

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Haji merupakan salah satu rukun Islam yang kelima yang diwajibkan oleh Allah SWT kepada orang-orang yang mampu menunaikannya, yakni memiliki kesanggupan biaya serta sehat jasmani dan rohani untuk menunaikan perintah tersebut. Hukum menunaikan ibadah haji adalah wajib sebagaimana perintah-Nya pada Q.S. Ali Imran (3: 97).

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ هُوَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ.

Artinya: “Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim; barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.”

Ibadah haji adalah suatu bentuk ibadah haji yang sangat dirindukan dan menjadi cita-cita utama setiap muslim untuk menyempurnakan keislamannya. Ibadah haji merupakan ibadah besar karena untuk

melaksanakannya selain membutuhkan biaya yang besar (bagi muslim yang bertempat tinggal jauh dari Makkah), juga membutuhkan kekuatan fisik.¹

Di Indonesia menunaikan ibadah haji merupakan dambaan seluruh masyarakat muslim, kita bisa melihat di daerah-daerah, menunaikan ibadah haji tidak hanya sebagai pencapaian puncak spiritual seseorang dalam menjalankan agamanya namun juga sebagai salah satu bentuk simbol eksistensi seseorang di tengah lingkungan sosial dan masyarakat, hal inilah yang mendorong semangat atau *ghiroh* umat Islam di Indonesia sangatlah tinggi sehingga di setiap penyelenggaraan haji tiap tahunnya kontingen jemaah haji Indonesia adalah yang terbesar di seluruh Negara, dengan ini cukup beralasan mengingat Indonesia termasuk urutan atas Negara dengan populasi jumlah umat Islam tertinggi di dunia.

Ibadah keagamaan, atau juga disebut ritual keagamaan, dianggap sebagai komponen yang sangat penting dari agama apa pun, seperti halnya makna haji sebagai bagian dari ritual Islam bagi mereka yang beragama Islam. Oleh karena itu, proses ibadah haji dimulai dengan talbiyah, yang berarti menyatakan keinginan untuk memenuhi undangan Allah. Sebagai sebuah ritual, haji memberikan pesan yang mendalam bagi

¹ Enita Anggraini, 'Pergantian Porsi Waiting List Jamaah Haji Oleh Ahli Waris (Studi Kasus Di Kabupaten Bengkulu Tengah)', (2023), hal. 1–2.

umat Muslim karena diyakini akan meningkatkan status umat Muslim pada akhirnya karena dedikasi yang diberikan untuk layanan keagamaan dan status sosial para pelaku haji, yang diberi panggilan kehormatan sebagai haji. Setiap Muslim yang melakukan ibadah haji memiliki tujuan akhir untuk mencapai tingkat Haji Mabrur karena mereka mengharapkan pahala di Surga sebagai hasil dari pekerjaan mereka di dunia akhirat.²

Pelayanan ibadah haji merupakan salah satu tanggung jawab dari Kementerian Agama. Sebagai komponen pemerintahan, pelayanan didefinisikan sebagai proses yang digunakan untuk memenuhi semua kebutuhan masyarakat berdasarkan hak masyarakat itu sendiri.³ Keberhasilan suatu kinerja dari Kementerian Agama kerap diukur oleh sebagian masyarakat hanya dari sejauh mana departemen ini sukses dalam melayani pengelolaan ibadah haji yang dilakukan rutin setahun sekali dengan lokasi dan waktu tertentu. Kegiatan penyelenggaraan ibadah haji bersifat masif yakni melibatkan banyak pihak, bersifat lintas Kementerian dan Swasta, serta melibatkan jumlah anggaran besar. Sehingga secara singkat dapat dikatakan bahwa diperlukannya pelayanan haji yang efektif dan efisien. Rangkaian kegiatan penyelenggaraan

² M Zulfa, 'Multidimensional Phenomena Of', 5, 135–62.

³ Yunisa Maya Yohana, '*Strategi Pelayanan Administrasi Calon Jamaah Haji Meninggal Dunia Di Pusat Layanan Haji Dan Umrah Terpadu (Plhut) Kabupaten Pekalongan*', (2023), hal. 3.

ibadah haji diantaranya yaitu pembinaan, pelayanan dan perlindungan pelaksanaan ibadah haji. Pelayanan merupakan suatu sikap atau cara dalam melayani jemaah agar mendapatkan kepuasan yang meliputi kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan.

