

**MANAJEMEN INOVASI SISTEM MUNAKOSAH  
DALAM PELAYANAN AKOMODASI JEMAAH HAJI  
DI EMBARKASI BEKASI TAHUN 2025**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi (S.E) Pada Program Studi Manajemen Haji dan Umrah Fakultas  
Dakwah Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung



Oleh:

**Nasya Nazwa Amulina**

**1224070084**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG**

**2026**

## ABSTRAK

**Nasya Nazwa Amulina:** Manajemen Inovasi Sistem Munakosah Dalam Pelayanan Akomodasi Di Embarkasi Bekasi Tahun 2025.

Pelayanan akomodasi jemaah haji di embarkasi menghadapi permasalahan seperti jemaah berdesakan saat mencari tas kabin, proses masuk ke aula yang lambat, dan di dalam aula pun jadi tidak nyaman karena tas memakan tempat yang mengganggu kenyamanan jemaah lansia dan disabilitas. Solusi dari permasalahan tersebut menghadirkan sistem Munakosah sebagai inovasi berbasis *website* dalam layanan akomodasi yang diimplementasikan secara nasional pada penyelenggaraan ibadah haji tahun 2025.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses manajemen inovasi sistem Munakosah di Embarkasi Bekasi yang mencakup desain dan pengembangan inovasi sistem Munakosah, saluran komunikasi penyebaran informasi, jangka waktu penerapan Munakosah, dan sistem sosial dalam proses penerimaan dan perbaikan. Secara teoritis, penelitian ini menggabungkan teori Difusi Inovasi Rogers (1962) sebagai teori utama dan model *stage gate* Cooper (1980) sebagai teori pendukung untuk menganalisis tahapan inovasi mulai dari perancangan ide hingga adopsi.

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme dengan pendekatan kualitatif metode studi kasus karena bertujuan memahami secara mendalam pengalaman dan dinamika penerapan sistem Munakosah dalam pelayanan akomodasi di Embarkasi Bekasi tahun 2025. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Munakosah dirancang secara mandiri dari pengamatan lapangan dengan fitur *auto plotting*, konfigurasi gedung, dan integrasi barcode, disebarluaskan melalui berbagai saluran komunikasi meski sosialisasi kepada petugas daerah belum optimal, diterapkan secara bertahap sejak 2024 di Embarkasi Bekasi hingga skala nasional pada 2025, serta diterima secara adaptif oleh sistem sosial embarkasi dengan respons positif dari jemaah. Secara teoritis, memperkuat relevansi teori kedua teori dalam transformasi digital pelayanan haji. Secara praktis, keberhasilan sistem bergantung pada kesiapan SDM dan kualitas data. Secara sosial, inovasi ini terbukti meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan haji.

**Kata Kunci:** *Asrama haji Bekasi; jemaah haji; manajemen inovasi; pelayanan akomodasi; sistem munakosah.*

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**MANAJEMEN INOVASI SISTEM MUNAKOSAH DALAM PELAYANAN  
AKOMODASI JEMAAH HAJI DI EMBARKASI BEKASI TAHUN 2025**

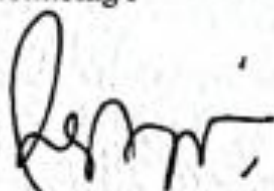
Oleh:

**Nasya Nazwa Amulina**

**NIM. 1224070084**

Menyetujui:

Pembimbing I



**Ridwan Rustandi, M.Sos.**  
NIP 199105272018011003

Pembimbing II



**Putri Diesy Fitriani, SE.Sy., ME.**  
NIP 199408012019032023

Mengetahui,

Ketua Program Studi S1



**Dr. H. Asep Iwan Setiawan, S.Sos.L, M.Ag.**  
NIP 198005212006041002

## LEMBAR PENGESAHAN

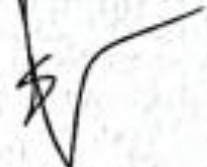
Skripsi yang berjudul "Manajemen Inovasi Sistem Munakosah Dalam Pelayanan Akomodasi Jemaah Haji Di Embarkasi Bekasi Tahun 2025" telah dipertanggungjawabkan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung pada tanggal 25 Mei 2026. Skripsi ini telah diterima sebagai satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi S1 Manajemen Haji dan Umrah.


Bandung, 25 Mei 2026

### Sidang Munaqosyah

Ketua Majelis

Sekretaris Majelis

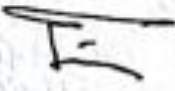
  
**Dr. H. Asep Iwan Setiawan, S.Sos.I., M.Ag.**  
NIP 198005212006041002

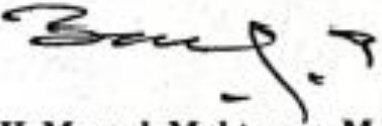
  
**Dr. Hj. Yuyun Yuningsih, S.Sos.I., M.Ag.**  
198502042019032011

  
Mengetahui,  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG

Penguji I

Penguji II

  
**Prof. Dr. KH. Dindin Solahudin, M.A., CHRA.**  
NIP 196608051993031002

  
**Dr. H. Mumuh Muhtarom, M.Pd.**  
NIP 196207131991031002

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nasya Nazwa Amulina  
Nomor Induk Mahasiswa : 1224070084  
Tempat Tanggal Lahir : Bandung, 24 Desember 2003  
Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah  
Alamat Lengkap : Jl. Cibuntu Selatan RT 003/RW 007, Warung  
Muncang, Kec. Bandung Kulon, Kota Bandung

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Manajemen Inovasi Sistem Munakosah Dalam Pelayanan Akomodasi Jemaah Haji Di Embarkasi Bekasi Tahun 2025" adalah hasil karya tulis ilmiah yang disusun secara mandiri dan bukan hasil penyalinan maupun plagiasi dari karya ilmiah orang lain.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya. Apabila di kemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima segala konsekuensi sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

Bandung, 11 Mei 2026



Nasya Nazwa Amulina  
1224070084

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT. atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan penuh kesungguhan, shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW. beserta keluarga, sahabat, dan seluruh umatnya hingga akhir zaman.

Skripsi yang berjudul “Manajemen Inovasi Sistem Munakosah Dalam Pelayanan Akomodasi Jemaah Haji Di Embarkasi Bekasi Tahun 2025” ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar strata 1 (S1) Program Studi Manajemen Haji dan Umrah UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan di masa mendatang.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh banyak bantuan, bimbingan, motivasi, do'a serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Rosihon Anwar, M.Ag selaku Rektor UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
2. Prof. Dr. H. Enjang AS, M.Ag., M.Si selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
3. Dr. H. Asep Iwan Setiawan, M.Ag selaku Ketua Program Studi Manajemen Haji dan Umrah.
4. Hj. Yuyun Yuningsih, M.Ag selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Haji dan Umrah.

5. Ridwan Rustandi, M.Sos selaku Dosen Pembimbing 1 Skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam proses bimbingan dengan memberikan arahan dan masukan pada proses penyusunan skripsi.
6. Putri Diesy Fitriani, SE.Sy., ME selaku Dosen Pembimbing 2 Skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam proses bimbingan yang memberikan arahan dan masukkan saat proses penyusunan skripsi.
7. Seluruh Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung yang senantiasa memberikan waktu, tenaga, dan ilmu selama penulis menjalani proses pembelajaran.
8. Ayah, Ibu, dan Saudara perempuan yang senantiasa memberikan kasih sayang, motivasi, do'a, keikhlasan dan kesabaran, serta keluasan mereka atas pengorbanan yang terus mengalir untuk setiap langkah penulis.
9. Kepala dan jajaran UPT. Asrama Haji Bekasi yang telah memberikan kesempatan, pengalaman, dukungan, dan ilmu mengenai penyelenggaraan ibadah haji serta informan yang membantu penulis dalam pengambilan data.
10. Siti Najwa Ramadhani sebagai salah satu teman dekat yang telah memberikan semangat, dukungan, do'a kepada penulis.
11. Kayla Salsabila, Hasri Nisrina Zulfa, Moelya Haliza Putri Ruhiat, Najmadhiya Hakimah, Nazwa Tusalimah, Gina Zahira Sofa, Intan Kuraeni, Lulu Ulpiana dan Mutiah Rodhiatun sebagai teman yang telah kebersamai proses dan memberikan segala bentuk dukungan, tenaga, dan do'a kepada penulis.

12. Seluruh teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan uluran tangan, dukungan, dan do'a dalam proses perkuliahan.

Kepada seluruh pihak tersebut, penulis tidak dapat menyampaikan hal yang lebih bermakna selain rasa terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan, dukungan, dan kebaikan yang telah diberikan. Semoga Allah Swt. membalas seluruh kebaikan mereka, senantiasa memberikan kemudahan dan kelancaran dalam setiap urusan, serta selalu melimpahkan perlindungan-Nya. Aamiin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki berbagai kekurangan dan memerlukan penyempurnaan di beberapa bagian. Namun demikian, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik bagi penulis sendiri maupun bagi pengembangan keilmuan Manajemen Haji dan Umrah, civitas akademika Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung, serta bagi para pembaca dan pihak-pihak yang menjadikan skripsi ini sebagai bahan referensi.



Bandung, 15 Mei 2026

Nasya Nazwa Amulina

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
LEMBAR PERNYATAAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
MOTTO .....	xv
RIWAYAT HIDUP.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	6
1.5 Tinjauan Pustaka .....	7
1.5.1 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	7
1.5.2 Landasan Teoritis.....	12
1.5.3 Kerangka Konseptual.....	18
1.5.4 Sistematika Penulisan.....	23
1.6 Langkah-Langkah Penelitian .....	24
1.6.1 Lokasi Penelitian.....	24
1.6.2 Paradigma dan Pendekatan .....	24
1.6.3 Metode Penelitian.....	25
1.6.4 Jenis Data dan Sumber Data .....	26
1.6.5 Penentuan Informan dan Unit Analisis .....	28
1.6.6 Teknik Pengumpulan Data.....	30
1.6.7 Teknik Pengumpulan Keabsahan Data .....	32
1.6.8 Teknik Analisis Data.....	32

BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	34
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	34
2.2 Kajian Konseptual .....	36
2.2.1 Tinjauan Umum Manajemen Inovasi .....	36
2.2.2 Tinjauan Umum Sistem Manajemen Unit Layanan Akomodasi Asrama Haji (MUNAKOSAH) .....	48
2.2.3 Tinjauan Umum Pelayanan Akomodasi .....	62
2.3 Kajian Teoritis .....	74
2.3.1 Difusi Inovasi .....	74
2.3.2 Model <i>Stage Gate</i> .....	81
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	88
3.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	88
3.1.1 Sejarah UPT Asrama Haji Bekasi .....	89
3.1.2 Visi dan Misi Asrama Haji Bekasi .....	91
3.1.3 Lokasi UPT. Asrama Haji Bekasi .....	92
3.1.4 Struktur Organisasi Asrama Haji Bekasi .....	94
3.1.5 Tugas dan Fungsi UPT. Asrama Haji Bekasi .....	95
3.1.6 Sarana dan Prasarana Asrama Haji Bekasi .....	97
3.2 Hasil Penelitian .....	102
3.2.1 Desain Inovasi Sistem Munakosah dalam Pelayanan Akomodasi Bagi Jemaah Haji di Embarkasi Bekasi 2025 .....	102
3.2.2 Saluran Komunikasi Sistem Munakosah dalam Pelayanan Akomodasi Jemaah Haji di Embarkasi Bekasi 2025 .....	120
3.2.3 Jangka Waktu Penerapan Sistem Munakosah dalam Pelayanan Akomodasi Jemaah Haji di Embarkasi Bekasi 2025 .....	128
3.2.4 Sistem Sosial Embarkasi Bekasi dalam Proses Penerimaan dan Perbaikan Berkelanjutan Inovasi Sistem Munakosah 2025 .....	137
3.3 Pembahasan Hasil Penelitian .....	145
3.3.1 Transformasi Pelayanan Akomodasi dari Manual ke Sistem Digital .....	145
3.3.2 Fitur Sistem Munakosah Dirancang dari Kebutuhan Operasional Lapangan .....	150
3.3.3 Kombinasi Media Massa dan Media Interpersonal dalam Penyebaran Inovasi Sistem Munakosah .....	157

3.3.4 Ketidakterjangkauan Sosialisasi Petugas Daerah Sebagai Celah dalam Rantai Penyebaran Sistem Munakosah .....	164
3.3.5 Pengembangan dari Modul Sistem PPIH Jawa Barat ke Sistem Nasional dalam Dua Tahun .....	173
3.3.6 Efisiensi Waktu Pelayanan Dari Tiga Jam Menjadi 45 Menit Sebagai Indikator Keberhasilan Yang Terukur .....	180
3.3.7 Peran Pancang Inovasi dan Kasubdit Asrama Haji Sebagai Penggerak Utama Adopsi Munakosah.....	187
3.3.8 Kepuasan Penerima Manfaat Terhadap Pelayanan Akomodasi Dan Evaluasi Untuk Sistem Berkelanjutan.....	196
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN.....	206
4.1 Simpulan .....	206
4.2 Saran.....	209
4.3 Implikasi.....	212
DAFTAR PUSTAKA .....	215
LAMPIRAN.....	226



## DAFTAR GAMBAR

Bagan 1. 1 Kerangka Konseptual.....	21
Bagan 3. 1 Struktur Organisasi UPT. Asrama Haji Bekasi.....	94
Bagan 3. 2 Fase Jangka Waktu Penerapan Sistem Munakosah .....	128
Bagan 3. 3 Hierarki Dalam Sistem Munakosah .....	138
Gambar 3. 1 Gedung UPT. Asrama Haji Bekasi .....	89
Gambar 3. 2 Lokasi UPT. Asrama Haji Bekasi .....	93
Gambar 3. 3 Denah Area Sarana dan Prasarana UPT. Asrama Haji Bekasi.....	101
Gambar 3. 4 Halaman Awal/Landing Page.....	108
Gambar 3. 5 Informasi Akomodasi Jemaah Haji Pada <i>Website</i> Munakosah.....	109
Gambar 3. 6 Menu Dashboard .....	111
Gambar 3. 7 Menu Database .....	111
Gambar 3. 8 Menu Akomodasi .....	113
Gambar 3. 9 Menu Laporan .....	115
Gambar 3. 10 Surat Edaran Sosialisasi Dan Praktik Penggunaan Aplikasi Munakosah .....	122
Gambar 3. 11 Pemberitaan Inovasi Munakosah di Internet.....	124
Gambar 3. 12 Grup <i>WhatsApp</i> Operator Munakosah .....	125
Gambar 3. 13 Aula Penerimaan Jemaah Haji Di Embarkasi Bekasi .....	131
Gambar 3. 14 Proses Pemindaian Koper Kabin Jemaah Untuk Di Distribusikan Ke Depan Kamar Jemaah .....	132
Gambar 3. 15 Kartu Akomodasi dan Proses Pengantaran Jemaah Ke Kamar....	133
Gambar 3. 16 Tas Koper Kabin Jemaah Di Depan Kamar .....	134

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu .....	8
Tabel 1. 2 <i>Key Informant</i> dan Dasar Pemilihan .....	28
Tabel 3. 1 Fasilitas Gedung Bagi Jemaah .....	97
Tabel 3. 2 Aula dan Sarana Penunjang UPT Asrama Haji Bekasi.....	98
Tabel 3. 3 Hak Akses Antarmuka Sistem Munakosah.....	105
Tabel 3. 4 Manfaat Sistem Munakosah.....	116



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Keputusan Mengenai Pembimbing Skripsi.....	226
Lampiran 2: Surat Permohonan Izin Observasi Lapangan .....	227
Lampiran 3: Surat Jawaban Izin Observasi Lapangan.....	228
Lampiran 4: Lembar Data Proses Bimbingan.....	229
Lampiran 5: Hasil Wawancara.....	231
Lampiran 6: Foto Kegiatan Pengumpulan Data dan Dokumentasi.....	271



## **MOTTO**

“Maka, sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan.”

(Qs. Al-Insyirah: 5)

“Dan aku menyerahkan urusanku kepada Allah. Sungguh, Allah Maha Melihat akan hamba-hamba-nya.”

(Qs. Ghafir: 44)



## RIWAYAT HIDUP



Penulis lahir di Kota Bandung pada tanggal 24 Desember 2003. Awal Pendidikan formal di TK Al-Fitroh tahun 2010, kemudian melanjutkan pendidikan sekolah dasar di MI Al-Futuhah tahun 2010 dan lulus pada tahun 2016. Selanjutnya pada pendidikan menengah pertama di MTsN 1 Kota Bandung pada tahun 2016 hingga 2019. Setelah itu, penulis melanjutkan pendidikan di MAN 1 Kota Bandung dengan peminatan IPS dan menyelesaikannya pada tahun 2022. Setelah menyelesaikan pendidikan tingkat menengah atas di MA, penulis melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi sebagai Mahasiswi Program Studi Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Selama masa perkuliahan, penulis aktif dalam kepantiaan dan kepengurusan himpunan serta beberapa organisasi dan komunitas sosial di luar kampus. Sebagai tugas akhir perkuliahan, penulis melakukan penelitian dan Menyusun skripsi yang berjudul “Manajemen Inovasi Sistem Munakosah Dalam Pelayanan Akomodasi Jemaah Haji Di Embarkasi Bekasi Tahun 2025”.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Sistem Manajemen Unit Layanan Akomodasi di Asrama Haji atau yang disebut sebagai Munakosah merupakan inovasi yang diimplementasikan di seluruh embarkasi haji Indonesia tahun 2025 oleh Kementerian Agama RI Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah guna meningkatkan pelayanan bagi jemaah haji. Inovasi ini diharapkan dapat memudahkan petugas dalam penempatan layanan akomodasi bagi jemaah haji, terutama bagi jemaah haji lansia atau disabilitas.

Permasalahan mengenai pelayanan akomodasi di embarkasi terjadi hingga pada tahun 2024, di mana proses pelayanan yang masih dilakukan secara manual sehingga memerlukan waktu yang cukup lama dan membutuhkan banyak tenaga. Berdasarkan laporan dari Bey Triadi Machmudin terdapat keluhan dari jemaah haji kloter 1 dan 2 terkait pembagian kamar yang mengharuskan mereka menunggu hingga pukul 05.00 untuk memperoleh kamar (Prayoga, 2024).

Munakosah hadir menjadi solusi atas permasalahan dalam pelayanan akomodasi, Muhammad Zain sebagai Direktur Pelayanan Haji Dalam Negeri menyebutkan bahwa adanya inovasi ini diharapkan memudahkan petugas PPIH dalam memberikan layanan penempatan akomodasi bagi jemaah haji. Sebab adanya Munakosah dapat memberikan informasi lebih

awal kepada jemaah haji mengenai akomodasi yang akan ditempati saat berada di asrama haji (Sani, 2025).

Ketika penerapannya sistem Munakosah mengalami beberapa kendala karena sebagai sistem baru yang diimplementasikan secara nasional, Munakosah memerlukan adaptasi dari berbagai pihak agar dapat dioperasikan secara optimal. Berdasarkan hasil observasi awal di UPT Asrama Haji Bekasi Tahun 2025 ditemukan kendala seperti ketidaksesuaian data penempatan jemaah lansia atau disabilitas yang seharusnya berada di kamar bawah namun beberapa justru ditempatkan di kamar atas.

Kondisi diatas menunjukkan bahwa diperlukan evaluasi atau perbaikan yang dilakukan terhadap sistem Munakosah agar berfungsi secara optimal dan sesuai dengan tujuan awal pengembangannya. Upaya tersebut tidak hanya mencakup pada sistem saja tetapi juga pada aspek manajemen inovasi dalam penerapannya di lapangan yang mampu menjawab kebutuhan pelayanan akomodasi bagi jemaah haji secara efektif dan efisien.

Pelayanan akomodasi menjadi penting dalam penyelenggaraan ibadah haji karena situasi semakin kompleks dengan dilansir dari nu.or.id bahwa jemaah lansia pada tahun 2025 meningkat dibandingkan tahun 2024 (Nu Online, 2025). Dengan demikian embarkasi menghadapi tantangan besar untuk memberikan pelayanan akomodasi yang optimal dan ramah kepada jemaah lansia atau disabilitas yang dihadirkan melalui upaya inovasi Munakosah untuk dapat meningkatkan pelayanan bagi jemaah haji.

Embarkasi Bekasi menjadi salah satu embarkasi di Indonesia yang melayani puluhan ribu jemaah dari berbagai daerah khususnya jemaah dari Provinsi Jawa Barat. Pada tahun 2025, Embarkasi Bekasi menyumbang jemaah haji terbanyak dengan jumlah 26.196 yang terbagi dalam 61 kloter, dengan jumlah tersebut menuntut kesiapan pengelolaan Embarkasi Bekasi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas untuk memberikan kenyamanan selama di embarkasi (Kusnadi, 2025).

Pelayanan yang dilakukan di embarkasi selain sebagai titik kumpul sebelum diberangkatkan ke tanah suci juga dalam prosesnya melibatkan berbagai aspek seperti logistik dan administrasi. Di embarkasi, jemaah menerima berbagai layanan seperti *one stop service*, akomodasi, konsumsi dan layanan lainnya yang sejalan dengan Peraturan Menteri Agama RI No. 13 Tahun 2021 Bab 9 Pasal 71 yang menegaskan tanggung jawab pemerintah dalam menyediakan layanan akomodasi bagi jemaah selama berada di embarkasi (Kementerian Agama Republik Indonesia, 2021).

Sejumlah studi terdahulu yang dilakukan mengenai manajemen inovasi sebagian besar berfokus pada sektor pendidikan dan pemerintahan. Penelitian Binti Nur Rohmah mengenai inovasi aplikasi SLIMS di MTsN 2 Kota Kediri serta penelitian Muhammad Afrizal Anam dan Eva Hanny Fanida mengenai inovasi SIMPLE di puskesmas sama-sama menunjukkan bahwa sistem informasi yang dikelola melalui manajemen inovasi mampu meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan publik. Sementara itu pada penelitian Ulfa dan Andi Ni'mah Sulfiani mengenai inovasi sistem

informasi manajemen administrasi perizinan yang memfokuskan pada manfaat inovasi sistem informasi yang dapat menjadi dampak positif. Sehingga tidak menjelaskan bagaimana cara mengelola suatu inovasi tetapi lebih kepada dampak atau manfaat yang dirasakan setelah inovasi digunakan.

Kajian-kajian diatas memberikan dasar penting pada penelitian bahwa inovasi sistem informasi mampu memberikan dampak langsung terhadap peningkatan pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi dalam organisasi yang tidak hanya menghadirkan sistem baru, namun dapat membantu mempercepat proses layanan dan mempermudah akses informasi bagi pengguna layanan. Sehingga kajian tersebut membuka ruang untuk mengembangkan penelitian yang tidak hanya mengukur dampak inovasi tetapi juga menggali proses manajemen inovasi di dalam suatu organisasi.

Berdasarkan uraian di atas, sistem Munakosah tidak hanya sebagai produk berupa teknologi melainkan sebuah inovasi yang melewati proses manajemen dalam pelayanan akomodasi jemaah haji. Berbeda dengan kajian sebelumnya yang menekankan pada sistem informasi untuk pelayanan publik dan dampak dari adanya inovasi, penelitian ini mengkaji sistem Munakosah untuk mengetahui proses inovasi mulai dari dikelola, diperkenalkan dan dapat diterima oleh pelaksana layanan di Embarkasi Bekasi begitu juga penerima manfaat yaitu jemaah haji.

Oleh karena itu, terdapat kesenjangan antara harapan dan realitas di lapangan yang menjadi persoalan mendasar dalam penelitian ini dengan

perlunya dilakukan analisis mendalam mengenai manajemen inovasi untuk memahami sejauh mana inovasi dikelola, disebarluaskan, diterima, dan dikembangkan. Embarkasi Bekasi dipilih menjadi objek penelitian karena selain menjadi salah satu asrama haji yang mengimplementasikan sistem Munakosah, adanya seorang perancang dan pengembang inovasi sistem Munakosah. Oleh karena itu, relevan untuk memahami dan mengetahui proses manajemen inovasi mulai dari tahap perancangan, penerapan hingga evaluasi dalam pelayanan akomodasi.

## 1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan pada uraian latar belakang, maka fokus penelitian pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana desain inovasi sistem Munakosah dirancang dan dikembangkan dalam pelayanan akomodasi jemaah haji di Embarkasi Bekasi 2025?
2. Bagaimana saluran komunikasi yang digunakan dalam menyebarkan informasi sistem Munakosah di Embarkasi Bekasi 2025?
3. Bagaimana jangka waktu penerapan menyeluruh inovasi sistem Munakosah di Embarkasi Bekasi dalam pelayanan akomodasi jemaah haji 2025?
4. Bagaimana sistem sosial Embarkasi Bekasi dalam proses penerimaan dan perbaikan berkelanjutan inovasi sistem Munakosah pada pelayanan akomodasi jemaah haji 2025?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui desain inovasi sistem Munakosah dirancang dan dikembangkan dalam pelayanan akomodasi jemaah haji di Embarkasi Bekasi 2025.
2. Untuk mengetahui saluran komunikasi yang digunakan dalam menyebarkan informasi sistem Munakosah di Embarkasi Bekasi 2025.
3. Untuk mengetahui penerapan menyeluruh inovasi sistem Munakosah di Embarkasi Bekasi dalam pelayanan akomodasi jemaah haji 2025.
4. Untuk mengetahui sistem sosial Embarkasi Bekasi dalam proses penerimaan dan perbaikan berkelanjutan inovasi sistem Munakosah pada pelayanan akomodasi jemaah haji 2025.

