

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Ibadah haji merupakan salah satu kewajiban spiritual yang dilaksanakan sekali dalam setahun pada bulan Zulhijah melalui serangkaian prosesi suci seperti ihram, tawaf, *sa'i*, *tahallul*, dan *wukuf*. Banyak orang rela menunggu bertahun-tahun demi dapat menunaikan perjalanan suci ini sebagai wujud pengabdian dan pemenuhan panggilan iman. Banyaknya jumlah calon jemaah menuntut adanya tanggung jawab besar dari pihak penyelenggara untuk memastikan pembinaan, pelayanan, serta perlindungan yang aman, nyaman, dan menenteramkan. Untuk mencapai hal tersebut, diperlukan sinergi dan koordinasi yang baik antara berbagai pihak yang terlibat dalam pelaksanaan ibadah haji.

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan salah satu kegiatan keagamaan terbesar dan paling penting bagi umat Islam di Indonesia. Keberhasilan pelaksanaannya sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan, termasuk proses pemilihan dan penetapan petugas haji yang mendampingi jemaah. Petugas haji di Indonesia berasal dari berbagai tingkatan, mulai dari pusat hingga daerah, dan memegang peran strategis dalam menjamin kelancaran serta kenyamanan jemaah selama menjalankan rangkaian ibadah haji.

Petugas haji memiliki peran yang sangat penting dalam menjamin kelancaran penyelenggaraan ibadah haji, baik pada tahap persiapan di dalam

negeri maupun selama pelaksanaan di luar negeri. Meskipun penugasan mereka bersifat sementara dan umumnya berganti setiap tahun, keberadaan petugas haji tetap menjadi unsur vital dalam keseluruhan proses pelayanan jemaah. Dengan jumlah jemaah yang sangat banyak, diperlukan petugas haji yang memiliki kompetensi, integritas, dan kemampuan profesional agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan tertib dan nyaman. Oleh karena itu, pengelolaan petugas haji perlu didukung oleh sistem rekrutmen yang terencana dan berkelanjutan, tidak sekadar bersifat administratif, tetapi melalui proses seleksi yang ketat, objektif, dan berbasis kompetensi. Sistem rekrutmen dan penentuan tim petugas haji menjadi faktor krusial dalam memastikan bahwa petugas yang terpilih benar-benar layak dan mampu memberikan pelayanan terbaik, sekaligus menjaga kualitas penyelenggaraan dan pengalaman ibadah haji jemaah Indonesia.

Penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia merupakan tanggung jawab negara sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019. Dalam dinamika kelembagaannya, penyelenggaraan haji sebelumnya berada di bawah Kementerian Agama. Namun, berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 139 Tahun 2024, pemerintah membentuk Kementerian Haji dan Umrah Republik Indonesia sebagai kementerian yang secara khusus menangani urusan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Pembentukan kementerian ini menjadi langkah strategis dalam memperkuat tata kelola haji agar lebih profesional, terfokus, dan responsif terhadap tantangan pelayanan jemaah.

Meskipun demikian, pada penyelenggaraan haji tahun 2025 masih terdapat regulasi teknis dan pedoman operasional yang dalam implementasinya merujuk pada kebijakan sebelumnya yang menggunakan nomenklatur Kementerian Agama. Kondisi ini menunjukkan adanya masa transisi kelembagaan dalam tata kelola penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia, khususnya di tingkat daerah. Dalam masa transisi tersebut, sistem manajemen sumber daya manusia, termasuk mekanisme rekrutmen petugas haji kloter, menjadi aspek yang sangat penting untuk dikaji.

Pada dasarnya, pemerintah terus berupaya meningkatkan kinerja dalam berbagai aspek, seperti manajerial, sumber daya manusia, operasional, pelayanan, dan bidang lainnya. Salah satu langkah yang ditempuh adalah dengan memperkuat kualitas PPIH agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan aman, tertib, dan terorganisir. Dalam menghadapi berbagai kritik dan tantangan, diperlukan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi tinggi, mencakup tenaga ahli di bidang ibadah, pembinaan, penyuluhan, kesehatan, serta bidang profesional lainnya yang relevan dengan kebutuhan penyelenggaraan haji.

