staf, dan jamaah haji akan dibandingkan untuk memastikan konsistensi informasi.

Kedua, triangulasi teknik, yaitu pengecekan data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda, misalnya data yang diperoleh dengan wawancara lalu dicek dengan observasi dan dokumentasi (Sugiyono, 2019: 274).

Ketiga, *member check*, yaitu proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data dengan tujuan untuk mengetahui seberapa jauh data yang

diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data (Sugiyono, 2019: 276).

Keempat, ketekunan pengamatan (*persistent observation*), yaitu teknik untuk menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan yang sedang dicari dan kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara rinci (Moleong, 2017: 329).

