

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pelayanan publik adalah salah satu bentuk pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara atas pelayanan administrasi, barang atau jasa sebagaimana telah tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Saat ini, pelayanan publik dihadapkan dengan segala bentuk perubahan dalam kehidupan masyarakat, perubahan tersebut dipicu dengan adanya era globalisasi yang disebabkan oleh kemajuan teknologi, yang mana hal tersebut menyebabkan perubahan terhadap berbagai aktivitas, salah satunya dalam pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi digital (Budianta, 2020).

Bresford (Andres, 2021: 2) menjelaskan bahwa dalam era globalisasi ini yang sudah mulai bergulir, menuntut informasi tidak terkecuali pada pemerintahan atau birokrasi publik. Thaha (Andres, 2021: 2) menjelaskannya sebagai suatu kegiatan yang harus dilakukan dengan mementingkan kepentingan publik atau umum, mempermudah urusan masyarakat atau publik, mengefektifkan waktu dalam pelayanan, serta kesan yang positif dari publik.

Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya setiap tahunnya terus meningkatkan pelayanan guna memberikan kenyamanan kepada para jemaah, salah satunya dengan memisahkan bangunan kantor Kementerian Agama dengan kantor divisi PHU. Saat ini kantor divisi PHU memiliki bangunan tersendiri yang terletak tidak jauh dari kantor

Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya. Selain bangunan yang terpisah untuk memberikan kenyamanan kepada para jemaah, PHU juga sudah menggunakan *display* antrian pelayanan, hal ini bertujuan agar antrian jemaah yang datang ke kantor PHU bisa dilakukan secara tertib dan juga bisa lebih efektif dan efisien, hal ini merupakan bentuk pemanfaatan teknologi digital.

Salah satu penyebab terjadinya era globalisasi ialah adanya perkembangan pesat dari teknologi informasi, penggabungan antara teknologi telekomunikasi dengan komputer menghasilkan suatu revolusi dalam bidang sistem informasi (Disperkimta, 2018). Pemanfaatan teknologi informasi yang terkoneksi dengan internet ke dalam tata kelola pelayanan publik diharapkan mampu mengatasi berbagai masalah yang dihadapinya, sehingga dapat tercipta pelayanan yang lebih efisien, efektif, produktif, perluasan jangkauan, penghematan biaya dan transparansi. Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan pelayanan publik mampu memberikan peluang yang besar bagi pengembangan daerah. Namun, dalam praktiknya tidak mudah membalikkan telapak tangan, diperlukan proses, waktu dan tahapan yang konsisten dan berkesinambungan. (Husada, 2019)

Perkembangan teknologi informasi juga menyebabkan masyarakat semakin *smart* dan *well informed* sehingga masyarakat memiliki kecenderungan untuk “menuntut”, hal ini menjadi tantangan tersendiri terkait pelayanan publik kedepannya yang akan semakin menarik karena dihadapkan dengan sikap masyarakat yang menuntut pelayanan yang semakin cepat, mudah, murah dan transparan. Pemanfaatan teknologi informasi pada pelayanan publik salah satunya

penggunaan siskohat dalam pelayanan pendaftaran haji reguler di Kementerian Agama, siskohat merupakan bentuk transformasi pelayanan dari manual menjadi modern.

Tuntutan masyarakat untuk meningkatkan layanan haji agar semakin berkualitas menjadi tugas dari pemerintah. Oleh karena itu diperlukannya sebuah sistem informasi manajemen yang dapat meningkatkan layanan haji baik dari segi pendaftaran, pengolahan data, dan kemudahan akses informasi terkait ibadah haji. Oleh karena itu, diperlukan adanya perubahan sistem dari manual menjadi konvensional atau modern dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi (Munawaroh, 2015: 226-227).

Adanya tuntutan untuk peningkatan pelayanan dari masyarakat serta diiringi dengan adanya perkembangan teknologi informasi, diperkuat juga dengan adanya IP (Instruksi Presiden) Nomor 03 Tahun 2003 Terkait Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, atau dengan kata lain pengembangan dan atau pemanfaatan elektronik pada pemerintahan. Pada Instruksi Presiden tersebut berisi bahwa pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan akan mampu membuat pekerjaan menjadi lebih efisien, efektif, transparan dan akuntabilitas, hal tersebut nantinya akan menjadi alat bantu dalam melakukan penyelenggaraan pemerintahan. Pada masa ini banyak lembaga pemerintahan yang memanfaatkan adanya era globalisasi dan menyediakan berbagai pelayanan informasi secara *online* (Munir, 2014: 47).

Setiap tahunnya jumlah jemaah haji dari berbagai negara mengalami fluktuasi atau naik turun sejak tahun 2010 sampai 2019. Jumlahnya sempat naik

hingga 3.161.573 jiwa pada tahun 2012, lalu pada tahun 2016 mengalami penurunan yang cukup drastis menjadi 1.862.909 jiwa. Kemudian pada tahun 2019 mengalami peningkatan, jumlahnya tercatat mencapai 2.489.406 jiwa (Lidwina, 2021).

Kabupaten Tasikmalaya adalah salah satu Kabupaten dengan jumlah jemaah yang cukup banyak, terhitung pada tahun 2019 jumlah pendaftar mencapai 3.806 jiwa, pada tahun 2020 mencapai 1.702 jiwa dan pada tahun 2021 pendaftar mencapai 901 jiwa. Dalam kurun waktu tiga tahun ini jumlahnya memang mengalami penurunan dikarenakan adanya pandemi covid-19. Meskipun demikian, jumlah ini termasuk jumlah yang cukup baik jika dibandingkan dengan Kabupaten lainnya.

Pendaftar yang melakukan pendaftaran di Kabupaten Tasikmalaya rata-rata adalah orang yang sudah lanjut usia, sehingga pelayanan yang diberikan harus lebih hati-hati, karena kebanyakan dari mereka tidak mengerti mengenai prosedur dan juga beberapa istilah yang digunakan selama proses pendaftaran. Selain itu, pendaftar juga banyak yang berasal dari daerah pelosok yang tidak memiliki akses transportasi yang mudah, sinyal pun menjadi salah satu masalah di daerah-daerah pelosok. Hal tersebut juga menjadi tantangan Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) di Kabupaten Tasikmalaya.

Jumlah yang begitu banyak tidak mungkin dikelola dengan cara manual mengandalkan tumpukan dokumen atau memanfaatkan penyimpanan komputer yang tidak terhubung ke jaringan. Hal tersebut hanya akan memperlambat kinerja lembaga pelayanan haji di Kementerian Agama. Oleh karena itu, diperlukan

peningkatan layanan dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk memudahkan kerja lembaga menjadi lebih efisien (Fahham, 2015: 9).

Merupakan langkah yang tetap ketika Kementerian Agama dalam upayanya meningkatkan pelayanan pendaftaran haji dengan membentuk sebuah sistem informasi yakni Sistem Informasi dan Komunikasi Haji Terpadu (Siskohat) yang dapat terhubung dengan kantor wilayah Kementerian Agama di seluruh Provinsi dan Kabupaten/Kota yang berpusat di Jakarta. Adanya siskohat tentu dapat mengefisiensi kerja layanan ibadah haji dan memudahkan para jemaah untuk mengecek jadwal pemberangkatan yang sewaktu-waktu dapat berubah hanya dengan menggunakan nomor porsi yang telah diberikan. Hal tersebut dapat diakses melalui aplikasi Haji Pintar yang terdapat pada *smartphone*. Hal ini membuat siskohat menjadi suatu Sistem Informasi yang terintegritas dalam mendukung dan meningkatkan pelayanan penyelenggaraan haji terutama dalam segi pengelolaan informasi (Hamzah, 2020: 53).

Siskohat merupakan suatu sistem informasi yang dikembangkan untuk memudahkan staf pelayanan penyelenggaraan haji dalam mengolah data, siskohat dapat menyajikan informasi berupa pengaturan informasi jemaah haji seperti pendaftaran, debarkasi, operasional selama di Tanah Suci sampai embarkasi, informasi yang berkaitan dengan profil jemaah haji, database jemaah haji dan masih banyak lagi informasi atau kemudahan yang terdapat pada fitur siskohat.

Perkembangan pengembangan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (siskohat) tidak hanya dirancang untuk pelayanan pendaftaran haji secara *online* dan juga *realtime*, lebih luas dari itu mencakup seluruh proses

penyelenggaraan haji mulai dari pendaftaran jemaah haji, pemerosesan dokumen haji, embarkasi, monitoring selama di Tanah Suci sampai pada proses debarkasi. Pada akhir tahun 2021, siskohat versi 3 *diupgrade* menjadi versi 4 yang mana seluruh prosesnya dilakukan secara elektronik, dokumen *discan*, tandatangan dilakukan secara elektronik seperti pada aplikasi haji pintar, sistem hanya membantu proses sampai cetak bukti saja. Selain itu, pada siskohat versi 4 terdapat fitur informasi terkait ibadah umrah seperti *list* jemaah per Kabupaten, Provinsi dan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU), informasi detail jemaah, jumlah jemaah per Kabupaten Kota, Kecamatan, per bulan per Provinsi, per bulan per Kabupaten/Kota, *list* Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) jemaah per Provinsi dan Kabupaten, *list* keberangkatan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) dan keberangkatan jemaah.

Dari hasil pengamatan awal yang dilakukan di Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya, permasalahan yang terjadi dalam penggunaan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu adalah sulitnya jaringan internet. Selain itu, adanya *upgrade* dari siskohat yang menjadi versi 4 membuat sistem informasi pendukung baik dari segi *software* maupun *hardware* harus lebih *update* lagi agar mampu mengoperasikan siskohat secara efektif dan efisien, meninjau jumlah pendaftar pada tahun 2022 ini sudah mengalami peningkatan daripada tahun sebelumnya, proses ibadah haji juga sudah dibuka kembali oleh Arab Saudi dan pandemi semakin menurun bahkan beritanya sudah jarang muncul di televisi, hal ini memungkinkan banyaknya masyarakat yang melakukan pendaftaran di tahun 2022.

Adanya pembatalan pemberangkatan seperti pada tahun 2020 dan 2021, dan juga pembatasan pemberangkatan jemaah haji pada tahun 2022, membuat siskohat sangat berperan penting dalam memberikan informasi yang tepat kepada para jemaah haji. Aplikasi *e-haji* seperti Haji Pintar belum banyak digunakan oleh para jemaah khususnya di Kabupaten Tasikmalaya, membuat pelayanan para staf sangat dibutuhkan oleh para jemaah, karena tidak sedikit yang datang langsung ke kankemenag untuk menanyakan berbagai informasi terkait pelaksanaan ibadah haji. Hal tersebut membuat pihak PHU khususnya staf pelayanan untuk mampu memberikan pelayanan terbaik meskipun dalam kondisi *Work From Home* (WFH) diberlakukan oleh pemerintah, tingginya antusias para jemaah yang datang ke kankemenag untuk menanyakan informasi atau melakukan pendaftaran membuat pihak PHU untuk tetap bekerja seperti pada kondisi normal, hal ini dilakukan karena tidak sedikit jemaah yang datang berasal dari daerah yang jauh dari kankemenag, PHU mengutarakan bahwa usaha yang dilakukannya merupakan bentuk pengoptimalan pelayanan.

Siskohat merupakan salah satu sistem informasi manajemen sebagai bentuk dari pemanfaatan perkembangan teknologi informasi, sistem informasi sendiri merupakan sebuah sistem yang di dalamnya mengkombinasikan teknologi informasi dan komputer. Sistem yang didukung oleh teknologi informasi dapat memberikan nilai tambah untuk lembaga jika sistem informasi menjadi efektif dan juga efisien. Untuk mengukur apakah sistem informasi yang digunakan sudah efektif dan juga efisien, dilihat dari seberapa sukses sistem informasi dioperasikan. Adapun Kesuksesan sistem informasi manajemen berbasis komputer dijelaskan

oleh DeLone dan McLean Models yaitu *information quality*, *system quality*, dan *service quality*, DeLone and McLean Models menyebutkan bahwa ketiga komponen tersebut akan berpengaruh positif terhadap *use* dan juga *user statification* yang selanjutnya akan berpengaruh *net benefit* atau hasil akhir (Budiyanto, 2015: 2-3).

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti akan membahas tentang **Optimalisasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) dalam Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler di Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya.**

## **B. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian dalam penelitian ini ialah kesuksesan dari sistem informasi manajemen yang digunakan yaitu kesuksesan siskohat yang ditentukan oleh beberapa faktor, yakni: kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) di Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya pada penggunaan Siskohat (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu) dalam mekanisme pelayanan pendaftaran haji reguler. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain :

1. Bagaimana Kualitas Informasi Siskohat dalam Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler di Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya ?
2. Bagaimana Kualitas Sistem Siskohat dalam Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler di Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya ?

3. Bagaimana Kualitas Pelayanan Siskohat dalam Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler di Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya ?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk Mengetahui Kualitas Informasi Siskohat dalam Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler di Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya.
2. Untuk Mengetahui Kualitas Sistem Siskohat dalam Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler di Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya.
3. Untuk Mengetahui Kualitas Pelayanan Siskohat dalam Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler di Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka terdapat kegunaan atau manfaat yang dapat diambil, yaitu :

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

- a. Menjadi salah satu syarat dalam menyelesaikan tugas akhir untuk mendapatkan gelar Sarjana Sosial studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.
- b. Menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian terkait Siskohat (Sistem Informasi dan Komputerasi Haji Terpadu).

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

Penelitian ini bisa berguna sebagai acuan untuk melakukan perbaikan pada Sistem Informasi dan Komunikasi Haji terpadu (Siskohat) yang terdapat

pada Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya baik dari segi pengoperasian maupun sumber daya manusianya. Selain itu, penelitian ini juga bisa dijadikan dasar pengambilan keputusan dalam upaya meningkatkan pelayanan penyelenggaraan haji dan sebagai bahan usulan peningkatan sistem yang merupakan respon terhadap peluang dan tantangan penerapan sistem tersebut di Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya.

## **E. Landasan Pemikiran**

### **1. Landasan Teoritis**

Definisi optimalisasi dalam kamus *Oxford* (Ali, 2014: 348) ”*Optimization is the process of finding the best solution to some problem where “best” accords to prestated criteria*”, penjelasan secara luas, kamus tersebut menjelaskan bahwa optimalisasi ialah suatu tindakan kegiatan yang dilakukan dalam upaya menemukan solusi terbaik dari masalah-masalah yang secara kemungkinan dapat terjadi. Pada penelitian ini topik yang diangkat ialah optimalisasi sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu sehingga dapat meningkatkan pelayanan pendaftaran haji reguler.

Menurut Poerdwadarminata (Ali, 2014: 348) optimalisasi ialah keluaran yang dicapai sesuai dengan harapan. Dengan kata lain, optimalisasi ialah pencapaian hasil yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, yang mana tujuan tersebut dicapai secara efektif dan efisien. Sedangkan Winardi (Ali, 2014: 348) menjelaskan optimalisasi dari sudut

pandang usaha, ia memaparkan bahwasanya optimalisasi merupakan usaha-usaha yang dilakukan lembaga menjadi ukuran dari tercapainya tujuan yang telah ditentukan atau diharapkan. Selain itu, ia juga kemudian menjelaskan bahwasanya optimalisasi merupakan bentuk memaksimalkan usaha dalam kegiatan yang dilakukan oleh lembaga untuk mencapai hasil yang dikehendaki, yang mana pencapaian tersebut dapat diwujudkan apabila usaha memaksimalkannya dilakukan secara efektif dan efisien.

Pentingnya memanfaatkan teknologi informasi untuk melakukan pengelolaan data jemaah yang jumlahnya banyak dalam upaya peningkatan pelayanan pada penyelenggara ibadah haji mutlak diperlukan. Adapun yang dimaksud dengan teknologi informasi ialah teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk mendapatkan, memproses, dan juga menyimpannya baik untuk keperluan pribadi, bisnis atau pemerintahan sebagai acuan untuk mengambil sebuah keputusan (Sarhini, 2016: 103).

Perkembangan teknologi informasi dari tahun ke tahun terus mengalami perubahan yang cukup signifikan, hal tersebut sangat mempengaruhi pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi informasi dalam sistem informasi yang digunakannya. Siskohat yang merupakan sistem informasi juga terus mengalami perubahan guna memberikan pelayanan yang terbaik kepada para jemaah. Pada akhir tahun 2021, siskohat versi 3 *diupgrade* menjadi versi 4 yang mana seluruh prosesnya dilakukan secara elektronik, dokumen *discan*, tandatangan dilakukan secara elektronik seperti pada aplikasi haji pintar, sistem hanya membantu proses sampai cetak bukti saja.

Usaha dalam merancang sistem penunjang pekerjaan pada bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama yakni siskohat, tidak hanya dibangun guna pemenuhan pelayanan pendaftaran yang bisa dilakukan secara *online* dan *realtime*, tetapi menyangkut kepada seluruh proses atau kegiatan pada bidang penyelenggaraan haji mulai dari pendaftaran, pemerosesan data atau dokumen jemaah, memantau persiapan pemberangkatan (embarkasi), dan juga memantau atau monitoring operasional selama di Tanah Suci dan proses kepulangan ke tanah air (debarkasi) (Syafei, 2020).

Sistem informasi pada penyelenggaraan ibadah haji merupakan sistem yang dapat membantu tugas harian seperti pengolahan data baik untuk kepentingan lembaga ataupun pribadi. Untuk mendukung lancarnya pengoperasian sistem diperlukan beberapa komponen meliputi, *input*, model, *output*, teknologi, basis data, dan kontrol. Fungsi dari sistem diantaranya: untuk meningkatkan stabilitas data secara efektif dan efisien kepada jemaah, mengembangkan proses perencanaan secara efektif, dan memperbaiki produktivitas aplikasi (Anggraeni, 2017: 2-3).

Sistem komputerisasi dibangun oleh beberapa komponen untuk menjalankan aktivitasnya menggunakan komputer yang meliputi *hardware*, *software*, *intruction set*, dan *brainware*, ketiga komponen tersebut bekerja saling keterkaitan dalam sistem komputer yang terintegritas dengan berbagai sistem penunjang untuk meningkatkan pelayanan penyelenggaraan ibadah haji. Sistem komputerisasi ini sangat dibutuhkan untuk menjalankan manajemen berbasis komputer yang berfokus pada pengelolaan data, pengolahan informasi serta pendukung keputusan. Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu

(Siskohat) merupakan sistem dua arah yang mana terhubung pada lembaga terkait dan pelayanan publik mengenai keterbukaan informasi secara efektif, efisien dan akurat kepada jemaah yang sudah atau belum melakukan pendaftaran (Andri, 2007).

Peningkatan pelayanan terus diupayakan melalui penyempurnaan sistem dan manajemen penyelenggaraan ibadah haji, dengan adanya siskohat yang merupakan bentuk dari upaya untuk mengoptimalkan pelayanan kepada jemaah haji meliputi pendaftaran, dokumen dan keuangan haji. Dengan memanfaatkan teknologi informasi ini diharapkan dapat memudahkan jemaah haji dalam memperoleh pelayanan dan kecepatan informasi sehingga jemaah haji bisa melaksanakan rangkaian kegiatannya sesuai tuntunan, rasa aman, tertib dan lancar.

Sistem informasi yang digunakan oleh penyelenggaraan haji dan umrah merupakan solusi dari kebutuhan pengolahan transaksi harian dengan mendukung operasional organisasi yang bersifat manajerial dengan menggunakan strategi yang dilakukan organisasi guna dapat menyediakan informasi kepada pihak yang memerlukan informasi atau laporan yang diperlukan.

Usaha yang ditempuh dalam pengembangan sistem informasi manajemen berbasis komputer memerlukan personil yang tepat, memiliki keterampilan yang kompeten serta berpengalaman, sistem informasi memiliki makna sistem yang bertujuan menampilkan informasi (Rusdiana, 2014: 18).

Untuk mendukung lancarnya suatu sistem informasi berbasis komputer diperlukan beberapa komponen sistem informasi manajemen yang menjadi tolak ukur kesuksesan dari sistem informasi manajemen berbasis komputer yang telah

dikembangkan oleh McLean dan DeLone Models yaitu *information quality*, *system quality*, dan *service quality*, DeLone and McLean Models menyebutkan bahwa ketiga komponen tersebut akan berpengaruh positif terhadap *use* dan juga *user statification* yang selanjutnya akan berpengaruh *net benefit* atau hasil akhir (Budiyanto, 2015: 2-3).

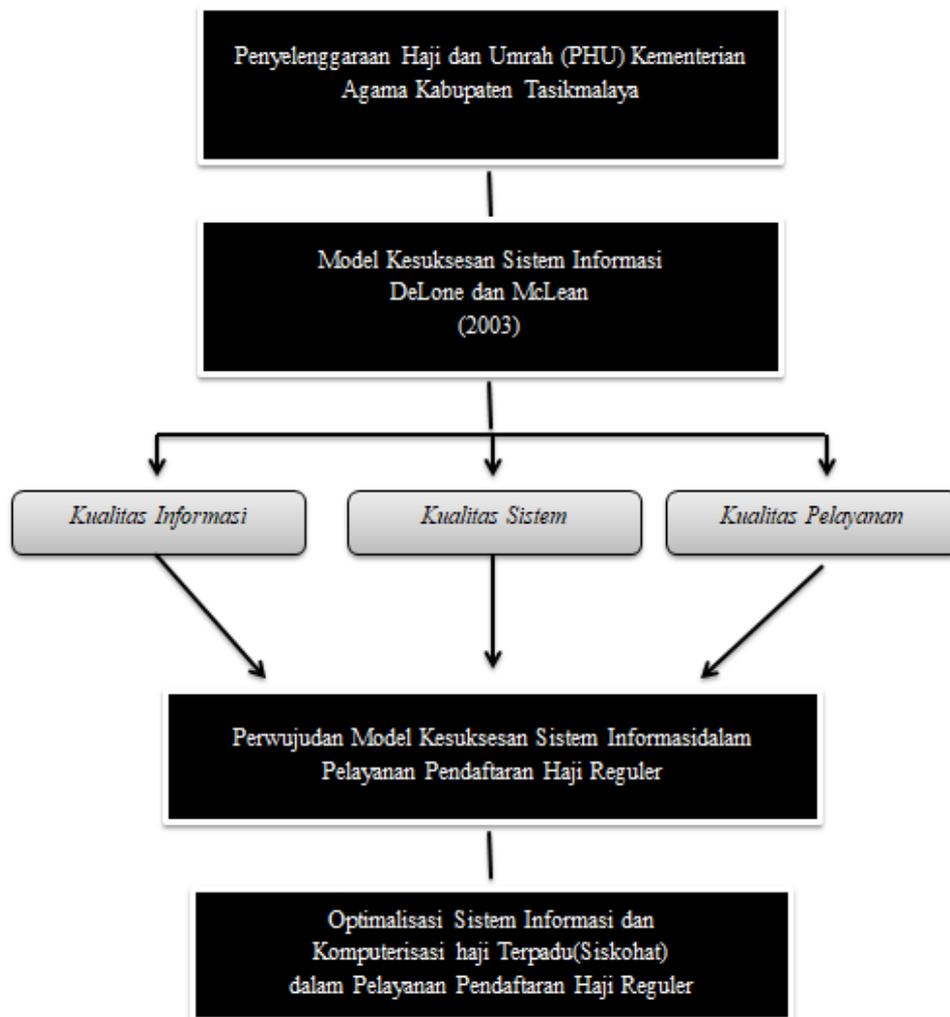
Kualitas informasi yang dimaksud merupakan keluaran berupa informasi dari sistem yang digunakan, kualitas sistem merupakan gabungan dari *hardware* dan *software* yang digunakan pada sistem informasi, kualitas pelayanan merupakan serangkaian pelayanan yang disajikan dalam sistem informasi serta dilakukam pengguna berdasarkan dari sudut pandang penerima layanan (Agustina, 2019: 181).

## 2. Landasan Konseptual

Optimalisasi siskohat dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan pendaftaran jemaah haji reguler pada Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kabupaten Tasikmalaya dilakukan dengan cara menilai kesuksesan sistem informasi manajemen berbasis komputer.

Sistem informasi berbasis komputer dinilai optimal jika memenuhi aspek dari kesuksesan sistem informasi manajemen yang meliputi kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan yang baik. Ketika ketiga komponen tersebut memiliki nilai yang positif maka dapat disimpulkan bahwasanya sistem informasi yang digunakan oleh suatu lembaga atau organisasi sukses atau dengan kata lain sistem informasi manajemen yang

digunakan sudah optimal dalam membantu menjalankan kinerja secara efektif dan efisien.



Gambar 1.1 Kerangka Konseptual  
(Sumber: Dokumen Pribadi)

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

### **1. Lokasi Penelitian**

Penanggungjawab dalam pelaksanaan ibadah haji ialah pemerintah Republik Indonesia yang berkoordinasi dengan Kementerian Agama. Kementerian Agama baik di tingkat Provinsi maupun Kabupaten/Kota memiliki kewenangan dalam menyelenggarakan seluruh rangkaian ibadah haji dari mulai pendaftaran, pengolahan dan *penginputan* data para jemaah, dan memonitoring embarkasi dan debarkasinya para jemaah. Adapun penelitian ini mengambil lokasi penelitian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya dengan alasan bahwa bidang Penyelenggara Haji dan Umrah yang terdapat di sana bekerja sangat sigap, dan setiap staf memiliki kemampuan yang cukup bagus pada bidangnya masing-masing, bahkan untuk kepengurusan yang baru di lantik sekitar tahun 2020 ini memiliki komter yang positif dari bidang lainnya, menurut beberapa komter tersebut menyebutkan bahwa perubahan cukup signifikan pada PHU kepengurusan yang baru.

Selain itu, unit atau perangkat yang digunakan untuk menunjang kinerja para staf pun terbilang cukup bagus dan juga lengkap. Setiap ada peraturan yang berubah bidang ini selalu sigap dalam merespon kebijakan-kebijakan baru.

### **2. Paradigma Penelitian**

Definisi tentang paradigma dijelaskan oleh Harmon (Muslim, 2016: 77-78), ia menjelaskan bahwa paradigma ialah cara paling dasar untuk

membuat suatu persepsi, berpikir dan juga melakukan hal yang berkaitan dengan sesuatu secara khusus tentang realitas. Sederhananya paradigma ialah suatu cara pandang mengenai seluruh proses, format dan hasil dari sebuah penelitian. Paradigma pada penelitian ini ialah paradigma interpretif yang merupakan sebuah pendekatan yang berangkat dari sebuah upaya untuk mencari penjelasan terkait peristiwa-peristiwa sosial atau budaya yang didasarkan pada perspektif dan pengalaman dari objek atau informan penelitian.

### 3. Metode Penelitian

Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode pendekatan kualitatif, definisi dari metodologi kualitatif menurut Taylor dan Bogdan mendefinisikan sebagai sebuah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata baik itu tertulis maupun tidak tertulis (lisan) dari perilaku orang-orang yang menjadi informan dalam penelitian (Moleong, 2018: 04).

Menurut Lincoln (Herdiansyah, 2019: 5-7), penelitian dengan pendekatan kualitatif lebih ditunjukkan untuk mencapai pemahaman mendalam tentang organisasi atau peristiwa secara khusus daripada mendeskripsikan bagian permukaan dari sampel suatu populasi. Perbedaan penelitian kualitatif dan non-kualitatif terletak pada esensi dari penelitiannya, esensi dari penelitian kualitatif ialah untuk memahami. Meskipun seperti sederhana, memahami disini memiliki arti yang mendalam yang berarti memahami “sesuatu” yang berarti banyak hal, seperti memahami perasaan orang lain, perspektif atau pola

pikir orang lain dan memahami suatu fenomena berdasarkan sudut pandang seseorang atau sekelompok orang yang tentunya dalam *setting* alamiah.

#### 4. Jenis Data dan Sumber Data

##### a. Jenis Data

Data pada penelitian kualitatif merupakan data yang memberikan ciri khas atau karakter. Ciri data ini ialah dapat dicatat dan diamati, dengan kata lain jenis data pada penelitian kualitatif bersifat non-numerik. Jenis data ini dapat dikumpulkan melalui metode observasi, wawancara dan dokumentasi (Ascarya, 2021).

Yang menjadi sumber utama pada penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya merupakan data tambahan. (Moleong, 2019: 157) Dalam penelitian ini jenis data yang digunakannya berupa kata-kata dan tindakan, dokumen atau sumber data tertulis dan dokumentasi.

##### b. Sumber Data

###### 1) Sumber Data Primer

Data primer merupakan data yang diterima oleh peneliti secara langsung tanpa perantara dari orang pertama atau tempat yang menjadi objek penelitian, hal ini dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan dalam penelitian. Data primer pada penelitian ini ialah kepala seksi penyelenggaraan haji dan umrah, staf pendaftaran berjumlah satu orang, staf PLHUT atau Informasi berjumlah dua orang dan dua orang jemaah haji reguler.

## 2) Sumber Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh untuk mendukung data primer, data sekunder dalam penelitian ini berupa profil lembaga, arsip, buku, jurnal, artikel, dokumentasi dan semua informasi yang berkaitan dengan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat).

## 5. Informan atau Unit Analisis

### a. Informan

Informan penelitian ialah istilah yang melibatkan tugas-tugas sederhana dalam menjawab penelitian, informan merupakan seseorang yang dimintai informasi terkait objek penelitian, ia mempunyai banyak informasi terkait data dari objek penelitian. Menurut Sugiyono, informan merupakan narasumber yang merujuk kepada seseorang yang paham dengan objek penelitian dan mampu memberikan penjelasan terkait topik penelitian yang diangkat (Hayati, 2021). Informan dalam penelitian ini adalah Staf Pendaftaran, Staf Informasi atau PLHUT (Pusat Layanan Haji Umrah Terpadu) Penyelenggaraan Haji dan Umrah dan tiga orang jemaah haji reguler.

### b. Teknik Penentuan Informan

Peneliti menggunakan *purposive sampling* dalam penentuan informan, teknik ini termasuk pada metode sampling *non random sampling*. *Purposive sampling* yaitu pengambilan sampel yang dilakukan dengan mengambil subjek bukan berdasarkan strata, kedudukan atau daerah tetapi berdasarkan adanya tujuan tertentu atau bentuk pertimbangan yang

berhubungan dengan masalah penelitian. Teknik ini biasanya dilakukan karena beberapa pertimbangan, misalnya keterbatasan waktu, tenaga dan dana sehingga tidak dapat mengambil sampel dalam jumlah besar dan jauh (Heridiansyah, 2012: 61).

Selain menggunakan teknik *purposive sampling*, peneliti juga menggunakan teknik *snowball sampling*, teknik ini dipakai untuk memastikan sampel yang digunakan peneliti, yang mana *snowball sampling* ini merupakan metode *non probability sampling*, tata cara pengambilan sampel dengan cara berantai atau bergulir dari satu narasumber ke narasumber lain, yang mana penentuan narasumber selanjutnya ditentukan oleh narasumber yang sebelumnya (Lenaini, 2021: 34).

c. Unit Analisis

Unit analisis merupakan satuan tertentu yang menjadi pertimbangan dalam sebuah penelitian, adanya unit analisis ini dilakukan oleh peneliti agar validitas dan realibilitas dapat terjaga. Unit analisis dapat berupa individu atau kelompok, wilayah, dan organisasi (Mushlihin, 2012). Adapun unit analisis dalam penelitian ini adalah kepala seksi – staf penyelenggara pada Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya.

## 6. Teknik Pengumpulan Data

### a. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperlancarkan penelitian yang akan diteliti, peneliti langsung kepada objek yang akan diteliti guna memperoleh data primer dan sekunder yang valid dan terperinci dengan menggunakan beberapa instrumen sebagai berikut :

#### 1) Observasi

Observasi merupakan salah satu kegiatan atau proses untuk mengumpulkan data, menurut Nawawi dan Martini menjelaskan observasi sebagai kegiatan mengamati, yang diikuti dengan pencatatan secara berurut (Edra, 2017).

Pendapat lain menyatakan bahwa observasi menjadi dasar semua ilmu pengetahuan, para ilmuwan dapat bekerja menggunakan data yang dihasilkan melalui observasi. Dari observasi kita bisa belajar mengenai perilaku dan makna dari perilakunya (Sugiyono, 2018: 297).

#### 2) Wawancara

Menurut salah satu pendapat para ahli yaitu Moleong (Herdiansyah, 2019: 110) mengartikan wawancara sebagai obrolan yang dilakukan oleh dua pihak dengan maksud tertentu. Yang dimaksud dengan dua pihak adalah pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan tanggapan atau jawaban atas pertanyaan.

Wawancara merupakan salah satu cara dalam teknik pengumpulan data pada penelitian ini, teknik ini dilakukan untuk mendapatkan data primer dari para informan. Teknik ini dilakukan dengan cara memberikan beberapa pertanyaan kepada para informan dalam objek penelitian.

### 3) Dokumentasi

Teknik pengumpulan data menggunakan studi dokumentasi merupakan pelengkap dari teknik observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Dalam teknik dokumen ini, data yang dikumpulkan dapat berupa tulisan seperti arsip, foto atau gambar dan lain-lain (Sugiyono, 2018: 314).

## 7. Teknik Penentuan Keabsahan Data

Tidak seluruh informasi merupakan kenyataan. Oleh karena itu pengecekan informasi dari bermacam-macam sumber mampu mengurangi kesalahan dalam pengumpulan data sehingga menjadi informasi. Dalam penelitian kualitatif, data dapat dikatakan valid apabila tidak terdapat perbedaan antara laporan yang disampaikan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi di lapangan pada objek penelitian. Penentuan keabsahan data pada penelitian ini menggunakan triangulasi. Triangulasi bertujuan untuk meningkatkan kekuatan teoritis, interpretatif dan metodologis dari penelitian kualitatif., dalam definisi lain disebutkan bahwa triangulasi merupakan kegiatan pengecekan data melalui beragam sumber, waktu dan teknik (Mekarisce, 2020: 150).

Triangulasi dibagi menjadi 3 macam, ada triangulasi sumber, teknik dan waktu. *Pertama*, triangulasi sumber ialah mengecek data dari berbagai sumber informan dari objek penelitian. *Kedua*, triangulasi teknik ialah untuk menguji

kredibilitas data dengan cara mencari tahu dan mencari kebenaran data dengan mengecek data pada sumber atau informan yang sama tetapi dengan teknik yang berbeda. *Ketiga*, triangulasi waktu ialah pengecekan kredibilitas data dengan cara melakukan pengumpulan data dalam waktu atau situasi yang berbeda (Mariyani, 2020: 148-150).

## 8. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan cara dalam mengolah data menjadi sebuah informasi, yang mana pada saat kita melakukan sebuah riset, kita perlu melakukan analisis data agar data tersebut bisa dengan mudah dipahami. Metode analisis data juga diperlukan agar kita bisa mendapatkan solusi atas permasalahan penelitian yang tengah dikerjakan (Nevada, C : 2021).

Analisis data pada penelitian kualitatif ini menggunakan analisis dengan model Miles and Huberman, mereka menjelaskan bahwa dalam menganalisis data kualitatif terdapat empat tahapan yakni : *data collection*, *data reduction*, *data display*, *conclusion drawing/verification* (Sugiyono, 2018: 321-329).

*Data display* atau penyajian data dapat dilakukan dalam berbagai bentuk, seperti uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. yang paling sering digunakan adalah penyajian data dalam bentuk teks naratif. Dalam hal ini, peneliti akan menyajikan data dalam bentuk teks untuk memperjelas hasil penelitian yang ditemukan, uraian teks tersebut dapat dibantu dengan mencantumkan table atau gambar. *Conclusion drawing / verivication* dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang

sebelumnya belum pernah ada, temuan tersebut dapat berupa gambaran atau deskriptif suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas, sehingga setelah diteliti menjadi lebih jelas, hasil akhirnya dapat berupa hubungan kausal atau interaktif dari hipotesis atau teori (Rusman, 2021: 75).