Petugas haji merupakan bagian dari Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) yang menjalankan tugas operasional penyelenggaraan ibadah haji, baik di tingkat pusat, embarkasi, maupun di Arab Saudi (Rokhmad, 2016). Petugas haji terbagi menjadi petugas kloter dan non-kloter. Petugas haji kloter adalah petugas yang mendampingi jemaah secara langsung sejak keberangkatan, selama pelaksanaan ibadah di Arab Saudi, hingga kembali

ke tanah air. Keberadaan petugas kloter memiliki peran strategis dalam menjamin kelancaran, ketertiban, dan kenyamanan jemaah selama menjalankan rangkaian ibadah haji.

Setiap tahun, pelaksanaan ibadah haji tidak terlepas dari berbagai kritik dan tantangan, baik terkait koordinasi, distribusi informasi, maupun kesiapan petugas dalam menghadapi situasi darurat. Pada tahun-tahun sebelumnya, masih ditemukan keluhan jemaah terkait kurang optimalnya pelayanan yang berkaitan dengan kompetensi dan pengalaman petugas. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan haji memiliki keterkaitan erat dengan sistem rekrutmen yang diterapkan.

Sementara itu, rekrutmen petugas haji kloter dilaksanakan melalui serangkaian tahapan seleksi yang berpedoman pada keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Dirjen PHU) mengenai Pedoman Rekrutmen Petugas Haji Indonesia. Pedoman tersebut diperbarui setiap tahun sebagai upaya penyempurnaan sistem seleksi. Proses rekrutmen petugas haji, baik kloter maupun non-kloter, di tingkat daerah diawali dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten atau Kota. Setiap peserta seleksi diwajibkan memenuhi persyaratan administrasi sesuai dengan formasi yang telah ditetapkan. Selanjutnya, seleksi dilakukan melalui tes kompetensi dengan jumlah peserta sebanyak dua kali dari formasi yang tersedia pada masing-masing Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam sistem rekrutmen yang diterapkan oleh Kementerian Agama dalam penetapan petugas haji kloter. Selain itu, penelitian ini menganalisis berbagai tantangan serta faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan proses rekrutmen, sekaligus merumuskan rekomendasi perbaikan bagi mekanisme seleksi petugas haji kloter pada masa mendatang. Melalui pemahaman yang komprehensif terhadap alur kebijakan rekrutmen, diharapkan dapat terwujud sistem yang lebih efisien, transparan, dan mampu menghasilkan petugas haji kloter yang berkualitas guna mendukung kelancaran pelaksanaan ibadah haji bagi jemaah Indonesia.

Kualitas pelayanan yang kurang optimal kerap berkaitan dengan minimnya pelatihan serta pengalaman petugas dalam menghadapi beragam kondisi selama pelaksanaan ibadah haji. Sebagai contoh, pada tahun 2023 terdapat sejumlah keluhan dari jemaah terkait keterbatasan informasi dan lemahnya koordinasi petugas haji, yang berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan jemaah. Kondisi tersebut menunjukkan pentingnya pemahaman yang lebih mendalam mengenai kriteria, tahapan, dan metode yang digunakan oleh Kementerian Agama dalam merekrut petugas haji kloter. Sistem rekrutmen yang sistematis dan transparan menjadi faktor kunci untuk memastikan bahwa petugas haji kloter yang terpilih tidak hanya memenuhi persyaratan administratif, tetapi juga memiliki kemampuan interpersonal yang baik, pemahaman yang memadai mengenai ibadah haji, serta keterampilan dalam menangani berbagai situasi yang mungkin muncul

di Tanah Suci. Oleh karena itu, Kementerian Agama sebagai lembaga yang bertanggung jawab perlu menerapkan metode rekrutmen yang jelas dan efektif dalam menetapkan tim petugas haji kloter, khususnya di daerah-daerah dengan latar belakang sosial dan budaya yang beragam.