### 1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat menambah keilmuan dalam bidang manajemen haji dan umrah khususnya dalam pengembangan pelayanan akomodasi berbasis elektronik atau digital. Selain itu, diharapkan menjadi rujukan literatur dalam memahami cara penyelenggara ibadah haji menerapkan layanan digital terutama dalam bidang akomodasi bagi Jemaah haji di embarkasi.

Hasil kajian ini dapat menjadi ruang diskusi sebagai referensi literatur bagi pihak-pihak yang ingin mendalami cara kerja layanan digital di lapangan. Sehingga dapat dengan lebih luas mengkaji hal-hal mengenai layanan digital dengan memperhatikan kenyamanan jemaah haji terutama pada penyelenggaraan ibadah haji.

## 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan evaluasi dalam layanan digital bagi pihak-pihak terkait di berbagai bidang kelembagaan baik itu lembaga pemerintah atau lembaga non pemerintah. Tujuannya ialah untuk dapat memberi kebijakan atau langkah pengembangan layanan berbasis digital yang dapat memberikan manfaat bagi masyarakat.

Selain itu, penelitian ini diharapkan menjadi saran yang bermanfaat bagi UPT. Asrama Haji Bekasi dalam mengoptimalkan pelayanan akomodasi berbasis digital. Melalui temuan-temuan dalam riset ini, pihak asrama haji dapat menemukan hal-hal yang dapat ditingkatkan dalam pelayanan bagi kenyamanan jemaah haji.

## 1.5 Tinjauan Pustaka

### 1.5.1 Hasil Penelitian Sebelumnya

Hasil penelitian sebelumnya dapat menjadi salah satu acuan peneliti untuk melakukan penelitian. Berikut jurnal atau skripsi yang berkaitan dengan penelitian:

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti, Judul, dan Tahun Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	(Skripsi) Gina Fitriyani “ <i>Manajemen inovasi dalam pelaksanaan sertifikasi pembimbing manasik haji professional: Penelitian pada kegiatan sertifikasi pembimbing manasik haji professional Angkatan ke XXVIII yang diselenggarakan oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Gunung</i> ”	Memiliki persamaan menggunakan konsep manajemen inovasi. Selain itu, penelitian ini mengintegrasikan teknologi digital sebagai dari inovasi dalam proses penyelenggaraan ibadah haji	Memiliki perbedaan pada fokus penelitiannya yaitu kegiatan sertifikasi pembimbing manasik haji.

	<i>Djati Bandung Tahun 2023” Tahun 2024</i>		
2.	(Skripsi) Hasna Hasnatul Fuaadah <i>“Manajemen inovasi bimbingan teknis petugas haji daerah di Kantor Wilayah Kementrian Agama Provinsi Jawa Barat”</i> Tahun 2025	Persamaan yang dimiliki yaitu pada penggunaan konsep manajemen inovasi serta pemanfaatan teknologi digital sebagai upaya meningkatkan efektivitas dalam lingkup penyelenggaraan ibadah haji.	Perbedaan yang dimiliki pada fokus dan objek kajian. Penelitian sebelumnya memfokuskan pada peningkatan kompetensi bagi petugas melalui inovasi sistem pelatihan.
3.	(Jurnal) Muhammad Nur Mansyur, Iwan Kurniawan Subagja, dan Azis Hakim <i>“Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi</i>	Persamaan dalam penelitian ini yaitu dalam hal teknologi digital sebagai upaya meningkatkan efektivitas dan	Perbedaannya yaitu penelitian sebelumnya berfokus pada pelayanan publik secara umum pada

	<p><i>Terhadap Kualitas Layanan Serta Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik”</i></p> <p>Tahun 2025</p>	<p>kepuasan pengguna dalam pelayanan yang diberikan.</p>	<p>Kantor Imigrasi I TPI Malang dengan menggunakan metode kuantitatif untuk mengukur hubungan antara teknologi informasi dan kepuasan masyarakat.</p>
4.	<p>(Thesis) Dede Rohmat “<i>Manajemen Inovasi Pendidikan Karakter pada masa Pandemi Covid-19 di SDIT Nurul Fikri”</i></p> <p>Tahun 2021</p>	<p>Penelitian ini memiliki kesamaan pembahasan mengenai manajemen inovasi</p>	<p>Penelitian ini memiliki perbedaan pada fokus penelitiannya yang mengkaji mengenai Pendidikan karakter pada</p>

			masa Pandemi Covid-19 di SDIT Nurul Fikri
5.	(Jurnal) Syifa Maulani, dan Tomi Setiawan “ <i>Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sistem Pelayanan Izin Terbuka Elektronik (SIPEKA) Di DPMPTSP Provinsi Banten</i> ” Tahun 2024	Persamaan yang dimiliki yaitu menempatkan inovasi sebagai instrumen utama untuk pengembangan organisasi dan meningkatkan kualitas pelayanan.	Perbedaan yang dimiliki yaitu penelitian ini mengkaji faktor-faktor penghambat dalam digitalisasi pada penerapan aplikasi SIPEKA.

Sumber: Hasil observasi penulis, 2026

Penelitian terdahulu diatas menunjukkan bahwa manajemen inovasi memiliki peran penting dalam meningkatkan efektivitas layanan publik. Penelitian Fitriyani (2024) dan Fuaadah (2025) sama-sama menegaskan bahwa inovasi berbasis teknologi digital mampu meningkatkan kualitas dan efektivitas penyelenggaraan ibadah haji dengan perbedaannya pada objek kajian yang berfokus pada

pembimbing dan petugas haji, sedangkan penelitian ini berfokus pada pelayanan akomodasi jemaah haji melalui sistem Munakosah.

Selain itu penelitian Mansyur dkk serta Maulani dan Setiawan (2025) sama-sama membahas pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik yang menunjukkan bahwa penggunaan sistem informasi mampu meningkatkan kualitas layanan baik dari segi kecepatan, kemudahan, maupun kepuasan pengguna. Namun perbedaannya lebih menekankan pada pengaruh atau dampak teknologi terhadap kualitas layanan sedangkan penelitian ini memfokuskan pada pengelolaan inovasi dan diimplementasikan dalam pelayanan akomodasi di embarkasi. Sementara itu, penelitian Rohmat (2021) mengkaji manajemen inovasi dalam bidang Pendidikan karakter pada masa pandemic Covid-19. Meskipun berada pada konteks berbeda namun menekankan pada inovasi perlu dikelola secara sistematis agar tujuan organisasi tetap tercapai.

### **1.5.2 Landasan Teoritis**

#### **1) Difusi Inovasi**

Melalui sebuah buku *Diffusion of innovation*, Rogers (1983) memberikan suatu penawaran konsep difusi inovasi mengenai kecepatan sebuah sistem sosial dalam menerima ide baru yang ditawarkan sebagai sebuah inovasi. Terdapat tiga konsep utama yang dijelaskan yaitu inovasi, difusi, serta adopsi.

Inovasi terjadi melalui suatu rangkaian proses yang mencakup penentuan masalah, analisis pilihan yang ada, pengambilan keputusan, dan penerapan inovasi dalam tindakan nyata (Abubakar *et al.*, 2023). Proses ini disebut oleh Rogers (1995) sebagai penyebaran inovasi (*diffusion Of Innovations*) yang mengacu pada distribusi inovasi dari lokasi penemuannya kepada pengguna atau pengadopsi terakhir (Lizardo *et al.*, 2021).

Rogers menjelaskan bahwa saat seseorang mengalami perubahan untuk menerima atau mengadopsi perilaku baru, ada beberapa tahapan yang dapat dilalui individu tersebut, yaitu (Rippetoe & Rogers 1987):

a. Tahap kesadaran (*awareness*)

Tahap ini individu mulai mengetahui dan memahami bahwa adanya inovasi baru yang kemudian memunculkan kesadaran mengenai hal tersebut;

b. Tahap ketertarikan (*interest*)

Tahap ini individu mulai membentuk sebuah sikap terhadap inovasi yang telah dikenalnya dan menunjukkan ketertarikan terhadap inovasi tersebut;

c. Tahap Evaluasi (*evaluation*)

Tahap ini individu mulai menerapkan keputusan yang telah dibuatnya dengan mencoba melakukan perilaku baru tersebut;

d. Tahap adopsi (*adoption*)

Tahap ini individu mulai memantapkan keputusannya dan mulai menerapkan perilaku baru tersebut secara konsisten (Prabowo *et al.*, 2022).

Rogers (1983) menjelaskan bahwa adanya empat unsur utama dalam difusi inovasi yang mencakup inovasi itu sendiri, saluran komunikasi, waktu dan sistem sosial. Berikut merupakan penjelasannya (Rogers, 1983):

#### 1. Inovasi

Kebaruan ide yang dirasakan oleh seseorang menentukan reaksinya pada ide tersebut. Jika seseorang merasakan ide itu terlihat baru, maka hal itu adalah inovasi, untuk melihat kebaruan dari suatu inovasi dapat diungkapkan dalam pengetahuan (*knowledge*), persuasi (*persuasion*), atau keputusan untuk mengadopsi (*decision to adopt*).

#### 2. Saluran Komunikasi

Saluran komunikasi menjadi media yang dapat digunakan untuk menyampaikan sebuah pesan dari satu individu ke individu lainnya. Inti dalam proses difusi ialah bagaimana individu mengkomunikasikan sebuah ide baru atau inovasi kepada individu lainnya.

#### 3. Jangka Waktu

Waktu menjadi elemen penting dalam proses difusi inovasi. Waktu tidak independen dari peristiwa tetapi bagian dari setiap

aktivitas. Penggunaan waktu sebagai variabel menjadi kelebihan dalam penelitian difusi, meski pengukurannya memiliki kompleksitas tersendiri.

#### 4. Sistem Sosial

Sistem sosial ialah sekumpulan unit yang saling berkaitan atau berpartisipasi dalam upaya menyelesaikan masalah secara bersama guna meraih tujuan bersama. Anggota atau unit dalam sistem sosial tersebut dapat berupa individu, kelompok, organisasi, maupun subsistem.

##### 2) Model *Stage Gate*

Model *Stage Gate* ialah model pengembangan produk baru yang lazim digunakan oleh penulis untuk karya akademisnya, model ini bertujuan untuk meningkatkan keberhasilan dan meminimalisir kegagalan saat pengembangan produk baru (Kettunen, 2021). *Stage Gate* ini berakar pada ilmu pengetahuan akademis penelitian, sejak akhir tahun 1970-an, dimulainya mengamati dan belajar dari ribuan tim proyek di berbagai perusahaan yang berbeda dari mulai merancang, mengembangkan, dan meluncurkan produk baru.

Pada awal tahun 1980-an, versi pertama dari proses pengembangan produk baru mulai muncul di perusahaan uji sebagai versi *Stage Gate* yang masih sangat sederhana dan belum sempurna. Sistem *Stage Gate* telah berkembang menjadi metode profesional dan berkelas dunia yang digunakan oleh perusahaan-perusahaan

terkemuka di seluruh dunia untuk dapat mendorong pengembangan produk baru ke pasar (Cooper & Edgett, 2005).

Model *stage gate* memahami bahwa suatu inovasi produk merupakan sebuah proses, seperti halnya proses lainnya bahwa inovasi dapat dikelola dan model ini menerapkan manajemen proses bagi proses inovasi ini (Cooper, 1990). Produk dimaksudkan sebagai sesuatu yang dibawa ke pasar untuk dijual atau dikonsumsi, produk tersebut dapat berupa sesuatu yang tidak berwujud (layanan atau jasa), berwujud (produk fisik), produk teknologi informasi (perangkat lunak) ataupun kombinasi dari semuanya (Cooper, 2023).

Model *Stage Gate* terbagi dalam proses pengembangan inovasi menjadi beberapa tahapan yang sudah ditetapkan, setiap tahapan terdiri dari aktivitas lintas fungsi dan paralel yang sudah ditentukan, pintu masuk ke setiap tahapan itu adalah sebuah gerbang. Gerbang-gerbang ini mengatur alur proses dan bertindak sebagai titik pengawasan kualitas serta titik pengecekan *Go/Kill*, sistem pemrosesan ini memiliki tahapan dan gerbang yang berujung pada proses "*Stage-Gate*".

Adapun tahapan-tahapan yang digunakan dalam proses *Stage-Gate* diantaranya:

- a. *Stage 0 (Discovery)* yaitu mencari peluang dan mengembangkan ide produk baru;

- b. *Gate 1 (Idea Screen)* yaitu tahapan ide yang dimana langkah pertama dalam memutuskan bagaimana mengalokasikan sumber daya ke dalam proyek;
- c. *Stage 1 (Scoping)* yaitu melakukan investigasi awal dan menentukan cakupan proyek secara cepat;
- d. *Gate 2 (Second Screen)* yaitu terdapat kesamaan dengan *gate* 1, namun pada gerbang ini, proyek diperiksa kembali berdasarkan informasi baru yang didapat selama Tahap 1;
- e. *Stage 2 (Build The Bussines Case)* yaitu tahap yang melibatkan pendalaman yang lebih detail melalui riset primer, baik tentang pasar maupun aspek teknis, yang akhirnya berujung pada studi kelayakan bisnis;
- f. *Gate 3 (Go To Development)* yaitu titik akhir sebelum tahap penuh, dimana proyek dapat dihentikan sebelum memasuki tahap pengeluaran besar;
- g. *Stage 3 (Development)* yaitu membuat desain dan mengembangkan produk baru secara detail, serta melakukan beberapa jenis uji coba terhadap produk tersebut;
- h. *Gate 4 (Go To Testing)* yaitu pengecekan terhadap kemajuan dan daya tarik yang berkelanjutan dari produk dan proyek tersebut;

- i. *Stage 4 (Testing and Validation)* yaitu melakukan uji coba atau pengujian di pasar, laboratorium, dan pabrik untuk memverifikasi dan memvalidasi produk baru;
- j. *Gate 5 (Go to Launch)* yaitu Gerbang terakhir ini membuka pintu ke tahap komersialisasi penuh, yaitu peluncuran pasar serta dimulainya produksi atau operasi secara penuh;
- k. *Stage 5 (Launch and Implementation)* yaitu komersialisasi dan dimulainya produksi massal, pemasaran, serta penjualan produk;
- l. *Post Launch Riview* adalah tahap evaluasi akhir yang dilakukan setelah sebuah produk baru resmi dipasarkan.

Dengan demikian penelitian ini menggunakan teori difusi inovasi dari Rogers (1962) dan model *stage gate* dari Robert G. Cooper (1980) untuk mengkaji bagaimana terjadinya proses manajemen inovasi sistem Munakosah. Bagaimana inovasi ini dapat diterima dan diadopsi sebagai sistem layanan publik yang melalui proses pengelolaan dari beberapa tahapan *stage gate*.

### 1.5.3 Kerangka Konseptual

Sistem Manajemen Unit Layanan Akomodasi Asrama Haji (MUNAKOSAH) merupakan sebuah inovasi baru layanan asrama dalam penyelenggaraan haji dan umrah berupa sistem pelayanan akomodasi jemaah haji di asrama haji. Sistem ini memiliki peran yang

penting dalam keberlangsungan proses pelayanan akomodasi dan meningkatkan efektivitas dalam penyelenggaraan ibadah haji.

Proses pelayanan akomodasi meliputi layanan penempatan kamar/penginapan dan juga layanan barang bawaan/tas kabin bagi jemaah haji ketika berada di embarkasi. Munakosah ini menjadi bagian dari pengembangan pelayanan satu atap atau *one stop service* (OSS) di asrama haji saat masa operasional haji.

Adanya sistem Manajemen Unit Layanan Akomodasi Asrama Haji (MUNAKOSAH) diharapkan dapat mempermudah dan mempercepat proses penempatan yang dilakukan oleh petugas di embarkasi, baik yang dilaksanakan oleh petugas akomodasi di embarkasi. Hal ini menjadikan jemaah haji tidak perlu melakukan antrian pemberian label untuk tas kabin karena sudah dari awal diberikan informasi mandiri sejak sebelum berangkat ke asrama haji (Sani, 2025).

Sistem Munakosah hadir sebagai sistem yang dapat membantu petugas dan jemaah haji dengan berbagai peran. Jika dilihat pada tahun 2025, adanya peningkatan jumlah jemaah lansia dibandingkan dengan tahun 2024 (Nu Online, 2025). Hal ini menjadi usaha besar bagi embarkasi untuk memberikan pelayanan akomodasi yang baik dan optimal kepada jemaah lansia atau disabilitas.

Salah satu embarkasi yang menyumbang jemaah haji terbanyak tahun 2025 ialah Embarkasi Bekasi yang mencapai jumlah 26.196

terbagi dalam 61 kloter pada masa keberangkatan. Hal tersebut menuntut kesiapan pengelolaan yang baik untuk memberikan pelayanan yang dapat memberikan kenyamanan dan keamanan bagi jemaah haji (Kusnadi, 2025).

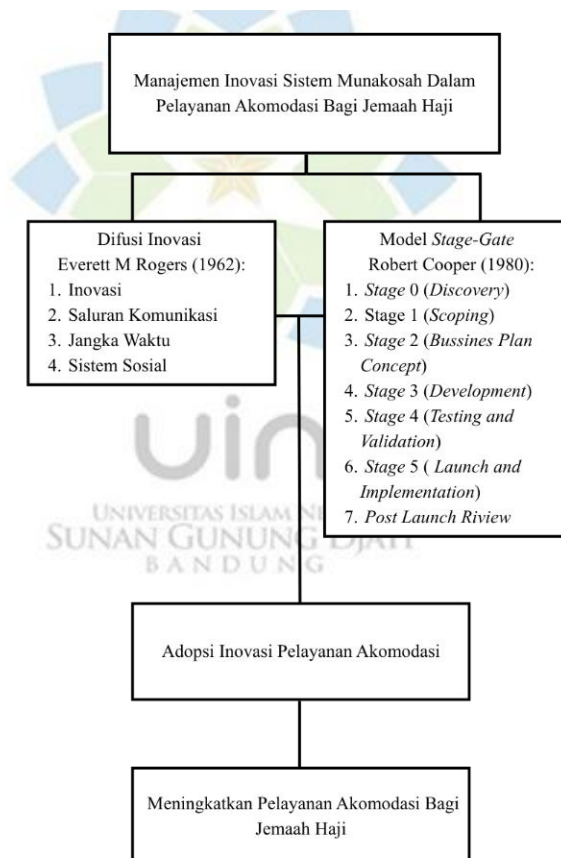
Pelayanan akomodasi menjadi penting sebab berdasarkan pada Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2021 Bab 9 Pasal 71 dinyatakan bahwa salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah di dalam negeri yaitu menyediakan layanan akomodasi bagi jemaah selama berada di asrama haji embarkasi maupun asrama haji embarkasi antara (Kementerian Agama Republik Indonesia, 2021).

Akomodasi ini merupakan layanan yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan yang berupa tempat penginapan atau tempat tinggal sementara selama melakukan wisata (Khusnaini et al., 2025). Menurut Nawarti yang mengutip para penulis Cooper, Fletcher, Gilbert, dan Wanhill menjelaskan bahwa akomodasi mencakup berbagai jenis tempat tinggal sementara yang digunakan untuk dapat memenuhi kebutuhan para wisatawan selama mereka menginap di suatu tempat (Bustamam & Suryani, 2021).

Pelayanan akomodasi dalam konteks penyelenggaraan ibadah haji ini kurang lebih tidak jauh fungsi penggunaannya dengan pelayanan yang diberikan pada wisatawan secara umum. Namun, terdapat perbedaan pada pesanan, masa inap, standar pelayanan dan pengelolaan.

Penelitian ini berfokus mengenai manajemen inovasi sistem Munakosah untuk menganalisis bagaimana perancangan, penyebaran dan penerimaan sistem Munakosah sebagai bentuk inovasi dalam pelayanan akomodasi di embarkasi Bekasi. Peneliti menetapkan kerangka konseptual berdasarkan pada teori difusi inovasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers (1962) serta model *stage gate* oleh Robert G. Cooper (1980).

### Bagan 1. 1 Kerangka Konseptual



*Sumber: Hasil Observasi Penulis, 2026*

Berdasarkan kerangka konseptual, peneliti memilih topik mengenai manajemen inovasi sistem Munakosah dalam pelayanan

akomodasi di Embarkasi Bekasi karena sistem ini penting untuk dikelola, diatur, dan diimplementasikan secara tepat dalam lingkungan kerja petugas akomodasi. Pentingnya manajemen inovasi yang baik serta efisien akan menghasilkan pelayanan akomodasi yang optimal, terkoordinasi, dan mampu menjawab kebutuhan operasional di lapangan.

Kerangka ini menghubungkan manajemen inovasi sistem Munakosah dengan teori difusi inovasi sebagai teori utama dan model *stage gate* sebagai teori pendukung. Teori yang diusung oleh Rogers (1962) menjelaskan bahwa bagaimana suatu inovasi dapat diperkenalkan, diterima, disebarkan, hingga di adopsi oleh pengguna. Teori ini memiliki empat elemen penting dalam penyaluran inovasi baru dalam suatu kegiatan.

Model *stage gate* yang diusung oleh Robert G. Cooper (1980) menjelaskan bagaimana pengelolaan pada sistem Munakosah sebagai inovasi yang melalui beberapa tahapan *stage gate*. Tahapan-tahapan ini dimulai dari penemuan ide hingga evaluasi pasca implementasi agar mengetahui pengelolaan sistem Munakosah yang tidak hanya menjadi inovasi yang muncul tetapi melewati serangkaian proses yang terstruktur.

#### 1.5.4 Sistematika Penulisan

Penyusunan pada skripsi ini menggunakan sebuah sistematika pembahasan untuk mempermudah pengkajiannya. Berikut pembahasan skripsi secara garis besar ialah:

1. BAB I Pendahuluan

Bab I memuat pembahasan mengenai latar belakang penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kegunaan penelitian, tinjauan pustaka, kerangka konseptual, sistematika pembahasan dan langkah-langkah penelitian.

2. BAB II Kajian Pustaka

Bab II membahas mengenai tinjauan penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian, kajian konseptual dan kajian teoritis yang akan digunakan sebagai sebuah acuan dalam penelitian.

3. BAB III Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab III ini menguraikan aspek-aspek yang terkait dengan hasil penelitian dan pembahasannya yang meliputi gambaran umum lokasi penelitian yaitu UPT Asrama Haji Bekasi, hasil penelitian yang ditemukan dari data lapangan dan diolah sesuai dengan fokus penelitian serta pembahasan dengan menganalisis hasil penelitian yang sesuai dengan fokus penelitian.

4. BAB IV Simpulan dan Saran

Bab IV berisi penutup dengan menguraikan kesimpulan dari hasil dan pembahasan mengenai jawaban atas pertanyaan dalam

fokus penelitian dan tujuan penelitian serta saran yang dirumuskan sebagai sebuah solusi alternatif yang perlu dikembangkan di masa yang akan datang.

## **1.6 Langkah-Langkah Penelitian**

### **1.6.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian dilaksanakan di UPT Asrama Haji Bekasi yang beralamat di Jl. Kemakmuran No. 72, Marga Jaya, Kecamatan Bekasi Selatan, Kota Bekasi, Jawa Barat 17141. Pemilihan lokasi ini karena Asrama Haji Bekasi menjadi salah satu lembaga yang menerapkan layanan digital dalam pelayanan akomodasi yaitu melalui *website* Munakosah. Selain itu, memperhatikan adanya pihak perancang *website* Munakosah yang bertujuan untuk mengeksplorasi pengelolaan *website* mulai dari perancangan hingga evaluasi dalam layanan akomodasi jemaah haji.

### **1.6.2 Paradigma dan Pendekatan**

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme. Paradigma konstruktivisme ini memiliki keyakinan bahwa setiap individu berusaha memahami dunia tempat mereka hidup dan beraktivitas. Setiap orang membangun pemaknaan subjektif berdasarkan pengalaman yang dialaminya, pemaknaan yang tertuju pada objek atau fenomena tertentu (Rasyid, 2022).

Peneliti tidak hanya berfokus pada mekanisme dan prosedur kerja sistem Munakosah, tetapi berupaya menggali pengalaman

pihak-pihak yang terlibat mencakup pemahaman terhadap dinamika yang terjadi di lapangan atau kendala yang dihadapi selama proses pelayanan akomodasi serta upaya untuk mengatasi kendala tersebut.

Adapun penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, menurut Creswell (2010) berpendapat bahwa pendekatan kualitatif adalah metode untuk menciptakan pengetahuan baru (teori), pengetahuan baru itu dapat berupa pemahaman mendalam tentang makna (konstruktif) atau alat untuk perubahan sosial (partisipatori). Melalui penggunaan pendekatan kualitatif, dihasilkan temuan-temuan yang seringkali tidak bisa diperoleh melalui prosedur statistik maupun teknik kuantifikasi lainnya (Agustini et al., 2023). Peneliti bertujuan untuk mengeksplorasi pemahaman petugas akomodasi terhadap inovasi yang diadopsi dan diterapkan dalam pelayanan akomodasi bagi jemaah haji.

### **1.6.3 Metode Penelitian**

Penelitian menggunakan metode studi kasus yang didefinisikan sebagai metode penelitian yang mengeksplorasi secara komprehensif terhadap suatu individu, kelompok, suatu organisasi maupun aktivitas program dalam periode waktu yang ditentukan (Abdussamad, 2021).

Metode ini digunakan untuk mengeksplorasi penerapan dan pengadopsian Sistem Manajemen Unit Layanan Akomodasi (MUNAKOSAH) pada penyelenggaraan ibadah haji 2025. Selain itu, untuk memahami bagaimana proses, dinamika atau kendala yang

dialami oleh pihak-pihak terkait dalam memberikan layanan akomodasi bagi jemaah haji.