Berdasarkan data terbaru, daftar tunggu haji atau *waiting list* haji Indonesia jika mendaftar tahun 2024, Jemaah yang ingin melakukan haji reguler harus menunggu hingga waktu tertentu sebelum dapat pergi ke Tanah Suci. Masa tunggu haji biasa di Indonesia berkisar antara 11 dan 47 tahun, tergantung pada wilayah tempat orang mendaftar. Jika calon jemaah haji mendaftar pada tahun 2024, calon jemaah diharapkan dapat berangkat dari tahun 2035 hingga 2071.⁴ Selain itu, dalam masa tunggu yang lama tersebut memungkinkan terjadinya berbagai permasalahan, salah satunya adalah adanya Jemaah Haji yang meninggal dunia maupun sakit yang tidak bisa disembuhkan.

Salah satu ketentuan yang menarik pada UU Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah adalah adanya ketentuan pelimpahan nomor porsi haji yang meninggal dunia. Pelimpahan nomor porsi haji tersebut dapat diberikan kepada suami, istri, ayah, ibu, anak kandung

⁴ News.detik.com, “Daftar Haji 2024 Berangkat Tahun Berapa? Ini Cara Ceknya!”, 18 Juni 2024. <<https://news.detik.com/berita/d-7396746/daftar-haji-2024-berangkat-tahun-berapa-ini-cara-ceknya>> (Diakses, 18 Juni 2024)

atau saudara kandung yang ditunjuk dan disepakati. Artinya nomor porsi haji yang telah terdaftar dapat diwariskan kepada salah satu ahli waris yang telah dipilih dan disepakati oleh para ahli waris tersebut.

Jumlah porsi haji yang dapat diwariskan kepada ahli waris ini adalah masalah kewarisan yang menarik untuk dibahas karena hanya diberikan kepada seorang ahli waris. Namun, peninggalan jemaah haji adalah tabungan BPIH sebesar 25 juta rupiah yang disetorkan saat mendaftar sebagai jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota (juga dikenal sebagai Kankemenag Kabupaten/Kota). Namun, undang-undang juga mengizinkan ahli waris untuk menjadi pewaris.⁵

Adanya pelimpahan nomor porsi haji menarik dibahas karena tabungan BPIH dan nomor porsi haji hanya dimiliki oleh ahli waris. Jika tidak, penerima nomor porsi haji mungkin bukan ahli waris pewaris. Namun, setiap ahli waris berhak atas tabungan BPIH dan nomor porsi haji. Mengingat tabungan BPIH dan nomor porsi haji sangat penting karena antrian yang panjang. Kasus peninggalan Setoran Awal BPIH dengan nomor porsi haji menarik untuk dipelajari lebih lanjut. Selain itu, selama proses pemilihan penerima nomor porsi haji tersebut.

⁵ "Pembagian Waris Berdasarkan Tingkat Kesejahteraan Ekonomi Ahli Waris Dalam Tinjauan Maqashid Syariah", Abdul Aziz, De Jure: Jurnal Hukum dan Syari'ah, no.1(2016): 49–50.

Proses pelimpahan nomor porsi haji harus memenuhi berbagai persyaratan yang tercantum dalam keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh Nomor 130 tahun 2020. Berikut ini adalah beberapa persyaratan pelimpahan nomor porsi tersebut.

1. Persyaratan Pelimpahan Nomor Porsi Haji Jemaah Haji Meninggal Dunia dan Sakit Permanen
 - a. Salinan akta kematian dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (*Dukcapil*) setempat dan Surat keterangan sakit asli dari rumah sakit pemerintah dengan kategori sakit sesuai edaran Menteri Kesehatan tentang Kategori Sakit Permanen dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji.
 - b. Bukti asli setoran awal dan/atau setoran lunas Bipih.
 - c. Surat kuasa penunjukan pelimpahan nomor porsi jemaah haji yang meninggal dunia yang asli, ditandatangani oleh suami, istri, ayah, ibu, anak kandung, atau saudara kandung, dan diketahui oleh RT, RW, serta Lurah/Kepala Desa.
 - d. Surat Keterangan Tanggung Jawab Mutlak asli yang ditandatangani oleh jemaah haji penerima pelimpahan sesuai format terlampir.
 - e. Salinan KTP, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran/Surat Kenal Lahir, Salinan Akta

Nikah, atau bukti lain jemaah penerima pelimpahan nomor porsi dengan menunjuk aslinya.

Setelah itu, orang yang menerima nomor porsi jemaah haji membuka rekening tabungan jemaah haji di bank yang sama yang digunakan oleh jemaah haji yang meninggal dunia atau sakit permanen. Selanjutnya, untuk menerima pelimpahan nomor porsi jemaah haji yang meninggal dunia atau sakit permanen, penerima harus berusia minimal 12 (dua belas) tahun pada saat pengajuan pelimpahan. Sementara itu, untuk melakukan haji, penerima harus berusia minimal 18 tahun atau sudah menikah.

Prosedur pelimpahan nomor porsi haji dimulai dengan mengajukan mendatangi pihak Kankemenag Kabupaten/Kota dengan menyerahkan surat permohonan pelimpahan dari ahli waris/ kuasa waris yang ditujukan kepada Kepala Kankemenag Kabupaten/ Kota; Bukti Asli Setoran BPIH; Asli Surat Kuasa penunjukan; Fotocopi Buku Tabungan yang masih aktif atas nama Jemaah Haji yang bersangkutan; *SPPH* (Surat Pendaftaran Pergi Haji); Fotocopi Akta Kematian dari Dukcapil; Surat Keterangan Waris bermaterai; Asli Surat Keterangan Tanggung Jawab Mutlak (*SPTJM*); Fotocopi KTP Ahli Waris; dokumen kependudukan penerima dan menunjukkan aslinya, dan

fotocopi buku tabungan penerima nomor porsi haji. Setelah itu, Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi lebih tepatnya Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah melakukan validasi berkas persyaratan pelimpahan nomor porsi yang diunggah oleh Petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota pada aplikasi Siskohat. Dalam hal dokumen persyaratan yang diunggah Tidak Lengkap atau terdapat kesalahan unggahan, petugas Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi, Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah mengembalikan pengajuan pelimpahan nomor porsi kepada Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota untuk diperbaiki.

Dalam hal seluruh berkas persyaratan telah tervalidasi, Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi, Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah memberikan persetujuan melalui aplikasi Siskohat dan membuat jadwal pelaksanaan wawancara dan verifikasi dokumen asli. Petugas pada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah membuka blokir nomor porsi yang akan dilimpahkan pada aplikasi Siskohat setelah Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi, Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah membuat jadwal pelaksanaan wawancara dan verifikasi dokumen asli.

Pada saat observasi awal, penulis telah melihat serta terlibat bagaimana cara pelimpahan porsi haji kepada ahli waris dan dengan adanya pelimpahan nomor porsi haji karena meninggal dunia dan sakit permanen ini tentunya menjadi hal yang penting untuk diteliti lebih lanjut mengingat berharganya nomor porsi haji dengan waktu yang sangat lama tersebut menjadi aspek yang menarik untuk diteliti. Maka penulis mengadakan penelitian dengan judul “Manajemen Pelayanan Pelimpahan Porsi Haji Kepada Ahli Waris di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu Tahun 2024M/1445H”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat dirumuskan permasalahan yaitu:

1. Bagaimana manajemen pelayanan pelimpahan porsi haji kepada ahli waris yang dilakukan oleh pihak Kanwil Kemenag Provinsi Bengkulu?
2. Bagaimana proses penentuan pelimpahan porsi haji kepada ahli waris di Kanwil Kemenag Provinsi Bengkulu?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui manajemen pelayanan pelimpahan porsi haji kepada ahli waris yang dilakukan oleh pihak Kanwil Kemenag Provinsi Bengkulu.

2. Untuk mengetahui proses penentuan pelimpahan porsi haji kepada ahli waris di Kanwil Kemenag Provinsi Bengkulu.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitiannya adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa membantu referensi keilmuan berupa pengembangan ilmu administrasi Haji dan menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya.

2. Secara Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk pengambilan kebijakan dalam pelimpahan porsi haji kepada ahli waris pada bidang penyelenggaraan haji dan umrah di Kanwil Kemenag Provinsi Bengkulu.

E. Penelitian Terdahulu

Untuk membuktikan bahwa proposal penelitian ini terbukti *originalitas*, penulis harus mengemukakan karya ilmiah terdahulu, sebagai berikut:

1. Enita Anggraini, dengan judul “Pergantian Porsi *Waiting List* Jamaah Haji Oleh Ahli Waris (Studi

Kasus di Kabupaten Bengkulu Tengah”⁶ Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pergantian Porsi *Waiting List* Jamaah Haji Oleh Ahli Waris (Studi Kasus di Kabupaten Bengkulu Tengah. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan menurut Miles dan Huberman seperti pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Proses penentuan penerima pergantian porsi *waiting list* jamaah haji oleh ahli waris di Kabupaten Bengkulu Tengah dilakukan secara musyawarah.

Persamaan penelitian ini adalah dalam membahas pelimpahan porsi haji kepada ahli waris, sedangkan perbedaannya yaitu pergantian porsi *waiting list* jamaah haji.

2. Yunisa Maya Yohana, dengan judul “Strategi Pelayanan Administrasi Calon Jemaah Haji Meninggal Dunia di Pusat Layanan Haji dan Umroh Terpadu (PLHUT) Kabupaten Pekalongan.”⁷ Penelitian ini bertujuan untuk membahas mengenai

⁶ Enita Anggraini, ‘Pergantian Porsi *Waiting List* Jamaah Haji Oleh Ahli Waris (Studi Kasus Di Kabupaten Bengkulu Tengah)’, (2023), hal. 1–2.

⁷ Yunisa Maya Yohana, ‘*Strategi Pelayanan Administrasi Calon Jamaah Haji Meninggal Dunia Di Pusat Layanan Haji Dan Umrah Terpadu (Plhut) Kabupaten Pekalongan*’, (2023), hal. 3.

strategi pelayanan administrasi calon jamaah haji meninggal dunia di PLHUT Kabupaten Pekalongan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan verifikasi atau penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pelayanan administrasi di *PLHUT* Kabupaten Pekalongan sesuai dengan teori lima strategi kualitas pelayanan terhadap calon jamaah haji yang meninggal dunia.

Persamaan penelitian ini ialah pelayanan terhadap calon jamaah haji yang meninggal dunia. Sedangkan perbedaannya yaitu pada penelitian ini membahas tentang pelayanan administrasi calon jamaah haji yang meninggal dunia ketika waiting list.

3. Tira Wulani, dengan judul “Manajemen Pelayanan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam Provinsi Sumatera Selatan”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen pelayanan jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam tahun 2019, serta memperoleh gambaran faktor pendukung dan penghambat pada saat melakukan pelayanan kepada

jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data yaitu dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi.

Dari hasil penelitian ini ditemukan bahwa manajemen pelayanan jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam dimulai dari aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan yang bekerja sama dengan Lembaga Pemerintahan yang membantu menyukseskan penyelenggaraan ibadah haji. Adapun faktor penghambat yang dihadapi dapat diatasi dengan adanya faktor pendukung dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji.

Persamaan penelitian ini yaitu manajemen pelayanan jamaah haji. Sedangkan perbedaannya ialah pada penelitian ini hanya membahas tentang manajemen pelayanan kepada jamaah haji.

4. M Zulfa, dengan judul “*Multidimensional phenomena of Hajj: study of Javanese pilgrims*”.

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang objektif, akurat dan sistematis, mengenai masalah-masalah yang ada di objek penelitian. Untuk mengumpulkan data digunakan

beberapa metode yaitu, observasi, interview dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek teologis-spiritual, aspek psikologis, aspek sosiologis dan aspek ekonomis menyertai para jamaah haji terutama aspek spiritual dan psikologis. Dari analisis secara kuantitatif menunjukkan adanya pengaruh signifikan aspek teologis-spiritual dan aspek psikologis terhadap jama'ah haji. Hal itu dibuktikan dengan hasil perhitungan statistik pada taraf signifikansi 1% dan 5% menunjukkan bahwa r hitung lebih besar dari r tabel yaitu: $0,599 > 0,345 > 0,266$. Sedangkan analisis deskriptif menghasilkan bahwa aspek teologis-spiritual dan aspek psikologis adalah aspek yang lebih menonjol jika dibandingkan dengan aspek aspek-aspek lainnya, dibanding aspek sosiologis dan aspek ekonomis.

5. M Nahar Nahrawi, dengan judul *“Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia”*

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan mapping (pemetaan) tentang berbagai persoalan di lapangan yang berkaitan dengan: (1) Peran KUA dalam mensosialisasikan kebijakan pemerintah tentang haji; (2) Bimbingan manasik haji oleh KUA dan Kandepag; (3) Kesiapan administrasi, pembinaan dan pelayanan

oleh Kandepag kab/ kota; (4) Kesiapan Kepala Kandepag dan Kepala Kanwil/Kabid Haji memerankan dirinya dalam Penyelenggaraan ibadah haji (dalam pembentukan regu, rombongan dan penentuan Kloter); dan (5) Prosedur dan proses pemeriksaan kesehatan oleh Dinkes kab/kota.

Hasil penelitian ini diharapkan berguna untuk: (1) Memberikan masukan bagi Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah dalam rangka perbaikan dan pengembangan manajemen pelayanan haji di Indonesia; (2) Memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji yang lebih baik, profesional dan memuaskan calon jamaah dalam bentuk rekomendasi kepada Menteri Agama RI; dan (3) Menambah referensi dan pengetahuan tentang manajemen pelayanan haji di Indonesia serta kepada mereka yang berkepentingan terhadap permasalahan ini.

Persamaan penelitian ini yaitu membahas tentang manajemen pelayanan haji. Sedangkan perbedaannya, peneliti ini hanya meneliti manajemen pelayanan haji di Indonesia.

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang penulis gunakan merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*) dimana

peneliti bertujuan untuk mendalami pemahaman yang menjadi sumber bagi peneliti. Maka dalam penelitian ini menggunakan metode studi lapangan agar dapat mengetahui lebih dalam terkait Manajemen Pelayanan Pelimpahan Porsi Haji Kepada Ahli Waris di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu Tahun 2024M/1445 H.

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Peneliti akan melibatkan upaya-upaya penting, seperti mencari data langsung dari lapangan, ajukan pertanyaan dan prosedur, kumpulkan data spesifik dari peserta, analisis data secara induktif dari topik khusus ke topik umum, dan interpretasikan makna data.

2. Waktu dan Tempat Penelitian

Dalam mengerjakan penelitian ini, peneliti mulai melakukan penelitian dari bulan Desember 2024 sampai dengan Januari 2025.

Dalam penelitian, penulis mengambil tempat penelitian di Jalan Basuki Rahmat No. 10, Jatinegara, Belakang Pd., Kec. Ratu Samban, Kota Bengkulu, Bengkulu 13410, Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu, bagian bidang penyelenggaraan haji dan umroh.

3. Informan Penelitian

Pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *Purposive Sampling*. *Purposive Sampling* merupakan suatu teknik pengumpulan data yang sering digunakan. Secara bahasa *Purposive* berarti sengaja. Artinya pemilihan informan dilakukan secara sengaja dengan mempertimbangkan ciri ciri tertentu sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil informan dengan ciri-ciri yang telah dipertimbangkan, yaitu Informan, orang yang memberikan keterangan dan informasi mengenai masalah yang sedang diteliti dan berperan sebagai narasumber selama proses penelitian. Orang yang menjadi sasaran peneliti agar dapat memberikan penjelasan berbagai hal dengan penelitian dan tidak dibatasi dengan wilayah tempat tinggal. Dalam hal ini yang menjadi sasaran peneliti dalam jurnal ini adalah pegawai di Bidang Haji Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu.

4. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

- a. Dua sumber yang menjadi landasan data yang digunakan dalam penelitian ini, diantaranya:
 - 1) Sumber Data Primer adalah sumber informasi yang langsung dikumpulkan dari peneliti dan diolah melalui pengamatan pribadi sesuai dengan pokok bahasan dan tujuan penelitian.