Dalam praktiknya, rekrutmen petugas haji kloter dilaksanakan melalui tahapan seleksi administrasi dan tes kompetensi yang berpedoman pada kebijakan teknis Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Namun, dalam masa transisi menuju struktur kelembagaan baru di bawah Kementerian Haji dan Umrah, perlu dikaji sejauh mana sistem rekrutmen tersebut telah berjalan secara efektif dan selaras dengan semangat reformasi tata kelola haji.

Rekrutmen petugas haji kloter melibatkan berbagai kriteria, seperti pengalaman, latar belakang pendidikan, pemahaman keagamaan, serta kemampuan manajerial dan interpersonal. Akan tetapi, dalam praktiknya proses tersebut belum sepenuhnya terstandarisasi secara merata di setiap daerah, sehingga berpotensi menimbulkan ketidaksesuaian antara kebutuhan lapangan dan kompetensi petugas yang terpilih.

Berdasarkan dinamika tersebut, penelitian ini menjadi relevan untuk mengkaji secara mendalam bagaimana sistem rekrutmen petugas haji kloter dilaksanakan pada penyelenggaraan haji tahun 2025 dalam konteks perubahan kelembagaan dari Kementerian Agama menuju Kementerian Haji dan Umrah. Penelitian ini difokuskan pada pelaksanaan rekrutmen di tingkat daerah sebagai ujung tombak implementasi kebijakan nasional.

Dengan demikian, penulis tertarik untuk menyusun penelitian yang berjudul “Sistem Rekrutmen Petugas Haji Kloter di Kantor Kementerian Haji dan Umrah pada Penyelenggaraan Haji Tahun 2025”.

1.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini membahas tentang:

1. Bagaimana proses rekrutmen petugas kloter haji yang dilaksanakan oleh Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Subang pada penyelenggaraan haji tahun 2025?
2. Bagaimana proses seleksi petugas kloter haji dalam menentukan kelayakan calon petugas pada masa transisi kelembagaan tahun 2025?
3. Bagaimana pelatihan dan pengembangan yang diberikan kepada petugas kloter haji sebelum keberangkatan demi memastikan kompetensi pelayanan?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui proses rekrutmen petugas kloter haji yang dilaksanakan oleh Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Subang pada penyelenggaraan haji tahun 2025.
2. Untuk mengetahui proses seleksi petugas kloter haji dalam menentukan kelayakan calon petugas pada masa transisi kelembagaan tahun 2025.

3. Untuk mengetahui pelatihan dan pengembangan yang diberikan kepada petugas kloter haji sebelum keberangkatan demi memastikan kompetensi pelayanan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Akademik

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi signifikan bagi mahasiswa Program Studi Manajemen Haji dan Umrah di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk menambah wawasan terutama dalam bidang sistem rekrutmen petugas kloter haji.

1.4.2 Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berupa masukan bagi Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Subang dalam penyempurnaan sistem rekrutmen petugas kloter haji, serta diharapkan memberikan referensi bagi masyarakat umum mengenai masalah kualitas petugas haji kloter dalam memberikan pelayanan haji.

1.5 Tinjauan Pustaka

Penelitian ini menggunakan teori Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) menurut Gary Dessler. Menurut Dessler (1997), Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan kebijakan dan praktik yang dibutuhkan seseorang untuk menjalankan aspek “orang” atau sumber daya manusia dari suatu posisi manajemen, yang meliputi perekrutan, penyaringan, pelatihan,