#### **1.6.4 Jenis Data dan Sumber Data**

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

Penelitian ini menggunakan data kualitatif. Data kualitatif yaitu data yang bersifat verbal dan non numerik yang dapat dikumpulkan secara sistematis melalui hasil observasi, wawancara, pelaksanaan diskusi kelompok terfokus dan metode sejenis lainnya (Agustini et al., 2023).

Penelitian ini berupaya menganalisis sistem Munakosah sebagai suatu inovasi dalam pelayanan akomodasi di Embarkasi Bekasi tahun 2025 yang datanya didapatkan dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi.

##### **b. Sumber Data**

Sumber data merupakan subjek tempat data diperoleh. Lexy J.Moleong mendefinisikan bahwa sumber data adalah informasi berbentuk ungkapan verbal atau teks tertulis yang dikaji oleh peneliti beserta objek-objek yang diobservasi secara detail guna memahami makna tersurat maupun tersirat yang ada dalam dokumen atau benda tersebut (Ratnaningtyas et al., 2023).

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik wawancara yang nantinya peneliti akan mengumpulkan informan untuk dapat menjawab atau merespon pertanyaan-pertanyaan baik

pertanyaan secara tertulis ataupun lisan. Berikut sumber data dari penelitian yaitu:

#### 1) Data Primer

Data yang bersumber dari informan penelitian, diperoleh secara langsung dalam bentuk verbal, baik yang disampaikan secara lisan maupun disimpulkan berdasarkan pengamatan terhadap perilaku atau *gesture* yang dilakukan oleh informan penelitian (Agustini et al., 2023).

Peneliti menggumpulkan data dari pihak-pihak yang berperan penting meliputi perancang inovasi, ketua akomodasi, petugas akomodasi embarkasi serta beberapa jemaah haji yang menjadi penerima manfaat dari inovasi digital.

#### 2) Data Sekunder

Data yang bersumber dari dokumentasi atau sumber yang tertulis baik itu surat menyurat, tabel data, catatan atau notulensi, foto, video dan lain sebagainya yang memiliki relevansi dengan topik penelitian (Agustini et al., 2023).

Peneliti memperoleh data dari lembaga yang sedang diteliti yaitu UPT Asrama Haji Bekasi sebagai sumber utama informasi. Data yang dikumpulkan tidak hanya mencakup gambaran umum profil kelembagaan tetapi juga

berbagai data pendukung lainnya yang relevan dengan fokus penelitian.

### 1.6.5 Penentuan Informan dan Unit Analisis

#### a. Informan dan Unit Analisis

Informan merupakan orang yang menjadi penyedia informasi, narasumber, atau sumber data yang juga dikenal sebagai subjek penelitian. Hal ini karena ia menjadi aktor atau pelaku yang ikut berkontribusi dalam keberhasilan atau kegagalan penelitian melalui informasi yang disampaikannya (Ratnaningtyas et al., 2023).

Peneliti memilih informan yang memiliki pemahaman mendalam serta keterlibatan secara langsung dalam penggunaan dan implementasi sistem Munakosah. Informan yang peneliti pilih diantaranya perancang inovasi, ketua akomodasi, petugas akomodasi embarkasi dan jemaah haji, berikut alasan dasar dalam pemilihan informan tersebut:

**Tabel 1. 2 Key Informant dan Dasar Pemilihan**

No	Key Informant	Dasar Pemilihan	Ket
1	Perancang Inovasi	Memiliki pemahaman dan pengalaman mengenai manajemen inovasi mulai dari perencanaan hingga pengimplementasian inovasi sistem Munakosah	KI 1

2	Ketua Akomodasi	Bertanggung jawab atas pelaksanaan akomodasi jemaah haji tahun 2025	KI 2
3	Petugas Akomodasi Embarkasi Bekasi	Memiliki pemahaman dan pengalaman dalam menjalankan sistem Munakosah dalam layanan akomodasi jemaah haji tahun 2025	KI 3
4	Jemaah Haji Provinsi Jawa Barat Tahun 2025	Penerima manfaat sistem Munakosah dan layanan akomodasi tahun 2025 serta memiliki pengalaman layanan akomodasi tahun-tahun sebelumnya	KI 4
5	Jemaah Haji Provinsi Jawa Barat Tahun 2025	Penerima manfaat sistem Munakosah dan layanan akomodasi tahun 2025	KI 5
6	Jemaah Haji Provinsi Jawa Barat Tahun 2025	Penerima manfaat sistem Munakosah dan layanan akomodasi tahun 2025	KI 6

*Sumber: Hasil Observasi Penulis Tahun 2026*

Keenam *key informant* di atas, penulis memilih berdasarkan pada pertimbangan dari pengalaman, pemahaman, dan

keterlibatannya dalam proses manajemen inovasi layanan akomodasi di Embarkasi Bekasi Tahun 2025.

b. Teknik Penentuan Informan

Peneliti memilih informan sebagai sumber data dalam penelitian ini berdasarkan pada subjek yang mempunyai pemahaman yang baik atas permasalahan, memiliki data yang relevan, serta bersedia memberikan informasi secara komprehensif dan akurat. Dengan demikian, proses identifikasi informan dalam penelitian ini menerapkan Teknik *purposive sampling*. Sugiyono (2018) menyatakan bahwa *Purposive sampling* merupakan metode pemilihan sampel sumber data berdasarkan kriteria khusus. Proses pertimbangan ini bertujuan untuk memperoleh informasi atau data yang luas, terperinci, serta mendalam agar menghasilkan kebenaran yang bermakna secara menyeluruh (Sinaga, 2023).

Tujuan dari pendekatan ini untuk memastikan bahwa data yang didapatkan berkualitas dan relevan dengan tujuan penelitian karena informan dianggap mengetahui, memahami dan terlibat dalam proses manajemen inovasi sistem Munakosah dalam pelayanan akomodasi di Embarkasi Bekasi.

### 1.6.6 Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi (Pengamatan)

Observasi adalah proses pengamatan dan pencatatan fakta-fakta yang dibutuhkan peneliti, observasi menjadi landasan ilmu

pengetahuan, karena ilmuwan bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai kenyataan yang dihasilkan dari kegiatan observasi (Abubakar, 2021). Peneliti dapat mengamati cara kerja sistem Munakosah, interaksi antara petugas akomodasi Embarkasi dengan jemaah serta kendala teknis yang muncul pada saat pelaksanaan pelayanan akomodasi.

b. Wawancara

Wawancara adalah bentuk komunikasi dengan tujuan tertentu yang dilakukan oleh dua pihak yakni pewawancara (*interviewer*) yang berperan mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut (Abubakar, 2021). Dalam tahapan wawancara, peneliti menggunakan pendekatan wawancara terstruktur melibatkan serangkaian pertanyaan yang telah disiapkan dan disusun sebelumnya, informan dalam penelitian ini diantaranya perancang inovasi (I), ketua akomodasi (U), petugas akomodasi Embarkasi Bekasi(D) serta jemaah haji (A, J, dan N).

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tinjauan pada dokumen tertulis, digital ataupun produk seperti catatan, gambar, karya monumental dan lainnya (Agustini et al., 2023). Penelitian ini mengumpulkan data yang berkaitan dengan laporan implementasi pembangunan dan pengembangan sistem,

bentuk *website* Munakosah, ulasan, gambar serta data administrasi yang relevan dengan penelitian ini.

#### **1.6.7 Teknik Pengumpulan Keabsahan Data**

Penelitian ini menggunakan metode triangulasi yaitu memakai berbagai teknik pengumpulan data dengan gabungan atau simultan. Metode ini mengeksplorasi informasi dari observasi, wawancara, serta dokumentasi untuk sumber data yang sama secara bersamaan. Tujuannya bukan untuk mencari kebenaran tentang sejumlah fenomena tetapi lebih kepada peningkatan pemahaman peneliti terhadap apa yang telah ditemukan (Sugiyono, 2023).

Peneliti menggunakan triangulasi data untuk menggabungkan data yang berasal dari observasi, wawancara, serta dokumentasi mengenai proses manajemen inovasi sistem Munakosah dalam pelayanan akomodasi jemaah haji di Embarkasi Bekasi. Melalui teknik ini, peneliti memeriksa informasi yang diperoleh dari hasil wawancara bersama informan penelitian lalu dilakukan pemeriksaan berdasarkan observasi dan dokumentasi dari berbagai sumber acuan yang relevan.

#### **1.6.8 Teknik Analisis Data**

Bogdan berpendapat bahwa analisis data adalah cara mengumpulkan dan menyusun data secara teratur yang didapat dari wawancara, catatan lapangan, atau bahan lainnya agar mudah dipahami dan hasilnya bisa dibagikan kepada orang lain. Proses ini mencakup

mengatur data, membagi ke dalam bagian-bagian kecil, menggabungkan informasi, mencari pola, memilih hal-hal yang penting untuk dianalisis, serta membuat kesimpulan yang bisa diceritakan kepada orang lain (Sugiyono, 2023).

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif model dari Miles dan Huberman (1994) untuk mengevaluasi bagaimana efektivitas sistem Munakosah dalam mendukung peningkatan kualitas layanan akomodasi bagi jemaah haji. Demikian penelitian ini menggunakan analisis data dengan langkah-langkahnya sebagai berikut (Sarosa, 2021):

1. Reduksi data yaitu proses menyeleksi, memfokuskan perhatian, menyederhanakan, meringkas dan mengubah data mentah yang diperoleh dari sumber literatur atau pengamatan di lapangan.
2. Menyajikan data yang telah dipadatkan ke dalam kelompok guna membantu penarikan kesimpulan.
3. Menarik dan memverifikasi kesimpulan yaitu proses merumuskan hasil penelitian sekaligus memastikan bahwa kesimpulan didukung oleh data yang telah terkumpul dan dianalisis.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu**

Hasil dari penelitian sebelumnya dapat menjadi salah satu acuan bagi peneliti untuk melakukan penelitian guna memahami perkembangan ilmu pengetahuan yang telah ada. Penelitian sebelumnya merujuk pada sistem informasi sebagai inovasi untuk meningkatkan pelayanan, studi sebelumnya telah mengulas mengenai manajemen inovasi dalam pelayanan haji, pemanfaatan inovasi teknologi, serta manajemen inovasi dalam bidang pendidikan.

Pertama, penelitian Gina (2024) berjudul manajemen inovasi dalam pelaksanaan sertifikasi pembimbing manasik haji professional, persamaan dengan penelitian ini terletak pada pendekatan manajemen inovasi melalui teori difusi inovasi yang mengkaji bagaimana proses pengelolaan inovasi hingga dapat diterima oleh masyarakat. Adapun perbedaannya yaitu pada objek penelitian yang ditunjukkan pada kegiatan sertifikasi pembimbing manasik haji. Sedangkan penelitian ini objeknya penelitiannya pada sistem Munakosah sebagai pelayanan akomodasi bagi jemaah haji.

Kedua, penelitian Hasna (2025) berjudul manajemen inovasi bimbingan teknis petugas haji daerah di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat, persamaannya dengan penelitian ini yaitu pada pendekatan inovasi melalui teori difusi inovasi Rogers. Adapun perbedaannya yaitu pada fokus penelitian yang ditunjukkan pada

peningkatan kompetensi bagi petugas melalui inovasi sistem pelatihan. Sedangkan penelitian ini memfokuskan pada pelayanan akomodasi bagi jemaah haji melalui suatu sistem informasi.

Ketiga, penelitian Mansyur, Iwan dan Aziz (2025) berjudul pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas layanan serta kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik, persamaannya dengan penelitian ini yaitu adanya teknologi digital menjadi upaya meningkatkan efektivitas dan kepuasan pengguna dalam pelayanan yang telah diberikan. Adapun perbedaannya yaitu pada fokusnya yang memberikan pelayanan publik secara pada Kantor Imigrasi I TPI Malang. Sedangkan penelitian ini memfokuskan pemberian pelayanan akomodasi melalui sistem informasi munakosah dalam pelayanan akomodasi bagi jemaah haji di Embarkasi Bekasi.

Keempat, penelitian Rohmat (2021) berjudul manajemen inovasi pendidikan karakter pada masa pandemi covid-19 di SDIT Nurul Fikri, persamaannya dengan penelitian ini yaitu pada kajian manajemen inovasi dalam suatu organisasi serta menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami inovasi secara mendalam. Perbedaannya yaitu berfokus pada manajemen inovasi di bidang pendidikan, khususnya pendidikan karakter. Sedangkan penelitian ini berfokus pada manajemen inovasi sistem informasi pelayanan haji khususnya pelayanan akomodasi.

Berdasarkan penelitian terdahulu di atas disimpulkan bahwa penelitian terdahulu masih berfokus pada pengembangan kompetensi sumber daya

manusia, evaluasi dampak pemanfaatan teknologi, serta hambatan dalam implementasi inovasi secara umum. Untuk itu, kajian secara khusus menelaah manajemen inovasi sistem informasi dalam pelayanan akomodasi haji terutama tahap implementasi dan penerimaannya masih terbatas, sehingga dengan adanya penelitian ini diharapkan melengkapi kajian sebelumnya dan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian manajemen inovasi.

## 2.2 Kajian Konseptual

### 2.2.1 Tinjauan Umum Manajemen Inovasi

#### 1) Manajemen

Kata manajemen berasal dari bahasa Inggris yang terdapat pada istilah *to manage* yang memiliki arti mengatur, mengelola, atau mengurus, namun apabila organisasi gagal meraih tujuan sering disebut *Missmanagement* (Krisnandi et al., 2019). Manajemen didefinisikan sebagai proses yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang bertujuan untuk mencapai tujuan organisasi dengan cara yang efektif dan efisien.

Pada manajemen, peran serta fungsi seorang manajer memiliki signifikansi tinggi di dalam suatu organisasi karena manajer memegang posisi penting dalam proses perencanaan, penataan, pengarahan, serta pengawasan aktivitas yang berlangsung dalam organisasi (Sutianingsih et al., 2022). Manajer yang bijak mampu

beroperasi efektif sesuai peran dan dapat beradaptasi, sedangkan manajer yang tidak mampu beradaptasi di perusahaan atau organisasi akan menghadapi risiko kegagalan dalam meraih tujuan yang telah ditetapkan (Hasan et al., 2022).

Perbedaan level manajemen akan dipengaruhi oleh fungsi yang dijalankan, secara umum terdapat dua fungsi manajemen yang paling penting yaitu manajemen administratif dan manajemen operasional (Widiana, 2020). Dalam pelaksanaannya, manajer menjalankan fungsi manajemen yang terdiri dari empat elemen utama yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian, berikut fungsi manajemen diantaranya (Mersa et al., 2024):

- a. Perencanaan yaitu aspek krusial sebagai pengambilan keputusan, di mana dalam aktivitas ini terdapat tahapan pengembangan pilihan dan solusi untuk menyelesaikan masalah (Nazirah, 2022);
- b. Pengorganisasian yaitu sebuah kerja sama guna mencapai suatu tujuan yang ditetapkan (Ahyar, 2018). Penetapan struktur, akan memberi tahu tugas dan tanggung jawab mereka;
- c. Pengarahan yaitu penempatan orang-orang yang akan mengisi jobdesk didalamnya, selain itu pengarahan menjadi hal penting dilakukan bagi seorang pemimpin (Sutianingsih

et al., 2022). Dalam hal ini, pemimpin tidak hanya memberi perintah, tetapi memberi semangat dan motivasi agar anggota bisa mencapai tujuan bersama;

- d. Pengendalian yaitu melibatkan pengecekan kinerja secara rutin, evaluasi ini dilakukan untuk memastikan bahwa organisasi berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan (Widiana, 2020);

Manajemen menjadi alasan utama mengapa dibutuhkan dalam organisasi ataupun dalam suatu perusahaan, keberadaan manajemen menjadi elemen penting dalam menjamin keberlangsungan organisasi. T. Hani Handoko berpendapat alasan mengenai pentingnya manajemen dalam organisasi diantaranya mencapai tujuan, menjaga keseimbangan di antara tujuan-tujuan yang bertentangan dan mencapai efisiensi dan efektivitas dalam sebuah manajemen organisasi. (Fachrurazi et al., 2022)

Berdasarkan uraian diatas manajemen menjadi aspek penting dalam sebuah organisasi, sebagai aktivitas yang mengelola organisasi mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian untuk mencapai tujuan, aktivitas tersebut tak lepas dari peran seorang manajer. Hal ini tentunya menjadi sebuah sebab bagi organisasi yang membutuhkan manajemen baik itu untuk mencapai tujuan, menjaga keseimbangan antara tujuan yang

bertentangan, dan meningkatkan efisiensi serta efektivitas sebuah organisasi.

## 2) Inovasi

Inovasi dapat diartikan sebagai suatu perubahan dari ide atau gagasan dalam sekumpulan informasi yang berhubungan antara masukan serta luaran, inovasi tidak hanya menciptakan sesuatu tetapi mencakup juga proses pengembangan dan penerapan ide (Junaidi, 2022). Hal tersebut selaras dengan pendapat Rogers yang menyatakan bahwa bahwa inovasi merupakan sebuah ide atau gagasan yang diterima oleh sistem sosial sebagai sesuatu yang baru untuk diimplementasikan (Rogers, 2003).

Secara prinsip, inovasi merupakan hasil dari pemikiran kreatif yang memiliki ciri khas sebagai sesuatu yang baru berupa tindakan spesifik atau produk dari suatu pemikiran dan teknologi yang diterapkan melalui proses tertentu (Maulana & Budiman, 2024). Inovasi menjadi suatu ide yang rumit dan memiliki tahapan di mana gagasan-gagasan baru, benda-benda, dan metode diciptakan, ditingkatkan, dan dihasilkan kembali (Situmorang et al., 2021).

Inovasi ditujukan untuk menciptakan dampak yang signifikan, individu masih menciptakan inovasi dengan memperkaya pengetahuan, motivasi, dan pengalaman mereka untuk mempermudah kehidupan manusia (Sutikno, 2021). Tujuan utama dari inovasi adalah menciptakan suasana yang mendukung

pertumbuhan di sektor bisnis, terdapat beberapa sudut pandang tujuan inovasi ini yaitu (Asari et al., 2023):

- a. Dari sisi anggaran atau keuangan selalu berusaha menemukan inovasi yang memungkinkan cara-cara baru dengan biaya yang relatif rendah, namun tetap menghasilkan hasil yang luar biasa;
- b. Dari sudut pandang pelanggan setiap departemen dalam industri berkelanjutan melakukan inovasi untuk menarik lebih banyak pelanggan dan memberikan layanan terbaik;
- c. Dari perspektif manajemen di dalam perusahaan penting bagi setiap aspek manajemen untuk mengadopsi inovasi demi menciptakan lingkungan yang kondusif di dalam perusahaan;
- d. Dari sudut pandang pengembangan atau ekspansi usaha.

Terdapat berbagai kategori dari inovasi yang berbeda-beda bergantung pada objek, sektor yang terlibat, serta tingkat atau luasnya penerapan. Carayannis, Samara dan Bakouros (2011) yang mengelompokkan inovasi ke dalam tiga kategori seperti berikut (Sisca et al., 2021):

- a. Menurut objeknya yaitu inovasi produk dan inovasi proses;
- b. Menurut Sektor yaitu inovasi organisasi dan inovasi teknologi;
- c. Menurut Intensitas yaitu inovasi bertahap dan inovasi menyeluruh.

Inovasi memiliki sebuah prinsip yang ditujukan untuk menjadi dasar saat membuat sebuah keputusan sebelum melakukan suatu

inovasi yang diharapkan dapat memberikan dampak terhadap inovasi (Sutikno, 2021). Ada sejumlah prinsip yang dapat dijadikan sebagai dasar atau acuan ketika mengambil sebuah keputusan saat melakukan suatu inovasi, diantaranya (Asari et al., 2023):

- a. Berfokus pada tindakan;
- b. Menghasilkan produk, proses, atau layanan yang sederhana dan jelas;
- c. Memulai dengan langkah kecil;
- d. Menetapkan tujuan yang tinggi;
- e. Melakukan percobaan, pengujian, dan evaluasi;
- f. Belajar dari kesalahan.

Salah satu tahap dalam pengelolaan inovasi, adanya penilaian yang dilakukan untuk menilai apakah inovasi tersebut berhasil atau tidak (Sunarjo, 2024). Pengalaman yang diperoleh dari penilaian ini akan menjadi pijakan untuk memperbaiki proses inovasi di waktu yang akan datang, terdapat parameter untuk mengevaluasi inovasi antara lain (Widiarti, 2022):

- a. Inovasi dalam bidang teknologi;
- b. Inovasi pasar, pengetahuan baru dalam distribusi;
- c. Inovasi dalam hal administrasi.

Inovasi merupakan ide atau gagasan baru yang dapat memberikan nilai tambah dengan melalui proses tertentu untuk nantinya diterapkan untuk membawa dampak yang bisa memudahkan

kehidupan manusia. Adapun dalam menempatkan inovasi secara tepat dan sesuai dengan kebutuhan, terdapat jenis inovasi yang dikategorikan baik secara objek, sektor dan intesitasnya hal ini agar menjadi dasar dalam mengambil keputusan inovasi yang dapat berdampak secara tepat.

### 3) Pengelolaan Manajemen Inovasi

Manajemen inovasi menjadi sebuah langkah dalam mengatur inovasi di dalam organisasi atau perusahaan agar memberikan manfaat dalam membangun keunggulan kompetitif yang berkelanjutan bagi organisasi (Lestari, 2019). Manajemen inovasi merupakan hal yang sangat penting karena dapat menciptakan gagasan-gagasan baru untuk dapat menghadapi berbagai perubahan dunia yang semakin cepat, beragam, dan dinamis (Sisca et al., 2021).

Proses manajemen inovasi memiliki tujuan yaitu untuk memperbaiki hal-hal yang telah ada sebelumnya sehingga beberapa inovasi perlu percobaan dan pengambilan resiko yang besar serta mendapatkan kreativitas yang tinggi. Akibatnya, saat akan mencapai sebuah tujuan, manajemen inovasi membutuhkan ketidakpastian sebagai bagian dari prosesnya agar bisa melakukan perbaikan secara cepat dan tepat.

Secara umum manajemen inovasi diterapkan untuk mendorong gagasan-gagasan baru dalam beberapa bidang yaitu inovasi dalam bisnis, inovasi produk dan layanan, inovasi pasar,

serta inovasi proses (Nazirah, 2022). Berikut kaidah dalam manajemen inovasi antara lain kepemimpinan yang memperkenalkan inovasi, pengelolaan risiko terkait inovasi, kreativitas di dalam organisasi, Integrasi dalam struktur organisasi, manajemen proyek yang berfokus pada inovasi, pengelolaan informasi, perlindungan terhadap hasil inovasi, dan pengetahuan tentang pasar (Fajar et al., 2024)

Mendukung keberhasilan inovasi diperlukan strategi manajemen inovasi yang terdiri dari berbagai kebijakan dan langkah yang diambil oleh perusahaan untuk mencapai tujuan inovatifnya, strategi tersebut perlu disesuaikan dengan kebutuhan serta situasi masing-masing perusahaan (Soeratin, 2024). Manajemen inovasi menjadi langkah pengelolaan suatu gagasan dalam perusahaan agar bisa memberikan manfaat dan keunggulan dalam bersaing, sehingga perusahaan mampu bertahan dalam jangka waktu yang lama (Sisca et al., 2021).

Pada setiap organisasi atau perusahaan, metode manajemen inovasi menjadi hal yang penting untuk mengalami sebuah pertumbuhan yang di mana seiring perkembangan waktu yang dinamis dan cepat menimbulkan banyak perubahan disekitarnya. (Nazirah, 2022). Aktivitas manajemen inovasi dapat diamati dari sisi integritas perusahaan, pencarian teknologi, seleksi, serta implementasi ide-ide baru yang selalu melakukan inovasi, ide baru

tersebut dapat diimplementasikan dalam inovasi bisnis, inovasi produk dan layanan, inovasi proses, dan inovasi pasar. (Sisca et al., 2021):

Hasil dari gagasan-gagasan ini menunjukkan bahwa produk baru perlu dipromosikan di pasar agar dapat diterima oleh masyarakat dan digunakan secara meluas, proses difusi merujuk pada tahap pengenalan suatu produk hingga akhirnya digunakan oleh konsumen. Menurut Rogers dalam difusi adalah proses penyampaian inovasi melalui saluran tertentu dalam rentang waktu yang ditentukan kepada masyarakat (Rogers, 1983).

Keberhasilan penyebaran suatu inovasi tak hanya ditentukan oleh bagaimana suatu inovasi diperkenalkan tetapi juga oleh berbagai faktor yang mempengaruhi tingkat penerimaan masyarakat terhadap inovasi. Oleh karena itu penting memahami faktor-faktor yang dapat mendukung keberhasilan suatu inovasi yang meliputi karakteristik pada inovasi, media komunikasi, upaya perubahan dari agen dan struktur sosial. (Sisca et al., 2021).

Pengelolaan manajemen inovasi merupakan proses penting yang memastikan inovasi dapat berjalan secara berkelanjutan serta mampu memperbaiki sistem yang telah ada sebelumnya guna meningkatkan kinerja tanpa harus menciptakan sesuatu dari nol. Dalam situasi yang cepat dan dinamis, manajemen inovasi berperan dalam menciptakan keunggulan bersaing serta memberikan manfaat

yang dapat diterima oleh masyarakat sehingga menghasilkan dampak positif yang nyata.

