

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Penyelenggaraan ibadah Haji merupakan agenda nasional yang memiliki tingkat kompleksitas tinggi karena melibatkan jutaan jamaah dari berbagai wilayah di Indonesia. Dalam konteks ini, Petugas Haji Daerah memegang peranan yang sangat penting untuk menjamin kelancaran serta mutu pelaksanaan seluruh tahapan ibadah, baik selama persiapan di tanah air maupun ketika berada di Arab Saudi. Tugas utama mereka mencakup pembinaan manasik haji, pendampingan jamaah, serta penyediaan layanan akomodasi, transportasi, kesehatan, hingga aspek keamanan. Kinerja dan kualitas layanan yang diberikan oleh Petugas Haji Daerah memiliki pengaruh langsung terhadap tingkat kenyamanan dan kepuasan jamaah selama menunaikan ibadah Haji.

Mutu layanan yang diberikan oleh Petugas Haji Daerah tidak semata-mata bergantung pada kompetensi teknis individu, melainkan juga dipengaruhi oleh pemahaman yang komprehensif terhadap regulasi penyelenggaraan ibadah haji, kemampuan dalam mengelola logistik dan menghadapi situasi krisis, serta penguasaan tata cara pelaksanaan ibadah haji sesuai syariat Islam. Setiap anggota Petugas Haji Daerah juga dituntut untuk memiliki keterampilan komunikasi interpersonal, sikap empati, dan kemampuan menyesuaikan diri dengan berbagai karakteristik jamaah. Di samping itu, dalam konteks perkembangan teknologi saat ini, literasi digital menjadi salah satu kompetensi esensial yang harus dimiliki guna

mendukung pemanfaatan teknologi informasi dalam penyediaan layanan yang efektif dan efisien.

Di sisi lain, pemahaman terhadap tata cara ibadah haji yang sesuai dengan syariat Islam merupakan prasyarat mutlak bagi anggota Petugas Haji daerah. Hal ini penting untuk memastikan bahwa bimbingan yang diberikan kepada jamaah tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga mampu meningkatkan kualitas ibadah spiritual mereka. Drs. H. Ajam Mustajam, M.Si., Kepala Kanwil Kementerian Agama Jawa Barat menegaskan, tahapan Bimtek Terintegrasi Petugas Haji dalam dua tahap yaitu penyampaian materi pada kelas besar, penguatan tugas dan fungsi di kelas kecil, dan simulasi serta praktek lapangan. Adapun materi yang disampaikan terbagi dalam tiga kategori yaitu materi dasar, materi inti dan materi penunjang. (Anggoro, 2024)

Setiap anggota Petugas Haji Daerah dituntut memiliki kapasitas interpersonal yang mumpuni dalam menghadapi jamaah dengan latar belakang sosial, budaya, serta rentang usia yang beragam. Dalam konteks ini, penguasaan komunikasi yang efektif, kemampuan menunjukkan empati, dan penerapan prinsip-prinsip pelayanan berdasarkan nilai-nilai keislaman menjadi faktor krusial yang mendukung optimalisasi peran dan tanggung jawab mereka. Hal ini sejalan dengan arahan Kementerian Agama pada penyelenggaraan Haji tahun 2024, yang menekankan pentingnya peningkatan kualitas personal petugas dalam memberikan layanan yang humanis, responsif, dan berintegritas tinggi. (Indonesia, 2024)

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat memiliki tanggung jawab strategis dalam pelaksanaan ibadah haji di tingkat provinsi, khususnya dalam

hal penyiapan petugas haji yang memiliki kompetensi tinggi. Tantangan yang semakin kompleks di lapangan menuntut upaya maksimal dalam hal peningkatan kualitas sumber daya manusia. Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Hilman Latief, menegaskan bahwa dalam kondisi terbatas sekalipun, mutu pelayanan terhadap jamaah haji tidak boleh dikompromikan dan tetap harus menjadi fokus utama. Kondisi ini menimbulkan kebutuhan mendesak untuk merancang dan menerapkan strategi pelatihan serta bimbingan teknis yang inovatif dan adaptif dalam rangka memperkuat peran Petugas Haji Daerah.

Dalam konteks pelaksanaan bimbingan teknis (bimtek) untuk petugas haji, inovasi tidak hanya terbatas pada penggunaan teknologi digital, tetapi juga mencakup pengembangan metode pelatihan, pembaruan materi ajar, serta perbaikan sistem evaluasi. Menurut teori inovasi yang diusulkan oleh Everett M. Rogers, inovasi didefinisikan sebagai gagasan, metode, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau kelompok yang mengadopsinya. Oleh karena itu, manajemen inovatif dalam bimtek petugas haji di daerah dapat dipahami sebagai langkah sistematis dalam merancang, mengembangkan, dan menerapkan berbagai ide baru yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas proses pelatihan serta kinerja petugas di lapangan. Hal ini sejalan dengan kebijakan penyelenggaraan ibadah haji tahun 2024, yang menekankan penguatan kompetensi petugas melalui pendekatan pelatihan yang adaptif dan berkelanjutan. (Rogers, 2017)

Salah satu unsur penting dalam manajemen inovasi bimbingan teknis adalah pengembangan materi pelatihan yang tetap relevan dan adaptif terhadap kebutuhan di lapangan. Dr. H. Arsyad Hidayat, Direktur Bina Haji Kementerian Agama,

menegaskan bahwa pengembangan materi pelatihan dalam Bimbingan Teknis Petugas Haji Daerah harus dilakukan secara komprehensif dan kontekstual. Selain penguasaan aspek teknis pelaksanaan ibadah haji, petugas juga perlu mendapatkan pembekalan keterampilan komunikasi efektif, manajemen konflik, serta kemampuan memanfaatkan teknologi digital guna mendukung pelaksanaan tugas di lapangan. (Indah, 2024)

Dalam pengelolaan manajemen inovasi pada Bimbingan Teknis (Bimtek) Petugas Haji Daerah, penting untuk memperhatikan kondisi spesifik wilayah pelaksanaannya. Jawa Barat, sebagai provinsi berpenduduk terbanyak di Indonesia, memperoleh kuota jamaah haji yang sangat besar sehingga diperlukan petugas haji dalam jumlah yang cukup banyak serta dengan standar kompetensi yang tinggi. Di samping itu, heterogenitas sosial dan budaya masyarakat Jawa Barat mengharuskan petugas haji untuk memiliki kepekaan kultural yang memadai agar mampu memberikan pelayanan yang optimal dan inklusif kepada seluruh jamaah.