Pada penelitian ini titik asal data fundamental merupakan output berdasarkan Manajemen Pelayanan Nomor Porsi Haji.

- 2) Sumber Data Sekunder Sumber data sekunder adalah sumber informasi asli yang ditemukan melalui dokumen-dokumen yang terkait langsung dengan subjek dan item yang diteliti. Berkas dokumen dan data tantangan yang dihadapi dalam mengidentifikasi nomor pelayanan di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu menjadi sumber data sekunder penelitian ini.

b. Teknik pengumpulan data merupakan cara mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Umumnya maka data yang dihasilkan melalui teknik-teknik berikut:

- 1) Wawancara, sama halnya dengan kuisioner hanya berbeda dari segi pelaksanaannya. Wawancara adalah proses tanya jawab yang dilakukan wartawan dan narasumber. Di sini yang berpihak sebagai wartawan adalah peneliti sendiri dan narasumber adalah subjek yang dijadikan penelitian. Teknik ini merupakan pengumpulan data yang dilakukan

dengan berhadapan secara langsung dengan yang diwawancarai tetapi dapat juga diberikan daftar pertanyaan dahulu untuk dijawab pada kesempatan lain. Dan juga digunakan dalam kegiatan wawancara mendalam.

- 2) Observasi yaitu metode penelitian yang dijalankan secara sistematis dan dengan sengaja (tidak asal sembarang atau kebetulan). Kegiatan memperoleh data dengan melakukan kegiatan pengamatan langsung dilapangan dan penulis mencatat hal-hal yang dianggap penting, mendengarkan, melihat dan mengkaji kemudian dinilai lagi agar memperoleh data yang akurat. Adapun hal-hal yang didapat dari observasi adalah ruang(tempat), pelaku, kegiatan, objek, kejadian, peristiwa dan waktu.
- 3) Dokumentasi. Sejumlah data dan fakta tersimpan dalam bentuk dokumentasi. Sebagian besar foto dan video maupun record yang bersangkutan dengan penelitian saat melakukan wawancara dan observasi lapangan yang bertujuan untuk pengumpulan dan penyimpanan informasi.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah sekumpulan kegiatan yang peneliti lakukan setelah mengumpulkan data dan mengolahnya sedemikian rupa sehingga mengarah pada suatu kesimpulan. Analisis data adalah proses mencari dan membandingkan informasi secara sistematis dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan materi lainnya untuk memahaminya dan mengkomunikasikan hasilnya kepada orang lain.

Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, mensintesiskannya, menggabungkannya ke dalam rumusan, memilih dan mengurutkan hal-hal yang penting untuk dipelajari, dan menarik kesimpulan. Proses analisis data diawali dengan menelaah informasi yang berasal dari berbagai sumber seperti: Bahan wawancara, observasi yang tercatat dalam catatan lapangan tempat penelitian, dokumen resmi, gambar, foto, dan lain-lain.

G. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pembaca dalam pembahasan, penulis menyusun sebuah sistematika penulisan yang terdapat berbagai macam bab dengan masing-masing masalah yang berbeda namun saling berkaitan satu dengan yang lain, Adapun pokok-pokok dari berbagai macam bab tersebut adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan. Dalam bab ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, metode penelitian

yang terdiri dari: jenis dan pendekatan penelitian, waktu dan tempat penelitian, informan penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori, bab ini berisi tentang landasan teori yang meliputi teori-teori yang terkait dengan penelitian ini guna untuk memaparkan permasalahan yang jelas sesuai variabel.

Bab III Gambaran Umum Obyek Penelitian, bab ini berisi tentang gambaran secara umum seperti sejarah, profil lembaga, visi-misi, struktur organisasi, dan tugas serta fungsi program kerja.

Bab IV Hasil Penelitian, bab ini membahas tentang hasil observasi dan wawancara peneliti mengenai Manajemen Pelayanan Pelimpahan Porsi Haji Kepada Ahli Waris di Kanwil Kemenag Provinsi Bengkulu.

Bab V Penutup, bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran.