

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Indonesia sebagai negara berpenduduk muslim terbesar di dunia memberangkatkan jamaah haji dalam jumlah terbesar dibanding dengan negara lain. Setiap tahun calon jema'ah haji Indonesia semakin meningkat jumlahnya, hal ini merupakan fenomena keagamaan yang patut disyukuri. Pada tahun 2023 tercatat sekitar 221.000 calon jamaah haji yang diberi kesempatan untuk berangkat ke tanah suci pada musim haji mendatang. Selain jumlah tersebut, ada beberapa calon jamaah haji yang tertunda pemberangkatannya akibat kebijakan kuota haji yang ditetapkan oleh pemerintah kerajaan Arab Saudi. Kenyataan ini menggambarkan semangat calon jamaah Haji dalam menjalankan rukun Islam ke-5 (Mas'adi, 2021)

Dari jumlah jamaah haji di Indonesia yang semakin meningkat setiap tahunnya, menuntut pemerintah untuk berupaya memberikan kualitas pelayanan terbaik. Untuk memberikan kualitas terbaik, Kementerian Agama telah mengembangkan sistem informasi dan Komputerisasi Haji terpadu yaitu (SISKOHAT) dengan bantuan layanan teknologi informasi dan komunikasi yang tersebar di Indonesia dan Arab Saudi. Pembangunan SISKOHAT yang dapat meningkatkan sistem terintegrasi dan terpusat diharapkan benar-benar dapat meningkatkan kualitas pelayanan Haji dengan mengurangi kemungkinan kesalahan pengisian data dan

informasi yang sangat penting dalam proses tersebut dalam menentukan jumlah permohonan jemaah (Suzami, 2021)

Dapat dilihat Sistem pelayanan Haji harus mampu mengakomodasi jumlah calon haji yang terus meningkat setiap tahun dan tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Dengan transaksi yang dinamis, diperlukan infrastruktur IT yang kuat dan terintegrasi untuk memberikan layanan yang optimal, mengelola data jemaah dengan baik, serta memastikan keselamatan dan kenyamanan jemaah haji

Untuk meningkatkan dalam bidang pelayanan, suatu langkah yang tepat diambil oleh Kementerian Agama Kabupaten Sumedang yaitu (SISKOHAT) yang mencakup sistem layanan *online* dan *real-time* antara bank organisasi penyimpanan ONH dan kantor regional serta komputer Kementerian Agama di 33 negara bagian (Syaukani, 2009)

Seiring dengan kemajuan teknologi informasi saat ini yang memberikan akses informasi yang luas kepada semua orang, termasuk dalam penyelenggaraan ibadah haji yang memerlukan penyebaran informasi, sebelum SISKOHAT hadir pada tahun 1990-an, Kementerian Agama mengelola data dan informasi secara manual. Pengelolaan manual tersebut melibatkan peralatan seperti mesin ketik, penulisan tangan, kalkulator, mesin stensil, dan fotokopi.

Pada tahun 1995, ketika jumlah jemaah haji melebihi kuota yang tersedia untuk keberangkatan dibangun SISKOHAT. SISKOHAT adalah sebuah platform untuk mengumpulkan data pendaftaran jemaah haji, memberikan nomor porsi berdasarkan prinsip *first come first served*, dan beroperasi sepanjang tahun dengan

kemampuan pemantauan dan verifikasi secara *real-time*. Perbaikan pada (SISKOHAT) yang dilakukan oleh Kementerian Agama pada tahun 2014 adalah langkah penting dalam pengembangan dan peningkatan sistem tersebut, menghasilkan SISKOHAT Generasi 2 yang diresmikan dan digunakan di setiap provinsi di Indonesia (Ardiana, 2021)

Upaya peningkatan Pelayanan haji terus diberikan oleh Kementerian Agama direktorat jenderal bimbingan masyarakat muslim dan urusan haji dengan melakukan evaluasi terhadap hasil penyelenggaraan haji dari tahun ke tahun , kemudian melakukan perbaikan model layanan untuk remediasi kesulitan timbul kekurangan. Mengelola dan melayani ratusan ribu jemaah haji di Indonesia tentu bukan perkara yang mudah, tetapi diperlukan pengelolaan yang cermat dan sistem komputer untuk memudahkan *check-in, check-out*, dan urusan terkait data lainnya. Oleh karena itu, bagian data dan SISKOHAT merupakan ahlinya. Departemen ini bertugas memasukkan data yang masuk beserta manifestasinya. Selain itu, telah dilakukan entri data jumlah jemaah dan petugas haji masing-masing rombongan beserta seluruh data yang diperlukan ke dalam aplikasi SISKOHAT (Ruhana, 2015)

Kementerian Agama Pusat memberikan kode akses khusus untuk Login SISKOHAT di setiap Wilayah Kementerian Agama Kabupaten atau Kota, Jadi setiap Kabupaten atau kota mempunyai akses tersendiri untuk Login SISKOHAT, dan apabila login SISKOHAT mengalami gagal Login dikarenakan lupa dengan password sebanyak 2 kali, maka dengan otomatis SISKOHAT tidak lagi dapat di akses, untuk itu pihak

Kementerian Agama Kabupaten/Kota tersebut segera menghubungi pihak pusat/Kantor Wilayah (KANWIL) terkait agar SISKOHAT dapat di akses kembali.

Kondisi (SISKOHAT) tidak selalu dalam keadaan baik, diperkuat dari bukti saat melayani para pendaftar haji dimana sistem terkadang tidak stabil, koneksi buruk yang sering terjadi saat sedang melayani para pendaftar haji mengakibatkan lambatnya pelayanan yang diberikan, dan lambatnya koneksi saat sedang menggunakan (SISKOHAT) menjadi keluhan untuk para pendaftar Haji. Kasubag Pengelolaan Sistem Jaringan Siskohat Ditjen PHU Kementerian Agama Kabupaten Sumedang menjelaskan bahwa pemerintah selalu berupaya untuk mengurangi gangguan dalam sistem jaringan saat penyelenggaraan haji, meskipun sumber daya manusia dan anggaran terbatas. Mereka berkomitmen untuk menyelesaikan semua masalah yang muncul di lapangan. Beberapa masalah yang sering terjadi dalam jaringan Siskohat termasuk kerusakan perangkat seperti komputer, kamera digital, UPS, kabel, dan konektor jaringan, serta gangguan atau kerusakan perangkat keras seperti hub, *switch*, modem, *router*, serta masalah terkait kecepatan koneksi.

Para pendaftar Haji di Indonesia setiap tahunnya meningkat, dengan adanya pelayanan membantu berjalanya SISKOHAT dengan lancar, dan SISKOHAT membantu para staf untuk menyelesaikan tugasnya dengan lebih mudah, di dalam lancarnya suatu pelayanan, ada permasalahan yang sering terjadi, begitupun di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang tidak luput dari beberapa permasalahan dalam penggunaan Sistem Informasi dan Komputer Haji Terpadu (SISKOHAT), terkadang terdapat beberapa kendala dalam penggunaan SISKOHAT yaitu kendala dari

pusat pada saat perbaikan SISKOHAT, ataupun kendala jaringan Sinyal membuat system menjadi lambat untuk digunakan, Sehingga menimbulkan kesan buruk kepada Jamaah, tentang lambatnya pelayanan SISKOHAT di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang.

Berdasarkan permasalahan dan fenomena yang timbul dalam penelitian diatas maka penulis tertarik lebih lanjut untuk melakukan Penelitian dengan Judul **“Pelayanan Siskohat dalam mengarahkan tertib administrasi calon jamaah haji (Penelitian pada Kementerian Agama Kabupaten Sumedang).”**

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian, maka yang menjadi fokus penelitian ini mengenai Pelayanan Siskohat dalam mengarahkan tertib administrasi calon jamaah haji Di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang . Selanjutnya agar penelitian ini lebih terarah, maka di turunkan dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana Kualitas pelayanan Sistem komputerisasi haji terpadu (Siskohat) dalam mengarahkan tertib administrasi calon jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang tahun 2023 ?
2. Apa saja faktor pendukung pada pelayanan Siskohat dalam mengarahkan tertib administrasi calon jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang tahun 2023 ?

3. Apa saja faktor Penghambat pada pelayanan Siskohat dalam mengarahkan tertib administrasi calon jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang tahun 2023 ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Sistem komputerisasi haji terpadu (Siskohat) dalam mengarahkan tertib administrasi calon jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang tahun 2023 ?
2. Untuk mengetahui faktor Pendukung pada pelayanan Siskohat dalam mengarahkan tertib administrasi calon jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang tahun 2023 ?
3. Untuk mengetahui faktor penghambat pada pelayanan Siskohat dalam mengarahkan tertib administrasi calon jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang tahun 2023 ?

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Akademis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang cara Pelayanan SISKOHAT kepada Jamaah Haji, dan menambah ilmu khususnya untuk mahasiswa/I Manajemen Haji dan Umroh. Penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya khazanah keilmuan.

2. Secara Praktis

Hasil Penelitian ini diharapkan menambah khazanah tentang Ilmu Pengetahuan di bidang Haji. Manfaat secara praktis diharapkan bisa menjadi acuan bagi Kementerian Agama Kabupaten Sumedang dalam meningkatkan Pelayanan (SISKOHAT) terhadap Jamaah haji dimasa yang akan datang.

E. Kajian Penelitian Yang Relevan

Beberapa peneliti yang terkait dengan pembahasan mengenai “Pelayanan Siskohat dalam mengarahkan tertib administrasi calon jamaah haji (Penelitian pada Kementerian Agama Kabupaten Sumedang)” telah banyak dilakukan, Saat ini peneliti mengambil kajian Pustaka dari beberapa skripsi, yaitu :

1. Skripsi Ahmad Faqih Mauludi Dalam penelitian berjudul “Efektivitas Penggunaan SISKOHAT Dalam Pelayanan Haji Pada Direktorat Jenderal Penyelenggara Haji dan Umroh Kementerian Agama Republik Indonesia”.

Dalam penelitian ini, digunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian melihat bahwa Sistem Informasi dan Komunikasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam penyelenggaraan ibadah haji di Direktorat Jenderal PHU Kementerian Agama Republik Indonesia telah efektif diterapkan, dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor-faktor tersebut meliputi kompleksitas sistem, fasilitas sistem informasi, sumber daya manusia yang ahli, dan standar operasional yang berlaku. SISKOHAT memegang peran sentral dalam pelayanan penyelenggaraan haji, terutama dalam proses registrasi dan pembatalan, sehingga menjadi pilar utama dalam penyelenggaraan haji.

Perbedaan dalam penelitian Ahmad Faqih Mauludi dengan penelitian ini terdapat pada rumusan masalah dimana pada penelitian Ahmad Faqih Mauludi menjelaskan tentang efektivitas penerapan dari penggunaan system informasi dan komputerisasi haji terpadu (Siskohat) dalam pelayanan haji sedangkan pada penelitian ini menjelaskan tentang Bagaimana pelayanan Sistem komputerisasi haji terpadu (Siskohat) dalam mengarahkan tertib administrasi calon jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang.

2. Skripsi Rayhanul Afiq Gusnanda dengan judul Penelitian Pelayanan Haji Menggunakan SISKOHAT Pada Kementerian Agama Kabupaten Lima Puluh Kota”

Berdasarkan hasil penelitian dan pengumpulan data melalui observasi, catatan, wawancara dan pasca analisis, Dalam Penelitian ini membahas latar belakang tentang kurangnya sumber daya manusia yang ada, dikarkanakan kurangnya pelatihan untuk pengembangan Sumber Daya Manusia, serta terhalangnya aktivitas bimbingan haji akibat Pandemic covid 19 serta keterbatasan perangkat dan jaringan sehingga berdampak pada waktu penerbitan.

Perbedaan dari peneliti diatas dengan peneliti ini yaitu dari bagian latar belakang, dimana dalam peneliti ini beranjak dari masalah susahnya jaringan internet atau wifi yang mengakibatkan perspektif jamaah haji buruk terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Sumedang.

3. Skripsi Rizwan P.N.A dengan judul “Optimalisasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Pelayanan Pendaftaran Haji

Reguler di Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya”

Dalam penelitian tersebut, digunakan pendekatan deskriptif metode kualitatif, dan menggunakan teori Kesuksesan Sistem Informasi yang digagas oleh McLean dan DeLone (2003) yang menjelaskan bahwa keberhasilan sebuah sistem informasi dapat ditinjau dari tiga poin utama yaitu kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas pelayanan.

Perbedaan Penelitian diatas dengan peneliti ini adalah, dalam teori yang digunakan, jika teori berbeda maka pembahasan yang akan di bahas pun berbeda, teori yang di gunakan peneliti ini ialah teori pelayanan dimana menurut Brata dalam (Wulandari, 2015) adalah “Suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”.

F. Landasan Pemikiran

1. Landasan Teoritis

Pelayanan menurut (sampara dalam Sinambela, 2007) adalah “Suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”. Sutopo dan Sugiyati (1998:25) mengemukakan bahwa pelayanan mempunyai pengertian sebagai “membantu menyiapkan (atau mengurus) apa yang di perlukan seseorang. Boediono dalam (Eka, 2018 : 15), menyatakan bahwa pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan

interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Moenir (1992 : 16) dalam buku Manajemen Pelayanan Publik di Indonesia mengemukakan bahwa pelayanan adalah suatu proses pemuasan kebutuhan melalui kegiatan orang lain secara langsung. Fokus pengertian pelayanan di atas adalah pada pelayanan yang diberikan karena menyangkut segala upaya seseorang untuk mencapai tujuannya yaitu mencapai kepuasan dalam hal pemenuhan kebutuhan.

Dalam Bilgah (2018) Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu pusat, daerah, maupun lingkungan Badan Usaha Milik Negara atas suatu barang, jasa, atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Menurut Agung Kurniawan (2005) dalam Pasolong (2007) Pelayanan publik dapat diartikan sebagai proses atau tindakan pemberian pelayanan atau pemenuhan kebutuhan orang lain yang berkepentingan pada suatu organisasi atau lembaga atau masyarakat pada umumnya, menurut aturan dan prosedur dasar yang telah ditetapkan.

Pelayanan Publik menurut Mahmudi (2010), adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sementara Sinambela dalam buku "Reformasi Pelayanan Publik" (2014) menyatakan bahwa "Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Menurut Robert dalam (Maryam, 2016) yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah "segala bentuk kegiatan pelayanan umum

yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik Negara atau daerah dalam barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan.

2. Kerangka Konseptual

a. Pelayanan

Loina di dalam bukunya yang berjudul (hubungan masyarakat membina hubungan baik dengan public (2001 : 138). Yang bercerita tentang pelayanan adalah proses *holistic* dalam membangun citra perusahaan, baik melalui media, dengan membentuk budaya perusahaan secara internal atau dengan mengkomunikasikan pandangan perusahaan kepada orang lain, pimpinan pemerintahan dan pihak berkepentingan lainnya.

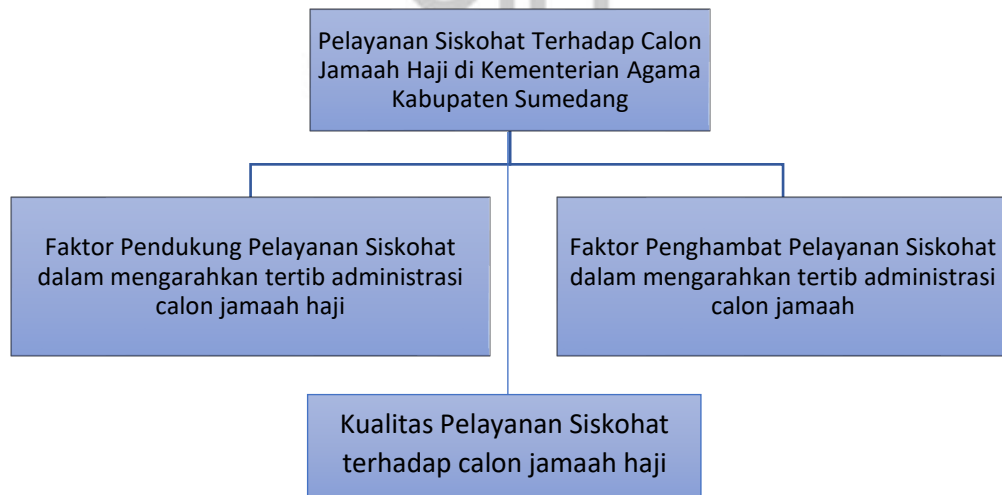
b. Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)

Sistem Informasi dan Komunikasi Haji Terpadu (SISKOHAT) merupakan suatu alat untuk meningkatkan sistem pendataan pelayanan haji dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang dikembangkan baik di Indonesia maupun Arab Saudi. SISKOHAT didesain untuk mengelola dan menjaga keamanan data calon jamaah haji. Sistem ini menjadi elemen kunci dalam penyelenggaraan ibadah haji oleh pemerintah, dikenal dengan nama Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat), yang telah memberikan pelayanan yang efektif dalam mengatur pergerakan jamaah haji di Arab Saudi.

c. Tertib Administrasi

Tertib administrasi merupakan konsep pengembangan pelayanan bagi penyelenggara administrasi agar pelayanan administrasi menjadi lebih efisien dan efektif. Administrasi berasal dari bahasa Latin yakni ad yaitu *intensif* dan *ministrare* yaitu melayani, membantu, memenuhi. Administrasi merujuk pada kegiatan atau usaha untuk membantu, melayani, mengarahkan, atau mengatur semua kegiatan di dalam mencapai suatu tujuan. Pengertian administrasi adalah proses yang pada umumnya terdapat pada semua usaha kelompok, pemerintah atau swasta, sipil atau militer, besar atau kecil (Kinanti, 2023)

Kerangka Konseptual yang menjelaskan tujuan dari Pelayanan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu SISKOHAT dalam mengarahkan tertib Administrasi calon jamaah haji Pada Penelitian di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang tahun 2023 ialah :



Gambar 1.1
Kerangka Konseptual

Pelayanan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam mengarahkan tertib administrasi ini bisa membantu mengarahkan dan melayani Calon Jamaah Haji menjadi lebih baik, dibantu dengan adanya Kualitas pelayanan menjadikan Sistem informasi dan Komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) lebih efektif dan terarah.

G. Langkah-Langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi yang dijadikan sebagai tempat peneliti ini dilakukan di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang Jl. Kutamaya No.25 Kotakulon, Kecamatan Sumedang Selatan, Kabupaten Sumedang, Jawa Barat 45311. Dengan mengambil alasan bahwa Topik yang dibahas dalam penelitian ini sangat berperan penting diketahui oleh siapapun yang berkaitan dengan Pelayanan Siskohat Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang dalam meningkatkan Manajemen Pelayanan Siskohat terhadap calon jamaah Haji.

2. Metode dan Pendekatan

Pendekatan penelitian adalah metode sistematis yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menginterpretasi data dengan tujuan menjawab pertanyaan penelitian atau mencapai tujuan penelitian tertentu. Terdapat berbagai jenis pendekatan penelitian, seperti kualitatif, kuantitatif, campuran, eksperimental, dan lainnya, yang dipilih berdasarkan sifat penelitian dan pertanyaan yang ingin dijawab. (Sugiyono, 2017).

Penelitian ini juga bersifat deskriptif karena data-data yang dikumpulkan peneliti berupa kata-kata tertulis atau lisan yang diperoleh dari orang-orang yang terlibat dalam permasalahan ini. Penelitian ini juga merupakan penelitian lapangan, karena penelitian dilakukan secara langsung terjun ke lapangan untuk mendapatkan data-data yang diperlukan. Maka dari itu peneliti akan memberi gambaran tentang Pelayanan Siskohat di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang.

Metode kualitatif, sebagaimana dijelaskan oleh Best seperti yang dikutip oleh Sukardi, adalah pendekatan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan menginterpretasikan objek penelitian sesuai dengan keadaan sebenarnya atau apa adanya. (Sukardi, 2005).

Metode adalah cara-cara, strategi untuk memahami realitas, langkah-langkah sistematis untuk memecahkan rangkaian sebab akibat berikutnya. Metode berfungsi untuk menyederhanakan masalah, sehingga lebih mudah untuk dipecahkan dan dipahami (Ratna, 2004).

3. Jenis Data dan Sumber Data Penelitian

Dalam Penelitian ini Penulis mengambil dari 2 Sumber Data, Yaitu Primer dan Skunder.

- a. Sumber Data Primer; (Menurut Sugiyono, 2016:225) Data-data tersebut berupa hasil wawancara tertulis dan dikumpulkan melalui wawancara dengan informan yang menjadi sampel penelitian. Hasil dari Wawancara dapat di catat atau di rekam.

Dalam penelitian ini data di peroleh dengan hasil wawancara, Observasi dan

hasil pengalaman peneliti saat melaksanakan Praktek Profesi Mahasiswa di
Kementrian Agama Kabupaten Sumedang

- b. Sumber Data Skunder; Data sekunder adalah informasi yang telah ada sebelumnya dan bisa diakses oleh peneliti melalui membaca, melihat, atau mendengarkan. Data ini sering kali berasal dari data primer yang sudah diproses atau diolah oleh peneliti sebelumnya. Sumber data sekunder dalam penelitian ini ialah dokumen berkas yang diberikan oleh staf Kementrian Agama Kabupaten Sumedang, Internet, Buku.

4. Teknik Pengumpulan Data

Ada beberapa Teknik Pengumpulan data, yaitu :

- a. Observasi; Observasi melibatkan pencatatan yang sistematis terhadap peristiwa, perilaku, objek yang teramati, dan hal-hal lain yang relevan untuk mendukung penelitian yang sedang dilakukan. Salah satu peran penting dari observasi adalah untuk menggali interaksi yang kompleks dengan lingkungan sosial yang sedang diamati Sarwono (2006). Pada Metode ini Penulis sendiri ikut berpartisipasi dalam melakukan observasi di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang.
- b. Wawancara;. Apabila menggunakan teknik wawancara, pengumpulan informasi atau gagasan mengenai topik yang diteliti sangat bergantung pada kemampuan peneliti dalam melakukan wawancara. Wawancara diawali dengan memperkenalkan topik umum yang membantu peneliti memahami sudut

pandang pendapat responden. . Hal ini sesuai dengan asumsi dasar penelitian kualitatif.

Dalam konteks ini, untuk memastikan keabsahan dan validitas informasi, peneliti melakukan wawancara langsung dengan narasumber, yaitu Pak.Kasi Haji, Staf dokumen Pak. Deli, Staf Pengorganisasian Ibu. Wulan Cucun A,Md dan Bapak. Didi Apudin M.Pd, 2026.

- c. Dokumen; Penelitian dokumen adalah metode yang digunakan dalam penelitian untuk mengumpulkan data atau informasi dari dokumen tertulis atau rekaman lainnya. Ini dapat mencakup berbagai jenis dokumen, seperti surat, laporan, catatan rapat, kebijakan perusahaan, artikel, dan banyak lagi. Penelitian dokumen dapat menjadi cara efektif untuk menggali informasi historis, menganalisis kebijakan, atau mendukung temuan dalam penelitian dengan menggunakan sumber yang sudah ada. Pendekatan penelitian ini bermanfaat karena tidak mengganggu subjek atau suasana penelitian.

Dalam hal ini penulis menggunakan teknik ini untuk mendapatkan dokumen-dokumen phu kemenag kabupaten sumedang, seperti foto, file phu, rekam suara, data-data seperti data jamaah haji, struktural phu dan visi misinya.

5. Teknik Analisi Data Penelitian

Teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Model analisis Miles and Huberman (1984 : 27) diterapkan secara interaktif dan berkelanjutan hingga penelitian selesai. Dalam model ini, analisis data melibatkan tiga tahap utama, yaitu reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan

kesimpulan atau verifikasi (*conclusion drawing/verification*).

- a. Reduksi Data; Reduksi data adalah proses pengolahan data dengan cermat dan rinci. Semakin lama seorang peneliti berada di lapangan, semakin banyak data yang dikumpulkan yang bisa menjadi kompleks dan rumit. Oleh karena itu, perlu dilakukan proses reduksi data untuk merangkum informasi, memilih elemen yang penting, fokus pada aspek-aspek kunci, dan menghapus pola-pola yang tidak relevan atau tidak diperlukan.
- b. Penyajian Data atau Data Display; *Miles and Huberman* (Sugiyono, 2009). Dalam penelitian kualitatif, data dapat disajikan dalam berbagai bentuk, seperti uraian singkat, grafik, hubungan antar kategori, diagram, dan lain sebagainya. Penyajian data seringkali dilakukan dalam bentuk teks naratif dalam penelitian kualitatif. Tujuan dari penyajian data adalah membantu peneliti untuk lebih memahami konteks dan isu yang sedang diteliti. Selanjutnya, data juga dapat disajikan dalam bentuk grafik, matriks, jaringan, atau diagram untuk memberikan gambaran visual yang lebih jelas.
- c. Penarikan Kesimpulan; Menarik kesimpulan dalam konteks penelitian kualitatif berarti membuat kesimpulan awal yang bersifat sementara dan dapat berubah jika ada bukti yang lebih lanjut dari tahap pengumpulan data selanjutnya. Temuan dalam penelitian kualitatif sering kali menghasilkan penemuan baru. Temuan tersebut berupa deskripsi atau gambaran yang lebih jelas tentang objek yang diteliti yang sebelumnya mungkin belum begitu dipahami atau terdokumentasi.