Penerapan inovasi pada metode pelatihan merupakan salah satu elemen yang sangat penting dalam pelaksanaan Bimbingan Teknis (Bimtek) Petugas Haji Daerah. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam proses pelatihan mampu meningkatkan efektivitas serta efisiensi penyelenggaraan Bimtek. Sebagai contoh, pengembangan platform pembelajaran berbasis elektronik (*elearning*) yang dapat diakses oleh peserta pelatihan secara daring kapan saja dan di mana saja, tidak hanya memperluas jangkauan pelatihan, tetapi juga memberikan fleksibilitas dalam proses pembelajaran bagi calon petugas haji. Sejalan dengan hal tersebut, menurut Suryadi dan Karim (2021) integrasi teknologi digital dalam

pelatihan dapat mempercepat proses transfer pengetahuan dan keterampilan, serta memudahkan akses terhadap materi pelatihan bagi seluruh peserta, terlebih di wilayah yang luas dan beragam seperti Jawa Barat. Selain itu, penggunaan teknologi juga memungkinkan adanya evaluasi secara real time dan umpan balik yang lebih cepat antara fasilitator dan peserta pelatihan.

Dalam konteks bimtek, ini berarti bahwa inovasi yang dikembangkan harus dapat diimplementasikan secara konsisten dari tahun ke tahun, dengan penyesuaian yang diperlukan berdasarkan evaluasi dan perkembangan situasi. Sistem manajemen pengetahuan yang baik diperlukan untuk memastikan bahwa pengalaman dan pembelajaran dari setiap musim haji dapat didokumentasikan dan digunakan untuk meningkatkan kualitas bimtek di masa depan. Kolaborasi dengan berbagai pemangku kepentingan juga menjadi faktor kunci dalam manajemen inovasi bimtek.

Tantangan utama dalam manajemen inovasi bimtek petugas haji daerah di Jawa Barat adalah memastikan bahwa inovasi yang dikembangkan dapat diimplementasikan secara efektif di lapangan. Hal ini memerlukan komitmen yang kuat dari pimpinan Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Barat, serta dukungan dari seluruh jajaran staf.

Aspek lain yang perlu diperhatikan dalam manajemen inovasi bimtek adalah adaptabilitas terhadap perubahan regulasi dan dinamika di Arab Saudi. Sebagaimana disampaikan oleh Direktur Jenderal PHU Kemenag, Hilman Latief, penyelenggaraan ibadah haji selalu dihadapkan pada tantangan keterbatasan kuota dan perubahan regulasi dari Pemerintah Arab Saudi. Oleh karena itu, program

bimtek harus dirancang dengan fleksibilitas yang memadai untuk dapat menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan tersebut. Ini mungkin melibatkan pengembangan modul-modul pelatihan yang dapat diperbarui secara cepat, serta sistem komunikasi yang efektif untuk menyampaikan informasi terbaru kepada petugas haji.

Evaluasi dan perbaikan berkelanjutan menjadi komponen integral dalam manajemen inovasi bimtek. Perbaikan kecil namun terus-menerus dapat menghasilkan peningkatan signifikan dalam jangka panjang. Bimtek petugas haji, ini berarti melakukan evaluasi rutin terhadap efektivitas program, mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan, dan mengimplementasikan perubahan secara sistematis. Proses ini harus melibatkan umpan balik dari berbagai pihak, termasuk petugas haji yang telah menjalani bimtek, jamaah haji, serta pemangku kepentingan lainnya.

Akhirnya, manajemen inovasi bimtek petugas haji daerah di Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Barat harus dilihat sebagai bagian dari upaya yang lebih luas untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah haji secara keseluruhan. Yakni ibadah haji bukan hanya ritual keagamaan, tetapi juga merupakan manifestasi dari nilai-nilai universal seperti kesetaraan, persaudaraan, dan solidaritas. Oleh karena itu, inovasi dalam bimtek petugas haji harus mampu menanamkan nilai-nilai tersebut, sehingga petugas tidak hanya kompeten secara teknis, tetapi juga memiliki integritas dan komitmen yang tinggi dalam melayani jamaah haji.

Dengan mempertimbangkan berbagai aspek tersebut, manajemen inovasi bimbingan teknis petugas haji daerah di Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Barat memerlukan pendekatan yang holistik, adaptif, dan berpusat pada jamaah. Inovasi yang dikembangkan harus mampu mengintegrasikan aspek spiritual, manajerial, dan teknologi, serta responsif terhadap dinamika dan tantangan kontemporer dalam penyelenggaraan ibadah haji. Melalui manajemen inovasi yang efektif, diharapkan kualitas pelayanan kepada jamaah haji dapat terus ditingkatkan, sehingga tujuan penyelenggaraan ibadah haji yang aman, nyaman, dan mabrur dapat terwujud.

B. Fokus Penelitian

Penelitian ini fokus pada Manajemen Inovasi yang diterapkan dalam pelaksanaan Bimbingan Teknis Petugas Haji daerah di Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Barat 2024. Dengan demikian, Fokus utama dari penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana manajemen inovasi dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam proses bimbingan teknis, yang merupakan langkah krusial dalam mempersiapkan petugas haji untuk

Rumusan masalah tersebut dapat diturunkan menjadi pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana desain inovasi baru yang diterapkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Barat dalam pelaksanaan Bimbingan Teknis Petugas Haji daerah 2024 ?

