

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Teknologi dan informasi di era digital memberi banyak pengaruh terhadap kemajuan dalam kehidupan manusia. Menurut Kementerian Komunikasi dan Informatika (2022), semakin adanya peningkatan terhadap pemanfaatan teknologi mempermudah segala kegiatan. Pada hakikatnya teknologi diciptakan untuk mempermudah manusia dalam beraktivitas karena saat ini segala kegiatan dapat dilakukan dan diakses melalui perangkat yang disebut sebagai *smartphone* dengan fasilitas internet didalamnya (Daeng et al., 2017). Baik kegiatan, informasi dan komunikasi dapat dilakukan dan diperoleh melalui perangkat ini. Menurut Priyatna (2022), salah satu tanggung jawab pemerintah adalah menyediakan pelayanan yang disesuaikan berdasarkan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Di era digital saat ini, pemerintah diharapkan dapat memberikan suatu pelayanan yang bersifat digital dan praktis.

Menurut Nihayah (2021), salah satu teknologi komunikasi yang sering digunakan adalah aplikasi *online*, dengan aplikasi *online* ini mendukung segala pelayanan dengan menyesuaikan kebutuhan masyarakat itu sendiri. Menurut Budianta (2020), pemerintah Indonesia sudah banyak menghadirkan layanan berbasis digital untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Contohnya adalah umat muslim yang saat ini sudah bisa dengan mudah memperoleh informasi dan pelayanan terkait penyelenggaraan ibadah haji, baik melalui internet, sosial media, dan aplikasi.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat (6) tentang Pelayanan Publik memberikan gambaran setiap warga negara memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan dari pemerintah. Masyarakat sebagai pihak yang menerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam hal ini, jemaah haji membutuhkan pelayanan jasa publik agar pelaksanaan ibadah haji terlaksana dengan baik.

Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2023 tentang Kementerian Agama melalui Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) mengemban tanggung jawab serta tugas dalam bidang haji di Indonesia. Pada bidang penyelenggaraan haji dan umrah, tugas yang dilakukan oleh Ditjen PHU yaitu membuat, menetapkan, dan melaksanakan penerapan kebijakan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 08 Tahun 2019, penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada jemaah haji.

Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah dalam memberikan pelayanan kepada para jemaah haji selalu berupaya melakukan perbaikan dan pengembangan mengenai informasi dan pelayanan haji. Bentuk pelayanan haji yang diberikan di era transformasi digital saat ini adalah membuat dan meluncurkan aplikasi haji pintar, yaitu sebuah aplikasi yang berisikan mengenai panduan dan informasi terkait penyelenggaraan ibadah haji. Aplikasi ini memiliki fungsi untuk membantu masyarakat khususnya jemaah haji dalam menerima informasi dan pelayanan haji.

Aplikasi Haji Pintar diluncurkan pada tahun 2015 dan bisa diunduh melalui dua cara yaitu *website* resmi Kementerian Agama *kemenag.go.id* dan melalui *google playstore* untuk perangkat berbasis android. Aplikasi tersebut sudah terintegrasi secara *online* dan *real time* dengan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) serta terdapat banyak fitur yang mendukung pelayanan ibadah haji seperti informasi haji, pembinaan haji, pendaftaran dan informasi pembatalan haji, layanan informasi akomodasi, transportasi, konsumsi, serta fitur umrah dan haji khusus.

Menurut DPR RI (Parlementaria, 2019:1), pemerintah mendukung sikap antusiasme masyarakat muslim Indonesia untuk menunaikan ibadah haji dengan menyiapkan berbagai pendukung pelaksanaan ibadah haji agar dapat memaksimalkan pelayanan kepada jemaah haji. Dalam hal ini, Kementerian Agama sebagai pihak penyelenggara ibadah haji di Indonesia memegang peran penting dalam pemberian layanan seputar haji kepada masyarakat Indonesia.

Sebelum dihadirkannya aplikasi haji pintar, pemerintah memberikan pelayanan secara langsung yaitu melalui Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota serta melakukan kerjasama dengan media informasi seperti radio dan televisi guna menyebarkan berita kepada masyarakat. Keterbatasan akses seperti jauhnya jarak antara rumah dengan kantor Kementerian Agama, keterbatasan waktu untuk mendapatkan pelayanan haji secara luring merupakan permasalahan yang sering jemaah haji alami. Pemerintah melalui Kementerian Agama memberikan

kemudahan kepada para jemaah haji untuk dapat memperoleh pelayanan dengan efektif dan efisien melalui aplikasi haji pintar yang dapat diakses setiap saat tanpa proses tatap muka secara langsung.

Regulasi yang menjadi dasar rujukan penggunaan aplikasi haji pintar adalah Undang-Undang Nomor 08 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Kemudian diperkuat dengan Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 13 Tahun 2021 yang memberlakukan era baru pendaftaran haji elektronik. Regulasi lain yang berkaitan dengan peraturan ini adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Kementerian Agama mengupayakan bentuk pelayanan yang efisien kepada masyarakat dan jemaah haji melalui aplikasi haji pintar. Hal tersebut dapat dilihat melalui fitur yang tersedia sangat informatif seperti adanya fitur pendaftaran haji. Tetapi pada kenyataannya, masih banyak jemaah haji yang mengandalkan pelayanan dan informasi langsung melalui Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota daripada menggunakan fitur pelayanan melalui aplikasi ini. Padahal aplikasi ini memiliki potensi untuk dapat memandu dan memberikan pelayanan dan informasi terbaru terkait penyelenggaraan ibadah haji kepada masyarakat terutama jemaah haji.

Implementasi dapat diartikan sebagai penerapan dari sebuah gagasan atau ide untuk mencapai target yang telah ditetapkan. Dalam implementasi aplikasi haji pintar terdapat tiga aspek penting. *Pertama*, ruang lingkup aplikasi haji

pintar. *Kedua*, mekanisme penggunaan aplikasi haji pintar. *Ketiga*, pelayanan jemaah haji melalui aplikasi haji pintar.

Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Implementasi Aplikasi “Haji Pintar” Dalam Pelayanan Jemaah Haji Pada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kementerian Agama Republik Indonesia”**.

B. Fokus Penelitian

Adapun fokus penelitian ini pada satu pembahasan terarah yaitu implementasi aplikasi haji pintar dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji, maka rumusan pertanyaan penelitian, sebagai berikut:

1. Bagaimana ruang lingkup aplikasi haji pintar?
2. Bagaimana mekanisme penggunaan aplikasi haji pintar?
3. Bagaimana pelayanan jemaah haji melalui aplikasi haji pintar?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian di atas, maka tujuan dari penelitian ini, diantaranya:

1. Untuk mengetahui ruang lingkup aplikasi haji pintar.
2. Untuk mengetahui mekanisme penggunaan aplikasi haji pintar.
3. Untuk mengetahui pelayanan jemaah haji melalui aplikasi haji pintar.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih dalam pengembangan ilmu manajemen haji dan umrah, secara khusus pada pengembangan kajian media untuk pelayanan haji.

2. Secara Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu pengetahuan bagi mahasiswa Jurusan Manajemen Haji dan Umrah dan masyarakat khususnya jemaah haji, serta diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada Kementerian Agama Republik Indonesia sebagai bahan untuk penilaian atau evaluasi terhadap media pelayanan haji.

E. Hasil Penelitian yang Relevan

Tabel 1.1 Penelitian Relevan

No	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Peranan Sistem E-Hajj Pada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umroh Kementerian Agama RI Skripsi Oleh Sakiynah UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2019.	Penelitian ini membahas mengenai pengaturan layanan jemaah haji dalam sebuah sistem.	Fokus penelitiannya adalah sistem E-Hajj. Sedangkan penulis fokus pada implementasi aplikasi Haji Pintar.

2.	Peranan Aplikasi “Umrah Cerdas” Dalam Pembinaan Jamaah Umrah Pada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kementerian Agama Republik Indonesia Skripsi Oleh Jannatul Ma’wah UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017.	Penelitian ini membahas mengenai sebuah aplikasi yang berada di bawah Dirjen PHU	Penelitian ini membahas tentang aplikasi umrah cerdas dalam melakukan pembinaan. Sedangkan pada penelitian penulis fokus pada pembahasan mengenai implementasi aplikasi haji pintar dalam pelayanan terhadap jemaah haji.
3.	Implementasi Aplikasi Haji Pintar Dalam Pelayanan Pendaftaran Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bogor Skripsi Oleh Lutfiatunnisa UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2023.	Penelitian ini membahas mengenai aplikasi “Haji Pintar”	Perbedaannya adalah penelitian ini membahas mengenai salah satu fitur yaitu fitur pendaftaran haji, sedangkan peneliti membahas implementasi aplikasi haji pintar dalam memberikan pelayanan jemaah haji.