#### 4) Proses Manajemen Inovasi

Proses manajemen inovasi merupakan aktivitas pengelolaan suatu inovasi dalam perusahaan sehingga efisien dengan menghasilkan keunggulan yang kompetitif dan berkelanjutan (Asari et al., 2023). Proses inovasi merupakan kumpulan tindakan yang dilakukan oleh seseorang atau lembaga, dimulai dari menyadari atau mengenali adanya inovasi hingga menerapkannya (Fiandi, 2024).

Proses inovasi adalah sebuah rangkaian penemuan yang baru dan berbeda dibandingkan sebelumnya, yang berasal dari pemikiran ide-ide yang diciptakan, proses inovasi juga merupakan tahap percobaan untuk menentukan apakah inovasi yang diusulkan pantas atau tidak untuk diterapkan di suatu area (Prabowo et al., 2022). Adapun Proses inovasi terjadi atas dasar atau sumber-sumber muncul dari organisasi itu sendiri baik itu berasal dari perubahan internal maupun dinamika lingkungan eksternal, berikut sumber-sumber inovasi yaitu (Nazirah, 2022):

- a. Kejadian yang tidak terduga;
- b. Ketidaksesuaian;
- c. Menjawab suatu kebutuhan;
- d. Perubahan pada industri pasar;
- e. Perubahan demografi;

- f. Perubahan mengenai profesi; dan
- g. gagasan pasar dasar ilmu pengetahuan.

Proses inovasi tak hanya dipengaruhi oleh sumber-sumber atau dasar, terdapat juga faktor baik secara eksternal maupun internal yang memengaruhi aktivitas serta peluang. Faktor-faktor tersebut berperan penting dalam menentukan keberhasilan inovasi diantaranya adalah budaya organisasi, kepemimpinan, proses pada manajemen inovasi, riset pengembangan, kolaborasi, fleksibilitas organisasi, keterlibatan pegawai, teknologi dan infrastruktur, responsivitas, pelatihan serta pengembangan karyawan (Sunarjo, 2024).

Untuk melakukan inovasi, ada beberapa langkah yang perlu dilalui, proses inovasi tidak terjadi begitu saja melainkan melalui tahapan-tahapan yang sistematis dan terstruktur agar ide yang dihasilkan dapat menjadi nilai yang bermanfaat bagi organisasi. Oleh karena itu setiap proses inovasi menjadi hal yang penting, terdapat 5 (lima) langkah inovasi, yaitu (Sisca et al., 2021):

- a. Generasi Ide (*Ideas Generation*) yaitu langkah pertama dalam proses inovasi, di mana munculnya gagasan-gagasan baru;
- b. Pengakuan Peluang (*Opportunity Recognition*) yaitu untuk mengidentifikasi peluang yang ada, diperlukan gagasan-gagasan yang telah disusun dan kemudian disaring;

- c. Evolusi Ide (*Evaluation Ideas*) yaitu dilakukan penilaian terhadap gagasan-gagasan yang telah disaring, dan dipilih mana yang memenuhi syarat untuk dijadikan inovasi yang akan diperkenalkan kepada masyarakat;
- d. Pengembangan (*Development*) yaitu dilakukan pengembangan produk dari gagasan menjadi inovasi yang siap untuk dijual;
- e. Komersialisasi (*Commercialization*) yaitu tahap terakhir dimana inovasi yang sudah dikembangkan dipasarkan kepada publik;

Proses inovasi mencapai keberhasilan disebabkan oleh langkah strategis dari organisasi, terdapat kolaborasi dari semua pihak baik di dalam maupun di luar, adanya sebuah sistem kerja yang baik, serta dukungan penuh dari organisasi, dari semua aspek ini memungkinkan terjadinya perubahan atau inovasi dalam organisasi (Fiandi, 2024). Namun demikian, untuk memastikan bahwa organisasi bisa menjalankan upaya inovasi secara efektif, terukur, dan sedikit ancaman pada konsistensi operasional yaitu dengan pengelolaan resiko inovasi (Suhindarno et al., 2025).

Proses manajemen inovasi menghadirkan sebuah proses keputusan inovasi yang tidak langsung ada seketika, melainkan melewati serangkaian kegiatan yang terjadi dalam jangka waktu tertentu yang menjadi bahan pertimbangan bagi individu atau organisasi (Ananda et al., 2017). Proses keputusan inovasi tersebut

bisa berakhir pada adopsi, yang di mana suatu keputusan untuk menerapkan inovasi sepenuhnya sebagai metode yang paling baik atau tidak mengadopsi inovasi tersebut (*rejection*) (Nazirah, 2022).

Berdasarkan uraian diatas proses manajemen inovasi merupakan rangkaian aktivitas mengelola suatu inovasi dimulai dari munculnya sebuah ide, pengakuan peluang, evolusi ide, pengembangan, dan komersialisasi. Adapun dari proses panjang yang dilewati akan menemukan keputusan akhir yaitu mengadopsi sebuah inovasi yang keberhasilan ditentukan oleh dukungan serta kerja sama dari berbagai pihak yang terlibat.

### **2.2.2 Tinjauan Umum Sistem Manajemen Unit Layanan Akomodasi Asrama Haji (MUNAKOSAH)**

#### **1) Sistem**

Sistem dalam arti kata sebagai suatu kesatuan yang terdiri dari elemen-elemen, komponen-komponen, atau subsistem-subsistem yang saling berhubungan untuk mencapai tujuan tertentu (Soufitri, 2023). Sistem adalah sebuah kumpulan yang terjadi dari unsur atau variabel-variabel dengan teorganisasi, berinteraksi, serta membutuhkan satu sama lain (Zufria, 2022).

Setiap bagian atau unsur yang ada dalam suatu sistem mempunyai peran dan cara operasional yang berbeda-beda, tetapi tetap berjalan secara bersinergi dalam satu kesatuan fungsi atau kerja (Widarti et al., 2024). Fungsi dan hubungan antara setiap elemen

dalam komponen tidak akan saling bertentangan atau berkontradiksi, sebab semuanya saling terkait dan membutuhkan satu sama lain untuk mencapai tujuan tertentu (Soufitri, 2023).

Syarat-syarat sistem menjadi ketentuan dasar yang harus dipenuhi agar suatu sistem dapat berjalan secara efektif dan efisien dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, jika sistem dapat memenuhi syarat diharapkan mampu menghasilkan kinerja yang optimal dan berkelanjutan, adapun syarat syarat dari sistem adalah (Wijaya et al., 2021):

- a. Sistem perlu dirancang untuk mencapai sasaran;
- b. Komponen sistem harus memiliki rencana yang sudah ditentukan;
- c. Terdapat interaksi antar komponen-komponen sistem;
- d. Unsur utama dalam proses (aliran informasi dan bahan) lebih krusial dibandingkan dengan elemen sistem;
- e. Sasaran organisasi lebih utama dibandingkan dengan sasaran komponen.

Sistem terdiri dari beberapa komponen yaitu tujuan, masukan, proses, keluaran, batas, mekanisme pengendalian dan umpan balik serta lingkungan. Elemen tersebut berinteraksi satu sama lain, yang bekerjasama untuk membentuk suatu kesatuan (Soufitri, 2023), berikut adalah komponen-komponen yang menyusun sebuah sistem (Purnawati et al., 2024):

- a. Tujuan yaitu sebagai target atau tujuan akhir untuk dicapai oleh suatu sistem (Marsa et al., 2023);
- b. Masukan yaitu segala sesuatu yang masuk ke dalam sistem dan selanjutnya diproses;
- c. Proses yaitu bagian yang melakukan perubahan atau pengolahan dari masukan hingga menjadi keluaran yang bermanfaat;
- d. Keluaran (*output*) yaitu dapat berupa informasi, laporan cetak, kebijakan, keputusan, dan lain-lain;
- e. Batas yaitu berfungsi sebagai pemisah antara sistem dengan lingkungan yang ada di luar sistem;
- f. Mekanisme Pengendalian dan Umpan Balik yaitu mekanisme pengendalian diwujudkan dengan umpan balik;
- g. Lingkungan yaitu pengaruh kinerja sistem baik dalam hal dampak negatif maupun positif terhadap sistem tersebut.

Untuk mengetahui atau mengembangkan sebuah sistem, penting untuk membedakan elemen-elemen yang menyusun sistem tersebut. Berikut adalah karakteristik sistem yang dapat digunakan untuk membedakan antara satu sistem dengan sistem lainnya adalah batas (*boundary*), lingkungan (*environment*), masukan (*input*), keluaran (*output*), komponen (*component*), penghubung (*interface*) dan penyimpanan (*storage*) (Zufria, 2022).

Cara pandang sistem mempersepsikan aktivitas bisnis sebagai berbagai sistem yang berada dalam konteks yang lebih besar. Pandangan sistem ini dapat bermanfaat diantaranya (Rahman & Saudin, 2022):

- a. membantu manajer agar tidak kehilangan arah di tengah kerumitan struktur dan detail pekerjaan;
- b. memahami pentingnya memiliki tujuan yang jelas;
- c. menyoroti pentingnya kolaborasi seluruh bagian dalam organisasi yang menyadari hubungan dengan lingkungan di sekitarnya;
- d. memberikan nilai yang besar pada informasi umpan balik yang hanya dapat diperoleh melalui sistem tertutup.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa sistem merupakan satu kesatuan dari elemen atau komponen yang berhubungan satu sama lainnya dan memiliki karakteristik berbeda tapi tidak saling berbenturan untuk mencapai tujuan. Keberadaan sistem memberikan manfaat signifikan sebagai pedoman manajer ditengah kesulitan struktur dan detail pekerjaan, memberikan nilai besar pada informasi, memahami esensi tujuan yang dimiliki, dan memahami pentingnya kolaborasi dalam sebuah organisasi.

## 2) Informasi

Secara etimologis, istilah informasi berasal dari kata latin "*informationem*" yang memiliki arti sebagai pengaruh, ringkasan,

atau petunjuk, informasi bisa disampaikan dalam banyak format, termasuk catatan, gambar, grafik, diagram, suara, film, dan lainnya (Widarti et al., 2024). Informasi merupakan sekumpulan fakta yang telah dikelola dengan cara tertentu sehingga memiliki makna untuk penerima dan data yang sudah dikelola menjadi sesuatu yang bermanfaat bagi penerima dalam memberikan penjelasan atau wawasan (Soufitri, 2023).

Dari definisi informasi diatas, sejalan dengan apa yang diungkapkan Barry E. Cushing, bahwa informasi ialah sesuatu yang telah diolah dan terstruktur menjadi informasi yang bermanfaat bagi penerimanya (Rahman & Saudin, 2022). Adapun proses informasi terjadi berawal dari data sebagai bahan mentah yang masih dalam keadaan asli, sehingga belum memiliki arti atau makna, ketika data diolah dengan metode tertentu, akan menghasilkan informasi (Marsa et al., 2023).

Metode yang dilakukan dalam memproses atau mengolah sebuah data dilakukan melalui pengamatan secara langsung atau disebut dengan observasi, wawancara, perkiraan korespondensi dan kuisisioner. Setelah melalui proses pengelolaan hingga menjadi informasi, penggunaannya dapat membantu individu mengambil keputusan dan dapat bermakna serta bermanfaat bagi penerimanya (Purnawati et al., 2024).

Sumber informasi memiliki peran penting dalam menentukan kualitas dan keandalan informasi yang dihasilkan oleh sebab itu pemilihan sumber informasi yang tepat menjadi hal krusial agar informasi memiliki nilai dan dapat dipercaya, adapun sumber informasi ditentukan oleh beberapa hal di antaranya (Rahman & Saudin, 2022):

- a. Sumber informasi secara umum yaitu sumber primer terdiri dari pengamatan, percobaan, survei, dan estimasi subjektif serta sumber sekunder yang terdiri dari data perusahaan, pembelian dari pihak lain, publikasi, dan lembaga pemerintah.
- b. Nilai Informasi yang terdiri dari manfaat dan biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkannya.

Banyak informasi beredar di masyarakat dengan bebas, tetapi tidak semua data yang didapatkan bisa diolah dan dimanfaatkan dengan baik, informasi yang berkualitas harus memperhatikan sifat-sifat berikut ini tepat waktu (*timeliness*), akuntabilitas (*quability*), ketepatan (*accuracy*), kepadatan (*densities*), dan keterkaitan (*relevance*) (Purnawati et al., 2024).

Hervina mendefinisikan kualitas informasi sebagai informasi yang akurat, terbaru, dapat dipahami, dan berguna untuk otoritas dalam organisasi untuk mengambil keputusan (Tambuan et al., 2023). Kualitas Informasi (*Quality of Information*) menjadi salah

satu aspek penting dalam mendukung efektivitas pengambilan keputusan sebab informasi yang berkualitas dapat menjadi dasar merumuskan kebijakan dan strategi organisasi yang tergantung pada akurasi, ketepatan waktu, relevan, waktu respon, dan kelengkapan data (Wijaya et al., 2021).

Jenis-jenis informasi secara umum berdasarkan sifat, sumbernya sehingga memudahkan dalam memahami karakteristik serta kegunaan informasi tersebut dalam berbagai konteks. Dengan adanya pengelompokan ini, pengguna informasi dapat lebih mudah menentukan jenis informasi yang relevan dan sesuai kebutuhan, berikut jenis-jenis dari informasi faktual, opini dan deskripsi, (Widarti et al., 2024).

Berdasarkan penjelasan diatas, informasi adalah kumpulan fakta yang diolah melalui metode tertentu sehingga memiliki nilai atau makna bagi penerimanya, nilai informasi tersebut dianggap berharga karena ditentukan oleh dua faktor yaitu manfaat yang diperoleh lebih besar dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan. Selain itu, informasi dapat dikatakan sebagai sumber yang bermanfaat apabila mampu menjamin kebenaran isinya sehingga menghasilkan informasi yang berkualitas dengan ditunjukkan oleh akurasi, ketepatan waktu, relevan, waktu respon, dan kelengkapan data.

### 3) Sistem Informasi

Sistem informasi menurut teknis dapat diartikan sebagai seluruh komponen yang mengumpulkan, menyimpan, memproses, dan mendistribusikan sebuah informasi data berkaitan dengan orang, tempat, dan seluruh hal dalam organisasi (Ardiansah et al., 2022). Sistem informasi merupakan sebuah sistem dalam organisasi yang memenuhi kebutuhan untuk memproses transaksi sehari-hari, mendukung kegiatan manajerial dan strategi organisasi, serta memberikan laporan yang diperlukan kepada pihak luar tertentu (Soufitri, 2023).

Sistem informasi memiliki tujuan yang penting yaitu untuk membantu dalam pengambilan keputusan organisasi, membantu operasi harian, serta pencapaian tujuan dari masing-masing organisasi (Solihin et al., 2024). Adapun tujuan lain untuk mengolah data menjadi sebuah informasi yang dapat bermanfaat bagi pemakainya yang didukung dengan *relevance*, tepat waktu (*timeliness*), dan tepat nilainya (*accurate*) (Purnawati et al., 2024).

Biasanya sistem informasi merupakan sebuah sistem yang dihasilkan dengan manusia, yang termuat dari elemen-elemen dalam organisasi atau perusahaan untuk dapat mencapai suatu tujuan yaitu menyediakan informasi (Effendi et al., 2023). Sistem informasi dapat diartikan sebagai sebuah struktur yang terbentuk dari sejumlah elemen. Elemen-elemen ini dapat dibandingkan dengan blok

bangunan (*building block*), yang terdiri dari (Rahman & Saudin, 2022):

- a. Blok masukan (*Input block*);
- b. Blok model (*Model block*);
- c. Blok keluaran (*Output block*);
- d. Blok teknologi (*Technology block*);
- e. Blok basis data (*Database block*);
- f. Blok kendali (*Control block*).

Pada perancangan sistem informasi, sistem memiliki area yang membatasi seperti lingkungan yang mengatur aplikasi atau sistem misalnya adanya aturan siapa yang mengizinkan memakai sistem dan siapa yang tidak boleh menggunakannya (Zufria, 2022). Batasan sistem (*boundary*) ini merupakan area atau daerah yang membatasi antara satu sistem dengan sistem lainnya atau dengan lingkungan luarnya hal menjadikan sistem dilihat sebagai satu kesatuan (Soufitri, 2023).

Sistem informasi merupakan bagian penting dalam organisasi modern yang membantu mengumpulkan, menyimpan, mengolah, dan menyebarkan informasi untuk berbagai keperluan, sistem tersebut dibagi menjadi beberapa jenis berdasarkan fungsi dan sumbernya. Adapun jenis sistem informasi yaitu *Transaction Processing System*, Sistem Informasi Manajemen, Sistem pendukung keputusan, *Executive Information Systems*, *Intellegent*

*Bussines, Enterprise Resource Planning, Customer Relationship Diagram, Knowledge Management System, Sistem Informasi Geografis dan Expert System dan Artificial Intelligence* (Marsa et al., 2023).

Dengan memanfaatkan sistem informasi, organisasi dapat mengoptimalkan proses operasional dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan dan pemangku kepentingan. Manfaat yang dapat diperoleh dari sistem informasi dapat dikelompokkan sebagai berikut (Purnawati et al., 2024):

- a. Mengurangi pengeluaran;
- b. Mengurangi kesalahan;
- c. Meningkatkan kecepatan kegiatan; dan
- d. Meningkatkan perencanaan serta pengendalian manajemen.

Sistem informasi merupakan suatu komponen atau sistem yang berfungsi untuk memproses informasi guna memenuhi kebutuhan, informasi tersebut diperlukan untuk membantu dalam pengambilan keputusan yang tepat dan bermanfaat bagi penggunanya. Namun demikian, sistem informasi tetap memiliki batasan yang tidak dapat terlihat karena sistem informasi memerankan posisi krusial dalam pengelolaan data dan pengambilan keputusan dalam suatu organisasi.

- 4) Sistem Manajemen Unit Layanan Akomodasi Asrama Haji (Munakosah)

Sistem Manajemen Unit Layanan Akomodasi Asrama Haji (MUNAKOSAH) merupakan inovasi dalam penyelenggaraan ibadah haji sebagai bentuk kebijakan atau teknis baru sebagai bagian dari upaya terhadap pemmasalahan pelayanan akomodasi (Firmansyah, 2025). Sistem Munakosah adalah sistem informasi berupa *website* yang menyediakan pelayanan akomodasi bagi jemaah haji di Asrama Haji, juga digunakan sebagai sarana pelayanan untuk tas kabin jemaah haji di embarkasi (Kementerian Agama Republik Indonesia, 2025).

Menurut muhammad zain (2025) sistem ini dirancang untuk mengatasi adanya potensi kerumitan saat penempatan jemaah di asrama haji khususnya untuk jemaah yang memerlukan perhatian khusus seperti jemaah lansia dan jemaah prioritas (Rohman, 2025). Di samping itu, sistem ini juga membantu mempermudah dan mempercepat proses penempatan yang dilakukan oleh petugas di Embarkasi baik oleh petugas asrama haji maupun petugas akomodasi yang tergabung dalam kepanitiaan PPIH (Kementerian Agama Republik Indonesia, 2025).

Sistem munakosah dalam penyelenggaraan ibadah haji menjadi pengembangan dari pelayanan satu atap atau yang disebut sebagai *one stop service* (OSS) yang dijalankan pada saat operasional haji (Sani, 2025). Pelayanan satu atap merupakan konsep yang mengintegrasikan semua proses layanan administrasi

haji dan umrah pada satu lokasi, sehingga jemaah bisa menyelesaikan pendaftaran, pelunasan, dan layanan lainnya tanpa berpindah-pindah tempat (Inayah, 2025).

Adapun manfaat yang dapat dirasakan jemaah dengan adanya pengembangan *one stop service* dalam transformasi digital yaitu mempercepat proses penerimaan jemaah di Asrama Haji. Menurut Zain, Munakosah akan mempercepat penerimaan jemaah dan memberikan waktu yang lebih lama lagi untuk mereka bisa beristirahat di kamar penginapan masing-masing tanpa mengkhawatirkan tas kabinnnya (Nu Online, 2025).

Hadirnya sistem munakosah sebagai salah satu sistem yang terintegrasi menegaskan bahwa setiap proses penyelenggaraan ibadah haji dapat berjalan dengan lancar dan teratur. Sebab peran dari teknologi dalam hal ini, memudahkan jemaah untuk dapat mengakses layanan dan informasi yang diperlukan dengan lebih pesat dan mudah yang dapat meningkatkan pengalaman ibadah haji secara menyeluruh (Said et al., 2025).

Sejalan dengan peran dan manfaat dalam pengembangan sistem Munakosah, sistem ini tidak semata-mata berfokus pada penggunaan teknologi, tetapi diarahkan untuk memperbaiki tata kelola layanan secara menyeluruh. Oleh karena itu, sistem Munakosah ini dirancang dengan sejumlah tujuan yang menjadi

landasan pelaksanaannya, yaitu (Kementrian Agama Republik Indonesia, 2025):

- a. Terwujudnya peningkatan layanan akomodasi penginapan dan barang bawaan bagi jemaah haji dengan lebih professional;
  - b. Terwujudnya peningkatan pengelolaan pada layanan akomodasi dan tas kabin bagi jemaah haji di Embarkasi yang lebih baik;
  - c. Terwujudnya peningkatan manajemen/kinerja pengelolaan fasilitas akomodasi di asrama haji yang dapat dilihat dari laporan serta bukti-bukti yang sah dan valid;
  - d. Terwujudnya peningkatan kualitas pengawasan terhadap pelayanan dan pengelolaan fasilitas (*asset*) akomodasi di Asrama Haji yang efektif;
  - e. Terwujudnya peningkatan kualitas layanan bagi jemaah haji di dalam negeri semakin baik, lebih efektif dan lebih berkualitas.
- Perancangan sistem tidak dapat terlepas dari pihak-pihak yang akan menggunakan sistem untuk alat kerja mereka dalam suatu organisasi. Oleh karena itu, terdapat para pengguna yang memiliki peran langsung maupun tidak langsung dalam operasional layanan akomodasi di embarkasi meliputi petugas asrama haji, petugas akomodasi, petugas daerah dan masyarakat umum dan Jemaah Haji.

Berdasarkan identifikasi pengguna tersebut, mekanisme penyampaian informasi akomodasi kemudian disusun dengan

mempertimbangkan kebutuhan masing-masing pihak. Informasi mengenai gedung dan kamar yang akan ditempati oleh jemaah haji bukan lagi sepenuhnya menunggu saat kedatangan, melainkan dapat diketahui lebih awal sebelum jemaah memasuki asrama, pemberitahuan penempatan ini dapat dilakukan melalui cara berikut (Kementrian Agama Republik Indonesia, 2025):

- a. Melalui lembar Surat Perintah Masuk Asrama (SPMA) yang telah tercantum nama gedung dan nomor kamar selama tinggal di asrama haji yang telah diberikan kepada jemaah dua hari sebelum keberangkatan.
- b. Mengakses ke halaman web aplikasi [asramahaji.com](http://asramahaji.com) lalu memindai QR Code yang tertera pada identitas jemaah haji yang berwarna merah putih atau dapat memasukkan nomor porsi maka akan muncul informasi terkait nama gedung dan nomor kamar jemaah.

Nama gedung dan nomor kamar itu dijelaskan oleh Muhammad Zain bisa dicetak oleh jemaah dan ditempelkan pada tas kabin mereka sejak dari rumah, sebelum pergi menuju asrama haji. Langkah ini akan memudahkan proses pengelolaan tas kabin jemaah haji saat mereka berada di asrama haji, sehingga jemaah tidak lagi perlu mengantri untuk mendapatkan label pada tas kabin (Rusydi, 2025).

### 2.2.3 Tinjauan Umum Pelayanan Akomodasi

#### 1) Pelayanan

Pelayanan menurut kamus besar bahasa Indonesia merupakan sebuah upaya melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani diartikan sebagai membantu menyiapkan (menyiapkan segala sesuatu yang dibutuhkan) (Handayani, 2023). Proses pelayanan berlangsung secara teratur dan berkesinambungan mencakup seluruh aspek kehidupan masyarakat, dengan memenuhi kebutuhan melalui rangkaian aktivitas orang lain (Revida et al., 2021).

Pelayanan dapat dimaksud sebagai serangkaian aktivitas yang berlangsung dalam interaksi langsung antara individu dan individu lainnya, atau antara manusia dengan mesin secara fisik, yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan sebagai upaya memenuhi kebutuhan orang lain (Qur'ani, 2024). Kepuasan pelanggan muncul karena adanya proses pelayanan yang tepat dan baik, hal itu dilakukan dengan cara bersikap baik, memiliki penampilan yang menarik, bertanggung jawab, selalu berkoordinasi dengan bidang terkait (Ritonga, 2020).

Moenir (2006) mengemukakan bahwa pelayanan merupakan cara memenuhi kebutuhan melalui tindakan orang lain yang bertujuan untuk membantu menyediakan atau mengelola apa yang dibutuhkan oleh orang lain. Publik diartikan sebagai masyarakat atau umum (Revida et al., 2021). Sedangkan, Tjiptono dan Chandra

(2018) menjelaskan bahwa layanan dari dua faktor penting yaitu proses layanan yang tidak terlihat atau tidak disadari oleh pelanggan atau konsumen (*back office*) dan proses layanan yang dapat dilihat dan disadari oleh pelanggan atau konsumen (Rahmadina & Millanyani, 2022).

Pelayanan memiliki fungsi penting dalam proses operasional suatu jasa usaha, karena menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan dan loyalitas pelanggan, oleh karena itu berikut fungsi dari pelayanan diantaranya (Ritonga, 2020):

- a. Memberikan pelayanan yang baik, ramah, tepat, dan cepat;
- b. Membuat suasana yang memberikan kesan penting pada pelanggan;
- c. Memasukkan pelanggan sebagai suatu mitra usaha;
- d. Menciptakan pangsa pasar yang baik pada produk atau jasa yang diberikan;
- e. Memenangkan persaingan pasar;
- f. Memberi kepuasan pada pelanggan, agar ingin berbisnis dengan perusahaan (menjadi pelanggan yang loyal);
- g. Memberi keuntungan pada perusahaan.

Tujuan pelayanan prima menurut Suyyety dan Gina Kurniawan adalah adanya rasa kepercayaan dan kepuasan yang timbul pada pelanggan dan menjaga pelanggan agar merasa diprioritaskan dan diperhatikan berbagai kebutuhannya (Handayani,

2023). Adapun tujuan lain dari pelayanan prima yang dapat dirasakan oleh pelanggan atau konsumen antara lain (Ritonga, 2020):

- a. Menawarkan pelayanan yang berkualitas tinggi;
- b. Membangunkan keputusan terhadap barang atau jasa yang diberikan pada saat itu;
- c. Membangunkan rasa kepercayaan;
- d. Mencegah terjadinya aduan yang tidak perlu;
- e. Menumbuhkan kepuasan dan kepercayaan;
- f. Menjaga pelanggan atau konsumen agar tetap setia memakai barang atau jasa yang diberikan.

Setidaknya terdapat tiga kategori pelayanan yang dapat dilakukan oleh siapa saja, yaitu pelayanan lisan, pelayanan tulisan, dan pelayanan berbasis tindakan. (Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, 2010), h. 464) (Hafiz & Imamuddin, 2023):

- a. Pelayanan lisan yaitu jenis layanan yang dalam praktiknya menggunakan komunikasi verbal secara langsung;
- b. Layanan tulisan yaitu layanan yang berbentuk tulisan, yang berarti menggunakan teks sebagai media pelayanan;
- c. Layanan perbuatan yaitu pelayanan yang berbasis tindakan ini biasanya dilakukan oleh mayoritas orang dari lapisan menengah ke bawah.

Pelayanan merupakan kegiatan melayani seseorang untuk memenuhi kebutuhannya melalui interaksi secara langsung dengan tujuan menumbuhkan kepuasan dan kepercayaan atas layanan yang telah ditawarkan. Apabila layanan yang ditawarkan dapat memberikan kepuasan dan kepercayaan, pelanggan cenderung memberikan umpan balik positif serta menunjukkan loyalitas yang pada akhirnya menjadi keuntungan bagi perusahaan.

## 2) Kualitas Layanan

Kualitas diartikan sebagai usaha untuk mencukupi harapan pelanggan, atau suatu situasi dinamis yang berhubungan dengan produk, cara, barang, jasa, manusia serta lingkungan yang mencukupi harapan (Ritonga, 2020). Sedangkan pelayanan diartikan sebagai aktivitas yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau dengan mesin secara fisik, dengan menyediakan kepuasan pelanggan sebagai usaha memenuhi kebutuhan (Qur'ani, 2024).

Parasuraman mendefinisikan kualitas layanan sebagai perbedaan antara sebuah kenyataan dan harapan dari pelanggan atas suatu layanan yang telah mereka terima atau peroleh (Sulistiyowati, 2018). Sedangkan Kotler dan Keller (2016) berpendapat mengenai kualitas layanan yaitu sifat-sifat produk atau layanan yang mempunyai keunggulan dalam memberikan kepuasan untuk

kebutuhan baik itu secara nyata ataupun tersirat (Rahmadina & Millanyani, 2022).

Tujuan dari kualitas layanan ditentukan dari seberapa besar kesenjangan atau gap antara persepsi dari pelanggan atas kenyataan layanan yang diperoleh dibandingkan dengan harapan dari pelanggan atas layanan yang telah diterima (Sanurdi, 2021). Menurut Parasuraman, kesenjangan atau gap dalam hal ini menunjukkan bahwa seberapa baik atau buruknya sebuah layanan yang ditawarkan penyedia jasa kepada pelanggan atau konsumennya (Sulistiyowati, 2018).

Dalam melaksanakan pelayanan dibutuhkan bagi pemilik layanan untuk dapat memperhatikan kualitas pelayanan (*service quality*) agar dapat meraih keunggulan bersaing (*competitive advantage*) untuk mencapai pelayanan barang atau jasa (Hafiz & Imamuddin, 2023). Hal terpenting dalam menawarkan layanan kepada pelanggan atau konsumen diantaranya yaitu dapat memberikan pelayanan yang terbaik, peduli kepada pelanggan atau konsumen dan dapat memberikan kepuasan pada pelanggan yang berorientasi pada standar layanan (Ritonga, 2020).

Dari pelayanan yang baik, memunculkan konsep kualitas layanan yang menjadi aspek penilaian penting mengenai pandangan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Parasuraman

mengemukakan bahwa kualitas jasa memiliki lima dimensi utama, diantaranya (Handayani, 2023):

- a. Bukti langsung (*Tangibles*) adalah layanan yang dapat dirasakan secara langsung seperti fasilitas fisik, peralatan pegawai, dan fasilitas komunikasi.
  - b. Keandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang telah dijanjikan kepada pelanggan dengan cara yang cepat, tepat, dan membuat pelanggan senang.
  - c. Daya tanggap (*Responsiveness*) merupakan semangat yang dimiliki pegawai untuk selalu siap membantu pelanggan agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik dan cepat.
  - d. Jaminan (*Assurance*) merupakan pengetahuan dan sopan santun pegawai perusahaan serta kemampuan untuk meningkatkan rasa percaya pelanggan.
  - e. *Attention* merupakan kemampuan untuk membangun hubungan, berkomunikasi dengan baik, menunjukkan perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.
- (Handayani, 2023).

Kualitas pelayanan dapat diukur melalui kelima konsep dimensi diatas yang disebut dengan SERVQUAL yang meliputi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap

(*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan *attention* atau versi lain yaitu empati (*emphaty*). Selain menggunakan SERVQUAL, kualitas pelayanan dapat diukur melalui survei kepuasan masyarakat yang memiliki prinsip seperti transparan, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, keadilan, serta netralitas (Mursyidah & Choiriyah, 2020).

Kualitas layanan merupakan suatu upaya untuk memenuhi harapan pelanggan atas layanan yang telah mereka terima dengan tujuan memberikan kesan positif serta mencapai keunggulan bersaing. Dalam menjaga kualitas layanan, perusahaan dapat memperhatikan dimensi utama yang meliputi *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *attention* yang menjadi tolak ukur dalam memberikan layanan terbaik.

### 3) Akomodasi

Akomodasi secara bahasa adalah sesuatu yang telah disediakan untuk dapat memenuhi kebutuhan, seperti tempat untuk menginap atau tempat untuk tinggal sementara untuk orang-orang yang sedang melakukan perjalanan (Hafiz & Imamuddin, 2023). Akomodasi yaitu sebuah sektor karena di dalamnya terdapat elemen pariwisata di mana pengunjung bisa beristirahat, tinggal, serta menikmati makanan dan minuman juga menawarkan layanan dan hiburan untuk para tamu (Aisyshafwah & Nuruddin, 2024).

Pengadaan tempat tinggal seperti penyediaan kamar dan fasilitas, adalah layanan yang sangat diperlukan oleh wisatawan, terutama bagi mereka yang menempuh perjalanan lebih dari 24 jam ke lokasi tujuan wisata. Berdasarkan teori pembangunan dan perencanaan, akomodasi harus disesuaikan dengan kebutuhan dan preferensi pengunjung serta sifat dari kawasan yang akan dijelajahi, perencanaan yang efektif dapat meningkatkan mutu akomodasi dan menarik perhatian wisatawan (Rahma & Furqon, 2024).

Akomodasi dalam pariwisata umumnya hotel, motel, pension, bungalow, pondok, *homestay*, perkemahan, sanatorium, dan lain sebagainya (Sutedjo & Murtini, 2023). Dari beberapa akomodasi tersebut, menurut Nurdin dan Andhi (2020) berpendapat bahwa akomodasi yang baik menjadi pertimbangan wisatawan dalam mengunjungi suatu tempat yang dekat dengan lokasi wisata (Yudian & Dewi, 2022).

Kualitas tempat tinggal merupakan faktor penting yang perlu diperhatikan oleh pengusaha pariwisata, sebab kualitas tersebut akan berpengaruh besar terhadap daya tarik pengunjung dalam memilih tempat tinggal, kualitas akomodasi dapat diukur melalui tingkat kepuasan pengguna. Menurut Kotler (Sangadji dan Sopiah 2013:181), "kepuasan adalah seberapa jauh produk dipandang sesuai dengan ekspektasi pembeli, kepuasan konsumen diartikan sebagai

suatu kondisi di mana ekspektasi konsumen terhadap produk sejalan dengan kenyataan yang diterima oleh mereka (Angga, 2023).

Adapun dimensi kepuasan pelanggan yang diadopsi dari jurnal Nunko *et al.*(2019) terhadap pelayanan akomodasi yang ditawarkan, ditunjukkan dengan beberapa hal diantaranya puas pada kinerja hotel secara keseluruhan, kinerja akomodasi dapat memenuhi harapan, dan akomodasi telah sesuai dengan kebutuhan (Rahmadina & Millanyani, 2022). Dalam hal ini, akomodasi menjadi hal yang penting dalam industri pariwisata karena berkaitan pada pelanggan, semakin baik akomodasi yang mencukupi faktor-faktor, maka akan semakin tinggi daya tarik bagi pelanggan atau wisatawan (Khusnaini et al., 2025).

Wijayanti (2014) menyebutkan jenis-jenis akomodasi berdasarkan aspek komersialnya yaitu akomodasi yang dioprasionalkan mencari keuntungan, akomodasi semi komersial ialah akomodasi yang dikelola untuk keperluan non komersial, dan akomodasi non komersial tidak ditujukan mencari keuntungan tetapi untuk bantuan. (Khusnaini et al., 2025). Syarat penting yang harus ada pada usaha akomodasi (*lodging establishment*) merupakan dasar yang wajib dipenuhi oleh penyedia jasa dalam rangka menunjang operasional serta memberikan pengalaman yang berkesan dan berkualitas, adapun syarat yang harus dipenuhi diantaranya *tangible* dan *intangibile*, personalia, dan manajemen (Kadir, 2022).

Uraian diatas menunjukkan bahwa akomodasi merupakan tempat yang disediakan bagi wisatawan untuk tinggal sementara waktu selama melakukan perjalanan, akomodasi tersebut umumnya berupa hotel, motel, *homestay* dan lainnya. Aspek yang dilihat oleh wisatawan dalam memilih akomodasi antara lain jarak dan kualitas tempat tinggal, hal tersebut pada akhirnya akan memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan yang kemudian menjadi tolak ukur bagi wisatawan dalam memilih akomodasi selanjutnya.

#### 4) Pelayanan Akomodasi Ibadah Haji dan Umrah

Pelayanan memiliki arti secara umum sebagai aktivitas yang diberikan untuk memenuhi kepuasan pelanggan melalui perantara layanan dengan menjalankan pemenuhan kebutuhan pelanggan (Handayani, 2023). Akomodasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah tempat menginap atau kediaman sementara bagi wisatawan yang ditawarkan untuk mencukupi kebutuhannya (Prayogo et al., 2025).

Pelayanan akomodasi dalam konteks penyelenggaraan ibadah haji ialah aspek yang sangat penting karena berdampak langsung dalam kenyamanan jemaah haji selama mereka berada di asrama haji, adapun pelayanan ini disiapkan oleh PPIH meliputi kamar, kamar mandi, mushola dan perlengkapan lainnya (Detaliani et al., 2024). pengaturan penerimaan jemaah saat di asrama embarkasi bersumber pada penjadwalan kloter yang telah ditentukan dan

penempatannya sesuai dengan SPMA, di tanah suci pelayanan akomodasi berbentuk penempatan hotel bagi jemaah selama berada di Mekkah dan Madinah dengan hotel setara bintang tiga dan empat serta tenda di Arafah dan Mina (Rezki & Suparti, 2023).

Salah satu wujud layanan akomodasi yang dilaksanakan bagi jemaah haji ketika berada di tanah suci ialah pelayanan saat berada di asrama haji yang bentuk pelayanan akomodasinya berupa penginapan ataupun barang bawaan berupa tas kabin (Kementerian Agama Republik Indonesia, 2025). Hal tersebut mengacu pada peraturan menteri agama bahwa jemaah haji reguler dan PPIH mendapatkan akomodasi saat berada di tanah air ataupun di Arab Saudi, adapun akomodasi saat di tanah air pada pasal 68 disiapkan selama berada di asrama haji embarkasi atau asrama haji embarkasi antara (Kementerian Agama Republik Indonesia, 2021).

Asrama haji mempunyai peran dan fungsi sebagai sarana akomodasi yang menyediakan fasilitas kesiapan jemaah sebelum keberangkatan serta penerapan prosedur *custom, immigration, and quarantine* (CIQ) (Detaliani et al., 2024). Dalam fasilitas layanan akomodasi bagi jemaah haji menjadi hal penting untuk kenyamanan dan kesehatan selama menjalankan ibadah, Abdullah (2009) berpendapat akomodasi harus menyiapkan kamar mandi bersih, akses air bersih dan fasilitas kesehatan dasar (Said et al., 2025).

Kenyamanan dan kesehatan jemaah saat menerima layanan akomodasi berdasarkan pada standar seperti keabsahan (legalitas), kualitas, kesehatan, mudah untuk diakses, kenyamanan, kelengkapan fasilitas dan perlengkapan, dan adanya jaminan keamanan (Kabar Harian, 2025). Selain itu, terdapat dua poin penting yaitu standar kualitas fasilitas akomodasi dan layanan pendukung akomodasi jemaah haji, salah satu faktor utama dalam standar kualitas fasilitas yaitu kualitas kamar dan kebersihan sedangkan pada layanan pendukung akomodasi yaitu terdapat layanan kesehatan yang ada di sekitar akomodasi (Said et al., 2025).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan akomodasi dalam konteks ibadah haji dan umrah merupakan segala aktivitas layanan yang ditunjukkan bagi jemaah haji dan umrah yang berkaitan dengan tempat tinggal sementara baik saat berada di tanah air ataupun di tanah suci. Adapun jenis pelayanan akomodasi pada masa haji berupa penginapan dan barang bawaan tas kabin, untuk penginapan memiliki standar fasilitas kamar berupa kamar yang bersih, kamar mandi bersih, akses air bersih dan fasilitas kesehatan yang bertujuan untuk memberikan kenyamanan dan kesehatan jemaah haji.

## 2.3 Kajian Teoritis

### 2.3.1 Difusi Inovasi

Difusi inovasi berlatar belakang pada awal abad ke-20 atau pada tahun 1930, dimana saat itu seorang Sosiolog Prancis bernama Gabriel Trade memperkenalkan sebuah kurva difusi berbentuk S (*S-shaped diffusion Curve*). Hal ini kemudian diperkuat oleh Everett M. Rogers yang menjelaskan bahwa tingkat adopsi inovasi umumnya membentuk pola kurva S (*S-shaped diffusion Curve*) yang menggambarkan tahapan mulai dari innovator hingga mayoritas dan *laggards*.

Pada tahun 1940, Bryce Ryan dan Neal Gross mempublikasikan hasil penelitian difusi mengenai penyebaran jagung hibrida di Amerika mengenai difusi inovasi model kurva S. Sejak tahun 1960-an, teori difusi inovasi berkembang lebih luas dan digunakan di berbagai bidang seperti komunikasi, pemasaran, dan sosial, dengan kontribusi besar dari Rogers dan para peneliti lainnya (Ananda et al., 2017).

Difusi inovasi terdiri dari dua kata yaitu difusi dan inovasi, secara etimologi, difusi diartikan sebagai kegiatan menyebar ke beragam arah, cara di mana informasi, ide, perubahan perilaku, dan sebagainya yang meluas melalui sekelompok orang, situasi meluas atau ditularkan melalui kontak atau aksi menyebarkan dan penyebaran sebuah unsur budaya dari satu kelompok ke kelompok lain (Sutikno,

2021). Sedangkan inovasi diartikan sebagai suatu ide, gagasan, objek yang dipandang sebagai suatu hal yang baru oleh individu ataupun oleh unit adopsi lain (misalnya oleh organisasi) (Nazirah, 2022).

Dari dua padanan diatas, maka difusi inovasi merupakan proses penyebaran serapan dari ide atau gagasan baru dalam usaha untuk merubah suatu masyarakat yang terjadi berkepanjangan dari suatu tempat ke tempat lain, dari suatu waktu ke waktu berikutnya, dan dari suatu bidang ke bidang lainnya dalam sistem sosial (Muntaha & Amin, 2023). Hal tersebut selaras dengan penjelasan Everett M. Rogers dalam bukunya bahwa proses difusi inovasi yaitu sebuah proses di mana sebuah inovasi dikomunikasikan dengan menggunakan saluran tertentu dari waktu ke waktu di antara anggota dalam suatu sistem sosial (Rogers, 2003).

Dalam proses difusi inovasi sebagai sebuah aktivitas mengkomunikasikan inovasi melalui saluran-saluran khusus ketika saat tertentu melalui anggota-anggota sebuah sistem meliputi teknologi, produk baru ataupun ide baru (Sunarjo, 2024). Dari teori difusi inovasi ini membuktikan bahwa anggota-anggota dari sistem sosial bisa merasakan pengaruh untuk dapat menerima sebuah inovasi melalui perantara atau opinion leader (Prabowo et al., 2022).

Terdapat empat unsur utama dalam difusi inovasi yang menjadi komponen penting yang mencakup inovasi itu sendiri, saluran

komunikasi, waktu dan sistem sosial. Berikut merupakan penjelasan dari masing-masing unsur utama (Rogers, 1983):

a. Inovasi

Inovasi ialah sebuah gagasan, tindakan atau suatu barang yang dianggap baru oleh individu, kebaruan inovasi ini diukur secara subjektif berdasarkan seseorang yang menerimanya (Abubakar et al., 2023). Inovasi memiliki karakteristik yang dirasakan oleh seseorang dalam membantu menjelaskan perbedaan dalam tingkat adopsinya, adapun karakteristik tersebut diantaranya:

1. Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*) yaitu tingkat di mana suatu inovasi dianggap lebih baik dari ide yang sebelumnya digunakan.
2. Kesesuaian (*Compatibiliy*) yaitu tingkat di mana suatu inovasi dianggap sesuai dengan nilai-nilai yang ada, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan orang-orang yang ingin menerimanya.
3. Kesulitan (*Complexity*) yaitu tingkat kesulitan inovasi tergantung seseorang memahami dan menggunakannya, beberapa inovasi dapat dipahami tetapi ada yang lebih rumit dan membutuhkan waktu lama untuk diterima.

4. Dapat diuji coba (*Trialability*) yaitu tingkat di mana sebuah inovasi dapat diuji coba secara terbatas.
5. Dapat diamati (*Observability*) yaitu tingkat di mana hasil inovasi dapat dilihat oleh orang lain, semakin mudah seseorang melihat manfaat dari suatu inovasi, semakin tinggi kemungkinan untuk menerimanya.

b. Saluran Komunikasi

Komunikasi merupakan proses di mana anggota-anggota menciptakan dan berbagi suatu informasi satu sama lain untuk mendapatkan pemahaman yang sama, dalam proses difusi komunikasi dibagikan berkaitan dengan gagasan-gagasan baru. Tujuannya ialah agar pertukaran informasi, di mana seseorang memberitahukan gagasan baru kepada satu orang atau beberapa orang lainnya dalam bentuknya yang paling mendasar melibatkan proses seperti (Rogers, 1983):

1. Sebuah inovasi;
2. Individu atau unit adopsi lain yang memiliki pengetahuan atau pengalaman dalam menggunakan inovasi;
3. Individu atau unit adopsi lain yang belum memiliki pengetahuan mengenai inovasi tersebut;
4. Saluran komunikasi yang menyatukan hubungan.

Penyampaian inovasi kepada orang lain dapat dilakukan melalui saluran media massa sebagai suatu cara untuk menyampaikan pesan yang memungkinkan meraih audiens dengan jumlah yang besar melalui media seperti radio, televisi, surat kabar, buku dan lainnya (Ananda et al., 2017). Sedangkan saluran interpersonal lebih efektif dalam membujuk seseorang untuk menerima inovasi baru dengan bentuk komunikasi langsung, terutama jika saluran ini menghubungkan dua atau lebih yang usianya hampir sama.

c. Jangka Waktu

Dimensi waktu terlibat dalam proses difusi untuk pengambilan sebuah keputusan inovasi, di mana individu beralih dari pengetahuan awal tentang inovasi ke tahap adopsi atau penolakan. Proses mengambil keputusan tentang inovasi adalah cara seseorang berpindah dari awal mengetahui suatu inovasi, sampai membentuk pendirian terhadap inovasi tersebut. Berikut lima tahap utama dalam proses pengambilan keputusan:

1. Pengetahuan (*Knowledge*) yaitu tahap yang terjadi ketika seseorang atau suatu kelompok yang mengambil keputusan mulai mendengar atau mengetahui tentang keberadaan inovasi dan mengerti cara kerjanya.

2. Persuasi (*Persuasion*) yaitu tahap yang terjadi ketika seseorang atau suatu kelompok yang mengambil keputusan mulai membangun sikap yang mendukung terhadap inovasi tersebut.
3. Keputusan (*Decision*) yaitu tahap yang terjadi ketika seseorang atau kelompok yang mengambil keputusan melakukan suatu Tindakan yang nyata untuk memilih menerima atau menolak inovasi itu.
4. Implementasi (*Implementation*) yaitu tahap yang terjadi ketika seseorang atau kelompok yang mengambil keputusan mulai menggunakannya.
5. Konfirmasi (*Confirmation*) yaitu tahap yang terjadi ketika seseorang atau kelompok yang mengambil keputusan mengonfirmasi keputusan yang telah diambil.

Setelah pengadopsi mengambil sebuah keputusan tentang suatu inovasi, berikut kategori dari pengadopsi sebagai klasifikasi anggota sistem sosial berdasarkan pada suatu inovasi, diantaranya (Akbar et al., 2022):

1. Inovator (*Innovators*);
2. Pengadopsi Awal (*Early Adopters*);
3. Mayoritas Awal (*Early Majority*);
4. Mayoritas Akhir (*Late Majority*);

## 5. Pengadopsi tertinggal (*Laggards*).

### d. Sistem Sosial

Setiap bagian pada sistem sosial berbeda dari bagian lainnya, semua orang di dalamnya bekerja sama sedikitnya untuk mencoba menyelesaikan suatu masalah untuk dapat mencapai tujuan bersama. Proses penyebaran inovasi terjadi dalam suatu sistem sosial karena struktur sosial memengaruhi cara inovasi menyebar, sistem sosial juga menjadi batas tempat inovasi itu menyebar (Muntaha & Amin, 2023).

#### 1. Struktur Sosial dan difusi

Struktur sosial menghasilkan keteraturan dan kestabilan pada anggotanya dalam berperilaku, dalam sistem sosial terdapat dua macam sistem sosial yaitu struktur formal dan struktur informal.

#### 2. Sistem Norma dan difusi

Norma ialah kebiasaan yang menjadi dasar atau standar yang digunakan untuk melakukan aktivitas kehidupan oleh anggota sistem sosial.

#### 3. Pemimpin opini dan agen perubahan

Pemimpin opini yaitu seseorang yang dapat mempengaruhi perilaku anggota sistem sosial sesuai dengan keinginannya.

Berdasarkan kajian teori di atas, dapat disimpulkan bahwa difusi inovasi merupakan kegiatan penyebaran inovasi dalam suatu sistem sosial dari waktu ke waktu, difusi inovasi digambarkan melalui kurva difusi berbentuk S yang dalam perkembangannya menjadi teori difusi inovasi yang utuh. Anggota-anggota dalam sistem sosial akan merasakan pengaruh dari proses tersebut untuk nantinya dapat menerima inovasi yang telah disebarkan, adapun unsur utama dalam proses difusi inovasi yaitu inovasi, saluran komunikasi, jangka waktu dan sistem sosial.

### 2.3.2 Model *Stage Gate*

Stage diartikan sebagai tempat terjadinya sebuah tindakan, tim proyek melakukan tugas kunci untuk mengumpulkan sebuah informasi yang dibutuhkan untuk memajukan proyek ke gerbang atau keputusan berikutnya. Sedangkan *gate* adalah titik pertemuan untuk keputusan dalam kerangka kerja dari ide hingga peluncuran, *gate* inilah yang akan menentukan hanya proyek yang tepat yang akan maju (Cooper & Edgett, 2005).

*Stage gate* merupakan sebuah peta konseptual dan operasional untuk menggerakkan proyek berupa produk baru dari tahap ide hingga peluncuran dan seterusnya, sebuah cetak biru untuk mengelola proses pengembangan produk baru untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi (Cooper, 2017). Pada hal ini, *stage gate* membagikan proses inovasi pada beberapa tahapan, setiap tahapan memiliki fungsi dan

tugas yang harus dilakukan yang mempengaruhi faktor keberhasilan dari suatu inovasi (Cooper, 2023).