2. Bagaimana proses saluran inovasi baru yang dikembangkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Barat dalam pelaksanaan Bimbingan Teknis Petugas Haji daerah 2024?
3. Bagaimana implementasi inovasi baru yang dikembangkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Barat dalam pelaksanaan Bimbingan Teknis Petugas Haji daerah 2024?
4. Bagaimana tingkat penerimaan peserta terhadap inovasi baru yang digulirkan Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Barat dalam pelaksanaan Bimbingan Teknis Petugas Haji daerah 2024?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengidentifikasi desain inovasi baru yang diterapkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Barat dalam Pelaksanaan kegiatan Bimbingan Teknis Petugas Haji daerah 2024.
2. Menganalisis proses saluran inovasi yang dikembangkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Barat dalam Pelaksanaan Kegiatan Bimbingan Teknis Petugas Haji daerah 2024.
3. Mendeskripsikan proses implementasi inovasi baru yang dikembangkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa barat dalam pelaksanaan Kegiatan Bimbingan Teknis Petugas Haji daerah 2024.
4. Mendeskripsikan tingkat penerima peserta terhadap inovasi yang digulirkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Barat dalam pelaksanaan kegiatan Bimbingan Teknis Petugas Haji daerah 2024.

D. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai kegunaan dalam core pelayanan jurusan manajemen haji dan umrah, baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi pada pengembangan konsep difusi inovasi dalam konteks pelatihan manajemen keagamaan, khususnya dalam Bimbingan Teknis Petugas Haji Daerah. Mengacu pada teori Difusi Inovasi Everett M. Rogers, penelitian ini menjelaskan bagaimana suatu inovasi dalam sistem bimtek diperkenalkan, disebarluaskan, serta diadopsi oleh petugas haji dan pemangku kepentingan terkait. Dengan menelaah aspek desain, saluran komunikasi, implementasi, dan penerimaan inovasi, penelitian ini memberikan pemahaman lebih dalam tentang faktor-faktor yang menentukan keberhasilan inovasi dalam organisasi publik.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini bermanfaat bagi Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Barat dalam meningkatkan efektivitas Bimbingan teknis (Bimtek) Petugas Haji Daerah. Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menyusun model bimtek yang lebih inovatif, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan petugas haji, terutama dalam pemanfaatan teknologi dan metode pelatihan berbasis pengalaman.

E. Tinjauan Pustaka

1. Hasil Penelitian Sebelumnya

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Gina (2024). Dalam skripsi ini membahas Manajemen Inovasi dalam Pelaksanaan Sertifikasi Pembimbing Manasik Haji Profesional Angkatan ke XXVIII, fokus dalam pada sertifikasi pembimbing manasik haji profesional yang dilaksanakan di lingkungan akademik, dengan kegiatan yang meliputi pelatihan intensif, praktek manasik haji. Penelitian ini memiliki kesamaan menggunakan pendekatan inovasi untuk meningkatkan efektivitas pelatihan dan sertifikasi, serta menekankan pentingnya pengembangan kompetensi petugas atau pembimbing haji secara profesional. Selain itu, keduanya mengintegrasikan teknologi digital sebagai bagian dari inovasi dalam pelaksanaan pelatihan dan sertifikasi

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Denny (2023). Dalam Jurnal ini yang berfokus pada manajemen inovasi dalam konteks usaha kecil dan menengah (UMKM) yang mengalami tantangan pasca pandemi, dengan inovasi yang banyak terkait pada strategi pemasaran digital melalui media sosial dan platform online. Penelitian ini memiliki kesamaan menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk menggali proses manajemen inovasi dalam konteks yang relevan.

Ketiga, Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Afrizal (2021). Dalam jurnal ini inovasi simple lebih menekankan pada transformasi digital dan perubahan sistem kerja kepegawaian dari manual ke komputerisasi, serta tantangan teknis seperti infrastruktur dan perubahan *mindset*. Penelitian ini

memiliki kesamaan mengkaji manajemen inovasi dalam pelayanan publik, dengan tujuan utama meningkatkan kualitas layanan melalui inovasi yang relevan dengan kebutuhan masyarakat atau pengguna layanan.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Andy, Sisca, Rosita, Elly, dan Marthin (2022). Dalam jurnal ini inovasi yang dikembangkan di LKP Tami Boga lebih menitikberatkan pada pengembangan produk baru, peningkatan kualitas produk, strategi pemasaran, dan daya saing di pasar lokal. Tujuan pelatihan di LKP Tami Boga adalah agar anggota mampu menghasilkan produk yang memiliki keunggulan kompetitif dan mendukung ekonomi keluarga. Penelitian ini memiliki kesamaan yang menekankan pentingnya inovasi sebagai kunci untuk meningkatkan daya saing dan kualitas hasil.

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Sehan (2024). Dalam tesis ini Exzellenz Edukasi Digital berfokus pada startup di bidang pendidikan, dengan objek utama pengembangan platform digital, jasa pendidikan, dan layanan berbasis teknologi untuk sekolah dan siswa. Startup pendidikan menghadapi tantangan seperti keterbatasan modal, rekrutmen SDM, adaptasi kurikulum, keamanan data, dan persaingan bisnis. Penelitian ini memiliki kesamaan menempatkan inovasi sebagai inti pengembangan organisasi, baik di sektor pendidikan maupun pelayanan publik keagamaan.

2. Landasan Teoritis

a. Manajemen

Manajemen merupakan suatu proses sistematis yang meliputi tahapan perencanaan, pengorganisasian, pemberian penghargaan, hingga

pengendalian terhadap berbagai sumber daya dengan tujuan untuk mencapai target secara optimal dan efisien (Robbins & Coulter, 2019). Dalam konteks penelitian ini, pelaksanaan manajemen pada Bimbingan Teknis (Bimtek) bagi petugas haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Barat menjadi suatu langkah strategis guna meningkatkan kapasitas dan profesionalisme petugas dalam memberikan pelayanan kepada jamaah haji. Kompleksitas pelayanan haji yang dihadapi menuntut adanya pelatihan yang tersusun secara terstruktur dan mengedepankan unsur inovasi, sehingga petugas dapat lebih responsif dan adaptif dalam menghadapi berbagai tantangan yang terus berkembang.

Dalam buku *Human Resource Management* Gary Dessler & Varkkey (2005) menegaskan bahwa manajemen pelatihan yang optimal harus mampu mengakomodasi berbagai perubahan dan inovasi agar dapat beradaptasi dengan kebutuhan pelayanan yang terus berkembang. Pendekatan manajemen inovasi menjadi sangat relevan dalam konteks penelitian ini, karena inovasi merupakan kunci untuk menghadapi tantangan pelayanan yang semakin dinamis. Dalam buku *Strategic Management Of Technological Innovation* Schilling (2019) menjelaskan bahwa manajemen inovasi merupakan proses pembentukan serta penerapan ide-ide baru dalam suatu organisasi demi tercapainya efektivitas dan efisiensi yang lebih baik. Dalam pelaksanaan Bimbingan Teknis (Bimtek) petugas haji, inovasi tersebut diwujudkan melalui pengembangan metode pelatihan yang baru,

pemanfaatan teknologi dalam proses pembelajaran, serta penerapan strategi komunikasi yang lebih efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Teori Difusi Inovasi oleh Everett M. Rogers (Rogers, 2017) memberikan landasan penting bagi penelitian ini dengan menjelaskan bagaimana suatu inovasi diperkenalkan, dikomunikasikan, dan diadopsi dalam sistem sosial. Pada pelaksanaan Bimbingan Teknis (Bimtek) petugas haji, proses difusi inovasi terjadi melalui penerapan metode pelatihan yang memanfaatkan teknologi, antara lain simulasi digital maupun penggunaan aplikasi berbasis daring. Penerapan teknologi ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan petugas secara lebih efektif. Selain itu, strategi komunikasi yang bersifat interaktif juga menjadi bagian integral dalam proses difusi inovasi guna menjamin adopsi inovasi dapat berjalan secara optimal. Namun demikian, keberhasilan implementasi inovasi tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis semata, melainkan juga oleh kesiapan organisasi dalam menerima perubahan. Hal ini sejalan dengan konsep manajemen perubahan yang diuraikan oleh Kotter (2010) yang menyatakan bahwa keberhasilan suatu inovasi sangat dipengaruhi oleh kesiapan struktur organisasi, budaya kerja, serta dukungan kepemimpinan yang ada di dalamnya.

Dalam pelaksanaan Bimbingan Teknis (Bimtek) yang berbasis inovasi, transformasi pola pikir petugas haji menjadi salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan program tersebut. Petugas haji perlu dibekali pelatihan agar mampu menerima metode pelatihan baru dengan

sikap terbuka serta adaptasi yang baik terhadap perubahan yang terjadi. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya memperhatikan aspek teknis pelatihan, tetapi juga menitikberatkan pada proses manajerial yang dapat mendorong keberlanjutan inovasi dalam Bimtek bagi petugas haji di tingkat daerah. Pendekatan yang kritis terhadap manajemen inovasi dan perubahan diharapkan mampu menghasilkan sistem pelatihan yang efektif, sehingga pelayanan kepada jamaah haji dapat terlaksana secara optimal dan sesuai dengan tuntutan perkembangan zaman.

b. Inovasi

Inovasi adalah proses penciptaan dan penerapan ide-ide baru yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam suatu sistem atau organisasi (Schilling, 2019). Dalam lingkup manajemen, konsep inovasi tidak hanya mencakup pengembangan produk, namun juga meliputi perubahan pada aspek proses, teknologi, dan model bisnis (Joe Tidd, 2018). Dalam jurnal *Organizational Innovation* menyatakan Bagheri et al. (2022) bahwa inovasi yang diterapkan dalam organisasi publik kerap kali menemui berbagai hambatan, seperti struktur birokrasi, adanya resistensi terhadap perubahan, serta keterbatasan dalam hal sumber daya. Oleh karena itu, penerapan inovasi membutuhkan strategi yang cermat dan dukungan penuh dari para pemangku kebijakan agar dapat berjalan secara efektif.

Penelitian ini menyoroti pentingnya inovasi dalam pengembangan Bimbingan Teknis (Bimtek) Petugas Haji Daerah yang diselenggarakan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Barat. Sejalan dengan teori

Difusi Inovasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers (Rogers, 2017) keberhasilan suatu inovasi sangat bergantung pada bagaimana inovasi tersebut dikomunikasikan dan diadopsi oleh individu serta organisasi. Dalam konsep difusi inovasi tersebut, terdapat empat elemen utama: inovasi, saluran komunikasi, jangka waktu/implementasi, dan tingkat penerimaan. Inovasi dalam konteks bimtek petugas haji mencakup penggunaan elearning dan metode berbasis pengalaman yang dirancang untuk meningkatkan efektivitas pelatihan. Saluran komunikasi berperan penting dalam penyebaran inovasi melalui pelatihan langsung, platform digital, maupun diskusi interaktif yang mempengaruhi pemahaman dan penerimaan petugas haji terhadap inovasi.

Jangka waktu atau implementasi menggambarkan proses penerapan inovasi dalam sistem bimtek, mulai dari tahap awal hingga diadopsi secara luas oleh petugas haji. Proses ini sangat dipengaruhi oleh kesiapan organisasi dan efektivitas kebijakan pelatihan yang diterapkan. Sementara itu, tingkat penerimaan mencerminkan sejauh mana inovasi dapat diterima oleh peserta bimtek, yang bergantung pada faktor budaya organisasi, pengalaman peserta, serta efektivitas inovasi dalam meningkatkan kompetensi mereka.

Keempat elemen ini menjadi kerangka utama dalam memahami bagaimana inovasi bimtek petugas haji dapat diterapkan secara efektif dan berkelanjutan. Teori manajemen inovasi juga relevan dalam konteks ini Trott (2016) menyatakan bahwa keberhasilan inovasi memerlukan strategi

perencanaan yang baik, dukungan organisasi, serta adaptasi terhadap perubahan kebutuhan di lapangan. Penelitian ini tidak hanya menunjukkan efektivitas inovasi dalam bimtek petugas haji tetapi juga menganalisis strategi yang diperlukan untuk memastikan bahwa inovasi dapat diterapkan secara optimal dan berkelanjutan dalam sistem pelatihan keagamaan.

Pelaksanaan Bimbingan Teknis (Bimtek) yang terstruktur dan didasarkan pada prinsip-prinsip manajemen inovatif diharapkan mampu meningkatkan kesiapan petugas haji dalam menghadapi berbagai tantangan pelayanan kepada jemaah. Pendekatan ini tidak hanya memperkuat kompetensi teknis, tetapi juga menanamkan nilai-nilai kerja sama tim serta adaptasi terhadap perubahan kebutuhan pelayanan. Sejalan dengan arahan Direktur Bina Haji Kementerian Agama pada tahun 2024, pentingnya kolaborasi dan sinergi antar petugas haji ditekankan agar dapat memberikan pelayanan yang optimal dan responsif terhadap dinamika di lapangan (Indah, 2024).

c. Manajemen Inovasi

Manajemen inovasi merupakan proses pengelolaan ide-ide baru dalam suatu organisasi dengan tujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional. Schilling (2019) memaparkan bahwa inovasi tidak hanya berfokus pada penciptaan teknologi baru, melainkan juga mencakup perubahan strategi, struktur organisasi, serta proses kerja yang ada. Dalam konteks organisasi publik, berbagai tantangan seperti birokrasi yang kurang *fleksibel*, adanya resistensi terhadap perubahan, serta keterbatasan sumber

daya kerap menjadi penghambat utama dalam pelaksanaan inovasi (Bagheri et al., 2022). Dengan demikian, keberhasilan suatu inovasi sangat ditentukan oleh aspek perancangan, komunikasi, serta implementasi yang efektif di lingkungan kerja.

Penelitian ini berfokus pada penerapan manajemen inovasi dalam pelaksanaan Bimbingan Teknis (Bimtek) Petugas Haji Daerah yang diselenggarakan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Barat. Trott (2016) menyatakan bahwa keberhasilan suatu inovasi sangat dipengaruhi oleh adanya strategi yang terencana, mencakup pengelolaan sumber daya manusia, pengembangan teknologi, serta penyesuaian kebijakan yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Relevansi manajemen inovasi dalam konteks penelitian ini tampak pada upaya Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Barat dalam mengembangkan model pelatihan yang inovatif, mengintegrasikan teknologi dalam proses pembelajaran, serta membangun sistem komunikasi yang lebih efektif agar inovasi yang dihasilkan dapat diterima dan diimplementasikan secara optimal oleh seluruh pihak terkait.

Teori Difusi Inovasi yang dikembangkan oleh Everett M. Rogers (Rogers, 2017) menjadi landasan konseptual utama dalam penelitian ini. Proses difusi inovasi tidak hanya terbatas pada aspek penciptaan inovasi, tetapi juga mencakup tahapan pengenalan, penyebaran, serta implementasi inovasi tersebut ke dalam suatu sistem sosial. Menurut Rogers (2017) suatu inovasi akan lebih mudah diadopsi apabila mampu menunjukkan keunggulan yang nyata dibandingkan metode yang telah ada sebelumnya. Dalam konteks

pelaksanaan Bimbingan Teknis (Bimtek) petugas haji, inovasi dapat diwujudkan melalui pemanfaatan teknologi dalam proses pembelajaran, penggunaan *platform elearning*, serta penerapan metode pelatihan berbasis pengalaman yang bersifat lebih interaktif.

Penyebaran inovasi sangat bergantung pada efektivitas saluran komunikasi yang digunakan. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Rogers (2017) inovasi yang disampaikan melalui berbagai media komunikasi, baik secara formal maupun informal, dapat menghasilkan tingkat penerimaan yang berbeda-beda di kalangan masyarakat. Dalam konteks Bimbingan Teknis (Bimtek) petugas haji, proses komunikasi dapat berlangsung melalui pelatihan tatap muka, *platform* daring, forum diskusi, maupun media sosial. Pemilihan saluran komunikasi yang relevan dan sesuai kebutuhan akan berdampak terhadap kelancaran penyebaran informasi serta kesiapan peserta dalam menerima dan menerapkan metode-metode baru yang diperkenalkan.

Jangka waktu atau implementasi juga merupakan faktor yang sangat berpengaruh dalam proses adopsi inovasi, di mana setiap inovasi membutuhkan jangka waktu yang berbeda-beda sesuai dengan tingkat kompleksitas serta kesiapan organisasi untuk menerapkannya. Sebagaimana dijelaskan oleh Rogers (2017) proses implementasi inovasi tidak berlangsung secara langsung, melainkan melalui serangkaian tahapan mulai dari tahap pengenalan hingga penerapan secara menyeluruh. Keberhasilan implementasi sangat ditentukan oleh kesiapan infrastruktur serta dukungan regulasi yang mengatur pelaksanaannya di lingkungan organisasi.

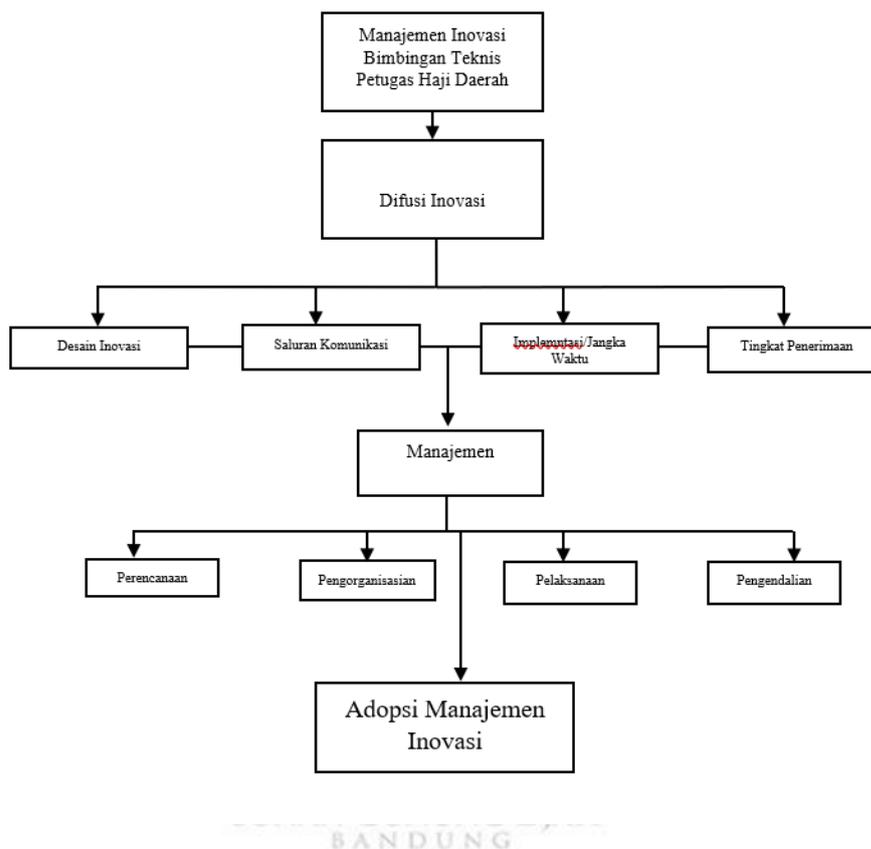
Tingkat penerimaan inovasi menjadi salah satu aspek penting yang menentukan keberhasilan suatu inovasi, di mana pencapaian inovasi tidak hanya dilihat dari pelaksanaannya, melainkan juga dari seberapa luas inovasi tersebut diadopsi dan diterapkan oleh individu di dalam sistem sosial. Sebagaimana dijelaskan oleh Rogers (2017) penerimaan inovasi sangat dipengaruhi oleh faktor internal seperti persepsi individu terhadap manfaat yang ditawarkan, serta faktor eksternal berupa dukungan dari organisasi dan ketersediaan sumber daya yang memadai.

Keempat elemen tersebut menjadi dasar utama dalam memahami penerapan inovasi dalam Bimbingan Teknis (Bimtek) Petugas Haji agar dapat dilaksanakan secara efektif dan berkelanjutan. Dalam konteks ini, teori manajemen inovasi juga menunjukkan keterkaitan yang erat. Trott (2016) mengemukakan bahwa penerapan inovasi memerlukan strategi perencanaan yang matang serta dukungan dari organisasi. Penelitian ini tidak hanya memaparkan efektivitas inovasi dalam Bimtek petugas haji, melainkan juga mengidentifikasi strategi yang diperlukan untuk menjamin bahwa inovasi dapat diimplementasikan secara optimal dan berkelanjutan dalam sistem pelatihan keagamaan. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi penting bagi kemajuan manajemen pelayanan publik di sektor keagamaan serta peningkatan kualitas layanan kepada jamaah haji.

3. Landasan Konseptual

Penelitian ini didasarkan pada teori Manajemen Inovasi yang dikemukakan Rogers (2017) Menurut teori ini, inovasi dapat didefinisikan sebagai ide, praktik,

gagasan, atau objek/benda yang dianggap baru oleh individu atau kelompok tertentu, dan diterima sebagai sesuatu yang bernilai untuk diadopsi ke dalam sistem sosial yang ada.



Gambar 1.1 : Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual dalam kajian ini dirancang berdasarkan penerapan sistem Manajemen Inovasi pada Bimbingan Teknis (Bimtek) Petugas Haji Daerah yang diselenggarakan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Barat. Kajian ini berfokus pada proses pelaksanaan Bimtek yang bertujuan untuk meningkatkan kapasitas dan profesionalisme petugas haji dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji. Dalam konteks ini, penerapan manajemen

inovasi yang tepat dan efisien menjadi unsur penting, mengingat tugas petugas haji yang meliputi berbagai dimensi layanan, mulai dari bimbingan manasik hingga koordinasi teknis selama pelaksanaan ibadah haji di Arab Saudi.

Bimtek ini bertujuan untuk menciptakan petugas haji yang memiliki keterampilan profesional serta kompetensi yang memadai dalam membimbing dan melayani jamaah haji secara optimal. Inovasi dalam pelaksanaan bimtek menjadi faktor penting agar program ini tetap relevan dengan dinamika kebutuhan jamaah dan perubahan regulasi penyelenggaraan haji (Anggoro, 2024). Strategi manajemen inovasi sangat diperlukan agar penyebaran inovasi dapat menjangkau seluruh petugas haji daerah serta pemangku kepentingan terkait secara luas. Inovasi yang diimplementasikan dalam Bimtek ini diharapkan dapat diterima dan diadopsi secara efektif oleh petugas haji, sehingga mampu memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas layanan haji di lapangan.

Dalam mencapai tujuan bimtek tersebut, strategi penyaluran inovasi difokuskan pada penerapan teori Difusi Inovasi yang dikembangkan oleh Everett M. Rogers. Teori ini menjelaskan bahwa terdapat empat elemen utama dalam proses difusi inovasi yang harus diperhatikan dalam manajemen inovasi bimtek petugas haji daerah, yaitu: inovasi, saluran komunikasi, jangka waktu/implementasi, dan tingkat penerimaan.

a. Inovasi

Inovasi merupakan tahap awal yang sangat penting dalam pengembangan Bimbingan Teknis (Bimtek) petugas haji. Dalam Buku *Diffusion of Innovations* Rogers (2017) menjelaskan bahwa inovasi akan lebih mudah diadopsi jika mampu menawarkan keunggulan yang terlihat jelas dibandingkan dengan metode yang telah digunakan sebelumnya. Dalam pelaksanaan Bimtek ini, inovasi dapat diwujudkan melalui pembaruan metode pelatihan, integrasi teknologi seperti *elearning*, serta pengembangan kurikulum yang lebih responsif terhadap tuntutan kebutuhan di lapangan. Hal ini selaras dengan pendapat Joe Tidd (2018) yang menyatakan bahwa inovasi tidak hanya terfokus pada penciptaan produk baru, melainkan juga mencakup perubahan proses kerja serta strategi organisasi.

b. Saluran Komunikasi

Penyebaran inovasi sangat ditentukan oleh efektivitas saluran komunikasi yang digunakan. Rogers (2017) menyoroti bahwa saluran komunikasi yang tepat dapat mendorong penerimaan inovasi oleh individu atau kelompok. Pada pelaksanaan Bimbingan Teknis (Bimtek) petugas haji, komunikasi dapat berlangsung melalui pelatihan tatap muka, penggunaan *platform* daring, forum diskusi, maupun media sosial. Pemilihan saluran komunikasi yang relevan akan mempengaruhi kelancaran penyebaran informasi serta kesiapan peserta dalam menerapkan metode-metode baru yang diperkenalkan.

c. Jangka waktu/ Implementasi

Adopsi inovasi membutuhkan tahapan waktu yang beragam, tergantung pada tingkat kompleksitas inovasi serta kesiapan organisasi untuk menerapkannya. Rogers (2017) menguraikan bahwa implementasi inovasi tidak berlangsung secara langsung, melainkan melalui serangkaian proses mulai dari pengenalan hingga pelaksanaan secara menyeluruh. Dalam konteks Bimbingan Teknis (Bimtek) petugas haji, penerapan inovasi sangat dipengaruhi oleh kesiapan instruktur serta dukungan regulasi yang mengatur pelaksanaannya.

d. Tingkat penerimaan

Penerapan suatu inovasi tidak hanya dinilai dari pelaksanaannya, tetapi juga dari seberapa luas inovasi tersebut diadopsi dan diterapkan oleh individu di dalam sistem sosial. Rogers (2017) menjelaskan bahwa tingkat penerimaan inovasi sangat dipengaruhi oleh faktor internal seperti persepsi individu terhadap manfaat yang dihasilkan, serta faktor eksternal berupa dukungan dari organisasi dan ketersediaan sumber daya.

Temuan kajian ini akan bermuara pada adopsi inovasi oleh Petugas Haji Daerah setelah melalui tahapan uji coba dan evaluasi dengan landasan teori difusi inovasi. Apabila inovasi terbukti mampu meningkatkan kompetensi petugas haji, maka sistem tersebut dapat dikembangkan lebih lanjut dan diimplementasikan secara berkelanjutan dalam pelaksanaan Bimbingan Teknis (Bimtek) di masa mendatang. Oleh karena itu, setiap tahapan dalam manajemen

inovasi Bimtek perlu dikelola secara efektif dan efisien, dengan menerapkan konsep Manajemen Inovasi yang menitikberatkan pada perencanaan strategis, optimalisasi sumber daya, serta komitmen terhadap keberlanjutan program dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia.

F. Langkah-langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Barat yang beralamat Jl. Jend. Sudirman No.644, Dungus Cariang, Kec. Andir, Kota Bandung, Jawa Barat 40183. Pemilihan lokasi di Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Barat memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan program bimtek, termasuk pengembangan kebijakan dan inovasi pelatihan. Lokasi ini juga memungkinkan peneliti untuk mengamati langsung implementasi inovasi dalam pelatihan, termasuk penggunaan teknologi dan metode baru, serta interaksi dengan berbagai pemangku kepentingan. Dengan demikian, lokasi ini sangat relevan untuk mengevaluasi efektivitas manajemen inovasi dalam meningkatkan kompetensi petugas haji.

2. Paradigma dan Pendekatan

Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah konstruktivisme. Paradigma ini bersama pendekatan kualitatif saling melengkapi dalam kajian tentang penerapan Sistem Manajemen Inovasi dalam Bimbingan Teknis (Bimtek) Petugas Haji Daerah. Konstruktivisme menekankan bahwa pengetahuan dan pemahaman dibangun melalui pengalaman individu serta interaksi sosial. Sebagaimana dijelaskan oleh Honebein (1996) dalam buku

Seven Goals for the Design of Constructivist Learning Environments, setiap individu membentuk pemahaman terhadap dunia berdasarkan pengalaman dan konteks sosial yang dijalani, sehingga menggali perspektif petugas haji sangat penting untuk memahami inovasi yang diimplementasikan dalam Bimtek.

Pendekatan kualitatif sangat selaras dengan paradigma konstruktivisme karena memfasilitasi peneliti untuk memperoleh data yang komprehensif dan mendalam melalui teknik wawancara, observasi, serta diskusi kelompok. John w. Creswell (2018) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif berorientasi pada pemahaman fenomena berdasarkan sudut pandang partisipan, yang sejalan dengan tujuan penelitian ini dalam memahami proses penerimaan dan implementasi inovasi dalam Bimbingan Teknis (Bimtek) oleh petugas haji. Melalui metode kualitatif, peneliti dapat mengeksplorasi pengalaman peserta serta berbagai aspek sosial dan budaya yang berpengaruh terhadap adopsi inovasi.

3. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus untuk mengeksplorasi penerapan Sistem Manajemen Inovasi dalam Bimbingan Teknis (Bimtek) Petugas Haji Daerah. Metode studi kasus memungkinkan peneliti untuk melakukan analisis mendalam terhadap suatu fenomena dalam konteks kehidupan nyata, sehingga dapat memahami dinamika yang terjadi secara holistik (Yin, 2000).

Pendekatan kualitatif deskriptif ini sangat relevan digunakan karena berfokus pada pengumpulan data yang bersifat naratif dan interpretatif. Steven J. Taylor, Robert Bogdan (2019) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif menghasilkan data deskriptif berupa pernyataan atau catatan yang merepresentasikan perilaku individu yang diamati. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat mengeksplorasi makna dan pemahaman petugas haji terhadap inovasi yang diimplementasikan dalam Bimbingan Teknis (Bimtek), serta mengidentifikasi berbagai faktor sosial dan budaya yang berpengaruh terhadap adopsi inovasi tersebut.

4. Jenis Data dan Sumber Data

a. Jenis Data

Data yang dihimpun dalam penelitian ini merupakan data kualitatif, bukan data berbasis angka atau statistik, melainkan lebih berorientasi pada analisis hasil observasi, wawancara, serta kajian terhadap dokumen yang relevan.

b. Sumber Data

Merupakan sumber dari mana data dapat diperoleh. Sumber data yang digunakan terbagi menjadi dua bagian:

1) Data Primer

Data primer merupakan data utama yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dari objek studi, dalam hal ini meliputi perancang inovasi, fasilitator, dan peserta Bimbingan Teknis (Bimtek) Petugas Haji Daerah. Penggunaan sumber data primer dari perancang inovasi, fasilitator, serta

peserta memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang mendalam terkait dinamika pelaksanaan Bimtek Petugas Haji Daerah.

2) Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini meliputi berbagai informasi tertulis yang berperan sebagai sumber data yang tidak dapat diabaikan. Sumber informasi tertulis ini memiliki nilai penting karena dapat digunakan untuk memperkuat validasi data.

5. Penentuan Informan dan Unit Analisis

a. Informan dan Unit Analisis

Penulis memilih informan yang memiliki pemahaman mendalam dan keterlibatan langsung dalam pelaksanaan Bimbingan Teknis Petugas Haji Daerah di Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Barat. Pendekatan ini bertujuan untuk memastikan keakuratan dan keandalan informasi yang diperoleh. Selain itu, proses seleksi informan didesain sedemikian rupa sehingga informasi yang dihasilkan mudah diakses dan dapat dijadikan landasan untuk kegiatan penelitian di masa mendatang. Informan inti dalam penelitian ini terdiri dari H. Amri Yusri, S.H.I, selaku salah satu perancang inovasi, Prof. Dr. H. Enjang, M.Ag., M.Si., sebagai ketua fasilitator, serta beberapa peserta yang terlibat dalam kegiatan Bimbingan Teknis Petugas Haji Daerah di Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Barat.

b. Teknik Penentuan Informan

Penelitian mengenai kegiatan Bimbingan Teknis Petugas Haji Daerah 2024 di Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Barat memilih informan sebagai sumber data berdasarkan pada subjek yang memiliki pemahaman yang baik atas permasalahan, memiliki data yang relevan, dan bersedia memberikan informasi secara menyeluruh dan akurat. Oleh karena itu, proses identifikasi informan dalam penelitian ini menggunakan teknik snowball sampling, yang memungkinkan peneliti untuk menemukan dan menghubungi informan potensial melalui rekomendasi dari informan yang telah berpartisipasi terlebih dahulu. Tujuan dari pendekatan ini adalah untuk memastikan bahwa data yang diperoleh berkualitas dan relevan dengan tujuan penelitian. Dengan kata lain, peneliti mencari informan tambahan yang dapat melengkapi data yang diperlukan. Informan awal dalam penelitian ini adalah salah satu perancang inovasi, yakni H. Amri Yusri, S.H.I., Prof. Dr. H. Enjang, M.Ag., M.Si., serta beberapa peserta kegiatan, dan selanjutnya penelitian dilanjutkan dengan melibatkan informan lain untuk memperkaya data demi mencapai tujuan penelitian.

6. Teknik Pengumpulan Data

a. Pengamatan (Observasi)

Melalui kegiatan observasi, penulis dapat memahami dunia dari sudut pandang subjek yang diteliti. Observasi juga memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman mendalam tentang pengalaman dan persepsi yang dimiliki subjek penelitian, sehingga peneliti dapat berperan sebagai salah

satu sumber data. Dengan demikian, proses pengamatan memfasilitasi terbentuknya pengetahuan yang saling dipahami, baik dari sudut pandang peneliti maupun subjek penelitian.

b. Wawancara

Wawancara sangat relevan dalam penelitian ini karena memungkinkan peneliti menggali informasi mendalam dari perancang inovasi yaitu H. Amri Yusri, S.H.I., fasilitator yaitu Prof. Dr. H. Enjang, M.Ag., M.Si., serta peserta Bimbingan Teknis Petugas Haji Daerah, sehingga diperoleh pemahaman menyeluruh mengenai penerapan inovasi dari berbagai perspektif kunci yang terlibat langsung dalam pelaksanaan kegiatan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data berupa dokumen tertulis, foto, dan rekaman terkait pelaksanaan Bimbingan Teknis (Bimtek) Petugas Haji Daerah, sehingga membantu peneliti memperoleh informasi yang terstruktur dan akurat seperti kebijakan pelatihan, materi bimtek, serta catatan kegiatan sebelumnya, serta memperkuat hasil penelitian dengan bukti yang sistematis dan dapat diandalkan tanpa bergantung sepenuhnya pada data primer.

7. Teknik Pengumpulan Keabsahan Data

Teknik pengumpulan dan pengecekan keabsahan data dalam penelitian ini sangat penting guna menjamin akurasi dan keandalan informasi yang diperoleh. Salah satu strategi yang diterapkan adalah triangulasi, yakni pengumpulan data

dari berbagai sumber dan metode untuk memverifikasi temuan penelitian. Denzin (2019) menjelaskan bahwa triangulasi melibatkan penggunaan lebih dari satu teknik pengumpulan data atau sumber informasi guna mengurangi bias dan memperkuat validitas hasil penelitian.

Dalam konteks penelitian ini, peneliti dapat mengintegrasikan hasil wawancara mendalam, observasi langsung, serta analisis dokumen, sehingga memperoleh pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai pelaksanaan Bimbingan Teknis (Bimtek) Petugas Haji Daerah. Dengan demikian, penerapan triangulasi memastikan data yang diperoleh tidak hanya dapat dipercaya, tetapi juga mampu merepresentasikan realitas secara lebih utuh, sehingga analisis dan simpulan yang dihasilkan dapat dipertanggungjawabkan.

8. Teknik Analisis Data

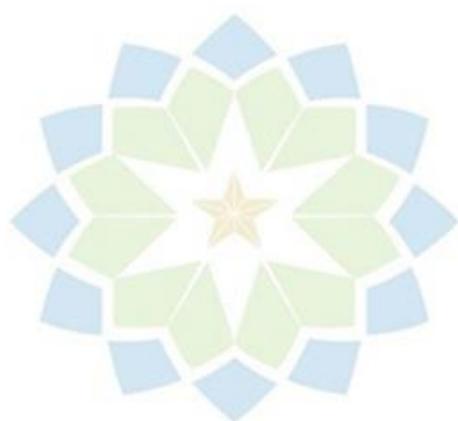
Pada penelitian ini, penulis memanfaatkan metode analisis deskriptif. Pendekatan ini melibatkan langkah pertama dalam menyajikan data yang dikumpulkan dari hasil pengamatan, lalu menganalisisnya dengan mengacu pada referensi tertulis. Penulis berupaya untuk menggambarkan objek penelitian secara objektif dan sesuai dengan realitas yang ada.

Dalam hal ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Reduksi Data proses seleksi yang berfokus pada penyederhanaan, abstraksi dan transformasi data “mentah” yang diambil dari literatur atau observasi lapangan.

- b. Display data, merupakan pengklasifikasian unit analisis menurut orientasi dan aspek masalah penting.
- c. Mengelompokkan serta menghubungkan data satu sama lain sehingga ditemukan keselarasan informasi yang didapatkan.
- d. Menyimpulkan sesuai dengan tujuan penelitian yang sudah dirumuskan





uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG