

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Penelitian

Asrama Haji yang merupakan tempat tinggal sementara bagi jamaah haji dan menyediakan fasilitas akomodasi serta pelayanan operasional pada saat pemberangkatan dan pemulangan. Sebelum pemberangkatan, jamaah akan menginap di asrama embarkasi haji masing-masing sesuai provinsi tempatnya berada. Jamaah haji dapat melakukan check-in ke asrama haji hingga 24 jam sebelum keberangkatan ke Arab Saudi. Asrama Haji berfungsi sebagai tempat pra kedatangan, sekaligus tempat pemeriksaan fisik, serah terima perlengkapan perjalanan seperti paspor, visa, *boarding pass* dan kuitansi *living cost*, serah terima *living cost*, serah terima gelang identitas, serah terima koper, dan pengiriman surat pemberitahuan check in asrama dan bukti pelunasan Biaya Perjalanan Ibadah Haji. Selain itu, jamaah haji akan mendapat pelayanan yang terbaik ketika berada di asrama, karena selama berada di asrama jamaah haji diharuskan untuk mempersiapkan keadaan jasmani dan rohani yang kuat, agar dapat melaksanakan ibadah dengan lancar dan mencapai tujuan yang sempurna, Haji Maburur. Oleh karena itu, Asrama Haji merupakan bagian integral dari upaya peningkatan kualitas layanan selama rangkaian operasional perjalanan Haji dari Tanah Air menuju Arab Saudi dan sebaliknya.

Asrama Haji Embarkasi Bekasi telah secara resmi ditetapkan sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) pada Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Republik Indonesia pada tanggal 22 Mei 2018 di

mana hal tersebut merupakan perubahan baik secara tata organisasi maupun pengelolaan yang sebelumnya memiliki status sebagai BPAH (Badan Pengelola Asrama Haji).

Pentingnya peran Asrama Haji Embarkasi Bekasi terbukti dari perkembangan dan kapasitasnya. Menurut informasi dari okezone info haji, Asrama Haji Embarkasi Bekasi pada tahun 2023 mampu menampung 72 kloter yang setara dengan 480 Jemaah dan Petugas Haji. Selain itu, sebanyak 423 orang Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) juga dapat ditampung setiap harinya. Hal ini diungkapkan oleh Kepala Unit Pelaksana Teknis (UPT) Asrama Haji Bekasi Aep Saefuzaman, Senin (22/5/2023).

Pertumbuhan jumlah jamaah dan peran asrama haji semakin berkembang seiring berjalannya waktu. Setiap tahunnya kuota Jamaah haji untuk berangkat menuju Arab Saudi semakin meningkat, khususnya di wilayah Jawa Barat yang mendapatkan kuota dari tahun 2022 berjumlah 17.556 jamaah dan petugas, tahun 2023 berjumlah 38.723 jamaah dan petugas, dan pada tahun 2024 Jawa Barat mendapatkan kuota berjumlah 40.201 jamaah dan petugas.

Awalnya, asrama haji difokuskan pada menyediakan akomodasi bagi jamaah haji selama persiapan sebelum keberangkatan dan setelah kembali dari Arab Saudi. Namun, dengan meningkatnya kebutuhan dan perubahan masyarakat, asrama haji juga mulai dimanfaatkan untuk kegiatan masyarakat secara luas. Ini mencakup kegiatan umat Islam, organisasi masyarakat, lembaga swadaya masyarakat, instansi pemerintah, dan entitas lainnya. (Peraturan Menteri Agama Nomor 44 Tahun 2014).

Hal ini mencerminkan pendekatan yang lebih luas dan inklusif dalam memanfaatkan fasilitas Asrama Haji untuk mendukung berbagai kegiatan di masyarakat. Pengelolaan asrama haji di luar musim haji memiliki signifikansi penting dalam menjaga dan meningkatkan kualitas fasilitas serta pelayanan bagi para jemaah haji. Meskipun musim haji merupakan periode puncak, namun pengelolaan yang berkelanjutan di luar musim haji telah memberikan dampak positif terhadap infrastruktur, keamanan, dan pelayanan komprehensif asrama haji.

Dalam sepanjang tahun pengelolaan asrama haji memungkinkan dilakukannya pemeliharaan dan perbaikan fasilitas. Asrama Haji Embarkasi Bekasi mempunyai problematika yang terjadi di tahun ini khususnya pada fasilitas infrastrukturnya yang sudah disediakan tetapi masih ada beberapa faktor seperti fasilitas AC di setiap Gedung Mina A, Mina B, dan Mina, C tidak berfungsi dengan normal. Tidak semua Gedung memiliki lift, pada Gedung Mina C lift tidak berjalan dengan baik. Fasilitas akomodasi khususnya kamar yang masih memiliki kasur tingkat susun, ini tidak memenuhi standar khususnya untuk ramah lansia pada Penyelenggaraan Haji di tahun 2023 ini.

Dengan melakukan pemeliharaan rutin di luar musim haji, asrama dapat tetap dalam kondisi prima dan siap menyambut jemaah ketika musim haji tiba. Ini juga mengurangi risiko kerusakan mendesak selama musim haji yang dapat mengganggu pengalaman ibadah para jemaah.

Selain itu, pengelolaan asrama haji di luar musim juga memungkinkan pengembangan infrastruktur tambahan. Misalnya, pembangunan fasilitas

penunjang seperti ruang pertemuan, pusat informasi, dan area olahraga. Dengan memperluas infrastruktur, asrama dapat memberikan pelayanan yang lebih lengkap dan memenuhi kebutuhan jamaah haji secara holistik, tidak hanya terbatas pada kebutuhan dasar akomodasi.

Pengelolaan di luar musim haji juga mencakup pelatihan staff. Karyawan asrama, termasuk petugas kesehatan, petugas kebersihan, dan pemandu, dapat menjalani pelatihan rutin untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka. Ini akan memastikan bahwa mereka siap menghadapi tugas mereka dengan profesionalisme ketika musim haji tiba.

Tidak kalah penting, pengelolaan di luar musim haji dapat menjadi peluang untuk promosi dan pemasaran. Asrama dapat memanfaatkan waktu tersebut untuk memperkenalkan fasilitasnya kepada calon jamaah, membangun kemitraan dengan agen perjalanan, dan meningkatkan visibilitasnya di tingkat internasional. Hal ini dapat membantu meningkatkan jumlah jamaah yang memilih asrama tersebut selama musim haji.

Penulis memilih judul ini karena tema ini mencerminkan signifikansi dan kompleksitas dalam menjalankan fungsi asrama haji. Dengan meneliti strategi aspek pengelolaan, diharapkan penelitian ini dapat menguraikan bagaimana infrastruktur, keamanan, dan pelayanan diatur untuk memenuhi kebutuhan jamaah haji. Judul ini memberikan ruang untuk menggali aspek pemeliharaan, pengembangan fasilitas, dan peran asrama di luar musim haji. Dengan demikian, aset pemerintah yang dimiliki dapat dimaksimalkan guna mendukung kepentingan masyarakat dan mempromosikan penggunaan yang

efektif dari fasilitas tersebut, baik selama musim haji maupun di luar musim haji.

## **B. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian di maksudkan agar pembahasan tidak keluar dari pokok penelitian, oleh karena itu point dari latar belakang yang sudah dipaparkan pada tulisan diatas daya rumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana perumusan strategi pengelolaan dalam meningkatkan nilai guna pada Unit Pelaksana Teknis Asrama Haji Bekasi ?
2. Bagaimana implementasi strategi pengelolaan dalam meningkatkan nilai guna pada Unit Pelaksana Teknis Asrama Haji Bekasi ?
3. Bagaimana evaluasi strategi pengelolaan dalam meningkatkan nilai guna pada Unit Pelaksana Teknis Asrama Haji Bekasi.

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan fokus penelitian yang sudah diuraikan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui perumusan strategi pengelolaan dalam meningkatkan nilai guna pada Unit Pelaksana Teknis Asrama Haji Bekasi.
2. Untuk mengetahui implementasi strategi pengelolaan dalam meningkatkan nilai guna pada Unit Pelaksana Teknis Asrama Haji Bekasi.
3. Untuk mengetahui evaluasi strategi pengelolaan dalam meningkatkan nilai guna pada Unit Pelaksana Teknis Asrama Haji Bekasi.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Adapun manfaat penelitian antara lain sebagai berikut:

##### **1. Manfaat Akademik**

Penelitian ini diharapkan sebagai pengembangan ilmu di bidang manajemen haji dan umrah dapat membekali mahasiswa dengan kompetensi di bidang manajemen haji dan umrah, serta digunakan untuk mempelajari manajemen pelayanan haji dan umrah khususnya manfaat yang bisa digunakan pada saat di luar musim haji yang berada di Asrama Haji Embarkasi Bekasi.

##### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang pengelolaan pada saat di luar musim haji di asrama haji embarkasi Bekasi. Melalui penelitian ini, dapat diidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki, seperti peningkatan keamanan, kenyamanan, dan aksesibilitas fasilitas di asrama haji. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai landasan untuk merencanakan dan mengelola pengembangan infrastruktur, fasilitas, dan sumber daya manusia yang lebih baik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum.

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

Untuk masuk lebih jauh mengenai pembahasan penelitian ini, ada beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pembahasan yang akan peneliti bahas dan digunakan sebagai perbandingan dan tolak ukur yang tidak terlepas dari topik penelitian, namun ada sudut perbedaan dalam hal pembahasan

maupun objek kajian dalam penelitian ini, adapun kajian penelitian relevan sebagai berikut:

*Pertama*, hasil riset yang diteliti dan disusun oleh M Hasan Syaifur Rizal Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim RIAU yang berjudul “*Manajemen Pelayanan Program Pasca Haji pada KBIH Rindu Ka’bah Bantul: Sebuah Upaya Mempererat Ukhuwah Islamiyah*”. Tahun 2018. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana proses manajemen pelayanan program pasca haji dalam rangka mempererat ukhuwah Islamiyah pada Kelompok Bimbingan Haji (KBIH) Rindu Ka’bah Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta. Studi ini menggunakan metodologi kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pertama, proses pelayanan pasca haji telah dilaksanakan sesuai dengan nilai-nilai manajemen ini dibuktikan dengan adanya kegiatan menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan kegiatan dan penyelesaian kegiatan pelayanan (evaluasi kegiatan) serta adanya pelayanan yang baik terhadap para jamaah. *Kedua*, program layanan pasca haji yang dilaksanakan oleh KBIH Rindu Ka’bah seperti meliputi pengajian rutin, konsultasi syariah, bakti sosial, sms Tausyiah, hingga pembangunan tempat ibadah dan rihlah. Ketiga, para jamaah menyatakan bahwa kegiatan pasca haji serta pelayanan yang diberikan sangat memuaskan sehingga terciptanya ukhuwah Islamiyah antar jamaah. Hal ini menciptakan relasi yang baik meskipun para jamaah sudah pulang dari Arab Saudi. Perbedaan dengan penulis adalah dalam konteks fokus dan cakupan layanan. Penelitian yang akan dilakukan penulis lebih fokus pada pengelolaan

tempat tinggal dan fasilitas pada gedung, sementara manajemen pelayanan pasca haji di KBIH Rindu Ka'bah Bantul menyoroti beragam layanan seperti pengajian rutin, sms tausiyah, konsultasi syariah, bakti sosial, dan lainnya.

*Kedua*, Penelitian yang dilakukan oleh M. Kamarul Ikhsan Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin dengan judul skripsi “*Manajemen Pelayanan Jamaah Calon Haji di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin tahun 2019*”. Tahun 2019. ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini adalah Asrama Haji Banjarmasin tahun 2019 dalam memberikan pelayanan kepada calon jemaah haji oleh panitia sudah sesuai dengan landasan kerja penyelenggaraan ibadah haji, dan sejalan visi dan misi yang telah ditentukan. Namun, masih ada beberapa kendala dalam memberikan pelayanan kepada jemaah calon haji tetapi kendala itu tidak terlalu berpengaruh dalam memberikan pelayanan kepada jemaah calon haji dikarenakan dalam memberikan pelayanan kepada calon jemaah haji pihak Asrama Haji sudah bekerja sama dengan instansi-instansi terkait. Perbedaan skripsi yang ditulis oleh M. Kamarul Ikhsan dengan penulis adalah Pada lokasi yang diteliti. Skripsi M. Kamarul Ikhsan lokasinya pada Asrama Haji Banjarmasin, sedangkan penulis lokasinya ada di Asrama Haji Bekasi. Begitu pun dengan rumusan masalahnya yang berbeda.

*Ketiga*, Skripsi dengan judul “*Strategi Pengelolaan PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Haji di Kota Pekanbaru*”. Tahun 2020 yang disusun oleh Taufik Salim Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau menggunakan kualitatif dengan metode analisis deskriptif.



Hasil penelitian ini adalah strategi pengelolaan PT. Sikapur Sirih Tour and Travel dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji di kota Pekanbaru sudah sesuai Undang-undang Nomor 17 tahun 1999, tetapi belum maksimal dalam proses pelaksanaannya. Perbedaan skripsi dari Taufik Salim dengan penulis adalah dalam konteks fokus dan cakupan layanan. Strategi PT. Sekapur Sirih Tour and Travel berfokus pada penyelenggaraan pelayanan haji dari segi perjalanan dan pengurusan dokumen, sementara strategi pengelolaan asrama haji mungkin lebih terfokus pada fasilitas gedung-gedung dan pengelolaan layanan kepada masyarakat umum.

*Keempat*, Skripsi yang ditulis oleh Mukhlisoh Amaliyah. Mahasiswa Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta (2020) yang berjudul “*Sistem Pengelolaan Asrama Haji di Embarkasi Pondok Gede Jakarta: Analisis Perubahan Struktural dan Keuangan dalam Konteks UPT Kementerian Agama*”. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini adalah sistem pengelolaan asrama haji menjadi lebih baik sejak status BPAH ditingkatkan menjadi UPT, sistem yang baru serta segala proses administratif maupun teknis telah diawasi langsung oleh pemerintah pusat dan pihak terkait lainnya. Perbedaan skripsi yang ditulis Mukhlisoh Amaliyah dengan penulis adalah pada lokasi yang diteliti, dari skripsi Mukhlisoh Amaliyah berlokasi di Asrama Haji Embarkasi Pondok Gede Jakarta, sedangkan penulis berlokasi di Asrama Haji Embarkasi Bekasi. Kemudian, Penelitian ini memfokuskan analisis pada perubahan struktural dan keuangan dalam pengelolaan asrama haji di Embarkasi Pondok Gede Jakarta,

termasuk perubahan dalam penentuan personalia/kepegawaian dan sistem manajemen administrasi sementara penulis fokus pada pengelolaan pelayanan untuk masyarakat umum.

Berdasarkan persamaan antara studi sebelumnya dan saat ini, yaitu membahas aspek strategi pengelolaan pelayanan dengan penerapan prinsip-prinsip manajemen yang komprehensif. Namun, yang membedakan adalah variabel dependen dan independen, dan judul juga menunjukkan perbedaan.

## **F. Landasan Konseptual**

### **1. Landasan Teoritis**

#### **a) Manajemen Strategik**

Manajemen Strategik merupakan bagian dari tercapainya tujuan organisasi. Para ahli mendefinisikan manajemen strategis, menurut Fred R. David (2009:5), manajemen strategis adalah seni dan pengetahuan dalam membuat, menerapkan, dan mengevaluasi keputusan lintas fungsi yang memungkinkan organisasi mencapai tujuannya.

Fred R. David (2009:7) menjelaskan proses manajemen strategik terdiri dari tiga tahap, yaitu perumusan strategi, implementasi strategi, dan evaluasi strategi. Proses manajemen strategis dibagi menjadi tiga tahap, yaitu:

##### **1) Perumusan Strategi**

Perumusan strategi mempunyai beberapa kegiatan utama, antara lain menentukan visi dan misi perusahaan, menganalisis lingkungan

eksternal dan internal perusahaan, mengidentifikasi peluang dan ancaman perusahaan dari sudut pandang eksternal, dan mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan perusahaan dari sudut pandang eksternal. Perspektif internal, menetapkan tujuan jangka panjang, dan menciptakan serta memilih strategi alternatif.

## 2) Implementasi Strategi

Pada tahap implementasi strategi terjadi proses komunikasi tingkat perusahaan dan bisnis antara pimpinan perusahaan dengan karyawan perusahaan agar strategi yang telah disusun dalam perumusan strategi dapat diimplementasikan. Dalam hal ini implementasi merumuskan strategi dan kebijakan ke dalam rencana, anggaran, dan prosedur. Pimpinan departemen dan bawahan bekerja sama untuk melaksanakan rencana rinci yang telah dirumuskan. Keputusan seperti menetapkan tujuan tahunan, merumuskan kebijakan, memotivasi karyawan, dan mengalokasikan sumber daya yang ada semuanya memerlukan pihak yang berwenang.

## 3) Evaluasi Strategi

Tahap evaluasi strategi merupakan tahap pengukuran yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja suatu perusahaan. Tujuan yang ditetapkan pada tahap perumusan strategi dapat menjadi tolok ukur keberhasilan penerapan strategi dalam mencapai tujuan atau tidak. Dalam tahap ini, dilakukan review terhadap proses perumusan dan implementasi

strategi, lalu dilakukan pengukuran performa atau kinerja, dan mengambil tindakan korektif.

Dalam konteks penelitian ini, proses manajemen strategi menjadi fokus penting karena melibatkan upaya perbaikan dan pengembangan dalam pengelolaan asrama haji. Teori strategis akan membantu dalam memahami bagaimana Unit Pelaksana Teknis Asrama Haji Bekasi merancang dan mengimplementasikan pendekatan terencana untuk meningkatkan kualitas pengelolaan, memberikan arah yang jelas menuju tujuan peningkatan nilai guna.

#### **b) Pengelolaan**

Pengelolaan merupakan terjemahan dari kata “management”. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia disebutkan bahwa pengelolaan berarti penyelenggaraan, menurut Hersey dan Blanchard (1982), didefinisikan sebagai berikut: “management as working together with or through people, individual or groups, to accomplish organizational goal” jika diartikan manajemen adalah suatu kegiatan kolaboratif atau pencapaian tujuan organisasi melalui orang lain, baik individu maupun kelompok (Sudjana, 2003: 1).

Winarno Hamiseno berpendapat bahwa hakikat pengelolaan adalah substantifa dari mengelola, sedangkan mengelola adalah tindakan mulai dari pengumpulan data, perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan hingga pengawasan dan evaluasi. Selanjutnya pengelolaan menghasilkan sesuatu yang dapat menjadi sumber penyempurnaan dan

perbaikan manajemen selanjutnya. Definisi lain menyatakan bahwa pengelolaan adalah pelaksanaan atau penetapan agar segala sesuatu yang dikelola berjalan lancar, efektif dan efisien (Arikunto, 1986:8). Dijelaskan juga bahwa pengelolaan mencakup banyak aktivitas yang semuanya bekerja sama untuk menghasilkan hasil akhir yang menginformasikan aktivitas perbaikan.

Konsep pengelolaan mencakup serangkaian aktivitas terorganisir untuk mengelola sumber daya, proses, dan orang. Dalam konteks asrama haji, pengelolaan melibatkan koordinasi yang efektif dari semua aspek, termasuk akomodasi, keamanan dan pelayanan. Teori pengelolaan akan memberikan pemahaman dasar tentang prinsip-prinsip manajemen yang dapat digunakan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan asrama haji.

### c) **Asrama Haji Embarkasi**

Asrama Haji adalah fasilitas akomodasi yang disediakan oleh pemerintah atau lembaga terkait, khususnya di Indonesia, bagi jemaah haji yang melakukan perjalanan ke tempat suci Mekkah dan Madinah, serta untuk menjalani ibadah Haji dan Umrah. Asrama Haji merupakan tempat tinggal sementara yang menyediakan fasilitas seperti tempat tidur, makanan, bagi sekelompok orang untuk sementara waktu dan di pimpin oleh seorang kepala asrama. Fasilitas tersebut bertujuan untuk memastikan kenyamanan, keamanan, dan keteraturan dalam perjalanan spiritual jemaah Haji dan Umrah.

Landasan tentang asrama haji embarkasi akan memberikan wawasan tentang fungsi dan peran khusus asrama haji di lokasi embarkasi, seperti Asrama Haji Bekasi. Ini mencakup pemahaman tentang infrastruktur, fasilitas, dan persyaratan khusus yang terkait dengan persiapan dan pelayanan bagi jamaah haji sebelum mereka berangkat ke tanah suci. Teori ini akan membantu mengkonkretkan peran asrama haji dalam kerangka embarkasi.

**d) Nilai Guna**

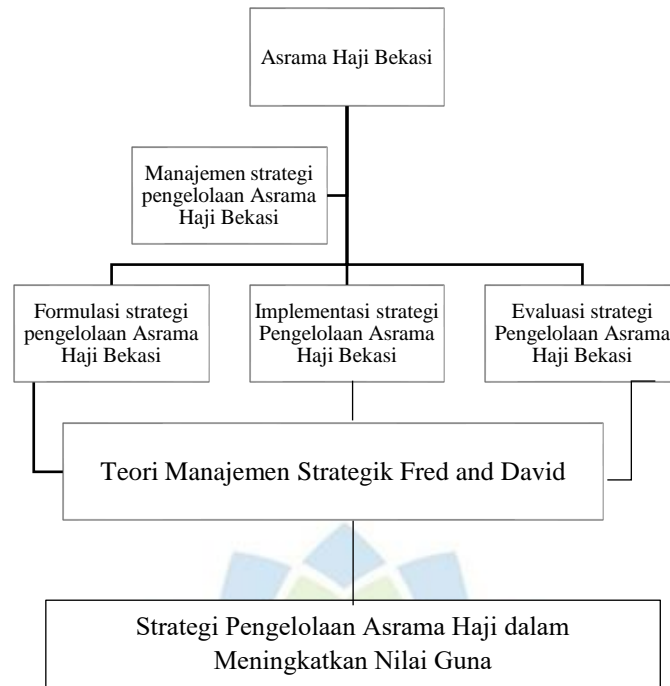
*Utility* atau nilai guna sering digunakan sebagai istilah untuk menjelaskan mengenai suatu manfaat barang atau komoditas tertentu. Pada teori keseimbangan, diketahui bahwa teori keseimbangan menggambarkan antara kesesuaian antara permintaan dan penawaran. Permintaan timbul karena konsumen memerlukan manfaat dari komoditas yang diminta. Manfaat inilah yang dikenal dengan istilah utilitas (*utility*). Jadi sebenarnya permintaan suatu komoditas menggambarkan permintaan akan manfaat dari komoditas tersebut (Sugiarto Dkk, 2007)

Konsep nilai guna membahas manfaat atau nilai yang dihasilkan dari suatu entitas atau layanan. Dalam konteks penelitian ini, nilai guna berkaitan dengan manfaat yang dirasakan oleh jamaah haji dan pihak terkait dari strategi pengelolaan yang diterapkan. Teori nilai guna akan memberikan dasar untuk menilai dampak positif yang diharapkan dari

perbaikan pengelolaan asrama haji dan bagaimana hal ini dapat meningkatkan pengalaman dan kepuasan jamaah haji.

## **2. Kerangka Konseptual**

Kerangka konseptual merupakan uraian ringkas mengenai teori yang digunakan dengan cara menggunakan teori tersebut dalam menjawab pertanyaan penelitian. Dalam kerangka konseptual ini penelitian mengidentifikasi masalah pada teori manajemen strategik menurut Fred R. David (2009:7) yaitu perumusan strategi, implementasi strategi, dan evaluasi strategi. Maksud dari manajemen strategik sebagai formulasi strategi ini adalah perumusan strategik yang belum terlaksana secara efektif. Implementasi strategi merupakan proses pelaksanaan dalam pengembangan pengelolaan asrama haji mulai dari keamanan, akomodasi, dan pelayanan untuk mendapatkan hasil yang telah ditetapkan sebagai nilai guna untuk masyarakat umum. Sedangkan evaluasi strategi merupakan hasil evaluasi dari formulasi dan implementasi strategi dalam pengelolaan asrama haji di Bekasi.



**Bagan 1.1**  
**Kerangka Konseptual**

## G. Langkah – Langkah Penelitian

### 1. Lokasi Penelitian

Langkah pertama adalah menentukan lokasi penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi lokasi penelitian adalah Asrama Haji Embarkasi Bekasi yang terletak di Jalan Kemakmuran No. 72, Marga Jaya, Kecamatan Bekasi Selatan, Kota Bekasi, Jawa Barat 17141. Lokasi penelitian ini dipilih karena penulis telah mendokumentasikan beberapa kejadian. Praktik Profesi Mahasiswa (PPM) selama penelitian. Siswa berpartisipasi langsung dalam observasi percobaan dan pengumpulan data. Hal ini memudahkan tugas peneliti dalam mengamati dan mengumpulkan data.



## 2. Paradigma dan Pendekatan

Harmon (Moleong, 2012:49) mengatakan bahwa paradigma adalah cara dasar dalam memersepsi, berpikir, mengevaluasi dan melakukan hal-hal tertentu yang berkaitan dengan kenyataan. Penelitian ini mengadopsi paradigma konstruktivisme. Paradigma konstruktivisme bertujuan untuk merekonstruksi pemahaman dunia sosial berdasarkan pengalaman dan makna masyarakat (Denzin & Lincoln, 2018, 196-197).

Peneliti menggunakan teknik kualitatif dalam penelitiannya. Metode kualitatif merupakan cara penting untuk memahami fenomena sosial dan perspektif individu yang diteliti. Hasilnya, penelitian kualitatif tidak di berasal dari prosedur statistik. Pemahaman metode kualitatif diperoleh dengan mendeskripsikan dan mengeksplorasinya dalam bentuk naratif.

Paradigma dan metodologi digunakan peneliti karena peneliti ingin mengetahui proses perencanaan hingga pengevaluasian dalam pengelolaan di luar musim haji berdasarkan para informan yakni Kepala Seksi Pelayanan (KASI) pelayanan pada Unit Pelaksana Teknis Asrama Haji Embarkasi Bekasi.

## 3. Metode Penelitian

Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, alasan peneliti menggunakan metode deskriptif karena peneliti ingin mendeskriptifkan keadaan dan memberikan pemahaman serta pengetahuan kepada masyarakat mengenai objek penelitian yang akan diamati di Asrama Haji Embarkasi Bekasi dengan lebih spesifik, transparan

dan mendalam sehingga menghasilkan penelitian yang bisa dinarasikan secara deskriptif dan menyeluruh. Sebab pada deskriptif metode yang digunakan menggambarkan atau menganalisis hasil penelitian namun tidak untuk membuat kesimpulan yang lebih menyeluruh (Sugiyono, 2005: 21)

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, oleh karena itu peneliti menggunakan metode deskriptif karena ingin menggambarkan keadaan dan menjelaskannya kepada masyarakat secara lebih spesifik, rinci, dan mendalam yang akan diamati di Asrama Haji Embarkasi Bekasi sehingga menghasilkan suatu penelitian yang dapat dinarasikan secara deskriptif dan penjelasan yang komprehensif. Karena metode deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan atau membahas temuan penelitian, namun tidak dimaksudkan untuk mengambil kesimpulan yang lebih luas (Sugiyono, 2005: 21).

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

##### **a. Jenis Data**

Jenis data yang diaplikasikan yaitu jenis data kualitatif. Pendekatan kualitatif yang berpusat pada pemanfaatan data melalui kata-kata untuk menggambarkan keadaan objek selama pengembangan, tanpa di manipulasi oleh peneliti. Jenis data tertulis ini akan mendeskripsikan dan menjelaskan fakta dan fenomena, serta mampu menginterpretasikan keseluruhan permasalahan ataupun strategi pengelolaan dalam meningkatkan nilai guna di Unit Pelaksana Teknis Haji Bekasi secara umum.

b. Sumber Data

Dalam penelitian ini, dua jenis informasi berbeda digunakan:

1) Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumber aslinya, subjek atau objek penelitian. Informasi tersebut dapat diperoleh melalui berbagai pendekatan, antara lain observasi, wawancara, dan dokumentasi. Metode-metode ini digunakan bersama-sama untuk menciptakan gambaran komprehensif tentang konteks penelitian. Data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung dari informan yang paling dekat dengan subjek penelitian yaitu Kepala UPT dan Kepala Sub.Bagian Pelayanan di UPT. Asrama Haji Bekasi. Tentang pengelolaan strategi mengenai perumusan, implementasi dan evaluasi peningkatan nilai pada UPT. Asrama Haji Bekasi.

2) Sumber Data Sekunder

Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh dari data yang telah ada berdasarkan tinjauan pustaka yang dikaitkan dengan proses pembuatan program guna memperluas cakupan teori yang terkait. Data sekunder berguna untuk penelitian, terutama data yang disimpan di *website* atau dokumen, serta wawancara. Data sekunder tersebut meliputi konsep strategi, konsep pengelolaan, konsep nilai guna, serta konsep asrama haji.

c. Informan atau Unit Analisis

1) Informan

Informan dalam penelitian ini adalah individu-individu yang dijadikan narasumber, hal ini memungkinkan mereka segala informasi mengenai situasi dan kondisi yang melatarbelakangi penelitian (Maleong, 2000). Seseorang yang benar-benar sadar permasalahan yang dihadapinya. Informan dalam penelitian ini adalah Kepala UPT. Asrama Haji Bekasi yaitu bapak Munib Maksum, S.Pd.I., M.AP dan beberapa pegawai lain yang terkait dengannya.

## 2) Teknik Penentuan Informan

Teknik dalam menentukan informan pada penelitian ini adalah snowball sampling, alasan peneliti teknik ini karena teknik snowball sampling lebih cepat menentukan subjek karena berasal dari sumber yang dapat dipercaya. Kemudian teknik ini bisa membuat data yang pada awalnya jumlahnya sedikit kemudian membesar, hal ini dikarenakan sumber data yang sedikit belum mampu memberikan data yang memuaskan, maka mencari informan lain yang digunakan sebagai sumber data. (Sugiyono, 2017: 218-219).

## d. Teknik Pengumpulan Data

### 1) Observasi

Dalam pelaksanaan observasi ini dilakukan pengamatan secara langsung bagaimana penerapan strategi pengelolaan dalam meningkatkan nilai guna di UPT Asrama Haji Bekasi. Dalam pelaksanaan observasi ini diperlukan kecermatan yang sungguh-sungguh dan dalam observasi ini sangat membutuhkan alat bantu

seperti: daftar catatan, alat perekam elektronik, kamera, dan lainnya (Sadiah, 2015:87). Observasi dilaksanakan karena peneliti merasa harus mengetahui penelitian secara langsung dan nyata dari segala aspeknya, agar memudahkan peneliti dalam mencari data dan informasi.

## 2) Dokumentasi

Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data dengan cara meneliti dokumen, yang tujuannya untuk memperoleh informasi atau data yang penting dan berkaitan dengan masalah yang diteliti (Sugiyono, 2021:47). Peneliti mengumpulkan informasi dengan mengumpulkan dokumentasi dari *website* resmi UPT. Asrama Haji Bekasi dan beberapa artikel mengenai informasi UPT. Asrama Haji Bekasi.

Dalam mengumpulkan data peneliti diberikan data-data terkait informasi perusahaan berupa visi misi perusahaan, struktur organisasi perusahaan, pembagian kerja pada saat pelaksanaan manasik serta diberikan materi dan informasi yang berkaitan tentang pengelolaan pada saat diluar musim haji.

## 3) Wawancara

Dalam wawancara, peneliti menggunakan wawancara terstruktur; wawancara yang terdiri dari daftar pertanyaan yang direncanakan dan disiapkan sebelumnya. Semua responden diberikan pertanyaan yang sama, dirumuskan dalam urutan yang konsisten.

Dalam menggali informasi dan informan terdapat beberapa hal yang ditanyakan berkaitan dengan formulasi, implementasi dan evaluasi strategi UPT. Asrama Haji Bekasi dalam meningkatkan nilai guna, yaitu berkaitan dengan pengembangan visi misi organisasi, pengembangan fasilitas, pengembangan pelayanan, pengembangan media center, pengembangan koperasi, monitoring dan evaluasi alternatif strategi.

e. Teknik Penentuan Keabsahan Data

Setelah penulisan dilakukan, maka selanjutnya perlu dilakukan validasi atau pengujian dan pemeriksaan keabsahan data. peneliti akan menggunakan teknik triangulasi sumber data. Teknik ini dilakukan dengan membandingkan data dari sumber yang berbeda yang mencakup melakukan perbandingan antara data primer dan data sekunder. Dalam hal ini, data dari observasi, wawancara, dan dokumentasi akan digunakan.

f. Teknik Analisis Data

1) Reduksi Data

Reduksi data merupakan upaya peneliti untuk merangkum atau menyederhanakan informasi penting dari data yang diperoleh. Hal ini dilakukan dengan terus-menerus selama proses penelitian. Tujuannya adalah menghasilkan catatan inti yang relevan dari hasil penggalian data. Mengingat informasi lapangan cenderung kompleks, sering kali terdapat data yang tidak relevan dengan tema penelitian. Proses reduksi

ini membantu memisahkan informasi penting dari yang tidak serta mempermudah pemahaman akan informasi yang diperoleh. Adapun fokus penelitian ini yaitu tentang perencanaan, pengimplementasian, dan evaluasi melalui faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan nilai guna di Unit Pelaksana Teknis Asrama Haji Bekasi.

## 2) Penyajian Data

Tahap ini melibatkan penyajian informasi yang telah disederhanakan sebelumnya secara terstruktur. Data dalam penelitian kualitatif sering berbentuk naratif, oleh karena itu, penyederhanaan harus dilakukan tanpa mengurangi substansi informasi. Hal ini penting untuk memungkinkan penarikan kesimpulan yang tepat. Penyajian data dilakukan dengan tujuan memberikan gambaran keseluruhan yang jelas. Peneliti berusaha mengklasifikasikan dan menyajikan data sesuai dengan pokok permasalahan, yang dimulai dengan pengelompokan data pada setiap pokok masalah.

## 3) Penarikan Kesimpulan

Langkah akhir adalah penarikan kesimpulan dari data yang telah direduksi dan disajikan. Peneliti melakukan evaluasi terhadap kesesuaian pernyataan dari objek penelitian dengan konsep-konsep dasar yang digunakan. Proses ini membantu dalam menyimpulkan hasil penelitian secara akurat, dengan membandingkan makna yang terkandung dalam data dengan konsep-konsep yang ada. Selanjutnya, hasil analisis data akan digunakan untuk menyimpulkan pengelolaan

nilai guna di luar musim haji terhadap masyarakat sekitar di Asrama di Asrama Haji Embarkasi Bekasi.

