

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia adalah sebuah negara dengan mayoritas penduduk yang memeluk agama Islam. Untuk mencapai kesempurnaan sebagai seorang muslim, penting bagi mereka untuk melaksanakan salah satu rukun, yaitu haji, yang merupakan rukun Islam kelima bagi yang mampu.¹ Dalam konteks etimologi, haji berasal dari kata *qashdu*, yang berarti maksud atau niat, sedangkan umrah mengacu pada aktivitas ziarah. Secara definisi, haji adalah niat untuk pergi ke Baitullah dengan cara dan waktu yang telah ditentukan. Haji memiliki keistimewaan karena, selain merupakan ibadah fisik seperti sholat dan puasa, haji juga mencakup aspek ibadah yang berkaitan dengan harta, karena membutuhkan pengorbanan finansial di jalan Allah SWT.²

Pelayanan pendaftaran haji merupakan aspek penting dalam memberikan fasilitas untuk calon jamaah yang akan menunaikan haji, rukun Islam yang kelima. Proses pendaftaran tersebut dilaksanakan melalui dua

¹ Suci Wulandari, Salman Daffa Nur Azizi, and Rifqi Thariq Hidayat, *'Paradigma Ibadah Haji dan Umroh Ditinjau Berdasarkan Perspektif Hukum Islam dan Hukum Positif di Indonesia'*, *Komparatif: Jurnal Perbandingan Hukum Dan Pemikiran Islam*, 3.2 (2023), 171-188 (h. 176)

² Nayla Zafira Indra, *'Pengaruh Ibadah Haji dan Umrah Terhadap Spiritual, Sosial, dan Ekonomi Umat Muslim'*, *Student Scientific Creativity Journal*, 3.1 (2025), 23-38 (h. 33)

metode, yaitu secara langsung (*offline*) dan secara daring (*online*) menggunakan aplikasi Satu Haji di mana seluruh data pendaftar akan terintegrasi ke dalam server Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT).³ Dengan tujuan agar data yang telah masuk ke server SISKOHAT lebih terjaga keamanannya karena keseluruhan data dilindungi dengan password yang terverifikasi dengan SISKOHAT pusat.

Ibadah haji yang sukses harus didukung oleh sistem layanan yang optimal supaya para jamaah merasa senang. Layanan yang berkualitas harus memprioritaskan kepuasan jamaah dengan memiliki staf yang profesional, menyediakan sarana dan prasarana yang memadai, bertanggung jawab kepada jamaah dari awal hingga akhir, mampu memberikan pelayanan dengan cepat dan akurat, memiliki kemampuan komunikasi yang baik, serta pengetahuan yang cukup untuk membangun kepercayaan jamaah.⁴

Dalam upaya untuk meningkatkan standar pelayanan kepada calon jamaah haji, Subdirektorat Akomodasi Haji, yang berada di bawah Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah

³ Cindy Oktriany et al., "Pelayanan Pendaftaran Haji Oleh Kementerian Agama Kabupaten Ciamis" 11 (2024): 298–302.

⁴ Nisya Nainita Simbolon dan Imsar, 'Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Sumatera Utara', Jurnal Pendidikan Tambusai", Vol. 5, No. 3, (2021), h. 2

Kementerian Agama Republik Indonesia, khususnya Subdirektorat Akomodasi Haji, telah meluncurkan aplikasi berbasis *smartphone* android atau ponsel pintar. Aplikasi yang dinamakan "Haji Pintar" ini mulai diperkenalkan pada tahun 2015 untuk memperkirakan waktu keberangkatan dan diimplementasikan dalam pelayanan mulai tahun 2021. Pada tahun 2025, aplikasi Haji Pintar akan bertransformasi menjadi aplikasi "Satu Haji".

Aplikasi Haji Pintar kini telah bertransformasi menjadi Aplikasi Satu Haji karena Satu Haji ini merupakan hasil penggabungan atau *rebranding* dari aplikasi sebelumnya, yaitu Haji Pintar dan Umrah Cerdas, untuk membangun sebuah *platform* terpadu yang mempermudah jamaah haji serta umrah dalam mendapatkan beragam layanan yang berkaitan. Satu Haji menawarkan berbagai fitur layanan haji dan umrah dalam satu aplikasi, termasuk pendaftaran haji secara elektronik. Aplikasi ini berfungsi sebagai sebuah alat komunikasi dan informasi yang dapat diakses secara *online*, menyatukan beragam layanan perhajian dalam satu *platform*.

Aplikasi ini diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi jamaah dalam memperoleh informasi dan layanan pendaftaran terkait Ibadah Haji. Mengacu pada regulasi terbaru PMA No 13 Tahun 2021 tentang

Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler, yang merupakan hasil dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 mengenai Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, telah mengimplementasikan era baru dalam proses pendaftaran haji.

Dalam sistem pendaftaran haji berbasis elektronik, calon jamaah yang sudah menyetor biaya setoran haji bisa melakukan pendaftaran secara mandiri melalui aplikasi Satu Haji pada perangkat *smartphone*. Apabila seluruh persyaratan telah dipenuhi dan tahapan pendaftaran dijalankan sesuai prosedur, maka Surat Pendaftaran Haji (SPH) yang berisi nomor porsi jamaah akan dikirimkan secara otomatis melalui pemberitahuan di aplikasi tersebut. Dokumen SPH kemudian ditandatangani secara digital oleh petugas Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) di Kantor Kementerian Agama setempat, setelah proses verifikasi data pendaftaran elektronik yang terintegrasi dengan sistem SISKOHAT selesai dilakukan.

Aplikasi satu haji memuat berbagai macam informasi terkait persiapan, perjalanan haji, proses keberangkatan ibadah haji di tanah suci, jadwal perjalanan dan penyelenggaraan haji dari jamaah haji dapat melihat porsi dan jadwal keberangkatan kepulangan, peta lokasi dan petunjuk arah yang terintegrasi dengan GPS ponsel, pelaksanaan dan doa-doa manasik, informasi akomodasi,

informasi di Mekkah dan Madinah, lokasi tenda, serta informasi menu konsumsi selama pelaksanaan haji di tanah suci.⁵

Untuk Aplikasi Satu Haji ini dapat diunduh oleh masyarakat atau jamaah melalui *website* resmi milik Kementerian Agama.



Gambar 1. 1 Tampilan Menu Aplikasi Satu Haji

Aplikasi Satu Haji yang ada saat ini menyimpan peluang besar dalam memberikan panduan serta layanan terbaru mengenai pelaksanaan ibadah haji bagi para jamaah. Kementerian Agama Republik Indonesia sangat mendukung masyarakat untuk mendapatkan informasi dan layanan mengenai haji dengan lebih mudah. Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah terus melakukan upaya untuk mengembangkan Aplikasi Satu

⁵ Zahrotun Munawaroh, M. Mudhofi, and Dedy Susanto, 'Efektivitas Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji', *Jurnal Ilmu Dakwah*, 35.2 (2022), 225-248

Haji. Dengan demikian, berbagai tantangan juga muncul di lapangan, terutama karena aplikasi ini masih kurang dikenal di kalangan jamaah haji di Indonesia. Selain itu, terdapat pula hambatan yang berasal dari rendahnya pemahaman atau kesulitan para jamaah haji, terutama yang berusia lanjut, dalam menggunakan *smartphone*.

Aplikasi ini umumnya menyajikan informasi dalam bentuk teks, gambar, dan video, sehingga belum dapat menyuguhkan pengalaman yang dapat memberikan gambaran nyata seakan-akan sedang menjalankan ibadah haji di tanah suci. Oleh karena itu, untuk menciptakan suasana virtual yang interaktif dan nyata, pengembangan lebih lanjut sangat diperlukan. Di zaman sekarang, batas dunia digital dan nyata semakin sulit untuk dibedakan.

Berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara dengan Ibu Jeki Oktavia Susanti selaku Pengelola SISKOHAT dalam Penyusun Bahan Pendaftaran atau Pembatalan Haji pada Bidang Pelayanan Haji dan Umrah (PHU) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mukomuko. Menyatakan bahwa jamaah sibuk bekerja dan sedang bertugas di daerah lain, sehingga tidak dapat melakukan pendaftaran sistem *offline*, karena itulah pendaftaran secara *online* menjadi Solusi. Namun, dari data yang didapatkan pada tahun 2024-2025 pendaftaran secara *online* melalui aplikasi satu haji masih belum

maksimal karena calon jamaah haji masih melakukan pendaftaran haji secara *offline* di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mukomuko.⁶ Beberapa alasan juga pendapat yang berbeda dari masing-masing jamaah yang memilih mendaftar secara *offline* dibandingkan mendaftar secara *online* karena ada yang merasa dekat dengan rumah dan mudah langsung mengajukan pertanyaan apabila terdapat hal yang belum dimengerti serta mendapatkan bimbingan secara langsung untuk memenuhi dokumen-dokumen yang diperlukan.

Berdasarkan hasil observasi awal, Pendaftaran haji secara *online* yang dapat dilakukan melalui aplikasi Satu Haji, namun minimnya pengetahuan dan minimnya sosialisasi secara langsung mengenai aplikasi Satu Hajii yang menyebabkan beberapa kesalahan dalam pengisian data sering terjadi, seperti kesalahan input data Kabupaten/Kota pada saat jamaah ingin mendapatkan nomor validasi dari pihak Bank Penerima Setoran (BPS) itu sendiri ke calon jamaah haji, kesalahan nama, kesalahan warna latar belakang pada pas foto, upload dokumen seperti: foto validasi, foto KTP dan KK yang kurang jelas. Dengan begitu, banyak sekali calon jamaah haji kembali untuk datang ke Kantor Kementerian Agama

⁶ Wawancara Pribadi dengan Ibu Jeki Oktavia Susanti, Selaku Pengelola SISKOHAT dalam Penyusun Bahan Pendaftaran atau Pembatalan Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mukomuko, Pada Tanggal 12 Januari 2026, Pukul 11.18 WIB

Kabupaten Mukomuko untuk memperbaiki kesalahan yang ada, karena kesalahan yang sudah diselesaikan datanya di aplikasi Satu Haji tidak bisa di edit ataupun di hapus, hanya lewat server SISKOHAT. Maka dari itu, pihak SISKOHAT yang berada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mukomuko mengusahakan mengatasi masalah tersebut.⁷

Berikut adalah tabel jumlah pendaftar haji *offline* dan *online* (melalui aplikasi Satu Haji) tahun 2024-2025:

No	Tahun	Pendaftaran <i>Offline</i>	Pendaftaran <i>Online</i>
1	2024	1.630	2
2	2025	1.840	1

Berdasarkan tabel jumlah pendaftar haji diatas menyatakan bahwa optimalisasi pendaftaran haji secara *online* masih perlu pengembangan dan pengenalan pada masyarakat, melihat ada beberapa kendala pengisian data secara *online*, seperti kesalahan dalam pengisian nama, *upload* foto validasi, latar belakang foto, dan input nomor validasi oleh pihak bank. Hal tersebut menyebabkan calon jamaah haji yang mendaftar harus mengurus kembali pendaftaran haji ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mukomuko.

⁷ Hasil observasi awal pada tanggal 12 Januari 2026 bertempat di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mukomuko

Melalui sistem ini, jamaah yang berada di luar kota atau bahkan di luar negeri tetap dapat melakukan pendaftaran secara daring tanpa harus datang langsung ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mukomuko. Adapun saran dari peneliti, yaitu agar penerapan aplikasi Satu Haji tidak hanya disosialisasikan kepada instansi terkait, tetapi juga perlu melibatkan petugas khusus yang aktif memberikan sosialisasi secara berkala, baik lewat media sosial maupun melalui aktivitas secara langsung di lapangan. Dengan demikian, masyarakat akan lebih memahami dan mengenal sistem pendaftaran haji secara *online* melalui aplikasi tersebut. Temuan ini menjadi bahan evaluasi penting dalam peningkatan efektivitas dan efisiensi layanan pendaftaran haji berbasis digital. Sehingga, peneliti tertarik untuk mengangkat penelitian yang berjudul **“EFEKTIVITAS PELAYANAN PENDAFTARAN JAMAAH HAJI PADA APLIKASI SATU HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN MUKOMUKO**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana efektivitas pelayanan pendaftaran jamaah haji menggunakan Aplikasi Satu Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mukomuko?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan pendaftaran haji menggunakan Aplikasi Satu

Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mukomuko?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan pendaftaran haji menggunakan Aplikasi Satu Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mukomuko
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan pendaftaran haji menggunakan Aplikasi Satu Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mukomuko

D. Kegunaan Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu partisipasi ide dan memperluas gagasan bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam pengelolaan digital pelayanan haji.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti memperbanyak wawasan dan pengalaman dalam melakukan penelitian dan juga hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumber ide ataupun sebagai masukan bagi peneliti lain.
- b. Bagi lembaga, hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan yang berguna untuk membantu mereka memberikan layanan yang terbaik bagi para calon jamaah haji yang hendak

menjadi tamu Allah SWT, khususnya masyarakat sehingga akan lebih mudah dalam melakukan pendaftaran elektronik dan pengecekan estimasi keberangkatan haji tanpa mengesampingkan keamanan dan kenyamanan calon jamaah.

E. Penelitian Terdahulu

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis telah melakukan tinjauan pustaka, banyak pendapat yang harus diperhatikan untuk di jadikan pembanding dari setiap judul orang lain. Setelah penulis melakukan tinjauan pustaka, penulis akhirnya menemukan sebuah skripsi mempunyai judul yang hampir sama dengan akan penulis teliti. Akan tetapi, untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan seperti menjiplak hasil karya orang lain, maka penulis perlu mempertegas perbedaan antara masing-masing judul dengan masalah yang sedang dibahas yaitu diantaranya:

1. Penelitian yang dilaksanakan oleh Mutiara Rahmah Husaini yang berjudul “Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Pelayanan Pendaftaran Haji di Kementerian Agama Kota Jakarta Selatan 2022”. Dalam penelitian ini membahas tentang penerapan SISKOHAT secara umum dalam pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Pusat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk

mengetahui Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu dalam Pelayanan Pendaftaran Haji di Kementerian Agama Kota Jakarta Selatan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif yaitu dengan wawancara dan observasi. Hasil penelitian ini menunjukkan efektivitas pelayanan pendaftaran haji dengan SISKOHAT. Persamaan dengan penelitian ini sama-sama membahas penggunaan teknologi digital pada layanan pendaftaran haji. Perbedaannya, penelitian ini lebih bersifat umum dibandingkan dengan penelitian penulis yang berfokuskan pada Efektivitas Aplikasi Haji Pintar dalam Pelayanan Pendaftaran Haji yang teintegrasi langsung dengan Aplikasi Satu Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mukomuko.⁸

2. Penelitian yang dilaksanakan oleh Lutfiatunisa yang berjudul “Implementasi Penggunaan Aplikasi Haji Pintar dalam Meningkatkan Pelayanan Haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bogor 2023”. Dalam penelitian ini Lutfiatunisa hanya membahas tentang pendaftaran haji melalui aplikasi haji pintar secara umum di Kantor Kementerian Kabupaten Bogor. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui

⁸ Mutiara Rahmah Husaini *"Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Pelayanan Pendaftaran Haji di Kementerian Agama Kota Jakarta Selatan"* (Jakarta, UIN Syarif Hidayatullah 2022)

Implementasi Penggunaan Aplikasi Haji Pintar dalam Meningkatkan Pelayanan Haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bogor. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif yaitu dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Penggunaan Aplikasi Haji Pintar dalam Meningkatkan Pelayanan Haji berpengaruh terhadap jamaah yang ingin mendaftar haji. Persamaan dengan penelitian ini sama-sama membahas tentang teknologi dan pendaftaran haji, sedangkan Perbedaan penelitian ini terletak pada subjek penelitiannya.⁹

3. Penelitian yang dilaksanakan oleh Arindika Aprilliani yang berjudul “ Peran Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Sumedang dalam Pelayanan Pendaftaran Haji Tahun 2023”. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui regulasi, konsep, dan perilaku petugas dalam pelayanan pendaftaran haji. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif yaitu dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa regulasi, konsep, dan perilaku petugas dalam pelayanan pendaftaran haji.

⁹ Lutfiatunisa, *‘Implementasi Penggunaan Aplikasi Haji Pintar dalam Meningkatkan Pelayanan Haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bogor’*, (Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah 2023), h. 17

Persamaan dengan penelitian ini terletak pada objek penelitiannya, sedangkan Perbedaan ini terletak pada subjek penelitiannya yang membahas tentang Peran Bidang Penyelenggara Haji bandingkan dengan penulis terfokuskan pada efektivitas pelayanan terhadap pendaftaran melalui aplikasi Satu Haji.

4. Penelitian yang dilaksanakan oleh Krishantoro dengan judul “Efektivitas Inovasi Pendaftaran Haji Melalui Aplikasi Haji Pintar Di Kantor Kementerian Agama Kota Bekasi 2021” yang bertujuan untuk menganalisis efektivitas pendaftaran haji melalui aplikasi haji pintar.¹⁰ Metode yang digunakan kualitatif yaitu dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi efektif memudahkan pendaftaran *online*, namun masih ada gangguan sistem dan informasi kurang memuaskan. Perbedaan penelitian ini terletak pada subjek penelitiannya, sedangkan persamaanya terletak pada objek penelitiannya.
5. Penelitian dilaksanakan oleh Zaki Anfasa Mubarak dengan judul “Efektivitas Penggunaan Aplikasi Haji Pintar Sebagai *Platform Website* Berbasis Aplikasi Yang Memudahkan Jamaah Haji untuk Mengakses Informasi

¹⁰ Krishantoro, ‘Efektivitas Inovasi Pendaftaran Haji Melalui Aplikasi Haji Pintar Di Kantor Kementerian Agama Kota Bekasi’, *Transparansi J. Ilm. Ilmu Adm* 4.2 (2021), 241-247 (h. 245)

Terkait Haji Pada Masyarakat Kecamatan Natar 2024” yang bertujuan untuk mengetahui Efektifitas Penggunaan Aplikasi Haji Pintar Sebagai *Platform Website* Berbasis Aplikasi Yang Memudahkan Jamaah Haji untuk Mengakses Informasi Terkait Haji Pada Masyarakat. Metode yang digunakan menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Aplikasi Haji Pintar memudahkan jamaah haji untuk mengakses informasi namun masih ada kendala pemahaman jamaah terhadap penggunaan Aplikasi Haji Pintar. Perbedaan penelitian ini terletak pada subjek penelitiannya, sedangkan persamaannya terletak pada objek penelitiannya.¹¹

6. Penelitian yang dilaksanakan Alan Budi Kusuma dan Novri Hadinata. *"The Implementation of the Black Box Method for Testing Smart Hajj Application Ministry of Religion 2022"* yang bertujuan untuk mengetahui Menguji kualitas dan efektivitas aplikasi Haji Pintar. Metode yang digunakan menggunakan metode kuantitatif yaitu dengan cara *Black Box Testing*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Efektivitas aplikasi 83,75%, fungsi berjalan baik, namun ada error pada menu pembatalan dan pembayaran. Perbedaan

¹¹ Zaki Anfasa Mubarak, 'Efektifitas Penggunaan Aplikasi Haji Pintar Sebagai Platform Website Berbasis Aplikasi Yang Memudahkan Jamaah Haji Untuk Mengakses Informasi Terkait Haji Pada Masyarakat Kecamatan Natar', Jurnal Dewantara 15.02 (2024), 19-44 (h. 37)

penelitian ini terletak pada subjek penelitiannya, sedangkan persamaannya terletak pada objek penelitiannya.¹²

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

a. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian lapangan (*Field Research*) yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara deskriptif berupa kata-kata lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

b. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif yaitu suatu metode yang digunakan untuk menemukan pengetahuan terhadap suatu perilaku, fenomena, peristiwa, masalah, atau keadaan tertentu.

2. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mukomuko, yang terletak di Jl. Imam Bonjol, Bandar Ratu, Kec. Kota Mukomuko, Kab Mukomuko, Bengkulu, dengan kode pos 38714. Alasan mengambil tempat penelitian tersebut karena

¹² Alan Budi Kusuma and Novri Hadina, 'The Implementation of the Black Box Method for Testing Smart Hajj Application Ministry of Religion', *J. Inf. Syst. Informatics* 4.3 (2022), 673-686 (h. 680)

ditemukan masalah mengenai pelayanan pendaftaran jamaah haji pada aplikasi “Satu Haji” dan belum ada yang membahas dan menyinggung itu. Adapun waktu penelitian yang dilakukan penulis dimulai dari tanggal 22 Oktober – 22 Januari 2026.

3. Informan Penelitian

Informan penelitian merupakan sumber data yang dimintai informasinya sesuai dengan masalah penelitian. Adapun yang dimaksud sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data diperoleh. Untuk mendapat data yang tepat maka perlu ditentukan informan yang memiliki kompetensi dan sesuai dengan kebutuhan data (*purposive*).

Pemilihan informan ini sering dilakukan melalui *Purposive Sampling*, sebuah teknik sampling non-probabilitas di mana responden dipilih berdasarkan kriteria spesifik yang relevan dengan tujuan penelitian, bukan secara acak, sehingga fokus pada kedalaman wawasan dari pada generalisasi statistik.¹³ Keuntungan metode ini meliputi kemampuan menghasilkan data kualitatif yang kaya dan kontekstual, efisiensi untuk penelitian eksploratori, serta peningkatan validitas melalui penyesuaian,

¹³ Creswell, J. W, *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* Edisi 4 (Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 2014), h. 155

meskipun kerugiannya mencakup risiko bias subjektif peneliti, kurangnya representasi statistik, dan tantangan etis seperti kerahasiaan informan.¹⁴

Data informan penelitian : Petugas Haji dan Jamaah Haji

No	Nama	Usia	Pekerjaan	Alamat
1	H. Widodo, S.H.I	45 Tahun	Kepala Kemenag Mukomuko	Mukomuko
2	Peri Irawan, S.H.I	43 Tahun	Kepala Kasubag Mukomuko	Lubuk Pinang
3	Jeki Oktavia Susanti	48 Tahun	Petugas Haji	Mukomuko
4	Nurbaidah	45 Tahun	IRT	Bandar Ratu
5	Susilawati	37 Tahun	Guru	Mukomuko
6	Siti Aminah	40 Tahun	Swasta	Penarik

¹⁴ Miles, M. B., & Huberman, A. M, *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook* Edisi 1 (Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 1994), h. 27

4. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau sumber data pertama dimana sebuah data dihasilkan.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang dikeluarkan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mukomuko serta diperoleh dari literatur kepustakaan serta sumber lainnya yang memiliki keterkaitan.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan teknik yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data yang diperlukan dari narasumber dengan menggunakan banyak waktu. Dengan mencari informasi melalui media sosial dan menghubungi narasumber dari Kementerian Agama Kabupaten Mukomuko melalui wawancara langsung. Teknik-teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti:

a. Teknik Wawancara

Menurut Sugiono pengertian wawancara adalah wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti akan

melaksanakan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.¹⁵

Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara terstruktur. Dengan penelitian ini penulis akan melakukan wawancara langsung kepada Kasubag dan staff karyawan PHU Kementerian Agama Kabupaten Mukomuko, untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan.

b. Teknik Observasi

Observasi ialah dasar dari semua ilmu pengetahuan. Observasi diperuntukkan guna mengumpulkan data-data atau fakta-fakta yang akan diperoleh oleh peneliti.¹⁶ Observasi ini juga merupakan kegiatan pengamatan dan pencatatan yang dilakukan oleh peneliti guna menyempurnakan penelitian agar mencapai hasil yang maksimal.

c. Teknik Dokumentasi

¹⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kalitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2021), h. 56

¹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kalitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2021), h. 229

Dokumentasi adalah pengumpulan data yang berbetuk barang-barang tertulis, gambar dan arsip-arsip yang memiliki keterkaitan dalam penulisan ini. Penulis memperoleh data melalui dokumen-dokumen yang dimiliki oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mukomuko untuk dijadikan bahan analisa dalam penelitian ini.

6. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses untuk mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari observasi, wawancara dan catatan kecil di lapangan.¹⁷ Penelitian ini adalah penelitian deskriptif, dengan lebih banyak bersifat uraian dari hasil wawancara dan studi dokumentasi. Data yang telah diperoleh akan dianalisis secara kualitatif dan diuraikan dalam bentuk deskriptif.

Langkah-langkah analisis data menurut Miles dan Huberman adalah sebagai berikut:¹⁸

¹⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kalitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2022), h. 178

¹⁸ Nia Kania, and Zaenal Arifin 'Analisis kesulitan calon guru sekolah dasar dalam menyelesaikan soal pemecahan masalah matematis berdasarkan prosedur newman', *SJME (Supremum Journal of Mathematics Education)* 3.1 (2021), 57-66 (h. 60)

- a. Pengumpulan data, yaitu mengumpulkan data di lokasi penelitian dengan cara melakukan wawancara, dokumentasi, observasi, angket.
- b. Reduksi data, yaitu sebagai proses seleksi, pemfokusan, pengabstrakan, transformasi data kasar yang ada di lapangan langsung, dan diteruskan pada waktu pengumpulan data, dengan demikian reduksi dimulai sejak peneliti memfokuskan wilayah penelitian.
- c. Penyajian data yaitu rangkaian organisasi informasi yang memungkinkan penelitian dilakukan.
- d. Penarikan kesimpulan, yaitu dalam pengumpulan data, peneliti harus mengerti dan tanggap terhadap sesuatu yang diteliti langsung di lapangan dengan menyusun pola-pola sebab akibat.

G. Sistematika Penulisan

Di dalam sistematika penulisan, penulis menjadikannya terdiri dari lima bab. Adapun rinciannya adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis menguraikan Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Penelitian Terdahulu, Metodologi Penelitian,

Teknik Pengumpulan Data serta Sistematika Penulisan yang dipakai dalam membahas masalah ini.

BAB II KAJIAN TEORI

Pada bab ini berisi tentang Kajian Teori seperti, Teori Efektifitas, Pelayanan Pendaftaran Haji serta Pengertian Aplikasi Satu Haji.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini membahas tentang Metode Penelitian yang terdiri dari Sejarah dan profil kantor Kementerian Agama Kabupaten Mukomuko, Visi dan Misi, Struktur Organisasi, Letak Geografis, Prinsip Kerja, Sarana dan Prasarana.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis membahas tentang hasil penelitian Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji Pada Aplikasi Satu Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mukomuko

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan pembahasan terakhir, dalam penelitian ini dalamnya berisikan kesimpulan dan hasil penelitian yang telah dilaksanakan. Disamping itu dalam bab ini

juga sajikan saran yang ditujukan bagi para peneliti selanjutnya berkaitan dengan hasil penelitian ini.

