

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Zaman percepatan digitalisasi saat ini semakin meningkat menjadi kebutuhan fundamental yang tidak dapat dihindarkan dari berbagai kebutuhan di masyarakat. Penerapan sistem informasi pada masyarakat menjadi bagian penting. Manajemen teknologi memegang peranan krusial dalam menentukan kemajuan satu organisasi. Hubungan yang berkelanjutan antara teknologi dan manajemen menjadi kunci utama, dimana informasi diperoleh melalui teknologi yang diatur dan dikelola dengan baik menggunakan prinsip manajemen yang efektif (Yunita, 2017 : 1).

Sistem informasi manajemen (SIM) adalah proses pengelolaan data dari berbagai sumber daya yang dianalisis agar menghasilkan informasi yang relevan, terstruktur dan terpercaya. Sistem informasi manajemen tidak hanya dimanfaatkan oleh lembaga dan organisasi yang menggunakan sistem tersebut, sehingga dapat memberikan manfaat bagi masyarakat dalam era digitalisasi ini. Seluruh lapisan masyarakat dalam era ini telah merasakan manfaat teknologi itu sendiri baik dalam pencatatan pernikahan di KUA, akses media sosial , akses informasi secara cepat, ataupun dalam kehidupan mahasiswa yaitu mengirim tugas *e-mail* untuk keperluan penilaian. Semua dapat dengan mudah dilakukan dengan satu akses saja yaitu digitalisasi.

Oleh karenanya, peningkatan mutu sumber daya manusia akan sangat berperan penting dalam penerapan sistem informasi yang ada untuk mengimbangi

dengan berbagai kemajuan zaman dan serta merta dituntut untuk meningkatkan kualitas mutu individunya, karena setiap sektor semakin maju dan berkembang. Sehingga aktivitas manajemen setiap lembaga selalu mengadakan pelayanan dalam penginputan data dan pengelolaan informasi dari masyarakat.

Maka risiko yang perlu dihadapi adalah peningkatan dan koordinasi dalam pelayanan terhadap masyarakat. Oleh karenanya, dalam mengangkat program pemerintah khususnya di kementerian agama diseluruh Indonesia diperlukan pengembangan Informasi dan Teknologi serta pengembangan sumber daya manusia yang memadai dalam perkembangannya. Opsi tersebut merupakan hal yang tepat pada saat ini dalam mendukung kinerja para aparatur sipil negara (ASN). Dengan seiring semakin meningkatnya kredibilitas penggunaan sistem informasi yang semakin bervariasi dan kompleks, diperlukan dukungan optimal untuk mencari, memahami, dan menyajikan informasi yang akurat dan dapat diandalkan . Pemanfaatan tenaga dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi informasi hal fundamental yang perlu diperhatikan pertama kali yaitu sumber daya manusianya sehingga penerapan kedepannya tidak akan terlalu rumit, sehingga bisa mengimbangi pelayanan kegiatan administrasi dengan baik (Amilin, 2016 : 1).

Kantor urusan agama menjadi garda terdepan dalam menyelesaikan tugas pokok dari kementerian Agama. Tata kerja badan usaha bahwa KUA merupakan unit peningkatan Pelayanan Menurut Peraturan Menteri Agama (PMA) No.34 Tahun 2006 tentang tata keagamaan Republik Indonesia dibawah persponsoran dan diharuskan melapor kepada Ketua Direktorat Jendral (DIRJEN) Bimbingan

Masyarakat Islam, serta menerima arahan - arahan dari pimpinan dinas kabupaten/kota (Peraturan Menteri Agama (PMA) No.34, 2006).

Kantor Urusan Agama kecamatan Sumedang Utara merupakan penanggung jawab penuh pelaksanaan tugas kementerian agama tepatnya di Kecamatan Sumedang Utara, Kabupaten Sumedang. Dengan berada di daerah sentral yang membawahi 13 desa/kelurahan diperlukan suatu pelayanan prima yang sangat diperlukan bagi masyarakat. Oleh karenanya perkembangan informasi dan teknologi akan sangat berpengaruh dalam penerapan sistem informasi manajemen di KUA Kecamatan Sumedang Utara yang memang menjadi sebuah keharusan suatu lembaga pemerintahan menerapkan hal tersebut. Dengan pengembangan pada bidang bimbingan masyarakat (BINMAS) yang menggunakan Sistem Informasi Manajemen Nikah untuk mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat.

Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) (Juneldi et al , 2020 :1) merupakan aplikasi berbasis *website* yang berfungsi dalam pengumpulan, pengelolaan, dan pengolahan data calon pengantin berbasis *online* dari setiap Kantor Urusan Agama di Kabupaten Sumedang. Data yang telah dimasukkan secara online akan tercatat dan terintegrasi secara langsung dengan *database* KEMENAG RI dan pastinya tercatat di KUA setempat. Untuk mempermudah apabila nantinya akan mencari data dan mengefisienkan pelayan di kantor urusan agama sumedang utara.

Pengimplementasian SIMKAH telah menjadikan pelayanan lebih cepat dan mendapat respon positif dari masyarakat yang mengurus pernikahan, serta mempermudah staf aparatur dalam pelayanan (Abu Bakar, 2021: 4). Meskipun

SIMKAH sangat membantu dalam memberikan informasi dengan cepat dan mudah bagi calon pengantin, ada beberapa masalah yang muncul. Kurangnya pemahaman karyawan, terutama Aparatur Sipil Negara yang sudah sepuh, dalam mengaplikasikan SIMKAH menjadi kendala. Teknologi yang berkembang pesat sering kali tidak diimbangi dengan sumber daya manusia yang memadai.

Oleh karena itu, pengoptimalan pelayanan dan regenerasi sumber daya manusia perlu dikembangkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji strategi pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat.

B. Fokus Penelitian

Dengan latar belakang diatas, maka fokus penelitian pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana formulasi program pelayanan SIMKAH dapat berjalan di KUA ?
2. Bagaimana implementasi yang telah dilakukan oleh KUA mengenai SIMKAH ?
3. Bagaimana evaluasi program yang dijalankan oleh KUA Sumedang Utara ?

C. Tujuan Penelitian

Sebagaimana fokus penelitian di atas terdapat tujuan penelitian diantaranya:

1. Untuk mengetahui formulasi program pelayanan SIMKAH yang sedang berjalan di kantor KUA

2. Untuk mengetahui hasil dari implementasi SIMKAH yang telah dilakukan kantor KUA.
3. Untuk mengetahui hasil evaluasi program KUA Sumedang Utara guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini diantaranya :

1. Secara Praktis

Secara praktis kegunaan hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi untuk KUA kecamatan Sumedang utara dalam peningkatan mutu pelayanan yang diterapkan sebagai masukan untuk perbaikan kedepannya. Sehingga pengembangan mutu SIMKAH dapat berjalan dengan baik dan memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

2. Secara Teoratis

Pengembangan ilmu pengetahuan semakin kompleks dan diperlukan berbagai masukan yang membangun untuk dunia akademis khususnya untuk menggali pemahaman mengenai SIMKAH serta memberikan wawasan, pemahaman dan pengetahuan yang lebih luas mengenai sistem informasi manajemen nikah (SIMKAH).

E. Landasan Pemikiran

وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلَائِكَةِ إِنِّي جَاعِلٌ فِي الْأَرْضِ خَلِيفَةً قَالُوا أَتَجْعَلُ فِيهَا مَنْ يُفْسِدُ فِيهَا وَيَسْفِكُ الدِّمَاءَ وَنَحْنُ نُسَبِّحُ بِحَمْدِكَ وَنُقَدِّسُ لَكَ
قَالَ إِنِّي أَعْلَمُ مَا لَا تَعْلَمُونَ

Surat Al-Baqarah ayat 30 :

Dan (ingatlah) ketika Tuhanmu berfirman kepada para malaikat, “Aku hendak menjadikan khalifah di bumi.” Mereka berkata, “Apakah Engkau hendak menjadikan orang yang merusak dan menumpahkan darah di sana, sedangkan kami bertasbih memuji-Mu dan menyucikan nama-Mu?” Dia berfirman, “Sungguh, Aku mengetahui apa yang tidak kamu ketahui.”

Tafsir dalam korelasi dengan Manajemen Strategi yaitu seperti yang dijelaskan dibawah ini :

Surah Al-Baqarah ayat 30 (Kurniawan, 2020 : 1) menceritakan tentang dialog antara Allah SWT dan para malaikat tentang penciptaan manusia sebagai khalifah di bumi. Ayat ini kaya akan makna yang dapat dihubungkan dengan manajemen strategi dan peningkatan mutu pelayanan kepada masyarakat. Seperti diantaranya yaitu :

- Perencanaan Strategis: Allah SWT telah merencanakan penciptaan manusia dengan matang. Hal ini menunjukkan pentingnya perencanaan strategis dalam manajemen. Organisasi perlu merumuskan visi, misi, dan tujuan yang jelas sebelum menentukan strategi yang akan dijalankan.

- Pengetahuan dan Kebijaksanaan: Allah SWT memiliki pengetahuan yang luas dan kebijaksanaan yang sempurna. Hal ini menunjukkan pentingnya pemimpin dan organisasi untuk memiliki pengetahuan dan kebijaksanaan dalam membuat keputusan dan merumuskan strategi. Pemimpin harus mampu menganalisis situasi, mempertimbangkan berbagai faktor, dan memilih strategi yang tepat untuk mencapai tujuan.
- Tanggung Jawab dan Amanah: Manusia diciptakan sebagai khalifah di bumi dengan tanggung jawab untuk memakmurkan dan menjaga bumi. Hal ini menunjukkan pentingnya tanggung jawab dan amanah dalam menjalankan organisasi dan melayani masyarakat. Organisasi harus bertanggung jawab atas dampak yang ditimbulkannya dan memastikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berkualitas tinggi.
- Kerjasama dan Kolaborasi: Para malaikat mempertanyakan penciptaan manusia, namun Allah SWT menjelaskan alasannya. Hal ini menunjukkan pentingnya kerjasama dan kolaborasi antara berbagai pihak dalam mencapai tujuan bersama. Organisasi perlu menjalin kerjasama dengan berbagai pihak, seperti pemerintah, masyarakat, dan organisasi lain, untuk meningkatkan mutu pelayanannya.
- Peningkatan Mutu Pelayanan: Allah SWT menginginkan manusia untuk menjadi khalifah yang baik dan adil. Hal ini menunjukkan pentingnya organisasi untuk terus meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat. Organisasi perlu melakukan evaluasi secara berkala dan melakukan

perbaikan terus-menerus untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat selalu berkualitas tinggi.

1. Landasan Teoratis

a. Strategi

Asal kata strategi berasal dari Bahasa Yunani, yaitu *strategia* (*stratos* = militer dan *ag* = memimpin Strategi) yang berarti memimpin. Strategi merujuk pada seni atau ilmu untuk memimpin. Yang mana melibatkan perencanaan serta menentukan arah untuk memanfaatkan sumber daya dengan maksimal untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Strategi memiliki fokus pada tahap penetapan tujuan organisasi, pengembangan kebijakan, serta perencanaan untuk mencapai tujuan, dan juga melibatkan alokasi sumber daya untuk menerapkan kebijakan serta turut serta merencanakan pencapaian tujuan organisasi. Manajemen strategi mengintegrasikan kegiatan dari berbagai fungsi terkait strategi. (David., 2011 : 6).

Strategi merupakan bentuk perencanaan yang menyatukan tujuan, kebijakan dan rangkaian yang dapat berubah menjadi suatu kesatuan yang utuh. Strategi dianggap sebagai formulasi yang dirancang secara cermat dengan tujuan membantu pengelolaan sumber daya organisasi agar dapat bertahan dalam berbagai situasi dan kondisi yang ada. (Nizamuddin Silmi et al., 2024 : 106 – 120).

Baik disadari atau tidak, strategi berperan sebagai penghubung yang mempermudah proses perencanaan, implementasi dan evaluasi serta pencapaian tujuan. Fungsinya tidak hanya sebatas pada pencapaian tujuan personal, melainkan juga dapat diterapkan untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan. Dengan pemahaman tersebut ada beberapa tujuan penting dalam penyusunan strategi :

1) Menjaga Kepentingan

Mengetahui pengertian strategi saja ternyata tidak cukup namun diperlukan memahami tujuan strategi yaitu sebagai bentuk evaluasi. Strategi dapat digunakan sebagai ajang memperbaiki dari kesalahan lalu.

Dengan kata lain, strategi yaitu sebagai sarana evaluasi diri untuk menuntut tujuan dengan hasil yang lebih baik untuk meminimalisir terjadinya kekurangan ataupun kegagalan dimasa yang akan datang.

2) Sebagai Sarana Evaluasi

Hanya memahami konsep strategi saja tidaklah memadai, namun strategi dapat menjadi kesempatan untuk melakukan introspeksi dan evaluasi untuk terus memperbaiki diri dari kegagalan. Dengan kata lain strategi berfungsi untuk alat refleksi diri yang mendorong kita untuk mencapai hasil

yang lebih baik dan mengurangi kelemahan dan menghindari kegagalan.

3) Memberikan Gambaran Tujuan

Bagi mereka yang belum memiliki tujuan dan merasa bingung tentang arah yang benar atau salah, strategi adalah solusinya. Strategi bertujuan untuk memberikan arahan tentang langkah-langkah yang harus diambil untuk mencapai puncak yang diinginkan.

4) Memperbarui Strategi yang Lalu

Tidak hanya bertujuan untuk evaluasi dan memberikan gambaran tindakan yang harus dilakukan, tetapi juga bertujuan untuk memperbaharui strategi. Tidak dapat dipungkiri jika selama menjalankan strategi, ada beberapa alasan yang dibuat kurang efektif atau mungkin tidak relevan dengan perkembangan zaman sekarang.

Sehingga strategi lama perlu diubah dengan yang relevan pada saat ini. Dengan memperbarui strategi bisa meminimalisir resiko sehingga tujuan dapat dicapai dan memberikan dampak sesuai dengan yang diharapkan.

5) Lebih Efisien dan Efektif

Baik disadari maupun tidak, strategi telah terbukti memberikan manfaat bagi siapa saja yang mengaplikasikannya. Dalam hal pengelolaan waktu dan

metode pelaksanaan, strategi telah membuat mereka menjadi lebih efektif dan efisien. Sehingga pencapaian yang diraih tidak hanya menghemat waktu dan tenaga namun juga terarah dengan lebih tepat.

6) Mengembangkan Kreativitas dan Inovasi

Tujuan lainnya adalah untuk merangsang kreativitas dan inovasi. Dapat diakui bahwa untuk mencapai tujuan yang optimal dan hasil yang luar biasa, diperlukan pendekatan yang unik dan berbeda dari yang lain. Keunikan ini dapat ditemukan melalui kreativitas dan inovasi dengan sumber daya manusia yang terlibat didalamnya.

7) Mempersiapkan Perubahan

Tujuan dari konsep strategi adalah sebagai alat untuk menyiapkan diri menghadapi perubahan. Saat ini menyadari bahwa segala sesuatu bersifat dinamis dan dapat berubah dalam waktu yang cepat. Oleh karenanya kita tidak bisa bergantung pada strategi utama namun perlu diperbaharui setiap waktu dan mengevaluasi strategi yang digunakan agar tetap relevan dan tidak ketinggalan zaman.

b. Manajemen Strategi

Menurut Fred R. David, Manajemen Strategik melibatkan serangkaian keputusan dan langkah-langkah yang menentukan kinerja jangka panjang suatu organisasi.

Tahapan-tahapan tersebut mencakup perencanaan strategi, implementasi strategi, dan penilaian hasil strategi dengan mengerahkan segala sumber daya untuk bisa mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Fred R. David, n.d.).

c. Pelayanan

Pelayanan secara umum merupakan upaya yang ditujukan untuk memberikan kepuasan pada individu atau masyarakat, dengan harapan kebutuhan dan keinginan mereka dapat terpenuhi. Definisi dalam KBBI menjelaskan bahwa pelayanan adalah usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain, sementara melayani adalah membantu menyediakan yang dibutuhkan oleh seseorang atau individu. Secara esensial, pelayanan adalah rangkaian kegiatan yang terjadi sebagai suatu proses. Pelayanan berlangsung secara terus menerus dan teratur, melibatkan seluruh aspek kehidupan masyarakat, serta mencakup aktivitas orang lain dalam memenuhi kebutuhannya.

Definisi lain menyatakan bahwa pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan kepada suatu pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pada pemilikan sesuatu dan berupa hanya jasa.

Munir juga menyatakan bahwa pelayanan umum merupakan aktivitas yang dilakukan oleh individu atau kelompok dengan dasar faktor material, yang dijalankan melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu untuk memenuhi kebutuhan seseorang sesuai dengan haknya. Pelaksanaan pelayanan dapat diukur dengan standar dapat diterapkan dalam suatu pelaksanaannya. Dengan adanya standar operasional prosedur (SOP) manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan untuk memastikan hasil akhir yang memuaskan bagi penerima layanan.

Menurut Kotler, Pelayanan merupakan tindakan atau produk yang dapat disediakan oleh suatu entitas kepada orang lain yang umumnya tidak berwujud, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut. (Zeithmal dan Berry, 1988 :3).

d. Digitalisasi

Digitalisasi adalah transformasi dari bentuk analog ke bentuk digital menggunakan teknologi dan data digital dengan sistem operasi otomatis dan komputerisasi. Adapun asal kata “teknologi” berasal dari bahasa Yunani, yaitu “*Technologia*”. Menurut Roger dalam Fatah (2008) Teknologi adalah desain atau rancangan alat yang membantu

tindakan manusia dengan mengurangi ketidakpastian dan menetapkan hubungan sebab-akibat untuk mencapai hasil yang diinginkan. Jacques Ellul dalam Muntaqo (2017) mendefinisikan teknologi sebagai rangkaian metode yang secara rasional mengarah dan memiliki efisiensi dalam setiap aktivitas manusia. Gary J. Anglin mengatakan bahwa teknologi adalah penerapan sistematis ilmu perilaku, ilmu alam dan pengetahuan untuk memecahkan masalah (Zainal Arifin Dan Adhi Setiyawan 2012 : 2).

Muhasim berpendapat bahwa perkembangan teknologi digital merupakan hasil rekayasa akal, pikiran, dan kecerdasan manusia yang tercermin dalam kemajuan ilmu pengetahuan. Selanjutnya memberikan manfaat dalam segala aspek kehidupan manusia (2017 : 3).

Menurut Sukmana dalam Erwin (2020 : 2), digitalisasi merujuk pada proses transformasi dari media cetak, audio, atau video menjadi format digital. Tujuan dari digitalisasi adalah untuk menghasilkan arsip dokumen dalam bentuk digital. Proses digitalisasi memerlukan penggunaan peralatan seperti computer, tenaga operator, serta perangkat lunak pendukung. Digitalisasi adalah langkah untuk mengubah dokumen cetak menjadi dokumen elektronik.

Menurut Brennen & Kreiss, mendefinisikan digitalisasi sebagai peningkatan ketersediaan data digital yang didorong oleh kemajuan dalam penyimpanan, dan analisis data digital. Digitalisasi juga memiliki potensi untuk membentuk dan mempengaruhi dunia kontemporer melalui penggunaan data digital. Fenomena digitalisasi telah menyebar ke berbagai sector, termasuk pertumbuhan ekonomi digital (Sabaruddin, 2020 : 2).

F. Langkah-Langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Urusan Agama di Kecamatan Sumedang Utara yang terletak di Jl. Sebelas April No.21, Talun, Kec. Sumedang Utara, Kabupaten Sumedang, Jawa Barat 45621. Kantor Urusan agama kecamatan sumedang utara menaungi 13 desa/kelurahan. Penentuan lokasi penelitian dipilih berdasarkan kemajuan dan penerapan SIMKAH di Kantor Urusan Agama kecamatan sumedang utara sehingga dalam pengumpulan data tidak akan terlalu kesulitan.

2. Paradigma dan Pendekatan

Paradigma yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah paradigma konstruktivisme yaitu paradigma yang menjelaskan permasalahan secara berkesinambungan dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Sehingga bisa menghasilkan data yang akurat dalam suatu penelitian.

3. Metode Penelitian

Metode penelitian yang diterapkan adalah studi deskriptif, yang menggunakan penelitian secara komprehensif dengan cakupan yang luas dan pemeriksaan secara mendetail terhadap berbagai artikel dan referensi lainnya untuk menggambarkan realitas sebenarnya.

4. Jenis Data

Data yang dipergunakan dalam penelitian ini merupakan data kualitatif yang berasal dari pengamatan langsung di lapangan. Dalam penelitian ini menggunakan data aktual yang diperoleh langsung di lapangan.

5. Sumber Data

Dalam sumber data menjelaskan mengenai cara mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penelitian, yaitu meliputi dua sumber seperti :

a) Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan sumber data pertama atau subjek penelitian, dan didapatkan data pokok atau data pertama. Sumber data primer ini merupakan informan atau responden yang terlibat langsung dengan fokus penelitian dan dipandang sebagai data yang dibutuhkan

b) Sumber Data Sekunder

Sumber Data sekunder merupakan data selain sumber data utama. Adapun sumber data sekunder berupa dokumen, buku, buku elektronik, artikel, jurnal, dan referensi lainnya yang mendukung.

6. Informan atau unit analisis

Bagian ini menguraikan mengenai informan atau unit analisis dalam penelitian. Istilah “informan” ketika penelitian dilakukan dalam konteks sosial dengan sumber data primer yang melibatkan manusia sebagai subjek penelitian. Sub-bagian ini menggunakan istilah “unit analisis” :

a) Informan

Dalam penelitian kualitatif yang melibatkan manusia sebagai subjek penelitian, informan ini merupakan individu yang memiliki pemahaman dan pengalaman langsung terkait dengan minat ataupun fokus penelitian.

b) Teknik Penentuan Informan

Penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan berdasar pemahaman dan keahlian yang dimiliki terkait dengan data yang menjadi fokus penelitian, serta kemampuan informan untuk memberikan informasi secara komprehensif dan akurat.

c) Unit Analisis

Sub bagian atau dalam poin ini yaitu unit analisis penelitian yang dipergunakan melalui pendekatan penelitian terhadap teks.

7. Teknik Pengumpulan Data

Dalam teknik pengumpulan data, yaitu menguraikan metode yang mencakup berbagai teknik penelitian yang digunakan dalam proses pengumpulan informasi dalam penelitian :

a) Observasi

Secara keseluruhan observasi dapat didefinisikan sebagai kegiatan pengamatan terhadap suatu objek secara langsung. Selain itu observasi juga mencakup pencatatan sistematis terhadap fenomena yang diamati pada objek yang sedang diteliti. Definisi lain menggambarkan observasi sebagai proses mengamati dalam memperoleh informasi untuk memvalidasi hasil penelitian. Dalam konteks ini, observasi dianggap sebagai teknik pengumpulan data yang sesuai dengan tujuan penelitian. Kegiatan ini direncanakan dengan baik, dicatat secara sistematis, dan dapat dikontrol dalam hal realibilitas dan validitas.

b) Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data yang melibatkan interaksi langsung antara pewawancara dan responden melalui pertanyaan dan jawaban. Dalam penelitian kualitatif, wawancara sering digunakan untuk mendapatkan informasi mendalam tentang subjek penelitian dan mengidentifikasi permasalahan yang relevan. Sutrisno Hadi menyatakan bahwa terdapat hipotesis yang harus diperhatikan oleh peneliti saat menggunakan metode wawancara. Diantaranya :

- a) Responden ialah orang yang paling mengenali dirinya sendiri
- b) Pernyataan subjek merupakan kebenaran dan dapat dipercaya.

- c) Jawaban subjek terhadap pertanyaan yang diajukan peneliti sejalan dengan apa yang peneliti inginkan.

Dalam wawancara terstruktur, peneliti menggunakan panduan wawancara tertulis yang berisi pertanyaan yang sama untuk setiap responden, dan jawaban dicatat secara sistematis. Disisi lain, wawancara tidak terstruktur lebih fleksibel dan terbuka dengan responden, dengan pertanyaan yang diajukan kepada responden menggunakan bahasa bebas dan tidak terlalu formal menyesuaikan dengan karakter responden.

8. Teknik Penentuan Keabsahan data

Teknik penentuan keabsahan data, juga dikenal sebagai validitas data, adalah proses yang digunakan untuk menilai sejauh mana data yang dikumpulkan dalam penelitian benar, andal, dan relevan terhadap tujuan penelitian. Beberapa teknik umum yang digunakan untuk menilai keabsahan data meliputi:

- Triangulasi: Menggunakan berbagai sumber data, metode, atau pendekatan untuk mengonfirmasi temuan penelitian. Ini dapat mencakup penggunaan wawancara, observasi, analisis dokumen, dan sumber data lainnya untuk memvalidasi hasil penelitian.
- Member-checking: Melibatkan kembali peserta atau informan dalam penelitian untuk memverifikasi atau

mengonfirmasi interpretasi atau temuan yang telah dibuat oleh peneliti.

- Konsistensi internal: Memastikan konsistensi dan kohesi data dengan membandingkan temuan dengan literatur yang ada atau dengan pengamatan yang sama dari berbagai perspektif.
- Refleksi diri: Peneliti secara kritis merefleksikan pendekatan, keputusan, dan interpretasi dalam proses penelitian untuk memastikan integritas dan keandalan data.

Dengan menerapkan teknik-teknik ini, peneliti dapat meningkatkan kepercayaan pada keabsahan data yang dikumpulkan dalam penelitian mereka.

9. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan proses sistematis untuk mencari dan Menyusun data yang didapat dari hasil dokumentasi, wawancara dan sebagainya. Teknik analisis data terdiri dari beberapa jenis, seperti :

- Teknik analisis data kualitatif
- Teknik analisis data komparatif konstan
- Teknik analisis komponensial.