

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Ibadah haji merupakan salah satu ibadah wajib dalam agama Islam. Ibadah haji termasuk lima “pondasi” pembangun agama Islam diantaranya syahadat, shalat, zakat, puasa dan haji, yang disebut juga lima rukun Islam. Setiap umat Islam sebagai *mukalaf* patut melaksanakan ibadah haji terutama bagi yang telah memenuhi syarat-syarat haji, yaitu beragama Islam, berakal sehat, balig atau dewasa, bukan seorang budak, dan mampu untuk menunaikan ibadah haji (Awaludin, 2009:13).

Sejak dahulu penduduk Indonesia yang menunaikan ibadah haji tidak berangkat sendiri-sendiri secara individual, tidak pula berangkat hanya dengan keluarganya atau kelompok saja, melainkan keberangkatan penduduk Indonesia adalah secara massal, yaitu dalam bentuk rombongan yang banyak (Mahmud, 2016:63). Keberangkatan penduduk Indonesia untuk menunaikan ibadah haji karena secara massal, maka akan melibatkan banyak pihak, melibatkan beberapa instansi, beberapa lembaga pemerintahan maupun swasta untuk mengurus penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia. Oleh karena itu, penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia perlu adanya pedoman yang baku. Dengan adanya pedoman yang baku, maka pihak-pihak yang terkait dalam penyelenggaraan ibadah haji akan membentuk sebuah sistem guna mensukseskan pelaksanaan ibadah haji.

Semakin banyaknya jemaah di Indonesia maka setiap kantor kementerian agama pada dasarnya memiliki masing-masing standar operasional baik dalam pelayanan pendaftaran dan pembatalan haji. Perlu adanya penyempurnaan dalam penyusunan dokumen standar operasional prosedur pembatalan haji agar dapat sesuai dengan standar dan teori. Penerapan atau Implementasi Standar Operasional Prosedur Pembatalan Haji yang telah terlaksana dengan baik, mulai dari penyusunan, sosialisasi dan distribusi sampai pada pelatihan dan penerapan.

Implementasi adalah pelaksanaan atau penerapan, Dalam hal ini peneliti ingin mengetahui bagaimana Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang. SOP juga merupakan pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional operasional yang ada dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi berjalan efektif, konsisten, standar, dan sistematis (Arikunto, 2010:87).

SOP menurut Rifka (2017:8) adalah suatu cara untuk mengatur bagaimana proses pekerjaan dilakukan, siapa yang harus mengerjakan, siapa yang harus bertanggung jawab, siapa yang memberi persetujuan, kapan dilakukan, dokumen apa yang harus disiapkan dan keterangan lainnya. Setelah dilakukan penelitian, Kementerian Agama Kabupaten Sumedang dalam melakukan pekerjaannya tidak lepas dari SOP, salah satunya proses pelayanan pembatalan haji. Pengertian pembatalan haji sendiri merupakan pencabutan

nomor porsi jemaah haji yang tidak dimanfaatkan oleh ahli waris dikarenakan jemaah haji yang telah terdaftar meninggal dunia, atau membatalkan pendaftarannya atau dibatalkan pendaftarannya secara sistem.

Teori Indra Mahardika (2020:146) juga mengemukakan juga bahwa SOP bertujuan untuk memberikan pedoman dan petunjuk baik secara umum atau khusus kepada seluruh instansi dalam menjalankan tugas pokok masing-masing bidang, dan membantu pihak terkait untuk mengetahui tugas serta menjalankan tugasnya. Berdasarkan hasil penelitian terhadap pelaksanaan SOP pembatalan haji, pelaksanaan tugas pegawai yang membidangi pembatalan haji dapat dilaksanakan dengan mengacu haji di dalam SOP tersebut, sehingga pelayanan dapat direalisasikan sesuai prosedur yang berlaku.

Standar Operasional Prosedur adalah sesuatu dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang akan dijalankan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan demi mendapatkan hasil kerja yang efektif dan efisien. Standar Operasional harus dimiliki dan dilaksanakan oleh suatu organisasi atau perusahaan sebagai panduan untuk menjalankan tugas dan fungsi setiap bagian yang ada (Indra Mahardika Putra, 2020:2).

Pedoman buku yang dimaksud disini adalah Standar Operasional Prosedur (SOP). Sebelumnya telah dijelaskan bahwa pihak-pihak dan beberapa instansi yang terkait dalam penyelenggaraan ibadah haji membentuk sebuah sistem yang bekerja sesuai unitnya masing-masing, sehingga sistem ini akan dipandu cara kerjanya dengan SOP. Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan aturan pegangan atau rujukan yang mengikat seluruh pihak yang

terkait dalam sistem, untuk mencapai hasil yang efektif, efisien, dan sesuai target (Arnina P, 2016:32).

Menurut Fajar Nuraini (2021:21-32), SOP harus disebarluaskan sesuai kebutuhan, dan siap untuk diakses oleh semua pegawai, dan pegawai pun harus mengetahui SOP yang diterapkan. Pelaksanaan dari SOP merupakan semua orang yang terlibat dalam kegiatan kerja yang terjadi dalam suatu organisasi, sehingga SOP dibuat untuk kepentingan semua pegawai dari level terendah sampai level menengah sekalipun. Berdasarkan pernyataan tersebut, SOP pembatalan haji di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang sudah diketahui oleh semua pegawai, namun pelaksanaan SOP pembatalan haji secara penuh hanya dilakukan oleh satu orang pegawai saja. Pegawai lain sebatas membantu dan memverifikasi terhadap berkas-berkas yang dibutuhkan.

Dalam Undang-Undang No. 13 Tahun 2008, bahwa penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia menjadi kewajiban dan tanggung jawab pemerintah (Mahmud, 2016:70). Dengan demikian, peneliti tertarik untuk meneliti SOP yang menjadi panduan pemerintah dalam penyelenggaraan ibadah haji.

Cakupan penyelenggaraan ibadah haji cukup luas, baik Standar Operasional Prosedurnya (SOP), maupun pelaksanaan atau implementasinya. Mulai dari aspek pendaftaran, pembiayaan, transportasi, akomodasi, kesehatan sampai pada masalah pembatalan. Oleh karena itu, peneliti memfokuskan pengkajiannya dalam SOP pembatalan ibadah haji. Peneliti memilih lokasi penelitian di kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang, sebab pada dasarnya standar operasional prosedur yang menjadi acuan operasional kantor

Kementerian Agama baik di tingkat kota atau kabupaten adalah sama di seluruh Indonesia. SOP yang diterapkan semuanya berasal dari Kementerian Agama Republik Indonesia. Sehingga kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang, SOP dan penerapannya dapat mewakili untuk keperluan penelitian. Disebutkan bahwa dalam menentukan objek penelitian perlu mempertimbangkan jarak, keterjangkauan, biaya, ketersediaan informan dan informasi yang akan digali (Arikunto, 2010:86). Selain itu, di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang memiliki staf khusus untuk menangani urusan pembatalan, sehingga dapat menerapkan SOP dengan maksimal, dengan mengacu pada pertimbangan tersebut, maka peneliti memilih Kementerian Agama Kabupaten Sumedang sebagai objek penelitian.

Peneliti tertarik untuk meneliti masalah pembatalan ibadah haji karena melihat ada sesuatu yang tidak lazim pada umumnya. Secara umum umat Islam berupaya keras agar dapat melaksanakan ibadah haji, meskipun harus mengeluarkan biaya yang mahal, meskipun harus menunggu antrian haji beberapa tahun lamanya. Akan tetapi berbeda dengan kasus pembatalan, karena orang tersebut telah mampu membayar BPIH (biaya pendaftaran ibadah haji), namun membatalkan diri dan menarik kembali biaya tersebut.

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, peneliti merumuskan fokus permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana regulasi pemerintah dalam penyusunan dan pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang pembatalan haji di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang?
2. Bagaimana implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang pembatalan ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang?
3. Bagaimana evaluasi pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang pembatalan haji di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan fokus penelitian, peneliti merumuskan tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana regulasi pemerintah dalam penyusunan dan pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang pembatalan haji di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang.
2. Untuk mengetahui implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang pembatalan ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang.
3. Untuk mengetahui evaluasi pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang pembatalan haji di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memberikan kegunaan baik secara teoritis maupun praktis, sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Memberikan ulasan dan uraian yang jelas mengenai teori Standar Operasional Prosedur (SOP) secara umum, kemudian pula uraian mengenai SOP tentang penyelenggaraan ibadah haji, khususnya mengenai urusan pembatalan ibadah haji, demi memperkaya khazanah keilmuan manajemen haji dan umrah.

2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan uraian yang jelas bagi masyarakat luas mengenai kebijakan pemerintah dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah di Indonesia, dan penelitian ini diharapkan pula dapat memberikan saran dan masukan bagi Kementerian Agama Kabupaten Sumedang khususnya untuk peningkatan pelayanannya dalam pembatalan ibadah haji.

#### **E. Kajian Penelitian yang Relevan**

Penelitian dalam skripsi ini tidak lupa berpedoman pada penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini, guna memperkuat data penelitian peneliti. Berikut penelitian terdahulu yang dilakukan peneliti:

1. “Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Pembatalan Haji di Kementerian Agama Kota Semarang”, 2018 Karya Ighfir Hidayatullah skripsi ini menyimpulkan bahwa standar operasional prosedur pelayanan pembatalan haji serta penerapan atau impelementasinya. Persamaan kedua skripsi ini yaitu sama-sama membahas tentang standar operasional prosedur pembatalan haji, hanya saja perbedaannya terletak pada variable

pertama dan ketiga yaitu regulasi dan evaluasi, serta subjek penelitian yang berbeda yaitu Kementerian Agama Kabupaten Sumedang.

2. “Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Penyelenggaraan Umrah pada PT TUR SILATURAHMI NABI (Turisna Tours), 2017 Karya Fauzi Pahlevi skripsi ini menyimpulkan bahwa standar operasional prosedur (SOP) yang menjadi acuan dapat berjalan dengan lancar sesuai dengan yang ditulis dan disusun. Persamaan dari kedua skripsi ini sama-sama membahas tentang standar operasional prosedur (SOP). Perbedaannya dari skripsi lebih fokus pada SOP penyelenggaraan umrah tetapi peneliti lebih fokus pada SOP pembatalan haji.
3. “Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Pendaftaran Haji di Kementerian Agama Kota Semarang” 2019 Karya Atik Musriati skripsi ini menyimpulkan bahwa secara aplikasi teknis dan administratif penerapan SOP atau prosedur pendaftaran haji di Kementerian Agama Kota Semarang sudah diterapkan. Persamaannya sama-sama membahas standar operasional prosedur (SOP). Perbedaannya dari skripsi ini yaitu lebih fokus menjelaskan penerapan SOP pendaftarannya saja.
4. “Implementasi Perencanaan dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Kementerian Agama Kabupaten Rembang” 2018 Karya Faiz Zaini Mubarak skripsi ini menyimpulkan bahwa perencanaan yang dibuat oleh seksi Kemenag Kabupaten Rembang wujud protes terhadap keadaan yang terjadi dalam penyelenggaraan ibadah haji. Perbedaannya dari skripsi ini



ialah variabel fokus penelitian nya dan subjek penelitiannya. Persamaan nya sama-sama membahas mengenai Implementasi mengenai ibadah haji.

5. “Evaluasi Sistem Prosedur Pembatalan Haji Pendaftaran Jemaah Haji Reguler di Masa Covid-19 pada Kantor Kementerian Agama Serang” 2021 Karya Nailul Barokah skripsi ini menyimpulkan bahwa evaluasi sistem prosedur pembatalan pendaftaran Jemaah haji di masa covid-19. Persamaan kedua skripsi ini yaitu sama-sama membahas tentang evaluasi prosedur pembatalan haji, hanya saja perbedaannya terletak pada objek penelitian yaitu evaluasi pelaksanaan SOP pembatalan haji dengan penambahan variabel, juga pada subjek penelitian yaitu Kementerian Kabupaten Sumedang.

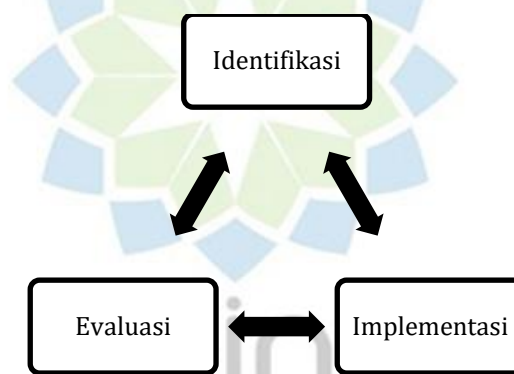
Hasil Penelitian, dapat disimpulkan bahwa penelitian tentang Standar Operasional Prosedur Pembatalan Haji telah ada yang menelitinya yang dilakukan oleh peneliti terdahulu, Meskipun demikian, terdapat perbedaan substansi. Pada penelitian ini, peneliti berfokus pada regulasi pemerintah dalam penyusunan standar operasional prosedur pembatalan haji dan evaluasi standar operasional prosedur pembatalan haji dengan menjelaskan secara rinci mengenai standar operasional prosedur pembatalan haji. Oleh karena itu penelitian ini layak untuk dilakukan.

## F. Landasan Pemikiran

### 1. Implementasi

Menurut Teori Freeman dan Sherwood (Suharto, 2005:78-80) implementasi adalah mengembangkan tahapan proses pembuatan kebijakan publik menjadi tiga tahapan, yaitu: identifikasi kebijakan, implementasi program dan evaluasi.

Berikut adalah model perumusan kebijakan atau dapat disebut sebagai “segitiga perumusan kebijakan” menurut Freeman dan Sheerwood:



**Gambar 1. 1 Segitiga Perumusan Kebijakan Publik**

Sumber: Freeman dan Sherwood dalam Suharto (2005:78-80)

#### a. Tahap Identifikasi

- 1) Identifikasi Masalah dan Kebutuhan: Tahap pertama dalam perumusan kebijakan adalah mengumpulkan data mengenai permasalahan yang dialami masyarakat dan mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan masyarakat yang belum terpenuhi.
- 2) Analisis Masalah dan Kebutuhan: Tahap berikutnya adalah mengolah, memilih, dan memilih data mengenai masalah dan

kebutuhan masyarakat yang selanjutnya dianalisis dan ditransformasikan ke dalam laporan yang terorganisasi. Informasi yang perlu diketahui antara lain: apa penyebab masalah dan kebutuhan masyarakat, dampak apa yang mungkin timbul apabila masalah tidak dipecahkan dan kebutuhan tidak dipenuhi, siapa dan kelompok yang terkena masalah.

- 3) Penginformasian Rencana Kebijakan: Berdasarkan laporan hasil analisis disusunlah rencana kebijakan. Rencana ini kemudian disampaikan kepada berbagai subsistem masyarakat yang terkait dengan isu-isu kebijakan untuk memperoleh masukan dan tanggapan. Rencana ini dapat pula diajukan kepada Lembaga-lembaga perwakilan rakyat untuk dibahas dan disetujui.
- 4) Perumusan Tujuan Kebijakan: Setelah mendapat berbagai saran dari masyarakat, dilakukanlah berbagai diskusi dan pembahasan untuk memperoleh alternatif-alternatif kebijakan. Beberapa alternatif kemudian dianalisis kembali dan dipertajam menjadi tujuan-tujuan tertentu.
- 5) Pemilihan Model Kebijakan: Pemilihan model kebijakan dilakukan terutama untuk menentukan pendekatan, metode, dan strategi yang paling efektif dan efisien mencapai tujuan-tujuan kebijakan. Pemilihan model ini juga dimaksudkan untuk memperoleh basis ilmiah dan prinsip-prinsip kebijakan yang logis, sistematis dan dapat dipertanggungjawabkan.

- 6) **Penentuan Indikator Sosial:** Agar pencapaian tujuan dan pemilihan model kebijakan dapat terukur secara objektif, maka perlu dirumuskan indikator-indikator kebijakan yang berfungsi sebagai acuan, ukuran atau standar bagi rencana tidak dan hasil-hasil yang akan dicapai.
- 7) **Membangun Dukungan dan Legitimasi Publik:** Tugas pada tahap ini adalah menginformasikan kembali rencana kebijakan yang telah disempurnakan. Selanjutnya melibatkan berbagai pihak yang relevan dengan kebijakan, melakukan hobi, negosiasi dengan berbagai kelompok-kelompok masyarakat agar tercapai kesepakatan mengenai kebijakan yang ditetapkan.

#### **b. Tahap Implementasi**

- 1) **Perumusan Kebijakan:** Rencana kebijakan yang sudah disepakati bersama dirumuskan ke dalam strategi dan pilihan Tindakan beserta pedoman peraturan pelaksanaannya.
- 2) **Perancangan dan Implementasi Program:** Kegiatan utama pada tahap ini adalah mengoperasikan kebijakan ke dalam usulan-usulan program atau proyek untuk dilaksanakan atau diterapkan kepada sasaran program.

#### **c. Evaluasi**

**Evaluasi dan Tindak Lanjut:** Evaluasi dilakukan baik terhadap proses maupun hasil implementasi kebijakan. Penilaian proses kebijakan difokuskan pada tahapan perumusan kebijakan, terutama

untuk melihat keterpaduan antar tahapan, serta sejauh mana program dan pelayanan sosial mengikuti garis kebijakan yang telah ditetapkan. Penilaian terhadap hasil dilakukan untuk melihat pengaruh atau dampak kebijakan, sejauh mana kebijakan mampu mengurangi atau mengatasi masalah. Berdasarkan evaluasi ini, rumuskanlah kelebihan dan kekurangan kebijakan yang akan dijadikan masukan bagi penyempurnaan kebijakan berikutnya atau perumusan kebijakan baru.

## **2. Standar Operasional Prosedur (SOP)**

Standar Operasional Prosedur merupakan standar kegiatan yang harus dilakukan secara berurutan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dan apabila ditaati akan membawa akibat seperti, lancarnya koordinasi, tidak terjadi tumpang tindih atau duplikasi, terbinanya hubungan kerja yang serasi, kejelasan wewenang dan tanggung jawab setiap pegawai. Standar Operasional Prosedur mempunyai kriteria efektif, efisien, sistematis, konsisten, sebagai standar kerja, mudah dipahami, lengkap, tertulis dan terbuka untuk berubah atau fleksibel (Wibowo, 2010:67).

Standar Operasional Prosedur (SOP) juga telah diartikan secara terminologi oleh beberapa penulis dalam bukunya, diantaranya: Tjipto Atmoko mendefinisikan bahwa SOP (Standar Operasional Prosedur) merupakan sebuah pedoman atau acuan untuk melaksanakan pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintahan, berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural

sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan (Arnina P, 2016:33).

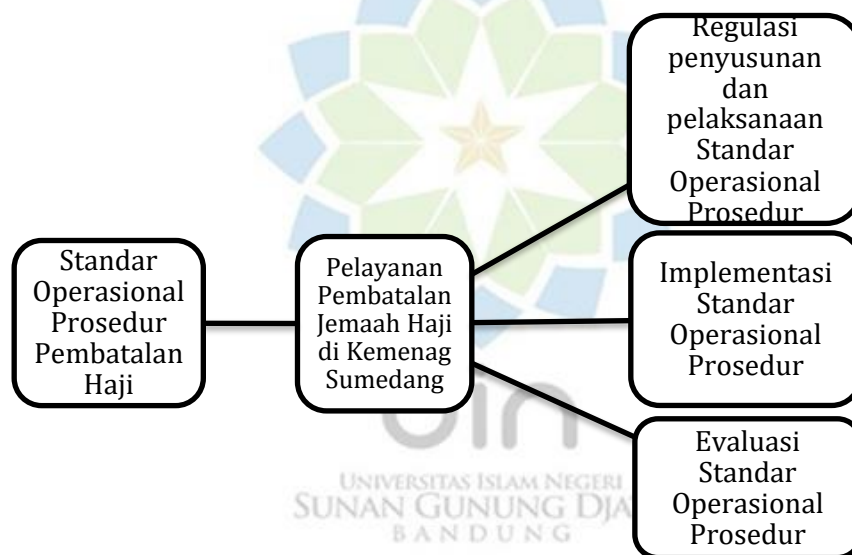
Standar Operasional Prosedur pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional yang ada didalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua kepuasan dan tindakan serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang didalam organisasi yang merupakan anggota organisasi agar berjalan efektif dan efisien, konsisten, standar dan sistematis (Tambunan,2008:79). Dalam konteks pelayanan pembatalan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang terdapat standar operasional prosedur (SOP) yang ditetapkan oleh otoritas berwenang untuk menjaga kelancaran dan keselamatan dalam pelaksanaan ibadah haji.

Berdasarkan beberapa referensi di atas, maka SOP (Standar Operasional Prosedur) dapat mendefinisikan sebagai dokumen tertulis yang dibakukan untuk menjadi acuan atau panduan mengenai tahapan-tahapan kerja dalam setiap unit dan bagian-bagian dari sebuah instansi, lembaga pemerintahan maupun lembaga masyarakat, perusahaan dan organisasi, dengan tujuan agar pekerjaan di setiap unit dapat berjalan dengan baik, efektif, efisien, dan berkesinambungan secara terus-menerus.

### 3. Pembatalan Ibadah Haji

Pembatalan ibadah haji adalah proses penghapusan terhadap nomor porsi dari sistem komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) dengan terhapusnya nomor porsi dari SISKOHAT, maka pemilik nomor porsi tersebut batal untuk berangkat ke Arab Saudi untuk menunaikan ibadah haji dan setoran BPIH nya akan dikembalikan.

Berdasarkan teori yang digunakan oleh peneliti, maka kerangka pemikiran penelitian ini digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. 2 Kerangka Pemikiran

## G. Langkah-Langkah Penelitian

### 1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang diambil oleh penulis adalah Kementerian Agama Kabupaten Sumedang pada bagian Pelayanan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang. Penelitian ini dilakukan pada seksi pelayanan yang berlokasi di Ruang PHU

Kabupaten Sumedang. Pada pelaksanaannya penelitian dilakukan dari Bulan Mei sampai Juni 2023. Penelitian yang dilakukan berfokus pada Implementasi Standar Operasional Prosedur Dalam Pelayanan Pembatalan Haji di bagian PHU Kemenag Sumedang.

## **2. Paradigma dan Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme, dari Patton dalam Jurnal (Sri Hayuningrat, 2010:96-97) para peneliti konstruktivis mengkaji berbagai realitas yang terkonstruksi oleh individu dan implikasi dari konstruksi tersebut bagi kehidupan mereka dengan yang lain pada konstruktivis, setiap individu memiliki pengalaman yg unik. dengan demikian, penelitian dengan strategi seperti ini menyarankan bahwa setiap cara yang diambil individu dalam memandang global ialah valid, dan perlu adanya rasa menghargai atas pandangan tadi.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif, pendekatan ini akan menghasilkan sebuah data deskriptif (bukan data angka). Penelitian kualitatif pada dasarnya merupakan penelitian yang mempunyai tujuan untuk meneliti suatu objek secara mendalam (Ajat Rukajat, 2016:23).

Menurut Albito Anggito & Johan Setiawan (2018:9) Pendekatan kualitatif digunakan untuk meneliti hal-hal yang bersifat alamiah dengan hubungan antara peneliti dalam berinteraksi dengan sumber data untuk memperoleh makna. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang hasilnya tidak sama diperoleh dengan cara statistik, namun diperoleh dari hasil



pengumpulan data terlebih dahulu, kemudian dilakukan analisis data, dan tahap selanjutnya adalah interpretasi data. Tujuan penelitian kualitatif adalah menyusun konstruksi teori/hipotesis dengan mengungkapkan fakta.

### **3. Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif yang bertujuan untuk menerima gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat, serta hubungan antar fenomena yang diselidiki (Nazir, 2003:95). Penelitian ini menghasilkan data penelitian pada bentuk kata-kata baik tertulis maupun lisan. Metode penelitian ini digunakan untuk menjelaskan peristiwa, objek, atau sesuatu dari sebuah fenomena yang terjadi. fenomena yang diteliti berupa bentuk, aktivitas, karakteristik, perubahan, korelasi, kesamaan, dan perbedaan antara fenomena yang satu dengan yang lainnya (Arikunto, 2010:150).

### **4. Jenis Data dan Sumber Data**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengungkapkan serta memaparkan fakta yang terjadi di lapangan selama masa penelitian, mencakup keadaan dan fenomena seperti apa yang benar-benar terjadi di lokasi penelitian (Arikunto, 2010:15).

Pada penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif yang mana merupakan penelitian yang tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau prediksi, melainkan

digunakan sebagai cara yang praktis untuk menjelaskan dan menjabarkan Implementasi Standar Operasional Prosedur Dalam Pelayanan Pembatalan Calon Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer adalah sumber data yang diperoleh langsung dari objek penelitian melalui observasi, wawancara, atau pengisian kuesioner. Sedangkan Sumber data sekunder sumber data yang diperoleh dari literatur, dokumen, atau hasil penelitian lain yang telah dilakukan sebelumnya (Arikunto,2010:101).

Data primer dalam penelitian ini didapatkan melalui wawancara yang didapatkan dari responden Kasi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang, pegawai bagian administrasi pembatalan haji. Sedangkan data sekunder didapatkan dengan menggali informasi dari website resmi kemenag, jurnal, artikel ilmiah, dan dokumen lainnya yang relevan dengan objek penelitian.

## **5. Unit Analisis**

Unit Analisis adalah unit yang dipilih untuk dianalisis dalam penelitian kualitatif. Unit analisis dapat berupa istilah-istilah, kalimat, wacana, tindakan, atau situasi tertentu yang relevan dengan pertanyaan penelitian (Bogdan, dkk. 2007:28). Pada pelaksanaannya penelitian ini fokus dalam menganalisis Implementasi Standar Operasional Prosedur

(SOP) dalam pembatalan jemaah haji di Kabupaten Sumedang tepatnya di bagian pelayanan seksi PHU.

## **6. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data merupakan salah satu cara dari langkah-langkah yang harus ditempuh oleh peneliti, dan tidak boleh terlewatkan. Adapun teknik dalam mengumpulkan data penelitian terdapat tiga cara, yaitu observasi partisipatif, teknik wawancara mendalam dan teknik dokumentasi/fotografi.

### **a. Teknik wawancara (Wawancara)**

Menurut Moleong (2014:186) teknik wawancara adalah sebuah percakapan atau dialog yang pertanyaannya diajukan oleh peneliti kepada subjek penelitian untuk dijawab. Peneliti dalam hal ini berkedudukan sebagai pewawancara mengajukan pertanyaan sesuai pedoman wawancara meminta penjelasan, mencatat dan merekam hasil wawancara. Teknik ini dibutuhkan untuk mendapatkan data dan menggali data tentang hal yang berkaitan dengan prosedur pembatalan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang.

### **b. Teknik Observasi**

Menurut Sugiyono (2007:139) teknik observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung kegiatan ataupun masalah yang sedang terjadi. Observasi ini dilakukan dengan pengamatan terhadap apa yang diteliti yang

hasilnya dapat berupa gambaran yang ada di lapangan dalam bentuk sikap, tindakan, pembicaraan, maupun interaksi.

**c. Teknik Dokumentasi**

Menurut Anis Fuad, dkk (2014:61-62) teknik dokumentasi adalah cara untuk mengumpulkan data dari data-data tertulis yang dalam pelaksanaannya untuk menyelidiki tanda-tanda tertulis seperti buku-buku, dokumen, majalah satuan catatan harian, notulen, rapat dan sebagainya. Teknik ini digunakan untuk mendapatkan suatu data dari dokumen-dokumen atau arsip-arsip yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang.

**7. Teknik Keabsahan Data**

Menurut Sugiyono (2018:270-272) uji keabsahan data berarti suatu proses lebih lanjut yang harus dilakukan peneliti untuk menguji data faktual yang harus dianalisis lebih lanjut sehingga menjadi data yang dapat diandalkan. Langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

**a. Perpanjangan Observasi.**

Perluasan observasi ini dapat diartikan seorang peneliti berkunjung ke lokasi penelitian dan tidak hanya sekali saja, melainkan seorang peneliti akan kembali lagi ke lapangan untuk melakukan observasi dan wawancara guna memperoleh data/informasi yang dapat membantu merumuskan masalah penelitian. Tujuan dari perluasan observasi adalah sebagai langkah menjalin hubungan yang lebih erat, sehingga narasumber dapat

memberikan informasi yang lebih terbuka selama proses observasi, sehingga informasi yang diperoleh benar-benar benar atau akurat. Peneliti mengunjungi lokasi “Kemenag Sumedang” sebanyak tiga kali, tahap awal dengan memberikan surat izin kepada Kantor Kementerian Agama untuk melakukan penelitian. Selanjutnya pada tahap kedua dan ketiga peneliti melakukan dan melakukan wawancara langsung dengan narasumber. dokumentasi terkait untuk memperoleh informasi/data yang mendukung penelitian peneliti.

**b. Meningkatkan Ketekunan**

Dalam meningkatkan ketekunan dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi secara cermat dan berkesinambungan, agar apa yang diperoleh dapat diperoleh secara akurat, sistematis dan berurutan. Peningkatan kewaspadaan tersebut dapat dilakukan dengan melakukan pengecekan ulang terhadap data yang telah diperoleh sebelumnya.

**c. Penggunaan Bahan Referensi**

Digunakan sebagai alat bukti yang mendukung kebenaran data/informasi yang diperoleh dalam suatu penelitian. Bahan referensi yang digunakan peneliti ini berupa transkrip wawancara, gambar dan foto yang digunakan sebagai alat/media pendukung dalam pengumpulan informasi di Kementerian Agama Sumedang.

## 8. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2018:244) Analisis data dalam penelitian kualitatif ini adalah teknik yang dilakukan dengan menyusun dan menganalisis data secara deskriptif yang diperoleh dari wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik yang digunakan adalah dengan mengelompokkan data ke dalam kategori-kategori, kemudian mendeskripsikannya ke dalam satuan-satuan, kemudian melakukan pemilihan data dan kemudian menarik suatu kesimpulan untuk memudahkan peneliti dalam menganalisis data penelitian. Analisis data yang digunakan adalah induktif, dimana data yang diperoleh nantinya akan dikembangkan menjadi hipotesis. Berikut teknik analisis data yang digunakan peneliti, antara lain:

### a. Reduksi Data (Reduksi Data)

Data yang diperoleh dari penelitian di lapangan jumlahnya cukup banyak, semakin lama waktu yang dihabiskan untuk penelitian di lapangan, maka semakin banyak pula data yang diperoleh, oleh karena itu peneliti harus banyak mencatat data-data yang telah diperolehnya. Data yang sudah terkumpul sangat perlu ditindak lanjuti dengan direduksi, yakni data dirangkum, dipilih mana data yang pokok dan mana data yang tidak penting, kemudian data tersebut disusun agar memfokuskan pada tema penelitian. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan

gambaran yang lebih jelas kepada peneliti dan akan memudahkan peneliti.

**b. Tampilan Data (Penyajian Data)**

Dalam penelitian kualitatif, data disajikan dalam bentuk uraian singkat dan dikategorikan kemudian ditarik kesimpulan. Penyajian data penelitian kualitatif diwujudkan dalam bentuk teks, grafik dan peta. Tampilan data ini bertujuan untuk memudahkan seorang peneliti dalam memahami dan merencanakan tahap analisis data selanjutnya.

**c. Tanda Kesimpulan/Verifikasi**

Langkah ketiga menurut Milles dan Huberman adalah mengambil kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan yang dikemukakan awal pada tahap pertama masih bersifat sementara, akan berubah apabila tidak ditemukan bukti-bukti atau data-data yang dapat mendukung. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung dengan data dan bukti yang valid, maka kesimpulan awal merupakan kesimpulan yang kredibel (Sugiyono, 2011:250-252).