4.	Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Haji Dan Umrah Berbasis <i>Augmented Reality Virtual Reality</i> Jurnal Penelitian Oleh Ali Anton Senoaji, Winih Wicaksono, Dan Endah Kusumaningrum SMKN 3 Yogyakarta, 2020.	Penelitian ini menjabarkan fungsi dari fitur yang terdapat dalam aplikasi “Haji Pintar”.	Penelitian ini hanya fokus terhadap satu fitur saja yaitu fitur Virtual Reality yang terdapat pada aplikasi Haji Pintar.
5.	Implementasi Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Dalam Pendaftaran Haji Khusus Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Tahun 2019 Jurnal Oleh Galuh Dwi Ardiana, Siti Fatimah, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2021.	Penelitian ini membahas fitur yang terdapat dalam aplikasi haji pintar yaitu fitur pendaftaran.	Penelitian ini fokus pada proses pendaftaran haji khusus sedangkan penelitian ini fokus pada implementasi aplikasi haji pintar dalam pelayanan haji.
6.	Analisis Diskrepansi Kepuasan Penggunaan Aplikasi Haji Pintar Jurnal Penelitian Oleh Muhibudin Wijaya Laksana, UIN Sunan Gunung Djati, 2023.	Penelitian ini membahas penggunaan aplikasi haji pintar.	Penelitian ini menekankan pada kepuasan dalam penggunaan aplikasi haji pintar.

Berdasarkan hasil penelitian relevan di atas, belum terdapat penelitian yang membahas mengenai aplikasi haji pintar sebagai bentuk pelayanan kepada jemaah secara menyeluruh, sehingga penulis tertarik untuk meneliti aplikasi ini agar mengetahui bagaimana implementasi aplikasi haji pintar dalam pelayanan kepada jemaah haji.

F. Landasan Pemikiran

1. Landasan Teoritis

a. Implementasi

Kata kerja "*to implement*" merupakan sumber kata implementasi atau "*implementation*" yang memiliki makna mengimplementasikan, sehingga implementasi dapat didefinisikan sebagai penyediaan fasilitas untuk mendukung kegiatan yang menciptakan pengaruh atau dampak terhadap sesuatu. Sesuatu yang dilakukan untuk menciptakan akibat, pengaruh atau dampak yang berupa perundang-undangan, keputusan pengadilan, peraturan pemerintah, dan arahan dari lembaga pemerintah dalam kehidupan bernegara.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, implementasi didefinisikan sebagai penerapan serta eksekusi yang dimaknai sebagai sebuah langkah yang diambil baik oleh perorangan maupun kelompok seperti pihak swasta atau pemerintah yang mengarah pada tercapainya maksud dari implementasi yang telah ditetapkan.

Suatu implementasi dapat dikatakan berhasil dinilai dari kemajuan dalam proses dan keberhasilan tujuan yang ingin dicapai. Menurut Grindle (Agustino, 2016:147) tolak ukur implementasi kebijakan dapat dikatakan berhasil dinilai dari prosesnya dengan memeriksa sejauh mana penyelenggaraan program yang dijalankan berdasarkan rencana yang sudah diputuskan. Pertama, dengan mengamati aksi program dari proyek individu. Kedua, dengan melihat keberhasilan

tujuan program yang akan dicapai. Grindle menyatakan bahwa hal yang dapat membawa pengaruh pada implementasi kebijakan yaitu isi kebijakan (*content of policy*) dan lingkungan implementasi (*context of policy*).

Udoji (dalam Agustino, 2016:147) menyatakan bahwa implementasi kebijakan sama pentingnya atau bahkan lebih penting dibandingkan perumusan kebijakan, karena kebijakan akan tetap menjadi mimpi atau sekadar rancangan yang hanya termuat dalam sebuah dokumen apabila tidak diimplementasikan.

Berdasarkan beberapa uraian pengertian implementasi di atas, maka implementasi berarti sebagai suatu proses kegiatan yang berfungsi untuk menjalankan gagasan atau ide yang telah diterapkan setelah perencanaan atau tujuan dari kegiatan tersebut sudah dianggap siap dan matang untuk dijalankan, sehingga dapat digunakan baik nantinya dapat menimbulkan dampak pada keterampilan atau pengetahuan yang akan dijalankan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan.

b. Aplikasi Haji Pintar

1) Pengertian Aplikasi

Definisi aplikasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia merupakan implementasi dari perancangan sistem untuk memproses data dengan menerapkan aturan maupun pedoman dengan bahasa program tertentu. Perangkat lunak yang diciptakan guna dapat

menjalankan perintah tertentu yang disesuaikan berdasarkan kebutuhan penggunanya disebut dengan aplikasi.

Menurut Hakim (2012:38), aplikasi merupakan *software* atau perangkat lunak yang dimanfaatkan untuk melakukan fungsi khusus seperti mengatur windows, melakukan pengelolaan dokumen, permainan (*game*), dan sebagainya.

Dengan demikian, aplikasi dapat dimaknai sebagai suatu perangkat lunak yang dapat dijalankan berdasarkan perintah dari pengguna untuk mengerjakan sesuatu, baik untuk mengolah data, membuat dokumen ataupun memberikan informasi.

2) Pengertian Aplikasi Haji Pintar

Definisi haji secara bahasa yaitu mengunjungi. Sedangkan berdasarkan definisi istilah, haji merupakan kegiatan mengunjungi Baitullah secara sengaja dengan menjalankan amalan tertentu yaitu ihram, wukuf, tawaf, sa'i, tahalul, dan tertib. Rukun Islam kelima adalah menunaikan ibadah haji, sama seperti ibadah lainnya yang wajib dilaksanakan, dengan catatan ditunaikan bagi yang mampu baik secara fisik, mental dan materi.

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, pintar diartikan dalam beberapa kata yaitu pandai, cakap, banyak akal, serta mahir dalam melakukan sesuatu. Pintar merupakan suatu perilaku yang dapat diperoleh melalui proses belajar.

Aplikasi haji pintar merupakan *software* atau perangkat lunak yang dibuat, dikelola, dan dikembangkan dengan tujuan untuk memberikan informasi dan pelayanan terkait proses rangkaian ibadah haji serta digunakan dan dioperasikan oleh individu ataupun kelompok yang mempunyai kebutuhan dalam proses perjalanan ibadah haji.

c. Pelayanan Jemaah Haji

1) Pengertian Pelayanan Jemaah Haji

Pelayanan (*customer service*) merupakan kegiatan yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan sehingga kebutuhan dan keinginannya dapat terpenuhi. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, melayani berarti membantu untuk mempersiapkan hal-hal yang dibutuhkan oleh seseorang, sedangkan pelayanan adalah usaha memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan orang lain.

Pelayanan merupakan suatu aksi yang dilaksanakan oleh individu atau sekumpulan orang berdasarkan faktor materi menggunakan sistem, prosedur dan tata cara tertentu dalam upaya untuk melakukan pemenuhan kebutuhan individu sesuai dengan hak mereka (Moenir, 2008:26).

Berdasarkan pemaparan mengenai pengertian pelayanan di atas, maka pelayanan jemaah haji dapat dimaknai sebagai sebuah kegiatan melayani warga negara Indonesia yang menganut agama

Islam dalam pelaksanaan ibadah haji dengan maksud agar kegiatan tersebut dapat berjalan sesuai harapan dan jemaah memperoleh predikat mabrur.

2) Jenis Pelayanan Jemaah Haji

Penyelenggaraan haji merupakan tugas nasional. Hal ini mengacu pada Pasal 29 Undang-Undang Dasar 1945, masyarakat diberikan kebebasan untuk dapat menganut agamanya masing-masing dan melaksanakan ibadah sesuai dengan keyakinan dan kepercayaannya.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 08 tahun 2019, tujuan dari penyelenggaraan ibadah haji dan umrah adalah untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada jemaah haji dan umrah agar mereka bisa melaksanakan ibadah berdasarkan syariat serta menciptakan sikap yang mandiri dan ketahanan pada saat menjalankannya.

Kementerian Agama Republik Indonesia sebagai kementerian yang mengurus urusan agama melalui Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah sebagai penyelenggara memiliki kewajiban untuk melayani jemaah haji yang merupakan tamu Allah swt.

Pelayanan jemaah haji terbagi menjadi enam kategori yaitu:

- 1) Pelayanan Dokumentasi;
- 2) Pelayanan Transportasi;

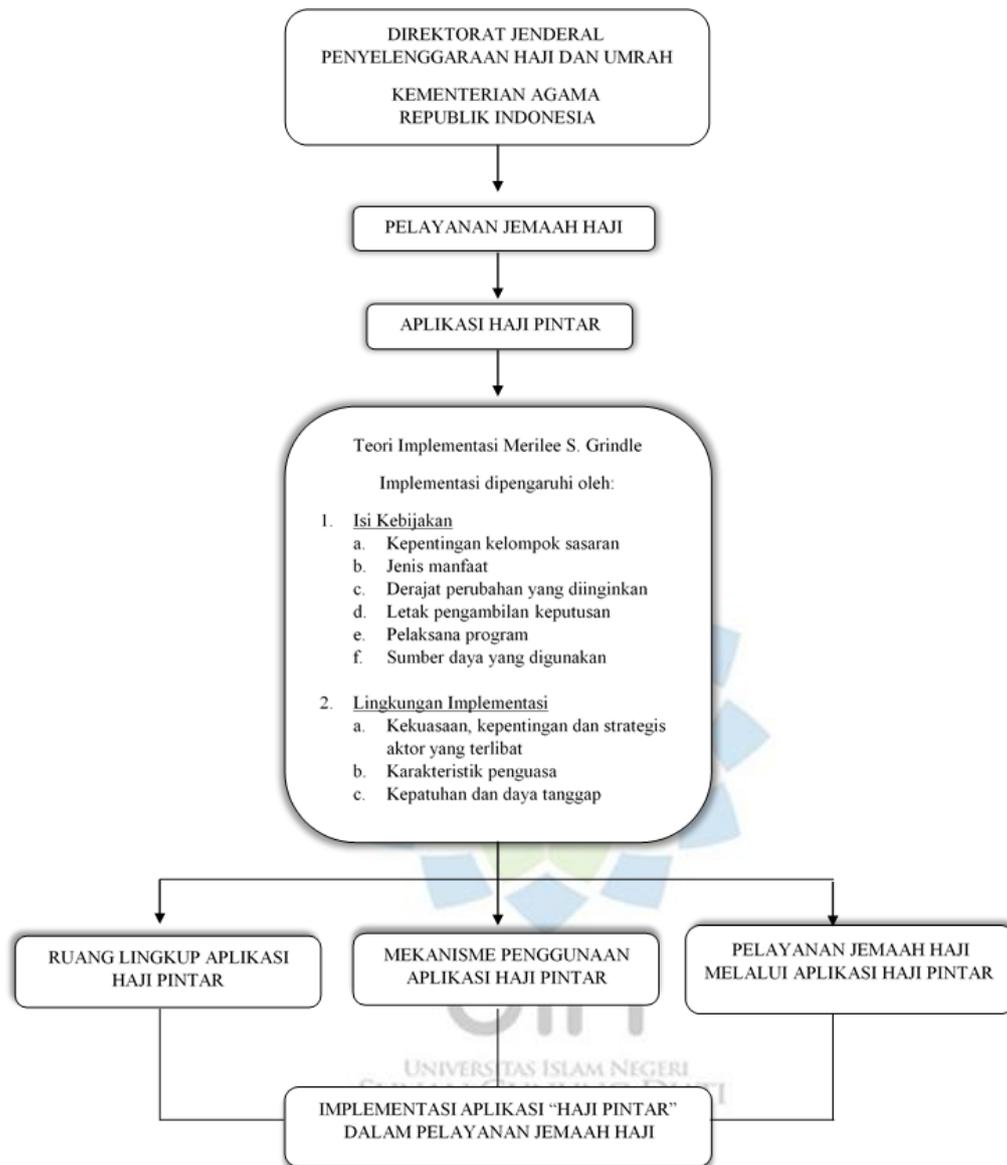
- 3) Pelayanan Akomodasi;
- 4) Pelayanan Konsumsi;
- 5) Pelayanan Kesehatan;
- 6) Pelayanan Ibadah.

Berdasarkan penjelasan di atas jenis pelayanan jemaah haji yang diberikan berupa pelayanan dokumentasi, pelayanan transportasi, akomodasi, konsumsi, pelayanan kesehatan serta pelayanan ibadah.

2. Kerangka Konseptual

Penggunaan teknologi di bidang informasi dan komunikasi mengalami perkembangan yang ditandai dengan transformasi digital yang mendorong adanya kemudahan dalam segala jenis pelayanan, termasuk dalam penyelenggaraan ibadah haji. Dengan demikian, Kementerian Agama Republik Indonesia melalui Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah meluncurkan aplikasi Haji Pintar dengan tujuan mempermudah jemaah haji dalam memperoleh informasi seputar ibadah haji.

Aplikasi Haji Pintar dinilai sangat membantu masyarakat dalam urusan informasi mengenai ibadah haji. Dalam aplikasi tersebut mencakup berbagai aspek dalam pelayanan haji yang akan dijelaskan berdasarkan ruang lingkup aplikasi haji pintar, mekanisme penggunaan aplikasi haji pintar, serta pelayanan jemaah haji melalui aplikasi haji pintar sehingga fungsi aplikasi haji pintar dapat digunakan sebagai media pelayanan haji secara maksimal.



Gambar 1.2 Kerangka Konseptual
Sumber: *Observasi Penulis, 2023.*

G. Langkah-Langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan pada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kementerian Agama Republik Indonesia sebagai sebuah lembaga yang meluncurkan aplikasi haji pintar. Penelitian dilakukan di Kantor Kementerian Agama RI yang terletak di Jl. Lapangan Banteng Barat, No. 3-4, Pasar Baru, Sawah Besar, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10710. Lokasi ini dipilih dengan memperhatikan pihak yang melakukan peluncuran dan pengembangan aplikasi haji pintar. Penelitian ini diarahkan untuk menggali penggunaan aplikasi digital dalam pelayanan terhadap jemaah haji.

2. Paradigma dan Pendekatan

Pada penelitian ini menggunakan paradigma interpretif. Secara umum, paradigma interpretif merupakan sebuah sistem sosial yang memaknai perilaku secara detail langsung mengobservasi (Newman, 1997:68). Interpretif melihat fakta sebagai sesuatu yang unik dan memiliki konteks dan makna yang khusus sebagai esensi dalam memahami makna sosial. Interpretif menyatakan situasi sosial mengandung ambiguisitas yang besar. Perilaku dan pernyataan dapat memiliki makna banyak dan dapat diinterpretasikan dengan berbagai cara (Newman, 2000:72). Sedangkan menurut Rahardjo (2018:3), paradigma interpretif melihat kenyataan dalam kehidupan sosial sebagai

sesuatu yang kompleks, menyeluruh, dinamis, saling terkait, bermakna, serta hubungan antar fenomena bersifat *reciprocal* bukan sebab akibat.

Paradigma interpretif digunakan karena peneliti ingin mengetahui dan memahami realitas sosial mengenai penerapan aplikasi haji pintar terhadap pelayanan kepada jemaah haji sehingga aplikasi tersebut dapat digunakan secara maksimal dalam pelayanan jemaah haji serta untuk mengembangkan pemahaman dan membantu mengerti apa yang ada dibalik aplikasi haji pintar.

Penggunaan pendekatan penelitian kualitatif dalam penelitian ini memiliki tujuan untuk mengerti gejala dari sudut pandang subjek penelitian dengan menyeluruh yang digambarkan secara verbal berbentuk frasa, pada lingkup khusus yang alamiah dengan memaksimalkan beragam pendekatan ilmiah (Moleong, 2017:6). Menurut Rijali (2015) pendekatan penelitian kualitatif merupakan penelitian konseptualisasi, kategorisasi, dan deskripsi dikembangkan atas dasar “kejadian” yang diperoleh ketika kegiatan lapangan berlangsung.

Penggunaan pendekatan kualitatif pada penelitian ini dilakukan untuk memperoleh data berupa frasa dari hasil penelitian. Pendekatan ini digunakan untuk menggambarkan bagaimana cara operasional aplikasi tersebut serta bentuk pelayanan ada dalam aplikasi haji pintar sehingga dapat memudahkan jemaah haji dalam memahami dan menggunakan aplikasi tersebut.

3. Metode Penelitian

Peneliti menggunakan metode deskriptif pada penelitian ini yang diterapkan untuk memberikan deskripsi maupun gambaran dari objek penelitian yang didasarkan pada data atau sampel yang dihimpun secara langsung tanpa menganalisis agar menciptakan hasil akhir yang general atau berlaku umum (Sugiyono: 2022:147). Metode deskriptif adalah penggambaran yang dirancang untuk mendapatkan informasi tentang status atau gejala mengenai populasi atau daerah tertentu, atau memetakan fakta berdasarkan cara pandang (kerangka berpikir tertentu pada saat penelitian dilakukan) (Abdullah, 2018:1).

Penulis menggunakan metode ini karena berguna untuk memperoleh data mengenai implementasi aplikasi haji pintar dan kemudian dianalisis. Metode penelitian deskriptif fokus pada permasalahan berdasarkan kenyataan yang ada, dengan melakukan wawancara, pengamatan, dan mendalami dokumen-dokumen. Dengan metode deskriptif ini, penulis menjabarkan beragam sumber data serta informasi guna memperoleh gambaran di lapangan mengenai bagaimana penerapan aplikasi haji pintar sebagai bentuk pelayanan kepada jemaah haji yang diperoleh melalui pandangan para ahli, berdasarkan observasi hasil wawancara yang ditetapkan sebagai suatu data yang mendukung penelitian ini.

4. Jenis Data dan Sumber Data

1) Jenis Data

Penggunaan jenis data yang penulis gunakan merupakan data kualitatif yang dipaparkan secara verbal bukan numerik. Jenis data kualitatif merupakan data yang dipaparkan dalam bentuk frasa, foto dan skema (Sugiyono, 2022). Pada penelitian ini yang termasuk data kualitatif yakni objek penelitian, penggunaan aplikasi haji pintar dan hasil wawancara.

2) Sumber Data

Data primer dan data sekunder termasuk dua kategori dalam sumber data. Data yang bersumber langsung dari sumber utama disebut sebagai data primer, dan data yang didapatkan dari perantara disebut sebagai data sekunder (Sugiyono, 2022:225). Penggunaan sumber data pada penelitian ini, berdasarkan :

- a) Data Primer yang ada pada penelitian ini didapatkan melalui sumber data pertama yaitu informan dan aplikasi haji pintar. Data primer ini didapatkan dari pengumpulan data menggunakan teknik observasi mengenai penggunaan aplikasi haji pintar yang berkenaan dengan pelayanan jemaah haji, ulasan aplikasi haji pintar, wawancara serta dokumentasi di Kantor Drijen PHU Kementerian Agama RI.
- b) Data sekunder dari penelitian ini didapatkan dari hasil observasi dari beragam bentuk informasi dari dokumentasi, buku, jurnal atau

dokumen lainnya yang relevan yang dapat membantu penulis dalam penelitian.

5. Informan

1) Informan

Orang yang memberikan suatu informasi mengenai peristiwa dan keadaan latar belakang penelitian disebut sebagai informan (Moleong, 2017). Pada penelitian ini, informannya adalah Pranata Komputer Ahli Pertama pada Subdit Data dan Sistem Informasi Haji Terpadu (Sihdu) dan Kasubag Tata Usaha Direktorat Layanan Haji Luar Negeri Dirjen PHU. Sedangkan objek penelitiannya adalah implementasi aplikasi haji pintar dalam pelayanan terhadap jemaah haji.

2) Teknik Penentuan Informan

Teknik pengambilan sampel "*purposive sampling*" merupakan teknik pengambilan sampel sumber data yang dipilih untuk memilih informan dalam penelitian ini dengan mempertimbangkan faktor-faktor khusus. Misalnya, mempertimbangkan individu yang dipandang memiliki pengetahuan mendalam tentang topik yang diharapkan maupun yang memiliki kekuasaan untuk memfasilitasi dan memungkinkan peneliti untuk menggali obyek atau keadaan sosial yang sedang diteliti (Sugiyono, 2022:85). Teknik ini digunakan karena pengambilan data membutuhkan informan yang

terlibat secara langsung atau dianggap memiliki kemampuan dan pemahaman mengenai aplikasi haji pintar.

6. Teknik Pengumpulan Data

Tahapan penting suatu penelitian salah satunya yaitu teknik pengumpulan data karena tujuan utamanya untuk mendapat data yang dibutuhkan (Sugiyono, 2022:224). Penelitian ini dilakukan di lapangan. Pengambilan datanya adalah dengan metode:

a) Wawancara

Wawancara yaitu kegiatan diskusi antara dua individu bertujuan untuk menemukan makna dalam suatu topik melalui proses tanya jawab (Sugiyono, 2022:231). Wawancara pada penelitian ini dilakukan pada tanggal 02 Mei 2024 dengan Pranata Komputer Ahli Pertama di Subdit Data dan Sihdu dan Kasubag Tata Usaha Direktorat Layanan Haji Luar Negeri Ditjen PHU. Wawancara ini dilakukan secara mendalam dan bersifat semi terstruktur yang bertujuan untuk menggali informasi mengenai implementasi aplikasi haji pintar dalam pelayanan jemaah haji, salah satunya adalah dengan menanyakan terkait ruang lingkup aplikasi haji pintar dan pelayanan melalui aplikasi haji pintar.

b) Observasi

Sutrisno Hadi (Sugiyono, 2022:145) menyampaikan bahwa observasi adalah kegiatan kompleks yang memuat dari pelbagai proses biologis dan psikologis. Proses penglihatan dan pikiran

merupakan dua aspek utama. Proses observasi yang dilakukan oleh peneliti adalah menggunakan aplikasi haji pintar dan mencoba fitur yang relevan dengan pelayanan jemaah haji serta melihat ulasan pengguna aplikasi haji pintar. Pengamatan ini dilakukan penulis untuk dapat memahami penggunaan serta implementasi aplikasi haji pintar.

c) Dokumentasi

Teknik pengumpulan data melalui berbagai dokumen yang tersedia untuk pengambilan data disebut sebagai dokumentasi (Usman, 2009:52). Dokumentasi pada penelitian ini menggunakan dokumen dalam bentuk aplikasi haji pintar, ulasan aplikasi haji pintar melalui *google playstore*, *website*, buku, berita terkait aplikasi haji pintar, gambar serta karya ilmiah yang relevan dengan penelitian ini.

7. Teknik Penentuan Keabsahan Data

Dalam suatu penelitian, harus memastikan bahwa hasil penelitian yang sudah dilaksanakan dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya oleh peneliti dengan menggunakan teknik penentuan keabsahan data. Dalam pemeriksaan keabsahan ini, peneliti menggunakan triangulasi data. Wiersma mengemukakan (dalam Sugiyono, 2022:273), triangulasi merupakan pemeriksaan keabsahan data kualitatif untuk mengukur kelengkapan data berdasarkan konvergensi dari berbagai sumber data atau prosedur pengumpulan data.

Untuk menentukan keabsahan data penulis menggunakan triangulasi teknik yakni memastikan data dengan teknik yang berbeda dari hasil yang didapatkan dalam proses penelitian. Triangulasi teknik ini dilakukan dengan mengecek informasi yang didapatkan melalui hasil wawancara dengan informan penelitian, kemudian dilakukan pengecekan dengan hasil observasi dan dokumentasi dari berbagai referensi yang relevan.

8. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan mengelompokkan dan melakukan pengurutan data ke dalam kategori, pola, dan satuan uraian dasar yang bertujuan untuk mengidentifikasi tema dan membuat hipotesis kerja berdasarkan data (Moleong, 2017:280-281). Analisis data berupaya untuk mengkategorikan data yang sudah dihimpun. Pada tahap pengumpulan data, pasti akan banyak data yang terhimpun yaitu dari catatan lapangan dan respon peneliti, foto, artikel, gambar, biografi, dokumen berupa laporan, dan sebagainya.

Penggunaan teknik analisis deskriptif dalam penelitian ini, dengan cara menjabarkan semua data yang dikumpulkan berdasarkan hasil observasi dari wawancara, ulasan, catatan lapangan, dokumen pribadi, foto, dan dokumen resmi lainnya, dan kemudian menyajikannya dalam laporan berisi data, baik dalam bentuk tertulis maupun visual.

Berdasarkan data yang diperoleh, proses analisa dilakukan dengan prosedur Miles dan Huberman (Sugiyono, 2022:246), sebagai berikut:

1) Pengumpulan data

Pengumpulan data merupakan kegiatan memperoleh informasi di tempat penelitian dengan cara observasi, dokumentasi, dan wawancara. Kesesuaian tujuan penelitian untuk menentukan fokus dan kedalaman data pada tahap pengumpulan data berikutnya akan menentukan pilihan pendekatan pengumpulan data.

2) Reduksi data

Reduksi data adalah proses analisis yang mengarahkan, memfokuskan, mengelompokkan dan menghilangkan hal yang tidak relevan, serta mengorganisir data untuk mendapatkan hasil yang dapat divalidasi.

3) Penyajian data

Data yang telah direduksi selanjutnya akan di organisir, kegiatan ini disebut dengan penyajian data. Label atau alat bantu serupa digunakan untuk pengelompokkan data.

4) Penarikan kesimpulan

Proses analisis yang berpusat pada penafsiran data yang telah dipaparkan adalah penarikan kesimpulan.