

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Ibadah haji adalah ibadah yang membutuhkan pelayanan yang lebih luas dibandingkan ibadah lain dalam Islam. Hal ini dikarenakan haji merupakan ibadah yang sarat makna spiritual. Beragam regulasi dan panduan pelaksanaan pelayanan bagi jemaah haji di semua tingkatan, mulai dari provinsi hingga kecamatan, telah tercantum dalam Undang-Undang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah nomor 8 tahun 2019.

Demi terselenggaranya ibadah haji yang mabrur, pemerintah berkomitmen untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan terbaik kepada para jemaah haji. Hal ini dilakukan agar mereka dapat menunaikan ibadah haji dengan penuh khusyuk dan sesuai dengan tuntunan syariat Islam. pemerintah berkewajiban untuk memastikan kelancaran dan keamanan perjalanan para jemaah haji. Hal ini dilakukan dengan menyediakan berbagai layanan, seperti kelengkapan administrasi, transportasi yang nyaman dan aman, layanan kesehatan yang memadai, serta jaminan keamanan selama di Tanah Suci. Upaya ini perlu ditekankan, terutama bagi jemaah haji yang berusia lanjut agar mereka dapat menunaikan ibadah dengan tenang dan lancar.

Kementerian Agama, melalui bidang Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU), bertindak sebagai penyelenggara dan pembimbing bagi masyarakat yang ingin menunaikan ibadah haji. Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang profesional dan

komprehensif kepada para jemaah haji, mulai dari tahap persiapan sebelum keberangkatan hingga kepulangan dari Tanah Suci. Berada di bawah naungan Kementerian Agama, Penyelenggara Haji dan Umrah dituntut untuk memberikan pelayanan prima kepada para jemaah haji. Pelayanan berkualitas ini merupakan wujud pengabdian dan komitmen mereka dalam membantu masyarakat menjalankan ibadah haji dengan lancar dan penuh makna.

Pelayanan menjadi hal yang sangat penting dilaksanakan sebab pelayanan yang berkualitas akan mempermudah pelaksanaan ibadah haji terutama bagi jemaah haji lanjut usia. Manajemen pelayanan terhadap jemaah haji lanjut usia oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Bandung telah dioptimalkan. Pelayanan yang sudah dioptimalkan yaitu pelayanan dokumentasi dan administrasi, konsultasi, bimbingan manasik, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, dan keamanan. Kementerian Agama bertanggung jawab terhadap seluruh jemaah haji, terutama yang lanjut usia, dan bertugas sebagai pusat informasi mengenai prosedur pendaftaran, pelimpahan, pembatalan, pelatihan manasik, serta sosialisasi perundang-undangan atau kebijakan terkait penyelenggaraan ibadah haji.

Moenir (2008: 186) menjelaskan bahwa manajemen pelayanan merupakan pengaturan proses yang bertujuan agar kegiatan pelayanan berjalan dengan baik, sesuai tujuan, dan memberikan kesan baik memenuhi kebutuhan yang dilayani. Meskipun manajemen pelayanan umumnya terkait dengan sektor profit, pengaplikasiannya dalam sektor publik dapat memberikan banyak kemudahan. Masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan pihak terkait

akan mendapat kesan baik di mata pelanggan atau masyarakat.

Menurut Fandi Tjiptono, terdapat tiga elemen dalam segitiga pelayanan, yaitu strategi (Menyusun pernyataan yang jelas dan komunikasi yang efektif terkait tugas dan tujuan organisasi dalam melayani pelanggan), sumber daya manusia (Memastikan seluruh karyawan di semua tingkatan memiliki kapasitas dan motivasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan), dan sistem pelayanan (Merancang program, prosedur, dan menyediakan sumber daya organisasi yang menunjang penyampaian layanan yang nyaman dan berkualitas bagi pelanggan). Model segitiga pelayanan ini diterapkan untuk meningkatkan proses organisasi agar sejalan dengan kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan, yang dikenal sebagai *total quality service*.

Indonesia memiliki jumlah jemaah haji terbanyak dibandingkan negara lain, dengan kuota 221.000 jemaah untuk tahun 2023. Kabupaten Bandung sendiri memiliki kuota haji sebanyak 2.640 jemaah, menurut data dari Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Dengan kuota sebanyak itu, perhatian terhadap calon jemaah lanjut usia menjadi sangat penting. Lanjut usia adalah masa di mana kemampuan fisik dan mental seseorang menurun. Hal ini terbukti dengan penurunan beberapa fungsi tubuh, seperti penglihatan dan pendengaran yang menurun, mudah lelah, penurunan daya ingat, gerakan menjadi lambat, dan kurang lincah. Tingkat pendidikan yang rendah juga dapat menjadi kendala bagi lansia dalam menerima informasi. Oleh karena itu, pelayanan khusus bagi lansia sangat diperlukan.

Jemaah haji lanjut usia pada tahun 2023 menjadi prioritas, sehingga pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan perhatian khusus dan pelayanan berbeda dibandingkan dengan jemaah haji yang lebih muda. Konsep kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam kesuksesan Kementerian Agama dalam penyelenggaraan haji. Aktivitas ibadah haji memiliki dua fase penting yang harus diperhatikan, yaitu persiapan di tanah air dan pelaksanaan di Arab Saudi. Standar pelaksanaan ibadah haji di Indonesia meliputi pembinaan dan pelayanan jasa, seperti pengurusan dokumen haji dan Umrah, pemeriksaan kesehatan calon jemaah, manasik haji, persediaan perlengkapan haji, dan konsultasi. Sedangkan di Arab Saudi, pelayanan meliputi perjalanan, transportasi, konsumsi, kesehatan, dan bimbingan ibadah haji.

Layanan Saudi Visa Biometrik di Kementerian Agama Kabupaten Bandung merupakan salah satu layanan penting dalam proses pengurusan visa ke Saudi Arabia. Pelayanan yang efektif dan efisien dalam hal ini sangat krusial untuk memastikan proses pengurusan visa berjalan lancar dan memenuhi kebutuhan pemohon visa. Oleh karena itu, pentingnya melakukan observasi terhadap pelayanan ini guna mengidentifikasi potensi perbaikan dan peningkatan yang dapat dilakukan.

Penerapan teknologi biometrik dalam pelayanan visa memiliki beberapa keuntungan. Pertama, teknologi ini memungkinkan identifikasi yang lebih akurat, meminimalkan risiko pemalsuan identitas, dan meningkatkan keamanan penerbitan visa. Kedua, penggunaan teknologi biometrik mempercepat proses pelayanan dengan mengurangi waktu yang diperlukan untuk verifikasi dan

validasi data pemohon. Hal ini mengurangi antrian dan memberikan kenyamanan bagi pemohon visa.

Selain itu, pelayanan Saudi Visa *Biometric* juga berperan penting dalam mendukung hubungan bilateral antara Indonesia dan Arab Saudi. Arab Saudi adalah salah satu destinasi populer bagi jemaah haji dan umrah Indonesia. Dengan mempercepat dan mempermudah proses penerbitan visa, Kementerian Agama Kabupaten Bandung berperan dalam memfasilitasi perjalanan ibadah haji bagi jemaah yang ingin mengunjungi Tanah Suci.

Namun, meskipun pelayanan Saudi Visa *Biometric* memiliki banyak manfaat, tetap terdapat tantangan yang perlu diatasi. Salah satunya adalah pemahaman dan kesiapan masyarakat terkait penggunaan teknologi *biometric*. Edukasi yang efektif tentang keuntungan dan cara menggunakan teknologi ini perlu dilakukan agar pemohon visa dapat memanfaatkannya dengan optimal dan memahami pentingnya melindungi data pribadi mereka, serta terdapat problem dalam pelaksanaan *Biometric* sidik jari, yang mana jemaah haji lansia kurang terdeteksi sidik jarinya oleh aplikasi, dikarenakan jari yang sudah mulai keriput menghambat proses *Biometric*.

Pada pelaksanaannya Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Bandung selalu mengoptimalkan pelayanan terhadap para calon jemaah haji lanjut usia. Mengingat calon jemaah haji lanjut usia tidak lagi produktif seperti sebelumnya, secara mental dan fisik sudah menurun, dan perlu pelayanan khusus untuk calon jemaah haji lansia dengan perlindungan, pembinaan serta pengawasan. Penelitian ini sangat relevan dengan core Program Studi

Manajemen Haji dan Umrah kaitannya dengan mata kuliah Manajemen Pelayanan Jasa, peneliti tertarik melakukan penelitian ini agar dapat meningkatkan khazanah keilmuan Manajemen Haji dan Umrah. Berdasarkan Latar Belakang Permasalahan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat sebuah judul yaitu “Manajemen Pelayanan Pada Penyelenggaraan Haji Ramah Lansia Melalui Aplikasi Saudi Visa *Biometric* (Penelitian di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Bandung Tahun 2023)”.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan beberapa masalah pokok yang akan diteliti dalam penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana strategi pelayanan pada penyelenggaraan haji ramah lansia melalui aplikasi Saudi Visa *Biometric*?
2. Bagaimana sumber daya manusia pada pelayanan aplikasi Saudi Visa *Biometric* pada penyelenggaraan haji ramah lansia?
3. Bagaimana sistem pelayanan dari Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dalam penelitian ini antara lain yaitu

1. Mengetahui bagaimana strategi pelayanan pada penyelenggaraan haji ramah lansia melalui aplikasi Saudi Visa *Biometric*
2. Mengetahui bagaimana sumber daya manusia pada pelayanan aplikasi Saudi Visa *Biometric* pada penyelenggaraan haji ramah lansia
3. Mengetahui bagaimana sistem pelayanan dari Seksi Penyelenggaraan Haji

dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Bandung

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Perspektif Teoritis

- a. Untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan dalam manajemen pelayanan, khususnya bagi Program Studi Manajemen Haji dan Umrah dengan harapan dapat dijadikan referensi bagi peneliti yang lain.
- b. Sebagai referensi bagi instansi penyelenggara ibadah haji untuk mengoptimalkan pelayanan terhadap calon jemaah haji lanjut usia, terutama di Kementerian Agama Kabupaten Bandung, serta diharapkan dapat memberikan langkah-langkah atau solusi untuk mengatasi permasalahan di masa mendatang.

2. Perspektif Praktis

- a. Adanya penelitian ini, diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan untuk kebijakan yang akan diambil oleh Kementerian Agama Kabupaten Bandung, sehingga kedepannya dapat meningkatkan kualitas manajemen pelayanan haji.
- b. Sebagai panduan praktis di lapangan agar manajemen pelayanan terhadap haji ramah lansia di Kementerian Agama Kabupaten Bandung semakin meningkat.

E. Penelitian Terdahulu

Menghindari kesamaan pada data, penulis mencari penelitian berupa skripsi dan jurnal yang sesuai dan relevan yang telah dilakukan sebelumnya, adapun perbedaan dalam subjek, objek, tempat dan pemikiran guna dijadikan

rujukan dalam melakukan penelitian. Adapun hasilnya yaitu sebagai

Pertama, Penelitian skripsi yang dilakukan oleh Siti Aminah (2019). Dengan judul “Manajemen Pelayanan Jemaah Haji Lanjut Usia Oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sragen Tahun 2019” Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dan metode kualitatif.

Kedua, Penelitian skripsi yang dilakukan oleh Khoiratul Amalia (2022). Dengan judul Manajemen Pelayanan Calon Jemaah Haji Lanjut Usia Oleh Kementerian Agama Rokan Hulu 2022. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dan metode kualitatif.

Ketiga, Penelitian skripsi yang dilakukan Abdul Malik Mat Jalil dan Upia Rosmalinda (2017). Dengan judul Kepuasan Calon Jemaah Haji Terhadap Manajemen Pelayanan Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Alfalahas Saadah Kota Gajah 2017 Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dan metode kualitatif.

Keempat, Penelitian skripsi yang dilakukan Yoga Bambang Irawan (2016). Dengan judul Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellent) Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Smesco Mart Al-Hikam Kota Malang 2016

Kelima, Penelitian skripsi Fira Afriani (2019). Dengan judul Implementasi Pelayanan Prima Terhadap Jemaah Haji oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru 2019. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dan metode kualitatif.

F. Landasan Teori

1. Manajemen

Manajemen dalam bahasa Inggris istilah "*manage*" merujuk pada kegiatan mengurus, mengatur, melaksanakan, dan mengelola suatu entitas. Pada bahasa Indonesia, manajemen diartikan sebagai cara mengelola suatu organisasi, khususnya perusahaan besar. Proses pengelolaan ini dilakukan oleh seorang manajer (pemimpin/pengatur) dengan berlandaskan prinsip-prinsip manajemen yang telah ditetapkan.

George R. Terry dalam buku *Principles Management* (Sukarna, 2011:3), juga menyatakan bahwa *management is the accomplishing of a predetermined objectives through the efforts of other people* juga menjelaskan bahwa manajemen adalah pencapaian tujuan yang telah ditetapkan melalui upaya orang lain.

Fungsi Manajemen menurut George R. Terry dalam bukunya *Principles of Management* (Sukarna, 2011: 10) terdapat empat fungsi dasar manajemen, yaitu *Planning* (Perencanaan), *Organizing* (Pengorganisasian), *Actuating* (Pelaksanaan), dan *Controlling* (Pengawasan). Adapun fungsi manajemen sebagai berikut:

- a. *Planning* (Perencanaan) merupakan kendala yang kompleks dalam merancang perencanaan yang akan dicapai, aturan, prosedur, anggaran, dan program dari suatu organisasi.
- b. *Organizing* (Pengorganisasian) Pengorganisasian adalah proses mengelompokkan kegiatan yang diperlukan untuk mengumpulkan dan mengatur semua sumber daya yang diperlukan agar pekerjaan dapat

dilaksanakan dengan efektif dan efisien. Tujuan lainnya adalah untuk memperjelas hubungan antar anggota, membimbing setiap anggota untuk bertanggung jawab sesuai dengan posisinya dalam struktur organisasi, memberikan kesempatan kepada setiap anggota untuk berkembang, dan menciptakan hubungan yang baik di antara mereka.

- c. *Motivating* (Motivasi) adalah salah satu aspek manajemen yang mencakup memberikan inspirasi, semangat, dan dorongan kepada bawahan agar mereka melaksanakan tugas dengan sukarela sesuai dengan arahan atasan..
- d. *Controlling* (Pengawasan) adalah proses mengamati pelaksanaan semua kegiatan organisasi untuk memastikan bahwa semua pekerjaan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya..
- e. *Evaluating* (Evaluasi) merupakan fungsi sebelum pemimpin mengambil tindakan korektif. Fungsi ini ditetapkan ketika ada hal-hal dalam organisasi yang perlu dievaluasi.

2. Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya adalah tindakan individu, kelompok, atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Manusia berupaya memenuhi kebutuhannya melalui tindakan yang dilakukan sendiri atau melalui bantuan orang lain. Tindakan tersebut melibatkan penggunaan akal, pikiran, panca indera, dan anggota tubuh dengan atau tanpa alat bantu untuk mendapatkan barang atau jasa yang diinginkan.

Menurut Sampara yang dikutip oleh Sinambela (2010:5), Pelayanan merupakan rangkaian aktivitas yang terjadi dalam interaksi langsung antara

individu dengan individu lainnya atau mesin secara fisik, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan atau memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Berdasarkan definisi tersebut menjelaskan bahwa pelayanan melibatkan interaksi antara konsumen dan produsen, walaupun seringkali tidak disadari oleh keduanya. Pelayanan bukanlah suatu barang, tetapi merupakan proses atau aktivitas yang bersifat abstrak. Dalam konteks Biro Perjalanan, pelayanan diartikan sebagai memberikan pelayanan sesuai dengan standar prosedur yang berlaku, dan harus dilakukan dengan SALAM (Senyum Amanah Luwes Antusias Melayani), baik saat menjelaskan alur perjalanan maupun menangani keluhan pelanggan

3. Manajemen Pelayanan

Manajemen Manajemen adalah keterampilan dan pengetahuan dalam merencanakan, mengorganisir, menyusun, mengarahkan, dan mengawasi sumber daya manusia (SDM) untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Gronroos Pelayanan adalah tindakan atau rangkaian tindakan yang bersifat non material yang terjadi melalui interaksi antara konsumen dan karyawan, atau dengan elemen lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan, dengan tujuan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Berdasarkan definisi tersebut, manajemen pelayanan dapat dipahami sebagai proses menggunakan pengetahuan dan keterampilan untuk merencanakan, melaksanakan rencana, mengoordinasikan, dan menyelesaikan aktivitas pelayanan guna mencapai tujuan pelayanan.

Menurut A.S. Moenir (2008: 186), Manajemen pelayanan mengacu pada manajemen proses, yang melibatkan pengaturan dan pengendalian proses layanan

untuk memastikan bahwa mekanisme kegiatan pelayanan berjalan dengan teratur, lancar, sesuai sasaran, dan memuaskan bagi pihak yang dilayani.

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2005:2). Manajemen pelayanan melibatkan implementasi pengetahuan serta keterampilan untuk merencanakan, melaksanakan rencana, mengkoordinasikan, dan menyelesaikan aktivitas pelayanan dengan tujuan memenuhi kebutuhan konsumen dengan cara yang jelas dan ramah. Konsep ini sering terkait dengan manajemen instansi pemerintah karena melibatkan interaksi khusus dan kontrol publik.

Model yang dikemukakan oleh Albert dan Zemke dalam Ratminto (2007:79-80) menekankan bahwa organisasi atau instansi yang fokus pada pelayanan memiliki tiga kesamaan, yaitu penyusunan strategi yang efektif, karyawan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan yang memiliki orientasi pada pelanggan, dan sistem pelanggan yang ramah. Menurut Albert dan Zemke, tiga faktor ini pengelolaannya harus dipertimbangkan dengan optimal oleh organisasi agar dapat mencapai manajemen dan kinerja layanan yang memuaskan pelanggan.

Tiga elemen dalam segitiga pelayanan menurut Fandi Tjiptono adalah:

- a. Strategi yaitu komunikasi yang jelas dan disampaikan dengan tutur kata yang baik mudah dipahami mengenai posisi dan tujuan organisasi terkait dengan pelayanan pelanggan.
- b. Sumber Daya Manusia yaitu staff di semua tingkatan dengan kapasitas keahlian serta keinginan untuk tanggap kepada kebutuhan pelanggan.
- c. Sistem Pelayanan yaitu program, prosedur, dan sumber daya yang ada dalam

organisasi yang direncanakan untuk mendukung, memberikan dan menilai layanan yang nyaman dan bermutu bagi pelanggan.

Menurut Fandi Tjiptono (1997:56), model segitiga pelayanan ialah strategi guna meningkatkan aktivitas organisasi supaya dapat membantu kebutuhan, keinginan serta harapan pelanggan yang disebut juga sebagai layanan berkualitas total.

Model manajemen pelayanan *service triangle* yang diperkenalkan oleh Albert dan Zemke, mendapatkan pengakuan dari Furseth, Peder Inge, dan Richard Cuthbertson (2013). Furseth (2013:59) menekankan bahwa inovasi pelayanan dalam model *service triangle* adalah sebuah pendekatan manajemen pelayanan yang sederhana namun penuh makna. Maka dari itu model *service triangle* dianggap kaya.

4. Saudi Visa Biometric

Aplikasi Saudi Visa Bio adalah cara yang paling mudah bagi pendatang ke Arab Saudi supaya aman mengirimkan data biometrik mereka sebagai tujuan dari proses pengajuan visa. Aplikasi ini bermanfaat bagi pemohon mengirimkan rekam sidik jari dan rekam foto wajah mereka. Terkait dengan privasi dokumentasi, aplikasi ini mencatat bahwa praktik privasi dan keamanan dapat berbeda-beda tergantung pada penggunaan, lokasi, dan usia. Aplikasi ini menegaskan bahwa tidak menyimpan data pribadi dan tidak menjual data yang dikumpulkan kepada pihak ketiga. Selain itu, tidak perlu melakukan registrasi untuk menggunakan aplikasi ini.

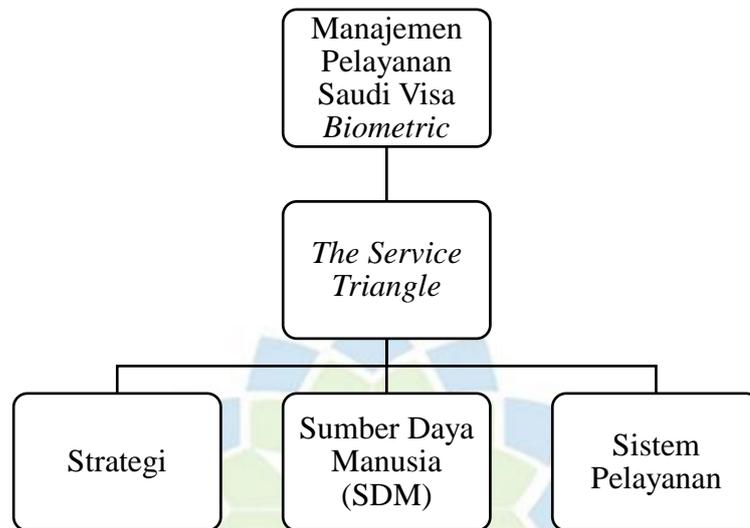
Sistem pengenalan diri merupakan sistem yang memanfaatkan komputer untuk mengidentifikasi identitas seseorang secara otomatis. Teknologi ini berfungsi dengan mencari dan membandingkan identitas seseorang dengan basis data yang telah dibuat sebelumnya melalui proses registrasi. Sistem pengenalan diri bertujuan untuk meningkatkan keamanan, sehingga ketepatan sistem dalam mengidentifikasi target menjadi sangat krusial.

Pemeriksaan biometrik haji adalah proses perekaman identitas diri yang mencatat karakteristik fisik pribadi para jemaah. Sidik jari dan retina mata jemaah dipindai menggunakan perangkat elektronik, kemudian hasilnya disimpan dalam berkas elektronik bersama dengan identitas seperti nama, alamat, nomor kloter, dan asal embarkasi.

G. Kerangka Konseptual

Penelitian ini mengacu pada rumusan masalah mengenai Manajemen Pelayanan Pada Penyelenggaraan Haji Ramah Lansia Melalui Aplikasi Saudi Visa *Biometric* yang dilaksanakan oleh Kementerian Agama Kabupaten Bandung. Peneliti menentukan kerangka konseptual didasarkan pada Model segitiga pelayanan (*service triangle*) yang dikembangkan oleh Albert dan Zemke sebagai kerangka konseptual yang memiliki tiga tahapan dalam mendukung manajemen pelayanan. Ratminto (2010:80) dalam buku manajemen pelayanan mengemukakan bahwa terdapat tiga kesamaan yang dimiliki oleh organisasi-organisasi atau institusi, keberhasilan dalam bidang pelayanan ditentukan oleh strategi yang efektif serta pegawai yang berada di garis depan dan berinteraksi langsung dengan pelanggan.

Menerapkan upaya yang baik dalam Manajemen Pelayanan kepada pelanggan, ada banyak aspek yang harus diperhatikan dan dilaksanakan untuk mencapai manajemen dan kinerja layanan yang memuaskan pelanggan.



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual
(Sumber Hasil Olahan Peneliti)

Kerangka konseptual ini dibuat untuk menggambarkan manajemen pelayanan yang diterapkan pada manajemen pelayanan Saudi Visa *Biometric* pada penyelenggaraan Haji Ramah Lansia di Kementerian Agama Kabupaten Bandung. Tiga elemen dalam segitiga pelayanan (*The Service Triangle*) menurut Albert dan Zemke dalam buku manajemen pelayanan Ratminto (2010:80) diantaranya :

1. Strategi: Menyusun dan mengkomunikasikan dengan baik pernyataan yang jelas mengenai posisi dan tujuan organisasi dalam layanan pelanggan.
2. Sumber Daya Manusia: Karyawan di semua level yang memiliki kemampuan dan keinginan untuk responsif terhadap kebutuhan pelanggan.
3. Sistem Pelayanan: Program, prosedur, dan sumber daya organisasi yang

disusun untuk mendukung, memberikan, dan menilai layanan yang nyaman dan berkualitas bagi pelanggan.

Model segitiga pelayanan (*The Service Triangle*) ini adalah strategi yang diterapkan untuk mengevaluasi berbagai macam proses pada organisasi supaya dapat memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan kemudian disebut *total quality service*

Berdasarkan kerangka konseptual diatas, penulis memilih judul Manajemen Pelayanan Pada Penyelenggaraan Haji Ramah Lansia Melalui Aplikasi Saudi Visa *Biometric* (Penelitian di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Bandung). Dalam memberikan pelayanan terhadap jemaah haji lansia dengan temuan teori Model Segitiga Pelayanan (*The Service Triangle*).

H. Langkah-Langkah Penelitian

1. Penentuan Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Bandung yang berlokasi di Jl. Adipati Agung No. 42 Baleendah, Kecamatan Baleendah, Kabupaten Bandung, Jawa Barat 40375. Alasan memilih lokasi penelitian ini yaitu agar dapat mengetahui manajemen pelayanan Saudi visa *Biometric* dengan menggunakan konsep fungsi manajemen agar meningkatkan Pelayanan terhadap Penyelenggaraan Haji Ramah Lansia di Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Bandung.

2. Paradigma dan Pendekatan

Menurut Sahir (2022:6), proses penelitian ini didasarkan pada persepsi terhadap suatu fenomena dan pendekatan data dengan cara menghasilkan analisis deskriptif dalam bentuk kalimat lisan dari objek penelitian. Paradigma penelitian kualitatif bersifat deskriptif analitis dan komparatif, dengan penekanan pada makna. Data diperoleh melalui observasi dan analisis dokumen. Paradigma ini menganggap bahwa kenyataan adalah hasil konstruksi manusia. Paradigma konstruktivisme melihat realitas kehidupan sosial sebagai hasil konstruksi, bukan sebagai sesuatu yang alami.

Berdasarkan dengan sifat dan karakter permasalahan data yang diangkat dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan paradigma konstruktivisme untuk mengetahui fenomena mengenai manajemen pelayanan pada penyelenggaraan haji ramah lansia melalui aplikasi saudi visa *biometric* di seksi penyelenggaraan haji dan umrah Kementerian Agama Kabupaten Bandung

Pendekatan penelitian merupakan pendekatan yang digunakan sebelum peneliti melaksanakan penelitian. Bogdon dan Taylor (1992:22) menjelaskan bahwa pendekatan kualitatif merupakan suatu metode pemahaman yang melibatkan mendalam terhadap tingkah laku manusia, fenomena sosial, tulisan serta ucapan melalui deskripsi yang dapat diamati dari individu, kelompok, organisasi, hingga masyarakat. Pendekatan ini melibatkan sudut pandang yang menyeluruh dan komprehensif dalam proses penelitiannya.

Pendekatan kualitatif digunakan oleh peneliti sebagai landasan mengumpulkan data, tujuannya untuk mengobservasi keadaan yang terjadi

dilapangan terkait manajemen pelayanan pada penyelenggaraan haji ramah lansia melalui aplikasi saudi visa *biometric* di seksi penyelenggaraan haji dan umrah Kementerian Agama Kabupaten Bandung, menganalisis fenomena serta proses pengambilan data penelitian. Peneliti juga melakukan teknik wawancara mendalam kepada seksi penyelenggaraan haji dan umrah Kementerian Agama Kabupaten Bandung sehingga peneliti akan mendapatkan pemahaman secara lebih mendalam.

3. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2007) dalam buku Imam Gunawan terdapat tiga tahap utama dalam penelitian kualitatif, yaitu pertama tahapan deskripsi atau tahap orientasi pada tahap ini, peneliti berfokus pada pengumpulan data dan informasi secara mendalam tentang fenomena yang sedang diteliti. Peneliti mencoba memahami konteks dan menggambarkan situasi secara detail. Kedua tahap reduksi, setelah mengumpulkan data, peneliti mulai memilah-milah dan menyederhanakan data yang telah diperoleh. Data yang relevan dan penting disaring untuk memudahkan analisis lebih lanjut. Ketiga tahap seleksi, peneliti memilih data yang paling signifikan dan relevan untuk dianalisis secara mendalam. Hasil dari analisis ini kemudian digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian dan mencapai kesimpulan yang bermakna.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti menggunakan metode deskriptif untuk mengumpulkan informasi atau data catatan mengenai Manajemen Pelayanan Pada Penyelenggaraan Haji Ramah Lansia Melalui Aplikasi Saudi Visa *Biometric* di

Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Bandung. Selain itu Penelitian deskriptif ini bertujuan untuk mengumpulkan informasi tentang gejala yang ada, bagaimana kondisinya dan apa yang terjadi pada saat penelitian dilakukan.

Penelitian ini tidak bertujuan untuk membangun hubungan sebab akibat tetapi untuk memahami karakteristik dan kondisi variabel sebagaimana adanya suatu variabel Manajemen Pelayanan Saudi Visa *Biometric* Terhadap Penyelenggaraan Haji Ramah Lansia Kemenag Kab Bandung.

4. Jenis Data

Data merupakan karakteristik yang terhubung dengan suatu objek khusus dan berperan sebagai informasi yang dapat dipertanggungjawabkan, yang diperoleh melalui alat pengumpulan data.

Menurut Sugiyono (2012:308) sumber terbagi menjadi dua, yaitu sumber primer dan sekunder. Sumber primer adalah data yang diberikan secara langsung kepada orang yang mengumpulkannya, sedangkan sumber sekunder adalah data yang tidak diperoleh secara langsung oleh pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau dokumen. Data sekunder atau data kedua adalah informasi yang diperoleh dari sumber lain, bukan langsung dari subjek penelitian.

Pengambilan sumber data primer dalam penelitian ini, peneliti mengambil data langsung dari pihak internal yakni Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Bandung.

Pengambilan data sekunder dalam penelitian ini digunakan untuk mendapatkan sumber data tambahan seperti dokumen atau laporan yang telah ada

sebelumnya, media sosial instagram dan website Kementerian Agama Kabupaten Bandung untuk melengkapi pra data penelitian yang hasilnya dapat dipertanggungjawabkan sebelum melakukan wawancara atau observasi.

5. Informan

Menurut Creswell dan Poth (2018:124) menjelaskan bahwasannya proses identifikasi kelompok atau individu dalam eksplorasi fenomena dapat dilakukan dengan menggunakan minimal 3 hingga 4 informan, dan maksimal 15 informan.

Informan dalam penelitian adalah orang-orang yang memiliki pemahaman dan informasi yang dalam mengenai masalah atau objek yang sedang diteliti, sehingga mereka akan dimintai informasi mengenai objek tersebut. Pemilihan dan pencarian informan dilakukan dengan menyesuaikan perspektif penelitian ini, memastikan bahwa informan yang dipilih memenuhi kebutuhan utama penelitian, sehingga mereka sudah sesuai dengan kebutuhan penelitian.

Pengambilan informan pada penelitian ini, peneliti memilih informan yang terlibat langsung dalam pelayanan aplikasi saudi visa *biometric*. Sebab nantinya informan akan menjadi sumber data yang akurat. Sehingga akan lebih dipahami mengenai penelitian ini dan untuk pengumpulan data peneliti membutuhkan minimal tiga orang individu yang bersedia menjadi informan pada pengambilan data nanti.

Adapun tiga daftar individu yang akan diwawancarai oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah
2. Staff bagian dokumentasi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah

3. Staff bagian dokumentasi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Observasi Partisipan Pasif

Observasi ialah tahapan dalam pengumpulan data atau sering dikatakan turun langsung kelapangan yang dimaksud peneliti melihat dan mengumpulkan beberapa data faktual yang bersumber dari lapangan. Menurut Sugiyono (2018:229) Observasi adalah cara pengumpulan data yang memiliki ciri khas tersendiri jika dibandingkan dengan metode-metode lainnya. Observasi tidak hanya terfokus pada manusia, melainkan juga dapat melibatkan objek atau hal lainnya. Data yang diperoleh dari observasi lapangan bisa berupa gambaran tentang interaksi atau tindakan antar manusia.

Peneliti menggunakan teknik observasi karena tidak terlibat langsung dalam kegiatan tersebut. Melainkan hanya melakukan observasi dan analisis untuk peneliti memperoleh pemahaman yang faktual tentang Pelayanan Pada Penyelenggaraan Haji Ramah Lansia Melalui Aplikasi Saudi Visa *Biometric* di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Bandung yang meliputi aspek manajemen pelayanan. Proses observasi meliputi kunjungan ke kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung dan pengumpulan data melalui media sosial instagram dan website resmi Kementerian Agama Kabupaten Bandung.

b. Wawancara

Menurut (Mulyana,2013:181) Wawancara mendalam mirip dengan obrolan

informal. Metode ini dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi khusus dari setiap responden, tetapi cara penyampaian dan urutannya disesuaikan dengan karakteristik masing-masing responden.

Penulis menggunakan metode wawancara ini untuk mendapatkan informasi mengenai Manajemen Pelayanan Pada Penyelenggaraan Haji Ramah Lansia Melalui Aplikasi Saudi Visa *Biometric* di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Bandung. Wawancara ditujukan kepada Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah serta Staf Dokumentasi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Bandung, untuk mengetahui bagaimana Manajemen Pelayanan Pada Penyelenggaraan Haji dan Umrah Di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Bandung.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi pada dasarnya digunakan untuk mengumpulkan data historis. Karena itu, dalam penelitian sejarah, bahan dokumenter sangatlah penting. Rukajat (2018:26) menjelaskan bahwa teknik pengumpulan dokumentasi digunakan untuk mempelajari berbagai sumber informasi tertulis. Teknik ini bertujuan untuk mengungkapkan peristiwa, objek, dan tindakan yang dapat memperdalam pemahaman peneliti terhadap masalah yang sedang diteliti. Melalui dokumentasi, peneliti dapat menemukan perbedaan atau ketidaksesuaian antara hasil wawancara dan observasi dengan informasi yang ada dalam dokumen.

Dokumentasi yang akan digunakan oleh peneliti yaitu dokumen yang peneliti dapatkan dari Kementerian Agama Kabupaten Bandung kemudian dari

aplikasi Saudi Visa *Biometric*, dimana dokumen yang didapatkan ini sangat berkaitan dengan penelitian.

7. Teknik keabsahan data

Teknik validitas data dalam penelitian kualitatif digunakan oleh peneliti untuk memastikan keakuratan informasi dan data yang telah dikumpulkan. Penelitian ini menggunakan teknik pengecekan, seperti uji kredibilitas melalui observasi bertahap, untuk memperoleh informasi yang lebih akurat dan mendalam sesuai dengan tujuan penelitian. Selain itu, dilakukan juga teknik triangulasi, di mana sumber data dari wawancara, temuan penelitian, dan pengamatan digunakan untuk memastikan keakuratan data dengan mewawancarai subjek yang berbeda.

8. Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan mencari dan menyusun secara sistematis yang didapat dari hasil observasi ataupun wawancara. Menurut Sugiyono dan Lestari (2021:559) menjelaskan analisis data menurut Creswell merupakan kegiatan menganalisis data kualitatif dengan menyediakan data seperti catatan lapangan, transkrip, dan pandangan peneliti sendiri. Sistematis yang digunakan pada penelitian ini teknis analisis data menurut Creswell (2005) sebagai berikut :

- a. Langkah pertama yaitu mengorganisasikan dan menyiapkan data yang akan dianalisis (*organizing and preparing data for analysis*) dimana pada langkah awal ini yaitu menyiapkan data asli berdasarkan hasil informasi lapangan dari informan, kemudian memilah dan menyusun data dan memisahkan data yang dianggap penting dan paling akurat, dianalisis data tersebut bisa relevan atau tidak dengan penelitian yang dilakukan. Sumber data pada penelitian

Manajemen Pelayanan Pada Penyelenggaraan Haji dan Umrah diperoleh langsung dari wawancara yang dilakukan dengan pihak Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Bandung.

- b. Baca dan lihat seluruh data (*read or look at all the data*), langkah kedua yang dilakukan peneliti yaitu membaca dan memahami seluruh data dari sebuah informasi yang didapatkan. Tujuannya agar penulis dapat membaca dan merefleksikan makna data dari informan program Manajemen Pelayanan Pada Penyelenggaraan Haji dan Umrah Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Bandung sehingga akan mendapatkan pengertian umum dari sebuah informasi yang didapatkan;
- c. Melakukan analisis keseluruhan data, langkah ketiga ini melakukan coding seluruh data (*start coding all of the data*), peneliti melakukan pemberian tanda pada data yang memiliki kesamaan dan dikelompokkan dengan pemberian kode yang sama. Pada langkah ini dilakukan dengan tujuan mengkategorikan terkait bagaimana Kementerian Agama Kabupaten Bandung dalam melaksanakan Manajemen Pelayanan Pada Penyelenggaraan Haji dan Umrah
- d. Melakukan *setting*, pada langkah ini yaitu mendeskripsikan terkait tema-tema, kategori-kategori yang sudah dianalisa pada *start coding all of the data*. Mempertimbangkan hasil *coding* data dengan menuangkan dalam bentuk deskripsi dan terstruktur yang selanjutnya akan dituangkan kembali ke dalam bentuk narasi, penjelasan yang ada didalam narasi ini terkait kronologi fenomena atau tema tertentu. Peneliti akan mendeskripsikan data terkait proses yang dilakukan dari Manajemen Penyelenggaraan Haji dan Umrah

Kementerian Agama Kabupaten Bandung;

- e. Menghubungkan antar tema (*interrelating theme*) langkah kelima dari proses teknis analisis data menurut Creswell peneliti akan membentuk kategori dari data yang telah dijelaskan secara terstruktur. Kategori tersebut kemudian akan dikembalikan dalam bentuk narasi, yang berisi penjelasan terkait dengan kronologi fenomena atau tema tertentu;
- f. Memberi interpretasi dan makna tentang tema (*interpreting the meaning of theme*), langkah terakhir dari proses analisis data ini peneliti dapat melakukan pemberian interpretasi antara hasil penelitian Manajemen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Bandung yang berupa informasi dengan literatur atau teori yang dipakai.