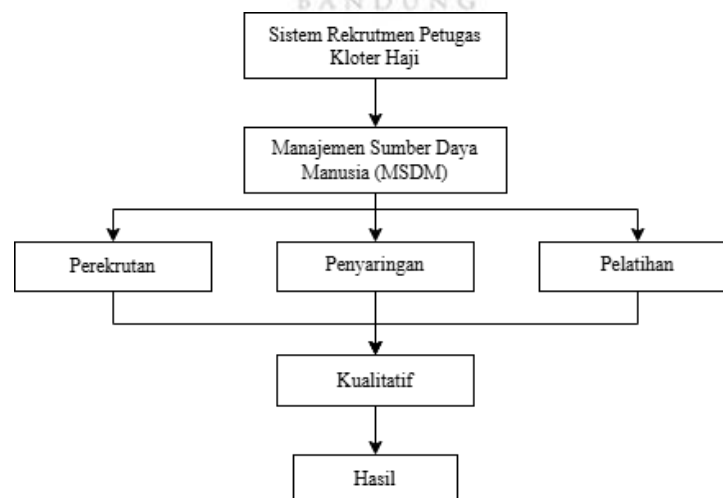
pengimbalan, dan penilaian. Teori ini digunakan karena penelitian mengenai sistem rekrutmen petugas haji kloter berkaitan langsung dengan proses pengelolaan sumber daya manusia dalam sebuah organisasi pelayanan publik.

Dalam konteks penyelenggaraan ibadah haji, petugas haji kloter merupakan sumber daya manusia yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan, pembinaan, perlindungan, dan pendampingan kepada jemaah haji. Oleh karena itu, proses rekrutmen petugas haji kloter harus dilakukan secara profesional, objektif, dan berbasis kompetensi agar mampu menghasilkan petugas yang berkualitas. Melalui perspektif MSDM menurut Gary Dessler, penelitian ini memfokuskan perhatian pada bagaimana proses perekrutan, seleksi, pelatihan, serta pengembangan petugas haji kloter dilaksanakan oleh Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Subang pada penyelenggaraan haji tahun 2025.

Menurut Dessler, proses rekrutmen merupakan usaha organisasi untuk memperoleh calon tenaga kerja yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Rekrutmen tidak hanya sekadar mencari pelamar, tetapi juga berkaitan dengan proses penyaringan dan penempatan individu yang memiliki kompetensi, integritas, dan kemampuan yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan. Dalam penelitian ini, sistem rekrutmen petugas haji kloter dipahami sebagai serangkaian tahapan yang dilakukan oleh pihak penyelenggara dalam menentukan calon petugas yang layak mendampingi jemaah haji.

Selain rekrutmen dan seleksi, Dessler juga menekankan pentingnya pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia. Pelatihan bertujuan meningkatkan kemampuan, keterampilan, dan pengetahuan pegawai agar dapat melaksanakan tugas secara efektif dan efisien. Dalam penyelenggaraan ibadah haji, pelatihan bagi petugas kloter menjadi aspek penting karena petugas dituntut memiliki kemampuan teknis, pengetahuan keagamaan, keterampilan komunikasi, serta kesiapan dalam menghadapi berbagai kondisi di lapangan.

Berdasarkan teori MSDM menurut Gary Dessler, penelitian ini akan mengkaji bagaimana sistem rekrutmen petugas haji kloter dilaksanakan oleh Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Subang, mulai dari proses perekrutan, seleksi, pelatihan, hingga evaluasi petugas. Dengan demikian, teori ini diharapkan dapat menjadi landasan konseptual dalam memahami efektivitas sistem rekrutmen petugas haji kloter pada penyelenggaraan haji tahun 2025.



Gambar 1. 1 Kerangka Konseptual

1.6 Langkah-langkah Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan oleh peneliti di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Subang yang berlokasi di Jl. Majyen Sutoyo No. 39, Kel. Cigadung, Kec. Subang, Kabupaten Subang, Jawa Barat 41211. Untuk mendata apa saja kegiatan yang disiapkan dalam proses rekrutmen calon petugas haji kloter

1.6.2 Paradigma dan Pendekatan

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan paradigma *konstruktivisme* dan *interpretivisme* sebagai landasan dalam memahami fenomena yang diteliti. Paradigma *konstruktivisme* memandang bahwa realitas sosial terbentuk melalui interaksi, pengalaman, serta pemaknaan individu terhadap lingkungan sosialnya. Oleh karena itu, penelitian dilakukan dengan memahami secara langsung bagaimana pihak-pihak yang terlibat memaknai proses rekrutmen petugas kloter haji pada penyelenggaraan haji tahun 2025. Menurut Hidayat (2003), paradigma *konstruktivisme* menempatkan ilmu sosial sebagai upaya untuk memahami tindakan sosial yang memiliki makna melalui pengamatan secara mendalam terhadap individu maupun kelompok dalam kehidupan sosialnya.

Selain itu, penelitian ini juga menggunakan paradigma *interpretivisme*. Paradigma ini menekankan bahwa suatu fenomena

sosial tidak dapat dipahami hanya melalui angka atau data objektif semata, tetapi perlu ditafsirkan berdasarkan pengalaman, pandangan, dan pemahaman subjek penelitian. Dalam paradigma *interpretivisme*, peneliti menyadari bahwa proses penelitian tidak sepenuhnya bebas nilai karena sudut pandang peneliti dapat memengaruhi proses interpretasi data. Guba dan Lincoln (1994) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif menekankan pentingnya *refleksivitas* peneliti dalam memahami dan menafsirkan realitas sosial yang diteliti.

Penggunaan kedua paradigma tersebut dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai sistem rekrutmen petugas kloter haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Subang pada penyelenggaraan haji tahun 2025. Penelitian ini berupaya memahami bagaimana proses rekrutmen, seleksi, serta pelatihan petugas kloter dilaksanakan, termasuk berbagai faktor yang memengaruhi keberhasilan maupun kendala dalam pelaksanaannya berdasarkan perspektif para pihak yang terlibat secara langsung.

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan *deskriptif kualitatif*. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada pengungkapan fakta, proses, serta makna yang terdapat dalam pelaksanaan sistem rekrutmen petugas kloter haji. Melalui pendekatan deskriptif kualitatif, peneliti dapat menggambarkan secara rinci mengenai mekanisme rekrutmen, tahapan seleksi, hingga proses

pelatihan petugas kloter haji secara lebih mendalam dan sistematis. Pendekatan ini juga memungkinkan peneliti untuk memahami pengalaman, persepsi, serta dinamika sosial yang terjadi dalam proses rekrutmen petugas kloter haji di lingkungan Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Subang. Dengan demikian, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai sistem rekrutmen petugas kloter haji pada penyelenggaraan haji tahun 2025.

1.6.3 Metode Penelitian

Menurut Anggito dan Setiawan (2018), penelitian *deskriptif* merupakan metode penelitian yang digunakan untuk menjelaskan, menggambarkan, serta menginterpretasikan suatu fenomena atau peristiwa yang terjadi di lapangan secara sistematis. Penelitian deskriptif dilakukan ketika peneliti ingin mengetahui kondisi, proses, serta karakteristik suatu objek penelitian secara mendalam tanpa melakukan perubahan terhadap objek yang diteliti.

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode tersebut dipilih karena penelitian berfokus pada pengkajian sistem rekrutmen petugas kloter haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Subang pada penyelenggaraan haji tahun 2025. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran secara menyeluruh mengenai proses

rekrutmen, seleksi, serta pelatihan petugas kloter haji yang dilakukan oleh pihak penyelenggara.

Melalui metode deskriptif kualitatif, peneliti berusaha memahami fenomena yang terjadi berdasarkan fakta dan kondisi nyata di lapangan. Penelitian ini tidak bertujuan menguji hipotesis ataupun mencari hubungan sebab akibat, melainkan mendeskripsikan bagaimana sistem rekrutmen petugas kloter haji dilaksanakan serta faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaannya. Fokus utama penelitian ini terletak pada proses pengumpulan dan analisis data yang berkaitan dengan tahapan rekrutmen petugas kloter haji, mulai dari proses administrasi, seleksi kompetensi, hingga pelatihan petugas sebelum keberangkatan. Selain itu, penelitian ini juga mengkaji berbagai kendala serta upaya yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Subang dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia petugas haji kloter.

1.6.4 Jenis Data dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data dalam penelitian dibedakan menjadi dua, yaitu data kualitatif dan data kuantitatif. Menurut Sugiyono (2015), data kualitatif merupakan data yang berbentuk kata-kata, penjelasan, serta gambaran mengenai suatu fenomena. Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan adalah data kualitatif karena penelitian bertujuan untuk memahami dan mendeskripsikan sistem rekrutmen

petugas kloter haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Subang pada penyelenggaraan haji tahun 2025.

Data kualitatif dalam penelitian ini meliputi informasi mengenai proses rekrutmen, tahapan seleksi, pelatihan petugas, pihak-pihak yang terlibat, serta berbagai faktor yang memengaruhi pelaksanaan rekrutmen petugas kloter haji. Data diperoleh melalui wawancara dan dokumentasi sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai pelaksanaan sistem rekrutmen petugas kloter haji di tingkat daerah.

2. Sumber Data

Sumber data merupakan segala sesuatu yang digunakan peneliti untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam penelitian (Anggito & Setiawan, 2018). Dalam penelitian ini, sumber data dibedakan menjadi dua, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

1) Sumber Data Primer

Data *primer* merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber utama penelitian (Sugiyono et al., 2019). Pada penelitian ini, data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan pihak yang terlibat dalam proses rekrutmen petugas kloter haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Subang pada penyelenggaraan haji tahun 2025.

2) Sumber Data Sekunder

Data *sekunder* adalah data pendukung yang diperoleh secara tidak langsung melalui dokumen, buku, jurnal, maupun arsip yang berkaitan dengan penelitian (Sugiyono et al., 2019). Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari dokumen kebijakan, pedoman rekrutmen petugas haji, laporan pelaksanaan haji, serta berbagai referensi yang berkaitan dengan sistem rekrutmen petugas kloter haji.

1.6.5 Penentuan Informan atau Unit Penelitian

1. Informan dan Unit Analisis

Menurut Morissan (2017), unit analisis merupakan objek atau fokus yang diteliti untuk memperoleh gambaran serta penjelasan mengenai suatu fenomena yang diteliti. Dalam penelitian ini, unit analisis difokuskan pada sistem rekrutmen petugas kloter haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Subang pada penyelenggaraan haji tahun 2025.

Informan dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang terlibat secara langsung dalam proses rekrutmen petugas kloter haji. Informan terdiri dari panitia pelaksana rekrutmen, staf penyelenggara haji dan umrah, serta pihak yang memiliki tanggung jawab dalam proses seleksi dan pelatihan petugas kloter haji di lingkungan Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Subang.

2. Teknik Penentuan Informan

Dalam menentukan informan, peneliti menggunakan teknik purposive sampling. Menurut Patton (2002), purposive sampling merupakan teknik penentuan informan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai dengan kebutuhan penelitian dan relevansi terhadap topik yang diteliti. Teknik ini digunakan agar data yang diperoleh lebih mendalam dan sesuai dengan fokus penelitian.

Pada penelitian ini, informan dipilih dari pihak-pihak yang terlibat langsung dalam proses rekrutmen petugas kloter haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Subang, seperti panitia pelaksana rekrutmen, staf penyelenggara haji dan umrah, serta pihak yang memiliki tanggung jawab dalam proses seleksi dan pelatihan petugas kloter haji pada penyelenggaraan haji tahun 2025.

1.6.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian, proses pengumpulan data memegang peranan penting karena menjadi dasar dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah. Zainudin Iba dan Aditya Wardhana mengemukakan bahwa terdapat beberapa teknik yang dapat digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data sesuai dengan karakteristik penelitian. Teknik-teknik tersebut meliputi sebagai berikut (Iba & Wardhana, 2023:241).

1. Observasi

Metode observasi digunakan sebagai salah satu teknik pengumpulan data dalam penelitian ini. Data diperoleh melalui pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian untuk memperoleh gambaran yang sesuai dengan kondisi sebenarnya dari variabel yang diteliti. Pelaksanaan observasi tidak hanya mengandalkan indera penglihatan, tetapi juga memanfaatkan pendengaran, penciuman, perabaan, serta kepekaan peneliti terhadap situasi yang diamati. Agar proses pengumpulan data berlangsung secara sistematis, peneliti menggunakan pedoman observasi dan lembar observasi sebagai instrumen penelitian.

2. Wawancara

Metode wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui komunikasi secara langsung antara peneliti dan pihak-pihak yang berkaitan dengan fokus penelitian. Teknik ini bertujuan memperoleh informasi faktual mengenai kondisi yang terjadi di lapangan. Dalam pelaksanaannya, peneliti mengajukan sejumlah pertanyaan kepada responden, kemudian mencatat dan menganalisis jawaban yang diberikan sebagai sumber data penelitian.

3. Dokumentasi

Metode analisis dokumen dilakukan dengan mengumpulkan data dari berbagai dokumen tertulis yang berkaitan dengan objek

penelitian, seperti laporan, arsip, buku, dan catatan. Informasi yang diperoleh kemudian dianalisis untuk mendukung kebutuhan penelitian. Teknik ini banyak digunakan dalam penelitian historis serta penelitian yang mengkaji kebijakan.

1.6.7 Teknik Penentuan Keabsahan Data

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber merupakan teknik untuk menguji kredibilitas data dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari beberapa sumber atau informan. Melalui proses tersebut, peneliti dapat melakukan pengecekan terhadap data hasil penelitian dari berbagai pihak sehingga tingkat kepercayaan data menjadi lebih tinggi. Sebagaimana dikemukakan oleh Alfansyur & Mariyani (2020), perbandingan informasi yang berasal dari beragam sumber dapat meningkatkan kredibilitas hasil penelitian.

Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dari beberapa informan, yaitu Kepala Kantor, Panitia Seleksi, dan Peserta Seleksi. Selain itu, informasi hasil wawancara juga dibandingkan dengan hasil observasi dan dokumentasi yang berkaitan dengan sistem rekrutmen, proses seleksi, serta pelatihan dan pengembangan petugas kloter haji. Melalui proses tersebut, peneliti dapat memastikan bahwa data yang diperoleh memiliki kesesuaian antar sumber sehingga temuan

penelitian memiliki kredibilitas yang tinggi dan sesuai dengan kondisi yang terjadi di lapangan.

2. Triangulasi Data

Triangulasi data merupakan salah satu teknik uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif yang dilakukan dengan memanfaatkan berbagai sumber data untuk memperoleh informasi yang akurat dan dapat dipercaya. Teknik ini bertujuan untuk membandingkan serta memeriksa kesesuaian data yang diperoleh dari berbagai sumber sehingga hasil penelitian memiliki tingkat kredibilitas yang lebih tinggi. Melalui triangulasi data, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai fenomena yang diteliti (Arianto, 2024:106).

Triangulasi data dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selain itu, peneliti juga membandingkan keterangan dari setiap informan, yaitu Kepala Kantor, Panitia Seleksi, dan Peserta Seleksi, untuk mengetahui konsistensi data yang berkaitan dengan sistem rekrutmen, proses seleksi, serta pelatihan dan pengembangan petugas kloter haji. Melalui proses tersebut, peneliti dapat memastikan bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kondisi yang terjadi di lapangan sehingga hasil penelitian memiliki tingkat validitas dan kredibilitas yang baik.

3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu merupakan teknik uji keabsahan data yang dilakukan dengan mengumpulkan data pada waktu yang berbeda terhadap fenomena yang sama. Teknik ini bertujuan untuk mengetahui konsistensi informasi yang diperoleh sekaligus melihat kemungkinan adanya perubahan atau perkembangan data selama proses penelitian. Dengan demikian, data yang dihasilkan menjadi lebih valid karena diperoleh melalui pengamatan dan pengumpulan informasi pada beberapa waktu yang berbeda.

Triangulasi waktu dilakukan dengan mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi pada waktu yang berbeda selama proses penelitian berlangsung. Peneliti melakukan pengecekan ulang terhadap informasi yang diberikan oleh Kepala Kantor, Panitia Seleksi, dan Peserta Seleksi untuk memastikan konsistensi data mengenai sistem rekrutmen, proses seleksi, serta pelatihan dan pengembangan petugas kloter haji. Dengan melakukan triangulasi waktu, peneliti dapat memperoleh data yang lebih akurat, konsisten, dan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya di lapangan.

1.6.8 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif umumnya mengacu pada model analisis interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan

Huberman. Model ini menjelaskan bahwa proses analisis dilakukan secara berkesinambungan melalui tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan (Nasution, 2023).

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan tahapan awal dalam analisis data kualitatif yang dilakukan dengan cara menyeleksi, memusatkan perhatian, menyederhanakan, mengelompokkan, dan mengorganisasikan data yang diperoleh selama penelitian (Saleh, 2017). Pada tahap ini, peneliti memilih data yang relevan dengan fokus penelitian serta mengesampingkan data yang tidak berkaitan, sehingga informasi yang diperoleh menjadi lebih terarah dan mudah dianalisis.

Dalam penelitian mengenai Sistem Rekrutmen Petugas Kloter Haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Subang pada Penyelenggaraan Haji Tahun 2025, reduksi data dilakukan sejak awal pengumpulan data hingga penelitian selesai. Data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi diseleksi berdasarkan fokus penelitian, yaitu proses rekrutmen, proses seleksi, serta pelatihan dan pengembangan petugas kloter haji. Selanjutnya, data dikelompokkan sesuai kategori, diringkas, dan disusun secara sistematis agar memudahkan peneliti dalam mengidentifikasi temuan yang berkaitan dengan

sistem rekrutmen petugas kloter haji serta menarik kesimpulan yang sesuai dengan tujuan penelitian.

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan tahapan analisis yang dilakukan setelah proses reduksi data. Pada tahap ini, data yang telah dikelompokkan disusun secara sistematis sehingga mudah dipahami dan diinterpretasikan (Saleh, 2017). Dalam penelitian kualitatif, penyajian data umumnya disajikan dalam bentuk uraian naratif yang didukung oleh tabel, bagan, atau dokumentasi apabila diperlukan untuk memperjelas hasil penelitian.

Dalam penelitian ini, data disajikan secara deskriptif berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi mengenai sistem rekrutmen petugas kloter haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Subang pada penyelenggaraan haji tahun 2025. Penyajian data dilakukan sesuai dengan fokus penelitian, sehingga mampu menggambarkan proses rekrutmen, seleksi, serta pelatihan dan pengembangan petugas kloter haji secara sistematis. Dengan penyajian data yang terstruktur, peneliti dapat lebih mudah memahami hubungan antar temuan, mengidentifikasi pola yang muncul, serta menyusun kesimpulan yang sesuai dengan fakta di lapangan.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dalam proses analisis data kualitatif yang bertujuan untuk memperoleh makna dari seluruh data yang telah dikumpulkan dan dianalisis (Arikunto, 2010). Kesimpulan tidak hanya disusun pada akhir penelitian, tetapi mulai dibangun sejak proses pengumpulan data berlangsung melalui hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Oleh karena itu, peneliti dituntut untuk memahami keterkaitan antar data sehingga dapat menghasilkan temuan yang sesuai dengan fokus penelitian (Rijali, 2018).

Dalam penelitian ini, penarikan kesimpulan dilakukan berdasarkan data yang telah direduksi dan disajikan secara sistematis. Kesimpulan difokuskan pada temuan mengenai sistem rekrutmen, proses seleksi, serta pelatihan dan pengembangan petugas kloter haji. Untuk menjaga keabsahan hasil penelitian, peneliti melakukan verifikasi secara berkelanjutan dengan menelaah kembali hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta membandingkan data dari berbagai informan melalui teknik triangulasi. Dengan demikian, kesimpulan yang diperoleh benar-benar didasarkan pada fakta di lapangan dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.