*Stage Gate* adalah sebuah solusi untuk mengatasi masalah yang dihadapi oleh banyak perusahaan dalam sebuah program produk baru mereka, perusahaan menggunakan *stage gate* sebagai alat yang efektif untuk mengelola, mengarahkan dan mengendalikan inovasi (Cooper, 1990). Perusahaan dengan produktivitas tinggi membangun fokus yang kuat pada pelanggan ke dalam proses *stage gate* mereka dengan melakukan persiapan yang tepat sebelum tahap pengembangan begitupun sebaliknya untuk perusahaan dengan kinerja rendah karena terburu-buru yang membawa proyek belum terdefinisi dengan baik ke tahap pengembangan (Cooper & Edgett, 2005).

Ketika merencanakan peluncuran suatu inovasi atau produk, model *stage gate* memiliki tujuan untuk meningkatkan keberhasilan serta mengurangi kegagalan mengenai pengembangan produk atau inovasi (Kettunen, 2021). Setiap tahap proses inovasi, melibatkan aktivitas dari berbagai bidang dalam organisasi, yang memiliki tujuan untuk mengurangi pengaruh yang timbul oleh kepentingan masing-masing (*functional fiefdoms*) (Quinhoes & Lapao, 2023).

Manfaat menggunakan pendekatan *stage gate* dalam sebuah rancangan manajemen inovasi dapat dilihat dari bagaimana setiap tahapan dan proses yang dilakukan. Penerapannya tidak hanya

membantu dalam menjalankan proses inovasi tetapi memberikan sejumlah manfaat diantaranya (Ludwigson, 2023):

- a. Biaya proyek keseluruhan dan biaya siklus hidup menjadi lebih rendah;
- b. Membantu menghindari pekerjaan ulang;
- c. Tinjauan tahap mendorong desain menuju keberhasilan;
- d. Masalah mengenai anggaran atau jadwal dapat diidentifikasi sejak awal sehingga dapat diperbaiki;
- e. Proyek bisa dihentikan atau diubah sejak tahap perencanaan awal;
- f. Prosedur *stage gate* meningkatkan efisiensi desain;
- g. Tahapan *gate* bisa menyesuaikan kembali tim desain agar fokus pada pencapaian kriteria keberhasilan;

Model *stage gate* memiliki rangkaian proses yang terdiri dari setiap tahapan (*stage*) dan gerbang (*gate*) yang saling berkaitan dan harus dilalui secara bertahap dan sistematis, berikut penjelasan dari tahapan-tahapannya (Cooper, 2023):

- a. *Stage 0 (Discovery)*

Tahap ini masih bersifat ringan dengan mempertimbangkan beberapa aspek kualitatif seperti keselarasan strategis, kelayakan proyek, besarnya peluang dan daya tarik pasar, keunggulan produk, kemampuan untuk memanfaatkan sumber

daya perusahaan, dan kesesuaian dengan kebijakan perusahaan.

b. *Stage 1 (Scoping)*

Tahap ini merupakan tahap awal untuk menilai potensi teknis dan pasar pada suatu proyek. Kegiatan yang dilakukan berupa penilaian awal pasar, penilaian awal teknis, dan penilaian awal bisnis.

c. *Gate 2 (Second Screen)*

Pada tahap ini, proyek dilakukan evaluasi kembali berdasarkan pada informasi baru dari tahap sebelumnya, tahap ini juga mulai dilakukan perhitungan finansial sederhana yang jika lolos proyek akan masuk ke tahap berikutnya yang membutuhkan investasi besar.

d. *Stage 2 (Build The Bussines Case)*

Pada tahap ini dilakukan analisis mendalam yang bertujuan untuk mendefinisikan produk secara jelas, memastikan daya tarik proyek, dan mengurangi resiko kegagalan.

e. *Gate 3 (Go To Development)*

Tahap ini merupakan tahap akhir sebelum proyek masuk pada tahap pengembangan yang memerlukan investasi besar, rencana pengembangan serta rencana awal operasi dan pemasaran ditinjau dan disetujui pada tahap ini.

f. *Stage 3 (Development)*

Tahap ini melihat implementasi rencana pengembangan dan pengembangan produk yang sebenarnya. Untuk produk fisik, biasanya untuk pekerjaan pada teknis, desain fisik dan pengembangan fisik produk sedangkan produk jasa merancang layanan dan prosedur operasional atau SOP untuk pemberian layanan yang dipetakan pada tahap ini.

g. *Gate 4 (Go To Testing)*

Tahap ini berisi pengecekan atas kemajuan dan daya tarik berkelanjutan dari produk dan proyek, pekerjaan pengembangan diperiksa dan ditinjau yang bertujuan untuk memastikan pekerjaan diselesaikan dengan kualitas yang baik dan produk yang dikembangkan sesuai sesuai dengan definisi awal pada tahap 3.

h. *Stage 4 (Testing And Validation)*

Tahap ini menguji dan memvalidasi kelayakan dalam keseluruhan proyek yang terdiri dari produk itu sendiri, proses produksi, penerimaan pelanggan, dan aspek ekonomi proyek.

i. *Gate 5 (Go To Launch)*

Pada gerbang ini berisi komersialisasi penuh, peluncuran pasar, dan dimulainya produksi secara penuh, ini menjadi titik akhir dimana proyek bisa dihentikan.

j. *Stage 5 (Launch and Implementation)*

Ini merupakan tahap akhir yang berisi implementasi baik dari rencana peluncuran pasar maupun rencana produksi atau operasi. Dengan rencana dan tindakan yang matang dan sumber daya yang memadai dan eksekusi yang kuat, peluncuran produk seharusnya berjalan lancar dan berhasil.

k. *Post Launch Review*

Tahap ini juga dapat menjadi evaluasi atas kinerja proyek dan produk, dilakukan audit pasca-proyek penilaian kritis terhadap kekuatan dan kelemahan proyek, pelajaran yang dapat diambil, serta apa yang dapat dilakukan dengan lebih baik di masa depan.

Adapun sasaran dari setiap gerbang diantaranya penyelarasan proyek dengan tujuan bisnis, tinjauan status proyek, tinjauan anggaran, jadwal peninjauan, masukan dari pemangku kepentingan, peningkatan kualitas, manajemen resiko, kemampuan untuk menghentikan atau menunda proyek dan perencanaan untuk tahap selanjutnya (Ludwigson, 2023).

Berdasarkan uraian diatas *stage gate* merupakan model yang digunakan untuk mengelola pengembangan inovasi produk yang dimulai dari tahap ide hingga pada peluncuran, hal ini ditunjukkan untuk mengatasi permasalahan atau meminimalisir resiko yang mungkin terjadi di masa mendatang. Adapun manfaat penerapan model ini yaitu peningkatan efisiensi dan kualitas desain, pengendalian biaya

dan waktu, serta kemampuan mengidentifikasi dan memperbaiki masalah sejak tahap awal sehingga peluang keberhasilan proyek menjadi lebih tinggi.



## **BAB III**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **3.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Dalam penyelenggaraan ibadah haji, jemaah memperoleh berbagai pelayanan baik itu saat di tanah air, selama di tanah suci, hingga kembali lagi ke tanah air. Salah satu pelayanan yang diterima oleh jemaah haji ketika berada di tanah air yaitu layanan di asrama haji yang merupakan tempat transit bagi jemaah sebelum di berangkatkan menuju tanah suci.

Asrama haji memiliki fungsi sebagai tempat tinggal sementara bagi jemaah haji untuk persiapan berangkat ke tanah suci, adapun fungsi utamanya yaitu sebagai penyedia akomodasi, pengelolaan dokumen haji, serta penyelenggaraan berbagai aktivitas persiapan seperti bimbingan manasik haji ataupun pemeriksaan kesehatan (Detaliani et al., 2024). Adapun asrama haji yang melayani jemaah dalam kapasitas terbanyak pada tahun 2025 salah satunya yaitu asrama haji Bekasi yang berjumlah sebanyak 24-26 ribu jemaah haji yang terbagi pada 61 kloter (Kusnadi, 2025).

Penyelenggaraan layanan di asrama haji Bekasi menjadi bentuk tanggung jawab dan wewenang bagi Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Provinsi Jawa Barat. Di mana layanan tersebut dibagi ke dalam dua jenis fase yaitu saat keberangkatan (embarkasi) dan kepulangan (debarkasi) (Anggraini, 2025).

### 3.1.1 Sejarah UPT Asrama Haji Bekasi

Asrama Haji Bekasi adalah sebuah bangunan yang menjadi saksi keberangkatan bagi jemaah haji Indonesia yang akan berangkat menuju tanah suci sebagai tempat sementara untuk persiapan dan juga pemberangkatan jemaah haji yang aman serta nyaman (Sisca, 2024). Status kepemilikan tanah UPT. Asrama Haji Bekasi secara administratif yaitu milik kementerian agama, munculnya asrama haji ini karena adanya kebutuhan dari pemerintah untuk menyediakan sarana akomodasi dan karantina bagi jemaah haji sebelum diberangkatkan ke tanah suci. (Fauziah, 2025).

**Gambar 3. 1 Gedung UPT. Asrama Haji Bekasi**



*Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2026*

Asrama haji Bekasi didirikan pada tahun 1978 dengan mengalami beberapa perubahan dan pengembangan pada gedung asrama, adapun sejak 2014 hingga 2025 dilakukannya revitalisasi asrama haji yang dibiayai oleh Surat Berharga Syariah Negara (SBSN). Tujuan dari revitalisasi ini untuk memberikan kenyamanan

sebagai akomodasi bagi jemaah haji dan juga sebagai penyempurnaan layanan satu atap (*one stop service*) (Janati & Damarjati, 2025).

Asrama Haji Bekasi ini awalnya bagian dari Badan Pengelola Asrama Haji (BPAH) yang berada di bawah Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Barat yang kemudian bertransformasi status kelembagaan. Tahun 2017 ditetapkannya asrama haji Bekasi sebagai UPT yang sesuai dengan Peraturan Menteri Agama Nomor 41 Tahun 2017 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Agama Nomor 44 Tahun 2014 mengenai Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Asrama Haji (Adelia, 2023).

Ditetapkannya undang-undang tersebut menjadikan asrama haji sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang berdiri sendiri dibawah dirjen PHU Kemenag RI. Hal ini mengakibatkan UPT. Asrama Haji Bekasi tidak lagi di bawah pengawasan Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Barat, sehingga menjadi satuan kerja tersendiri yang mempunyai struktur organisasi dan anggaran yang mandiri.

Kepemimpinan UPT. Asrama Haji Bekasi juga mengalami regenerasi yang sesuai dengan ketentuan kepegawaian, sejak tahun 2018 pada posisi kepala telah mengalami dua kali pergantian karena masa purnabakti pejabat sebelumnya. Selain itu, pada bagian kepala sub bagian dan dua kepala seksi mengalami pergantian dan mutasi dikarenakan adanya penyesuaian pada struktur organisasi dan pensiun.

Dengan adanya penyesuaian arah kebijakan reformasi birokrasi nasional, adanya perubahan pada struktur organisasi UPT yang dijelaskan berdasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara serta Reformasi Birokrasi (Permenpan-RB) No. 7 Tahun 2021 tentang penyederhanaan struktur organisasi pada instansi pemerintah. Sehingga sejak bulan Desember 2021 terdapat dua jabatan kepala seksi yang diubah dari jabatan struktural menjadi jabatan fungsional, pada pejabat yang mengisi posisi ini mendapat tugas tambahan yaitu sebagai sub koordinator untuk melakukan fungsi koordinasi bersama staf pelaksana (Fauziah, 2025).

### **3.1.2 Visi dan Misi Asrama Haji Bekasi**

Asrama haji Bekasi mempunyai visi dan misi yang serupa dengan Kementerian Agama RI yang diperuntukkan sebagai dasar kerja agar dapat mewujudkan tujuan organisasi, visi dan misi tersebut diuraikan sebagai berikut:

#### **1) Visi**

“Mewujudkan masyarakat Indonesia yang taat beragama, rukun, cerdas, dan sejahtera lahir dan batin dalam upaya membangun Indonesia yang berdaulat, mandiri serta berkepribadian yang berlandaskan nilai gotong royong.”

#### **2) Misi**

- a. Meningkatkan pemahaman dan penerapan ajaran agama;
- b. Memperkuat keharmonisan intra dan antarumat beragama;

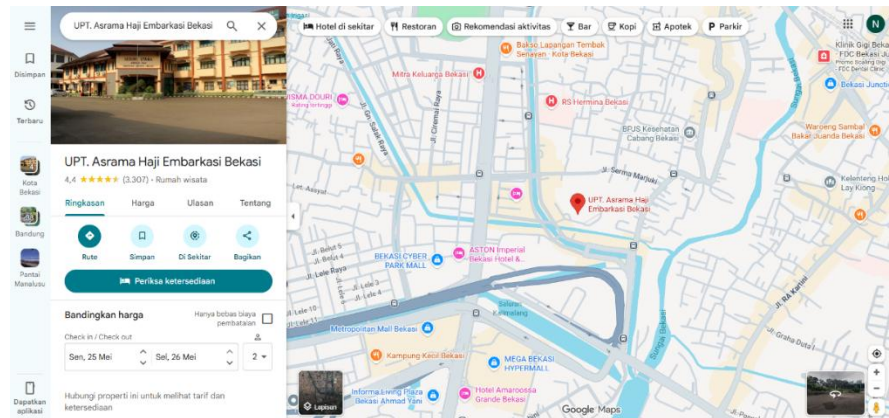
- c. Menyediakan pelayanan kehidupan beragama yang merata serta bermutu;
- d. Mengoptimalkan pemanfaatan dan meningkatkan kualitas pengelolaan potensi keagamaan;
- e. Mewujudkan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah secara berkualitas dan akuntabel;
- f. Meningkatkan akses dan mutu pendidikan umum yang berciri khas agama, berpendidikan agama, pada suatu Pendidikan umum dan juga Pendidikan agama; dan
- g. Mewujudkan tata Kelola pemerintahan yang bersih, dapat dipercaya dan akuntabel.

Visi dan misi dirumuskan pada tujuan yang lebih spesifik agar saat pelaksanaannya bisa dilakukan secara terarah dan pencapaian yang diinginkan dapat terukur.

### **3.1.3 Lokasi UPT. Asrama Haji Bekasi**

Pelaksanaan layanan baik bagi masyarakat umum maupun penyelenggaraan ibadah haji bagi jemaah haji asal Jawa Barat berpusat di UPT. Asrama Haji Bekasi. Instansi ini berlokasi di jalan Kemakmuran Nomor 72, Marga Jaya, Kecamatan Bekasi Selatan, Kota Bekasi, Jawa Barat 17141, adapun gambaran mengenai lokasi UPT. Asrama Haji Bekasi disajikan pada gambar berikut:

**Gambar 3. 2 Lokasi UPT. Asrama Haji Bekasi**



*Sumber: Google Maps*

<https://maps.app.goo.gl/HSWA1b9R9dYfJRkg8>, 03 Mei 2026

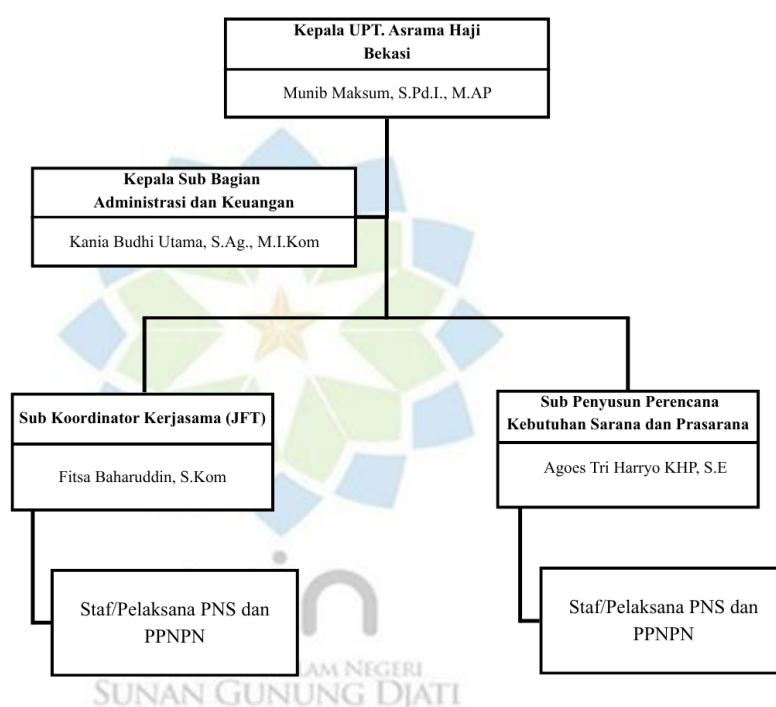
Dilihat berdasarkan pada gambar di atas, secara geografis bangunan UPT. Asrama Haji Bekasi terletak di wilayah Bekasi Selatan yang tepatnya berada di jalan Kemakmuran dengan luas tanah sekitar 30.984 m<sup>2</sup>. Selain itu, lokasi UPT Asrama Haji Bekasi juga berada pada kawasan yang didukung oleh infrastruktur perkotaan yang memadai, seperti kedekatan dengan akses jalan tol, fasilitas kesehatan, serta pusat layanan publik lainnya.

Pada tampilan peta yang tersaji, terlihat bahwa posisinya cukup strategis karena terhubung dengan jalan-jalan utama disekitarnya memudahkan akses mobilitas menuju dan dari lokasi asrama. Kawasan asrama yang relatif luas memberikan fleksibilitas dalam pengaturan alur pergerakan jemaah, mulai dari kedatangan, proses registrasi, penempatan akomodasi, hingga keberangkatan ke bandara.

### 3.1.4 Struktur Organisasi Asrama Haji Bekasi

UPT. Asrama Haji Bekasi memiliki struktur organisasi dalam melaksanakan pengelolaan asrama haji dan juga penyelenggaraan ibadah haji baik bagi jemaah haji maupun masyarakat luas. Adapun struktur kepengurusan UPT. Asrama Haji Bekasi yaitu:

**Bagan 3. 1 Struktur Organisasi UPT. Asrama Haji Bekasi**



*Sumber: Dokumentasi Company Profile Asrama Haji Bekasi, 08*

*April 2026*

Berdasarkan bagan di atas, posisi paling atas terdapat kepala UPT Asrama Haji Bekasi yang bertugas memimpin dan melaksanakan pengelolaan Asrama Haji Bekasi serta mempunyai tanggung jawab kepada Direktur Jenderal Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Dibawahnya terdapat kepala Sub Bagian Administrasi dan Keuangan yang melakukan penyusunan rencana dan program, keuangan, barang

milik negara, kepegawaian, kerumahtanggaan, ketatausahaan, informasi dan publikasi serta evaluasi dan pelaporan.

Selanjutnya pada posisi dibawahnya terbagi menjadi dua sub yaitu Sub Koordinator Kerjasama (JFT) yang bertugas mengelola hubungan kerjasama dan koordinasi dengan pihak lain baik internal maupun eksternal yang mendukung pada layanan di asrama haji. Sedangkan, Sub Penyusun Perencana Kebutuhan Sarana dan Prasarana berfokus pada perencanaan kebutuhan fasilitas seperti akomodasi, perlengkapan, dan sarana pendukung lainnya agar memberikan pelayanan yang optimal kepada jemaah.

Dibawah masing-masing sub bagian terdapat Staf/Pelaksana PNS dan PPNPN yang terbagi atas jabatan fungsional sesuai dengan bidang keahliannya. Masing-masing kelompok jabatan fungsional dikoordinasikan oleh seorang tenaga fungsional senior yang ditunjuk oleh Kepala Asrama Haji Bekasi. Jumlah tenaga fungsional ditentukan berdasarkan kebutuhan dan beban kerja. Jenis dan jenjang jabatan fungsional sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **3.1.5 Tugas dan Fungsi UPT. Asrama Haji Bekasi**

UPT. Asrama Haji Bekasi mempunyai tugas dan fungsi yang menjadi landasan dalam pelaksanaan perannya sebagai unit pelaksana teknis. Adapun yang menjadi tugas dari UPT. Asrama Haji Bekasi yaitu (Fauziah, 2025):

- a. Melakukan pengelolaan pada asrama haji dalam rangka penyelenggaraan ibadah haji;
- b. Memberikan layanan akomodasi dan konsumsi untuk jemaah haji maupun masyarakat umum;
- c. Melakukan administrasi, keuangan, dan pengelolaan asset pada asrama haji;
- d. Melakukan evaluasi dan pelaporan mengenai pelaksanaan tugasnya;
- e. Memimpin dan mengelola operasional asrama haji embarkasi dan bertanggung jawab pada dirjen PHU Kementerian Agama.

Di atas merupakan beberapa tugas dari UPT. Asrama Haji Bekasi, berdasarkan hal tersebut terdapat fungsi yang mendukung pelaksanaannya secara optimal. Adapun fungsi dari UPT Asrama Haji Bekasi yaitu:

- a. Menyusun rencana, program, dan kegiatan dalam bidang pelayanan, pengelolaan, dan juga pemeliharaan asrama haji;
- b. Menyediakan layanan akomodasi, konsumsi, keagamaan, kesehatan, keamanan, kebersihan, transportasi, dan layanan-layanan lain selama musim haji;
- c. Menjadi pusat layanan bagi jemaah secara komprehensif dimulai dari persiapan pra operasional haji hingga pasca operasional;

- d. Menjadi tempat sementara jemaah sebelum pemberangkatan dan setelah kembali lagi ke tanah suci;
- e. Penyedia tempat rapat, seminar, dan kegiatan masyarakat umum diluar musim haji.

### 3.1.6 Sarana dan Prasarana Asrama Haji Bekasi

#### 1) Asrama Jemaah

Bagunan-bangunan yang dimanfaatkan untuk melakukan pelayanan kepada jemaah haji ataupun masyarakat umum di Asrama Haji Bekasi memiliki 6 (enam) gedung. Dari setiap gedung yang digunakan memiliki kapasitas dan jumlah kamar yang bermacam-macam, berikut penjelasan fasilitas bagi jemaah dan masyarakat umum:

**Tabel 3. 1 Fasilitas Gedung Bagi Jemaah**

No	Gedung	Jumlah Lantai	Jumlah Kamar	Kapasitas
1.	Muzdalifah	4	48	2-4 Orang
2.	Mina A	3	39	5-10 Orang
3.	Mina B	3	35	5-10 Orang
4.	Mina C	4	32	5-10 Orang
5.	Mina D	4	40	2-4 Orang
6.	Mina E	4	91	2-4 Orang

*Sumber: Dokumentasi Company Profile Asrama Haji Bekasi, 08*

*April 2026*

Berdasarkan pada tabel di atas fasilitas kamar bagi jemaah di UPT terdiri atas enam gedung yang digunakan untuk mendukung pelayanan akomodasi jemaah haji maupun masyarakat umum. Masing-masing gedung memiliki jumlah lantai, jumlah kamar, dan kapasitas hunian yang berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan pelayanan.

Secara umum, variasi jumlah kamar dan kapasitas hunian tersebut menunjukkan bahwa penyediaan sarana akomodasi di Asrama Haji Bekasi disusun menyesuaikan kebutuhan penerimaan jemaah dalam jumlah yang beragam. Dengan ketersediaan enam gedung, pelayanan pada akomodasi menjadi lebih fleksibel dalam mengatur penempatan jemaah sesuai kondisi gedung, jumlah kloter, kebutuhan operasional, serta kondisi lapangan.

## 2) Aula dan Sarana Penunjang

Pada penyelenggaraan ibadah haji di UPT. Asrama Haji Bekasi diselenggarakan pelayanan bagi jemaah haji di aula ataupun sarana penunjang lainnya baik ketika penerimaan ataupun pemberangkatan jemaah, berikut uraiannya:

**Tabel 3. 2 Aula dan Sarana Penunjang UPT Asrama Haji Bekasi**

No	Gedung	Keterangan
1	Aula	Terdapat dua unit aula yang digunakan yaitu:

		<p>a. Aula Arafah dengan kapasitas 1.000 Orang.</p> <p>b. Aula Muzdalifah dengan kapasitas 500 Orang.</p>
2	Area Manasik	1 Area
3	Resepsionis	1 Unit
4	Dapur	1 Unit
5	Pos Keamanan	1 Unit
6	Kantin	1 Unit
7	Gedung X-Ray	<p>Terdapat dua unit gedung X-Ray yang digunakan yaitu:</p> <p>a. X-Ray pada koper besar bertempat di gedung Zam-zam.</p> <p>b. X-Ray pada koper kecil dan barang bawaan bertempat di gedung Muzdalifah It 1.</p>
8	Masjid	Memiliki 1 unit berkapasitas 1.400 jamaah
9	Pusat Perlengkapan Haji	1 Unit
10	Poliklinik	1 Unit
11	Laundry	1 Unit

*Sumber: Dokumentasi Company Profile Asrama Haji Bekasi, 08*

*April 2026*

Berdasarkan tabel, pelayanan bagi jemaah tidak hanya didukung oleh ketersediaan gedung pemondokan, tetapi juga dilengkapi dengan sarana penunjang yang mendukung proses penerimaan, pembinaan, pemeriksaan, hingga pemberangkatan jemaah. Keberadaan dua aula berfungsi untuk penerimaan, pengarahan, pembagian dokumen, pemeriksaan, dan pelepasan, kapasitas relatif besar menunjukkan bahwa aula menjadi fasilitas penting untuk menampung jemaah secara kolektif.

Selain aula, tersedia pula berbagai sarana penunjang yang mendukung yaitu area manasik yang digunakan sebagai tempat pelaksanaan kegiatan bimbingan praktik ibadah haji. Selanjutnya tersedia fasilitas dapur dan kantin yang berfungsi untuk menunjang penyediaan konsumsi bagi jemaah, sedangkan untuk kantin biasanya untuk melayani kebutuhan masyarakat umum atau petugas selama berada di lingkungan asrama.

Sarana informasi berfungsi sebagai pusat penyampaian informasi, arahan, penyambutan dan pelepasan jemaah, serta layanan informasi terkait lainnya. Di samping itu, tersedia pula pusat perlengkapan haji yang menyediakan berbagai kebutuhan jemaah seperti tas, sandal, bantal leher dan barang-barang pendukung jemaah dalam pelaksanaan ibadah haji.

Dari sisi keamanan dan pemeriksaan barang, tersedia pos keamanan serta dua unit gedung X-Ray, salah satu unit digunakan untuk pemeriksaan koper besar yang berlokasi di gedung zam-zam, sedangkan unit lainnya digunakan untuk pemeriksaan koper kecil dan barang bawaan berlokasi di gedung Muzdalifah lantai 1. Fasilitas ini menunjukkan adanya dukungan pemeriksaan barang yang terstruktur guna menjaga ketertiban, keamanan, dan kelancaran proses keberangkatan jemaah.

Selanjutnya sarana penunjang lainnya meliputi masjid, poliklinik, dan laundry, masjid berfungsi sebagai pusat kegiatan ibadah selama jemaah berada di asrama. Poliklinik mendukung layanan kesehatan bagi jemaah, sedangkan fasilitas laundry membantu kebutuhan kebersihan dan pemeliharaan perlengkapan selama masa pelayanan.

**Gambar 3. 3 Denah Area Sarana dan Prasarana UPT. Asrama Haji Bekasi**



*Sumber: Dokumentasi Company Profile Asrama Haji Bekasi, 08*

*April 2026*

Secara keseluruhan, ketersediaan aula dan berbagai sarana penunjang menunjukkan bahwa pelayanan di Asrama Haji tidak hanya berfokus pada aspek akomodasi, tetapi juga didukung dengan pelayanan yang lebih menyeluruh. Sarana-sarana tersebut saling melengkapi dalam proses penerimaan, pembinaan, pemeriksaan, hingga pemberangkatan jemaah haji secara tertata dan terkoordinasi.

### **3.2 Hasil Penelitian**

#### **3.2.1 Desain Inovasi Sistem Munakosah dalam Pelayanan Akomodasi Bagi Jemaah Haji di Embarkasi Bekasi 2025**

Munculnya sebuah inovasi dalam layanan akomodasi merupakan salah satu solusi atas permasalahan yang terjadi dalam penyelenggaraan ibadah haji yang kerap muncul di lapangan dan mengganggu kenyamanan serta menyulitkan jemaah satu sama lainnya. Kondisi ini terjadi disebabkan adanya penumpukan jemaah yang berdesakan saat mengurus tas kabinnya, adanya antrian panjang dengan waktu tunggu yang lama dalam proses penentuan akomodasi dan pembagian dokumen haji serta adanya fungsi dari *one stop service* yang mengharuskan jemaah agar tidak dipanggil lagi kembali setelah memasuki kamar.

Berangkat dari berbagai kendala tersebut, tercipta sebuah kondisi yang tidak efisien dan tidak nyaman sehingga diperlukan suatu inovasi yang mampu mengurangi penumpukan jemaah serta memudahkan jemaah lansia dan disabilitas agar seluruh rangkaian berjalan lebih

efektif dan tertib. Hal tersebut disampaikan oleh KI 1 selaku perancang inovasi berdasarkan wawancara bahwa:

Jemaah sebelum memakai Munakosah yang datang ke asrama masih membawa tas kabin sendiri dari bus sampai ke aula yang membuat jemaah berdesakan mencari tas kabin, dan memperlambat proses masuk ke aula. Di dalam aula pun jadi tidak nyaman karena tas memakan tempat duduk, apalagi bagi jemaah lansia dan disabilitas. Proses pelayanan jadi tidak efisien, mulai dari masuk aula yang bisa memakan waktu sekitar 30 menit hingga antrian pembagian dokumen yang bisa mencapai 2–3 jam. Tambah lagi setelah jemaah masuk kamar jangan ada yang dipanggil kembali untuk pembagian dokumen seperti gelang dan *living cost*, sehingga menambah ketidaknyamanan (I, Wawancara, 08 April 2026).

Gambaran di atas mencerminkan bahwa kondisi pelayanan akomodasi haji sebelum adanya inovasi masih jauh dari kata ideal diantaranya karena waktu yang terbuang, tenaga yang terkuras, dan ketidaknyamanan yang dirasakan oleh jemaah. Hal ini menjadi bukti nyata bahwa layanan lama sudah tidak lagi memadai untuk menjawab kebutuhan di lapangan.

Proses penempatan kamar (*plotting*) sebelum adanya sistem Munakosah pun bergantung pada individu yang memahami kondisi fisik gedung secara mendalam. Seluruh penempatan kamar (*plotting*) dilakukan secara manual menggunakan program excel dengan menyortir data berdasarkan usia, jenis kelamin, dan kondisi disabilitas jemaah, proses ini membutuhkan minimal dua excel dan harus dikerjakan oleh petugas yang benar-benar menguasai kondisi kamar di setiap gedung.

Ide awal dalam proses lahirnya sistem Munakosah ini muncul dari kebutuhan untuk memindahkan tas koper kabin jemaah yang langsung berada di depan kamar masing-masing tanpa harus di bawa masuk ke aula. Dari gagasan yang sederhana inilah kemudian berkembang menjadi kebutuhan akan sistem identifikasi jemaah yang dapat terintegrasi dengan penempatan akomodasi jemaah, hal ini disampaikan oleh KI 1 selaku perancang inovasi bahwa:

Ide itu berkembang ke masalah tas kabin dalam rangka bagaimana caranya begitu jemaah datang di pakiran tadi, itu jemaah nggak harus mikirin lagi tas kabin langsung masuk ke aula, ini idenya ya gitu. Dan gimana caranya tas kabin ini langsung ke kamar oleh petugas PPIH. Dah... idenya seperti itu, Nah terpikirlah ide untuk dapat menyimpan jemaah tas jemaah ini secara langsung berarti kan harus berdasar penempatan akomodasi jemaah (I, wawancara, 08 April 2026).

Pernyataan di atas memperlihatkan bahwa untuk dapat merealisasikan pendistribusian tas koper kabin harus berdasarkan pada informasi penempatan kamar jemaah. Sehingga hal ini menjadi awal mula adanya sistem Munakosah yang berintegrasi bukan hanya untuk *plotting* kamar, tetapi dapat mengidentifikasi informasi mengenai kamar yang di tempati oleh setiap jemaah di embarkasi.

Adapun dari proses penemuan ide tersebut, perkembangan berlanjut ke dalam tahapan selanjutnya yang dimulai dari pembuatan konsep, rencana fitur, uji coba fitur, mensosialisasikan fitur hingga publikasi. Pengembangan sistem Munakosah ini dirancang dengan fitur-fitur utama yang saling mendukung berjalannya pelaksanaan layanan

akomodasi secara menyeluruh, di mana masing-masing fitur memiliki tugas dan fungsi yang berbeda satu sama lain.

Fitur-fitur utama dalam sistem Munakosah meliputi konfigurasi kamar yang dapat diatur sesuai kondisi lapangan termasuk penandaan kamar rusak atau tidak dapat digunakan, *plotting* otomatis untuk penempatan jemaah, integrasi barcode pada kartu identitas jemaah untuk memudahkan identifikasi dan distribusi tas kabin, serta hak akses yang mencakup level pusat, kanwil, asrama haji, kankemenag dan publik.

**Tabel 3. 3 Hak Akses Antarmuka Sistem Munakosah**

No	Pengguna/ <i>Users</i>	Hak akses
1	Publik	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Halaman Awal (<i>Landing Page</i>).</li> <li>b. Informasi Asrama Haji.</li> <li>c. Akses Informasi Akomodasi Jemaah Haji.</li> </ul>
2	Asrama Haji/Petugas Akomodasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Halaman Awal (<i>Landing Page</i>).</li> <li>b. Informasi Asrama Haji.</li> <li>c. Akses Informasi Akomodasi Jemaah Haji.</li> <li>d. Menu <i>Dashboard</i>.</li> <li>e. Menu <i>Database</i>.</li> <li>f. Menu Akomodasi.</li> <li>g. Menu Lporan.</li> </ul>

3	Kantor Wilayah (Kanwil)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Halaman Awal (<i>Landing Page</i>).</li> <li>b. Informasi Asrama Haji.</li> <li>c. Akses Informasi Akomodasi Jemaah Haji.</li> <li>d. Menu <i>Dashboard</i>.</li> <li>e. Menu <i>Database</i>.</li> <li>f. Menu Pramanifest.</li> </ul>
4	Petugas Daerah/KanKemenag Kabupaten atau Kota	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Halaman Awal (<i>Landing Page</i>).</li> <li>b. Informasi Asrama Haji.</li> <li>c. Akses Informasi Akomodasi Jemaah Haji.</li> <li>d. Menu <i>Dashboard</i>.</li> <li>e. Menu <i>Database</i>.</li> <li>f. Menu Pramanifest.</li> </ul>
5	Pusat	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Halaman Awal (<i>Landing Page</i>).</li> <li>b. Informasi Asrama Haji.</li> <li>c. Akses Informasi Akomodasi Jemaah Haji.</li> <li>d. Menu <i>Dashboard</i>.</li> <li>e. Menu Fasilitas.</li> <li>f. Menu <i>Database</i>.</li> <li>g. Menu Pramanifest.</li> <li>h. Menu Pengguna/<i>Users</i></li> </ul>

*Sumber: Laporan Implementasi Pembangunan dan Pengembangan  
Sistem Munakosah, 2025*

Berdasarkan tabel di atas setiap pengguna memiliki tingkat kewenangan yang berbeda sesuai dengan peran dan tanggung jawabnya dalam sistem. Pengguna pada level publik hanya diberikan akses terbatas yang bersifat informatif, level Asrama Haji/Petugas Akomodasi lebih luas karena berperan langsung dalam operasional, level Kantor Wilayah (Kanwil) serta Kemenag Kabupaten/Kota difokuskan pada fungsi koordinasi dan pengawasan, pada level Pusat, hak akses paling lengkap mencakup seluruh menu.

Pembagian hak akses dalam sistem Munakosah ini menunjukkan adanya struktur hierarki yang jelas untuk sistem Munaksoah, di mana setiap level pengguna memiliki batasan dan kewenangan tertentu. Pembagian ini bertujuan untuk menjaga keamanan data, meningkatkan efektivitas pengelolaan sistem, serta memastikan bahwa setiap proses berjalan sesuai dengan fungsi dan tanggung jawab masing-masing pengguna

Berikut peneliti menampilkan fitur-fitur utama dalam sistem Munakosah yang diakses dalam bentuk *website* di *asramahaji.com* sebagai pengguna (*user*) asrama haji atau petugas akomodasi yang bertugas dalam melakukan *plotting* kamar jemaah haji.

**Gambar 3. 4 Halaman Awal/Landing Page**



*Sumber: Website Munakosah Tahun 2025*

Fitur pertama sistem menampilkan fitur masuk (*login*) bagi pengguna *website* Munakosah yang dapat digunakan sebagai proses masuk *website* dilengkapi dengan informasi terkait operasional penyelenggaraan ibadah haji tahun berjalan. Informasi tersebut terdiri dari rencana kedatangan ke asrama haji harian, informasi tentang jemaah dengan usia termuda dan tertua, serta informasi mengenai lokasi asrama haji yang paling dekat dengan pengguna yang sedang mengakses laman tersebut.

Pada tampilan mode *smartphone* akan memunculkan tombol *QR-Code* untuk memindai kode jemaah haji, fitur untuk menampilkan informasi mengenai jemaah haji pada Surat Perintah Masuk Asrama (SPMA) atau pada kartu identitas. Apabila pemindaian *QR-Code* tidak dapat dilakukan, sistem juga menyediakan alternatif pencarian manual melalui pengisian kolom nomor porsi, nomor *passport* atau nama jemaah.

Adapun fitur *QR-Code* akan memunculkan permintaan izin akses kamera pada perangkat pengguna setelah pengguna memberikan persetujuan, sistem akan mengaktifkan kamera untuk melakukan proses pemindaian lalu arahkan kamera pada *QR-Code* milik jemaah haji dan sistem secara otomatis akan memuat informasi yang bersangkutan. Fungsi dari adanya identifikasi jemaah ini agar memudahkan petugas dalam mengetahui informasi kamar jemaah, hal ini di konfirmasi oleh KI 2 selaku ketua akomodasi yaitu “Koper kabin Munakosah itu di daerah dapat kartu ID itu yang barcode. Ketika barcode nya di scan sama petugas koper kabin atau bacher, itu tuh sudah ketahuan jemaahnya ditempatkan di asrama itu di kamar berapa” (U, Wawancara, 08 April 2026).

Berikut peneliti lampirkan dokumentasi mengenai informasi yang memuat data jemaah:

**Gambar 3. 5 Informasi Akomodasi Jemaah Haji Pada Website Munakosah**

CICIH KARNA MUTARJA 100067		
Gedung <b>MINAA</b>	Lantai <b>I</b>	Kamar <b>110</b>
Nama Syarikah <b>AL-RIFADAH</b>		
Kode Syarikah <b>RFH</b>	Pm-Kloter <b>JKS-57</b>	
Kelamin <b>WANITA</b>	Status / Jenis Jemaah <b>JEMAAH</b>	
Kloter <b>57</b>	Seat <b>188</b>	
Rombongan <b>19</b>	Regu <b>5</b>	
Kabupaten / Kota <b>SINGAPARNA</b>	Provinsi <b>JAWA BARAT</b>	
Nomor Paspor <b>X4</b>	Embakasi <b>JKS</b>	
Umur <b>68</b>	Disabilitas <b>-</b>	

Sumber: Webiste Munakosah Tahun 2025

Informasi akomodasi jemaah pada *website* Munakosah di atas menampilkan rincian seperti nama gedung, lantai gedung, dan nomor kamar lalu diikuti informasi lain seperti nama, jenis kelamin, kloter, rombongan, kabupaten/kota, nomor paspor, umur, pra kloter, status/jenis jemaah haji, *seat*, regu, provinsi, embarkasi dan status disabilitas. Hal ini bertujuan untuk memudahkan petugas dalam mendistribusikan tas koper kabin ke depan kamar jemaah masing-masing, sedangkan bagi jemaah haji diharapkan dapat mengetahui kamar yang akan ditempati sebelum memasuki asrama haji.

Fitur kedua yaitu menu *dashboard* yang menyajikan informasi mengenai gedung-gedung yang memiliki kamar dengan kondisi rusak disertai data statistik kapasitas dan kondisi masing-masing Gedung, serta daftar untuk kelompok terbang (kloter) yang membutuhkan tindakan penempatan lebih lanjut. Selain menyajikan berbagai informasi, fitur dashboard ini diharapkan juga dapat memantau kondisi fisik gedung secara berkelanjutan guna mendorong perbaikan atau renovasi jika terdapat kamar atau fasilitas yang memerlukan perhatian, hal ini dijelaskan oleh KI 1 sebagai perancang inovasi yaitu:

Munakosah itu sebenarnya selain seperti kita tahu semua fungsinya apa adalah salah satu cara memantau kondisi kamar asrama haji. Pimpinan melihat ada kamar rusak, harusnya kenapa? Diperbaiki kan. Itu termonitor itu dan di pusat juga ada fasilitas ini bisa memonitor kondisi kamar, ini bisa jadi alasan untuk ngajuin anggaran perbaikan atau renovasi kamar kan gitu. Itu salah satunya (I, wawancara, 08 April 2019).

Tampilan pada *dashboard* bukan hanya untuk informasi mengenai data saja tetapi membantu pimpinan dalam melihat kondisi gedung dengan kamar yang rusak dan perlu di renovasi untuk pengambilan keputusan. Selain itu, data yang tersaji secara visual bisa menjadi pegangan kuat saat mengajukan anggaran karena kondisinya terlihat jelas dan terpantau melalui laman tersebut.

**Gambar 3. 6 Menu Dashboard**



Sumber: Website Munakosah Pada Tahun 2025

Tampilan *Dashboard* ini hanya menampilkan sebuah sarana untuk melihat ringkasan kondisi pada aset dan menampilkan beberapa penempatan yang perlu untuk dilakukan yaitu pada kloter yang telah tersedia data premanifest yang belum dilakukan penempatan. Pada laman ini hanya menampilkan informasi dan tidak menyajikan fungsi apapun untuk dapat dioperasikan.

Fitur ketiga yaitu menu *Database* yang menyajikan daftar fasilitas atau gedung yang dilengkapi dengan informasi identitas meliputi nama gedung, lantai gedung, jumlah kamar hingga kapasitas

daya tampung dan kondisi kamar masing-masing. Sistem ini menggunakan penanda warna yang berbeda, untuk kamar yang ditempati jemaah berwarna putih, kamar yang rusak di tandai dengan warna merah, dan kamar yang digunakan untuk hal lain di tandai dengan warna oren.

**Gambar 3. 7 Menu *Database***

Building Name	Status	Room Count	Occupied	Available	Other Metrics	Color
ARAFAH	Room	2	0	0	0	White
UTAMA	Room	9	21	78	138	White
MINA A	Room	9	42	8	148	Red
MINA B	Room	9	35	140	272	White
MINA C	Room	4	32	40	180	Red
MINA D	Room	4	40	64	100	Red
MINA E	Room	7	91	141	204	Red
MUSTAZAM	Room	1	0	0	0	White
MUZZALIFAH	Room	3	48	156	240	Red

*Sumber: Website Munakosah Pada Tahun 2025*

Pada menu *database* sebagai sarana pengelolaan aset atau fasilitas akomodasi memiliki fungsi mulai dari pembuatan gedung hingga pengaturan pada kamar yang mencakup kondisi, kapasitas, maupun ketersediaan kamar yang digunakan atau tidak digunakan untuk jemaah. Sejumlah fungsi tombol tersedia pada menu *database* yaitu tombol tambah gedung, tombol *export* rekapitulasi, tombol print rekapitulasi, statistik kondisi gedung, tombol edit lantai, tombol *expand/collapse*, tombol hapus gedung, tombol tambah lantai dan nama gedung.

Fitur ketiga yaitu menu akomodasi menyajikan informasi mengenai daftar kelompok terbang (kloter) yang berisi informasi waktu kedatangan jemaah masuk asrama haji, jumlah jemaah dalam setiap

kloter, petugas dan jumlah total keseluruhan rombongan. Selain itu, menu ini juga menyediakan keterangan terkait penempatan gedung akomodasi yang tercantum pada setiap kloternya.

**Gambar 3. 8 Menu Akomodasi**

The screenshot shows the 'AKOMODASI' menu on the Munakosah website. It displays a table of daily reports for the month of May 2025. The table has columns for 'KLOTER', 'WAKTU AKOMODASI', 'JENIS AKOMODASI', 'JENIS AKOMODASI', 'JENIS AKOMODASI', 'JENIS AKOMODASI', 'JENIS AKOMODASI', 'JENIS AKOMODASI', 'JENIS AKOMODASI', and 'STATUS'. The data is organized by date and time slots, with each row representing a specific accommodation slot. The status of each slot is indicated by a green checkmark.

KLOTER	WAKTU AKOMODASI	JENIS AKOMODASI	JENIS AKOMODASI	JENIS AKOMODASI	JENIS AKOMODASI	JENIS AKOMODASI	JENIS AKOMODASI	JENIS AKOMODASI	JENIS AKOMODASI	STATUS
01	01-Mai 07:00	436	4	440	135	9	336	106		✓
02	02-Mai 11:30	437	4	441	168	5	221	155		✓
03	02-Mai 11:40	434	4	438	171	5	199	248		✓
04	02-Mai 14:30	432	4	436	184	16	336	106		✓
05	02-Mai 15:40	435	4	439	186	8	280	162		✓
06	03-Mai 15:50	434	4	438	101	5	196	246		✓
07	03-Mai 17:50	434	4	438	77	5	336	106		✓
08	04-Mai 22:00	434	4	438	84	13	160	278		✓
09	05-Mai 02:00	433	4	437	82	14	196	236		✓
10	05-Mai 02:10	435	4	439	155	9	336	106		✓

*Sumber: Website Munakosah Pada Tahun 2025*

Menu akomodasi di atas merupakan modul utama pelaksanaan penempatan akomodasi serta pencetakan laporan harian bagi embarkasi, pada proses plotting data pramanifest bisa diakses dalam sistem yang bersumber dari data siskohat, hal ini disampaikan oleh KI 1 selaku perancang inovasi:

Awalnya itu sudah mencoba dikembangkan untuk mengintegrasikan diri sistem dengan Siskohat Gen 2 supaya memang pada awalnya saya rancang Munakosah ini supaya *user* bisa upload pramanifest ke sistem. Tadinya begitu memang, itu tetap ada fitur itu dari awal sudah ada. Berkembanglah dengan adanya integrasi, integrasi itu bisa dilaksanakan tadi saya bilang rapat langsung saya juga ikut tuh antar direktur dengan direktur untuk dapat melaksanakan kan namanya API (*Application Programming Interface*), integrasi namanya itu. Nah untuk dapat integrasi itu kita melakukan rapat terstruktur rapat resmi kan gitu supaya penyerahan dari permohonan dari subdit asrama ke direktur ada, dari direktur dalam hal ini ke Siskohat ada. (I, Wawancara, 08 April 2026).

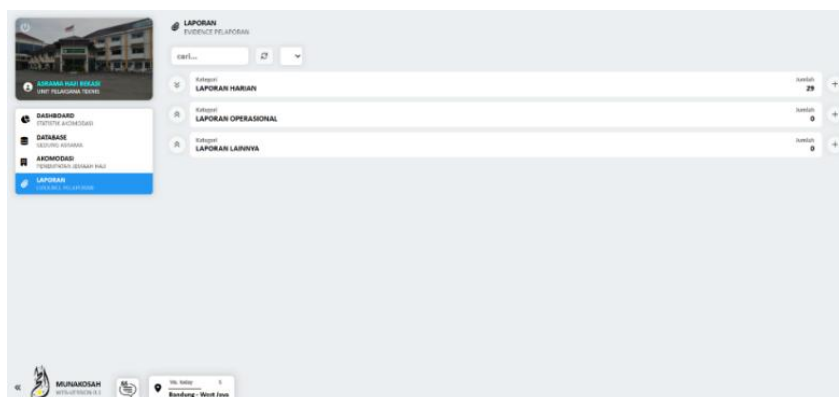
Pernyataan diatas memperlihatkan bahwa adanya jembatan atau perantara antara siskohat dengan Munakosah untuk dapat

berkomunikasi dan bertukar data yang bertujuan untuk mengetahui informasi mengenai jemaah dalam bentuk pramanifest. Adapun fungsi premanifest ini agar memudahkan petugas dalam *plotting* kamar yang bersumber dari data-data yang berada di siskohat.

Pada implementasinya modul ini dikembangkan bersama fitur konfirmasi realisasi penerbangan kloter termasuk realisasi batal atau tunda pada setiap kloter. Adapun fungsi tombol di atas sebagai tombol edit penandatanganan, opsi tanggal laporan harian, tombol print laporan harian, tombol *request* data siskohat, tombol daftar premanifest, tombol edit jadwal kloter, indikator status realisasi, *toggle expand/collapse*, dan tombol eksekusi atau konfirmasi kloter. Selain itu, setelah dilakukannya *plotting* kamar akan tersedianya kartu akomodasi untuk setiap jemaah haji.

Fitur keempat yaitu menu laporan menyajikan berbagai jenis pelaporan yang tersedia beserta fungsi dan tujuan masing-masing, setiap jenis laporan diklasifikasikan secara sistematis sesuai dengan kebutuhan, sehingga memudahkan pengguna dalam memahami peruntukkan dan alur penggunaannya dalam sistem. Secara khusus, menu ini memuat fitur untuk mengunggah laporan fisik yang sebelumnya telah ditandatangani kemudian dipindai menjadi dokumen digital, lalu didokumentasikan dalam sistem sesuai dengan klasifikasinya.

**Gambar 3. 9 Menu Laporan**



*Sumber: Website Munakosah Pada Tahun 2025*

Menu laporan di atas menyajikan fungsi untuk mengupload dari dokumen fisik laporan yang sudah ditandatangani dan dipindai menjadi sebuah dokumen digital sesuai dengan klasifikasi yang tersedia. Modul ini sebagai upaya penataan berkas atau arsip dan penataan dokumen pertanggungjawaban pada kinerja unit kerja.

Seluruh perancangan fitur utama pada sistem Munakosah yang perlu digarisbawahi adalah bahwa sistem tidak dibangun berbasis pada *template* melainkan di *coding* secara mandiri, sehingga memberikan fleksibilitas tinggi untuk menyesuaikan kebijakan masing-masing embarkasi Bekasi di seluruh Indonesia. Dalam perancangannya pun tidak memiliki tantangan yang sulit karena setiap fitur-fitur yang dirancang sesuai dengan kebutuhan operasional dan juga *request* seperti apa yang disampaikan oleh KI 1 sebagai perancang inovasi yaitu:

Untuk membuat alhamdulillah gampang karena idenya sudah kena. Untuk programmer itu ya sebenarnya cuma idenya saja. Jadi kalau udah ada rangka, gampang banget bikinnya. Cuman lama aja gitu ya, karena saya sifatnya nggak kayak programmer yang sekarang. Mereka itu lebih pakai template supaya cepat tapi

dengan template itu belum tentu ada fitur-fitur yang diinginkan tapi bisa kan gitu, terbatas oleh *plugin*, oleh *library*.

Manfaat dari kesesuaian pemilihan fitur ini dapat dirasakan secara nyata oleh berbagai pihak yang berdampak juga kepada jemaah haji sebagai penerima manfaat, di mana proses sebelumnya dilakukan secara manual dengan waktu yang lama, kini dapat dikelola melalui sebuah sistem yang cepat dan dapat terorganisasi dengan baik. Adapun manfaat yang dirasakan oleh petugas diantaranya:

**Tabel 3. 4 Manfaat Sistem Munakosah**

Informan	Temuan	Aspek yang disampaikan
KI 1 selaku perancang inovasi	Proses penerimaan jemaah saat di embarkasi yang tadinya 3 sampai 4 jam menjadi 45 menit.	Efisiensi waktu pelayanan.
KI 2 selaku ketua akomodasi	Ketika koper kabin dilakukan pemindaian oleh petugas, sudah ketahuan jemaahnya ditempatkan di asrama kamar berapa.	Fungsi identifikasi koper via barcode.
KI 3 selaku petugas akomodasi embarkasi	Munakosah itu memiliki tiga fungsi yang pertama untuk penempatan jemaah kedua untuk penempatan koper kabin dan ketiga untuk pendistribusian konsumsi kepada petugas konsumsi.	Tiga fungsi utama sistem.

Ketiga informan menegaskan bahwa Munakosah memiliki tiga fungsi utama yang saling terintegrasi, yaitu untuk penempatan jemaah, pengelolaan koper kabin, serta pendistribusian konsumsi. Ketiga fungsi ini menunjukkan bahwa sistem Munakosah tidak hanya berfokus pada satu aspek pelayanan, melainkan mampu mengintegrasikan berbagai kebutuhan operasional dalam satu sistem *website*. Dengan demikian, keberadaan sistem ini tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga menciptakan koordinasi kerja yang lebih terstruktur dan sistematis di lingkungan embarkasi

Penggunaan teknis sistem Munakosah dalam tingkat kesulitan dinilai rendah oleh para penggunanya. Antarmuka sistem yang intuitif dan berbasis web memungkinkan petugas baru sekalipun untuk mengoperasikannya setelah mendapatkan akses. Hal tersebut sesuai dengan apa yang disampaikan oleh KI 2 sebagai ketua akomodasi berdasarkan wawancara 08 April 2026 yang menyatakan “Pemakaian Munakosah itu mudah banget, asal dikasih kode aplikasi, sudah pasti bisa” (Hasil wawancara, 08 April 2026).

Sistem juga menyediakan alternatif yang mengurangi potensi hambatan teknis di lapangan, apabila pemindaian *QR-Code* tidak dapat dilakukan karena keterbatasan perangkat atau kondisi pencahayaan, sistem menyediakan opsi pencarian manual melalui kolom nomor porsi, nomor paspor, atau nama jemaah. Fleksibilitas ini memastikan bahwa

keterbatasan teknis di lapangan tidak secara langsung menghentikan proses pelayanan.

Adapun uji coba untuk menentukan kelayakan inovasi sistem Munakosah yang pertama terjadi pada tahun 2025 yang di mana pada tahun ini uji coba secara terbatas dengan dihadiri oleh perwakilan kanwil dan seluruh asrama haji se-Indonesia. Uji coba dilakukan dengan sosialisasi dan praktik sistem Munakosah, di mana dalam catatan awal sistem Munakosah ini ditemukan *request-request* dari beberapa asrama haji, hal ini selaras dengan apa yang disampaikan oleh KI 1 selaku perancang inovasi bahwa:

Di Aceh kebijakannya penempatannya mereka satu gedung itu pria, satu gedung wanita, nggak disamain tuh. Terus ada yang begini, lantai satu apa mereka nggak pakai semua, ada empat kamar dikosongkan terus petugas kloter di lantai satu semua. Terus lansia dan disabilitas lantai satu semua terus sampai atas disisain satu lantai. Banyak *request-request* yang apa tidak biasa kita lakukan di Bekasi. Tapi alhamdulillah, ya saya bilang tadi kita nggak berbasis *template*, semuanya teratasi. Jadi otomatis kan saya *coding* lagi, *recode* lah untuk menyesuaikan supaya aplikasi ini bisa memenuhi kebijakan di sana. Itu dilaksanakan dan terselesaikan" (I, Wawancara, 08 April 2026).

Kutipan wawancara di atas menunjukkan bahwa pada tahap uji coba, fitur sistem Munakosah sebelumnya belum selaras dengan beberapa kebijakan asrama haji, hal ini karena setiap asrama memiliki kebijakan dan kondisi yang berbeda-beda. Misalnya, ada yang memisahkan gedung antara jemaah laki-laki dan perempuan, ada yang mengatur khusus lantai untuk lansia dan disabilitas, serta ada juga

pengaturan penggunaan kamar dan lantai yang tidak sama seperti di Bekasi.

Namun, dari kondisi tersebut justru terlihat bahwa Munakosah dirancang cukup fleksibel tidak dipaksakan menggunakan satu pola yang sama (*template*), tetapi bisa menyesuaikan dengan kebutuhan di masing-masing daerah. Perancang inovasi juga melakukan penyesuaian dengan cara memperbaiki atau mengembangkan ulang sistem (*recode*) agar bisa mengikuti kebijakan yang ada.

Secara keseluruhan desain inovasi pada sistem Munakosah lahir dari keberanian merespons permasalahan di lapangan yang dialami oleh jemaah haji dan petugas, upaya tersebut sekaligus sebagai adaptasi terhadap perkembangan zaman dengan adanya teknologi informasi. Melalui pengamatan tersebut memunculkan sebuah ide akan adanya sistem yang terintegrasi agar dapat menjadikan proses pelayanan lebih efektif, efisien, dan tertata sehingga dapat mengurangi kendala operasional yang sebelumnya sering terjadi.

Melalui serangkaian proses yang di mulai dari identifikasi masalah di lapangan, pengembangan konsep, perancangan sistem menjadi jawaban yang tepat atas persoalan yang selama ini menghambat pelayanan akomodasi jemaah haji di Embarkasi Bekasi. Lima fitur utama yang dirancang mulai dari identifikasi jemaah berbasis barcode, *dashboard* pemantauan kondisi gedung, pengelolaan *database* fasilitas, modul penempatan akomodasi, hingga sistem pelaporan digital bekerja

secara terpadu menggantikan proses manual yang selama ini memakan waktu yang lama dan kerap menimbulkan ketidaknyamanan jemaah terutama lansia dan disabilitas.

### **3.2.2 Saluran Komunikasi Sistem Munakosah dalam Pelayanan Akomodasi Jemaah Haji di Embarkasi Bekasi 2025**

Saluran komunikasi pada sistem Munakosah merupakan proses di mana informasi mengenai sistem dibagikan satu sama lainnya untuk mendapatkan pemahaman terkait adanya inovasi tersebut baik melalui saluran media massa ataupun media interpersonal. Tujuan penyebaran melalui saluran komunikasi ini untuk memberitahukan bahwa adanya inovasi baru berupa sistem Munakosah kepada banyak orang.

Penyebaran informasi dan pengenalan sistem Munakosah kepada para pemangku kepentingan dilakukan dengan beberapa saluran komunikasi yang di mana berdasarkan pada wawancara dapat diidentifikasi dalam empat jalur utama yang digunakan yaitu presentasi tatap muka, pertemuan daring via zoom, pemberitaan di internet, dan grup komunikasi *whatsapp*. Keempat saluran ini digunakan secara bertahap dan saling melengkapi dalam rangka bahwa sistem Munakosah dapat di pahami dan dioperasikan dengan baik oleh seluruh pihak yang terlibat dalam pelayanan akomodasi jemaah haji di embarkasi Se-Indonesia.

Adapun yang pertama melalui media interpersonal yaitu adanya perkenalan sistem Munakosah di tingkat nasional pertama kali

dilakukan melalui presentasi langsung di Yogyakarta yang mengundang seluruh kepala bidang haji dan pihak asrama haji se-Indonesia untuk menyaksikan pemaparan sistem. Adanya presentasi ini didasari karena adanya sebuah sistem di Embarkasi Bekasi PPIH Jawa Barat yang dapat membantu berjalannya layanan akomodasi, hal tersebut disampaikan oleh KI 1 selaku perancang inovasi bahwa:

Saya presentasi di Jogja diundang ya. Setelah haji 2024 akhir tahunnya diundang untuk mempresentasikan ini di Jogja. Hadirannya Kabid Haji dan Asrama Haji seluruh Indonesia. Dan mereka memang "Wow!". Saya kan kasih ilustrasi presentasi ya, sebelumnya begini menjadi begini. Di situ mereka langsung menerima (I, wawancara, 08 April 2026).

Presentasi tersebut dilakukan guna mengenalkan Munakosah sebagai sistem yang digunakan dalam penempatan akomodasi di embarkasi kepada perwakilan kepala bidang haji dan dari pihak asrama haji seluruh Indonesia. Respons positif yang ditunjukkan oleh para peserta pada saat itu mencerminkan bahwa sistem Munakosah hadir sebagai solusi yang sesuai dengan kebutuhan dan menjanjikan dibandingkan dengan cara penempatan jemaah yang sebelumnya digunakan, keberhasilan presentasi awal ini menjadi fondasi penting bagi keberlanjutan proses difusi sistem ke tahap berikutnya.

Setelah presentasi awal dilakukan, melalui surat edaran dari direktur haji dalam negeri mulai diberlakukannya sistem Munakosah sebagai layanan baru dalam proses akomodasi dengan mengundang perwakilan dari kanwil dan asrama haji se-Indonesia, tim kerja siskohat ditjen PHU, dan tim kerja subdit asrama haji ditjen PHU untuk

mengikuti sosialisasi praktik penggunaan aplikasi Munakosah. Kehadiran surat resmi ini menjadi penanda formal bahwa sistem Munakosah menjadi kebijakan yang mengikat dan berlaku secara nasional dalam penyelenggaraan pelayanan akomodasi haji dalam negeri untuk dipersiapkan pada penyelenggaraan ibadah haji tahun 2025.

**Gambar 3. 10 Surat Edaran Sosialisasi Dan Praktik Penggunaan Aplikasi Munakosah**



*Sumber: Dokumentasi Surat Edaran Direktur Pelayanan Haji*

*Dalam Negeri Tahun 2025*

Sosialisasi dan pelatihan penggunaan sistem Munakosah dilakukan sebanyak tiga kali sesi pertemuan daring melalui zoom yang melibatkan kantor wilayah dan asrama haji seluruh Indonesia. Dalam sesi-sesi zoom tersebut dilakukan pengenalan sistem, pelatihan langsung menggunakan data tahun sebelumnya, serta pencetakan

blangko agar ketika pelaksanaannya tidak ada kebingungan dan kendala yang terjadi, pelaksanaan ini dikonfirmasi oleh K1 3 selaku petugas akomodasi embarkasi bahwa:

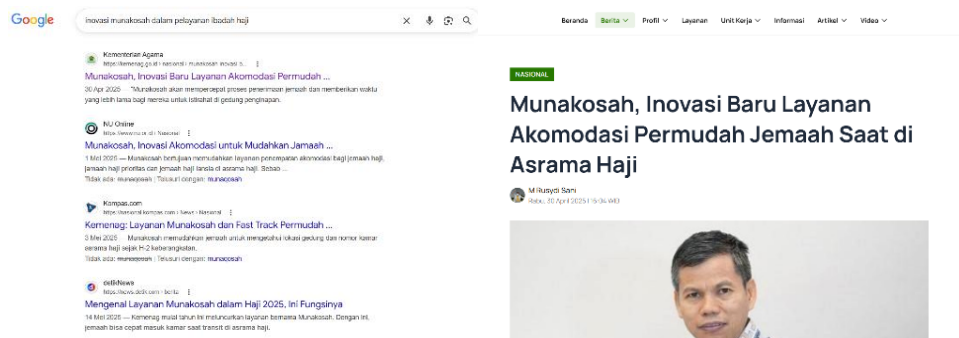
Munakosah itu sebenarnya kita dapat surat. Eh surat dari Kasubdit Asrama Haji untuk tahun 2025 penempatan jemaah menggunakan Munakosah. Setelah itu dibuat grup, siapa saja dari asrama mana yang menjadi adminnya. Setelah itu dilakukan pelatihan. Nah pelatihannya itu uji coba, jadi pakai pramanifest yang tahun lalu ya, diuji-cobakan apakah sesuai atau enggak. Nanti disorot berdasarkan misalnya jenis kelaminkah, atau misalnya apa. Terus dilihat apakah blangkonya kan nanti tidak hanya untuk *plotting* jemaah di laptop saja, tapi kan juga untuk cetak, cetak di blangkonya apakah sesuai atau enggak. Jadi kita memang diberi pelatihan-pelatihan sebelum pelaksanaan operasional haji supaya nanti ketika pelaksanaan enggak ada kendala (D, wawancara, 08 April 2026).

Wawancara tersebut dapat dipahami bahwa sistem Munakosah tidak berhenti pada pengenalan konsep saja, melainkan dilengkapi dengan sesi praktik dan uji coba langsung menggunakan data pramanifest tahun sebelumnya. Pengujian blangko cetak pun turut dilakukan untuk memastikan bahwa *output* yang dihasilkan sistem sesuai dengan kebutuhan di lapangan, sehingga seluruh aspek teknis dapat diantisipasi jauh sebelum pelaksanaan berlangsung.

Selain melalui presentasi tatap muka, sosialisasi dan surat edaran saluran komunikasi lainnya dilakukan melalui pemberitaan di internet mengenai inovasi Munakosah sebagai sistem baru dalam layanan akomodasi haji tahun 2025. Media *online* menjadi saluran komunikasi yang efektif karena mampu menjangkau audiens yang lebih luas dalam waktu yang cepat. Informasi yang disampaikan melalui berita tidak

hanya ditujukan kepada petugas internal, tetapi juga dapat diakses oleh masyarakat umum, termasuk calon jemaah haji.

### Gambar 3. 11 Pemberitaan Inovasi Munakosah di Internet



*Sumber: Hasil Pencarian Google dan website kemenag.go.id Terkait Inovasi Munakosah, 2026*

Gambar di atas menunjukkan contoh pemberitaan di internet terkait inovasi Munakosah yang terlihat dari hasil pencarian Google dengan beberapa artikel dari media *online* yang membahas layanan Munakosah sebagai inovasi baru dalam akomodasi jemaah haji. Judul-judul berita yang muncul menekankan kemudahan layanan, digitalisasi sistem, serta penerapan Munakosah pada penyelenggaraan haji tahun 2025.

Selain via zoom sebagai jalur komunikasi formal, adanya saluran komunikasi informal yang sangat aktif yaitu grup *WhatsApp* yang dibentuk khusus bagi para pengguna sistem Munakosah. Melalui grup ini, para operator dari berbagai embarkasi dapat menyampaikan kendala, pertanyaan teknis, serta hal-hal yang berkaitan dengan operasional Munakosah secara langsung kepada pengembang, hal ini

dikemukakan oleh KI 1 selaku perancang inovasi, “Di grup WA ada, di grup WA nih. Itu kalau dibaca satu-satu bisa karena mereka *request*-nya di situ” (Hasil wawancara, 08 April 2026).

Grup *WhatsApp* menjadi sebuah saluran komunikasi yang mengumpulkan berbagai operator Munakosah dari asrama haji se-Indonesia untuk memudahkan komunikasi baik mengenai persoalan teknis maupun kendala-kendala yang dihadapi di lapangan. Keberadaan grup ini menciptakan ruang koordinasi yang terpusat dan responsif, di mana seluruh informasi, diskusi, dan pembaruan terkait sistem Munakosah terhimpun dalam satu wadah yang dapat diakses secara *real-time* oleh semua pihak yang berkepentingan, jika ditemukan permasalahan di salah satu embarkasi dapat segera ditangani atau diberi solusi tanpa harus menunggu jalur komunikasi formal yang membutuhkan waktu lebih lama.

**Gambar 3. 12 Grup *WhatsApp* Operator Munakosah**



*Sumber: Dokumentasi Grup WhatsApp Operator Munakosah*

Gambar di atas menunjukkan tampilan grup *whatsapp* operator Munakosah yang digunakan sebagai media komunikasi antaroperator asrama haji se-Indonesia. Melalui grup ini para anggota dapat bertukar informasi, menyampaikan kendala, serta mendiskusikan solusi secara cepat dan terkoordinasi.

Kendati beragam saluran komunikasi telah digunakan mulai dari tatap muka, zoom, surat edaran dan grup *whatsapp*, adanya temuan bahwa sosialisasi kepada kantor kemenag kabupaten/kota sebagai petugas daerah yang bertanggung jawab atas pencetakan Surat Panggilan Masuk Asrama (SPMA) Jemaah belum dilakukan secara optimal. KI 1 selaku perancang inovasi mengakui hal ini sebagai salah satu kelemahan utama dalam proses difusi sistem Munakosah:

Masalahnya sama sosialisasinya kurang. Ketika kita evaluasi di Bali tuh habis hajian kemarin tuh evaluasi tuh itu banyak teman-teman Kanwil di sana peserta itu pada protes, protesnya kenapa kenapa nggak disosialisasi ke kita gitu (I, wawancara, 08 April 2026).

Pernyataan tersebut menggambarkan bahwa meskipun sosialisasi sistem Munakosah telah menjangkau level pusat, kanwil, dan asrama haji namun pihak kantor kemenag kabupaten/kota yang memiliki peran penting dalam administrasi jemaah haji saat di embarkasi justru luput dari rangkaian sosialisasi. Ketidaktahuan mereka terhadap sistem baru ini diketahui ketika dalam forum evaluasi pasca haji tahun 2025 yang diselenggarakan di Bali, hal ini menunjukkan bahwa alur penyebaran

informasi belum sepenuhnya merata ke seluruh pemangku kepentingan yang terlibat.

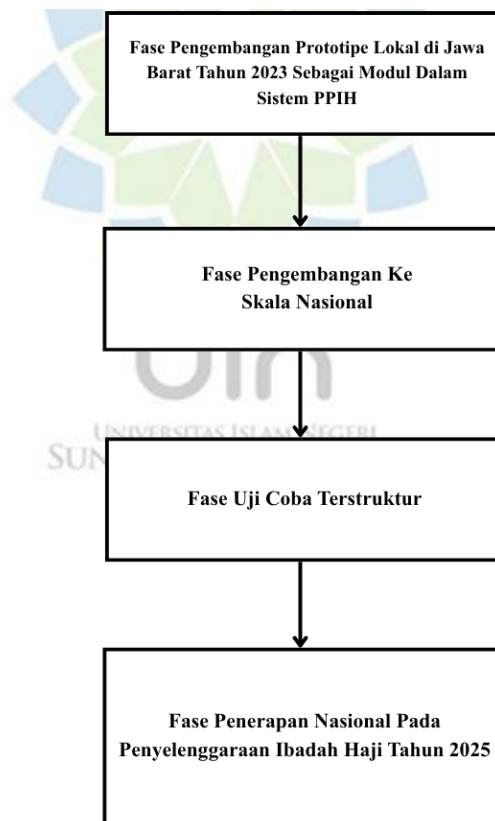
Kondisi tersebut bisa terjadi karena sebelum sistem Munakosah diterapkan secara nasional yang masih sebatas menu di sistem PPIH Jawa Barat, memang sudah ada rencana dari perancang inovasi untuk mensosialisasikan ke setiap daerah. Namun, adanya permintaan untuk pembuatan atau pengembangan sistem yang baru, sehingga sosialisasi tidak sempat untuk di realisasikan.

Secara keseluruhan, saluran komunikasi yang digunakan dalam proses difusi sistem Munakosah telah menunjukkan usaha yang terstruktur, mulai dari presentasi tatap muka yang membangun kesadaran awal, pelatihan daring melalui zoom yang membekali operator atau pengguna, hingga grup *WhatsApp* untuk koordinasi pengembang sistem dengan operator/pengguna. Namun demikian, efektivitas komunikasi tidak hanya ditentukan oleh keberagaman saluran yang digunakan melainkan juga oleh ketepatan sasaran penerima informasi, untuk kedepannya perluasan cakupan sosialisasi dan informasi mengenai Munakosah menjadi perhatian serius agar seluruh rantai yang terlibat dapat berjalan secara sinergis tanpa hambatan saat di lapangan.

### 3.2.3 Jangka Waktu Penerapan Sistem Munakosah dalam Pelayanan Akomodasi Jemaah Haji di Embarkasi Bekasi 2025

Jangka waktu dalam proses penerapan ini merupakan bagaimana tahapan atau fase individu atau sistem sosial mengambil keputusan inovasi yang berawal dari pengetahuan awal hingga dapat mengadopsi sistem. Pada proses ini seberapa lama individu atau sistem sosial dapat menerima sistem dan dapat beradaptasi dengan adanya sebuah inovasi baru dalam layanan akomodasi.

**Bagan 3. 2 Fase Jangka Waktu Penerapan Sistem Munakosah**



*Sumber: Hasil Observasi Peneliti, 2026*

Proses implementasi sistem Munakosah sebagai inovasi baru dalam pelayanan akomodasi di embarkasi berjalan secara bertahap,

sistematis, dan menyesuaikan kebutuhan di lapangan. Adapun proses pengembangan dan penerapan inovasi ini dalam rentang waktu yang cukup panjang, dimulai dari modul awal pada tahun 2023 hingga penerapan nasional pada musim haji tahun 2025, sehingga dapat terbagi menjadi beberapa fase atau tahapan penting dalam penerapan.

Fase pertama adalah pengembangan prototipe lokal di Jawa Barat pada tahun 2023 yang di mana Sistem Munakosah merupakan sebuah modul dalam sistem PPIH Jawa Barat. Keberlanjutan modul ini diterapkan pada sistem PPIH Jawa Barat yang hanya menjadi sebuah menu dalam sistem. Kemudian sistem PPIH Jawa Barat tersebut digunakan oleh Embarkasi Bekasi pada tahun 2024 yang dinilai efisien dalam segi waktu.

Kasubdit Asrama Haji mendengar kabar adanya sistem tersebut yang akhirnya meminta perancang inovasi untuk membuat sistem Munakosah sendiri karena dulu hanya sebatas bagian dari modul, hal tersebut dikonfirmasi oleh KI 1 selaku perancang inovasi, “Tapi karena Pak Dasrul minta gitu ya, saya kan gini ya Munakosah itu tadinya hanya sebuah modul di sistem PPIH Jawa Barat hanya sebuah modul nih hanya sebuah menu lah” (I, Wawancara, 08 April 2026). Sehingga harus membuat aplikasi baru yang tidak menyatu dengan sistem PPIH Jawa Barat.

Fase kedua adalah pengembangan ke skala nasional, yang dimulai setelah kasubdit asrama haji mengetahui inovasi ini dan meminta agar

dikembangkan menjadi sistem tersendiri untuk diterapkan di seluruh Indonesia pada penyelenggaraan ibadah haji tahun 2025. Sehingga yang seharusnya dilakukannya sosialisasi mengenai Munakosah versi Jawa Barat tetapi jadi disibukkan untuk membuat baru lagi, Hal ini dijelaskan oleh KI 1 sebagai perancang inovasi yaitu:

Akhir 2024 pusat nih ya Pak Dasrul itu Kasubdit Asrama Haji itu ke sini eh karena dengar berita itu gitu. Nah akhirnya dialah yang minta saya untuk buat Munakosah itu ABCDE lah. Katakan kalau pusat minta kan nggak mungkin saya ngasih ini aplikasi Jawa Barat kan nggak mungkin karena dia hanya minta sistem akomodasinya saja kan gitu Munakosah nya saja. Akhirnya kan yang tadi kita mau sosialisasi jadi saya disibukin sama bikin baru lagi (I, wawancara, 08 April 2026).

Kutipan wawancara di atas menunjukkan adanya arah pengembangan inovasi Munakosah dari skala regional (Jawa Barat) ke skala nasional, awalnya tim perancang berencana melakukan sosialisasi Namun, setelah adanya keinginan dari pihak pusat fokus kegiatan bergeser menjadi pengembangan sistem baru yang dapat diterapkan secara nasional. Permintaan dari pusat tidak sekadar meminta penggunaan aplikasi yang sudah ada, tetapi menginginkan pembuatan sistem umum dan dapat diadaptasi secara luas, khususnya pada aspek akomodasi jemaah haji.

Fase ketiga adalah uji coba terstruktur yang dilakukan melalui sosialisasi dan pelatihan via zoom bersama perwakilan kanwil dan asrama haji se-Indonesia. Dalam sesi ini, para operator asrama haji dan kanwil mencoba sistem Munakosah dengan menggunakan data tahun sebelumnya sebagai bahan latihan, proses ini menjadi wadah dalam

mengidentifikasi berbagai kebutuhan adaptasi dari embarkasi yang memiliki kebijakan penempatan berbeda dengan embarkasi Bekasi seperti pemisahan gedung pria dan wanita di beberapa embarkasi Sumatera.

Fase keempat adalah penerapan nasional yang dilakukan pada operasional haji tahun 2025 yang secara resmi menggunakan sistem Munakosah di seluruh embarkasi se-Indonesia. Berdasarkan pada observasi yang dilakukan di lokasi penelitian, pada fase ini penempatan dilakukan sebelum jemaah memasuki asrama haji oleh operator Munakosah pada *website* [asramahaji.com](http://asramahaji.com), Operator Munakosah melakukan input dan verifikasi data jemaah berdasarkan pramanifest yang diterima dari Kanwil kemudian sistem *memplotting* secara otomatis berdasarkan kloter, jenis kelamin, umur, dan ketersediaan kamar.

**Gambar 3. 13** Aula Penerimaan Jemaah Haji Di Embarkasi Bekasi

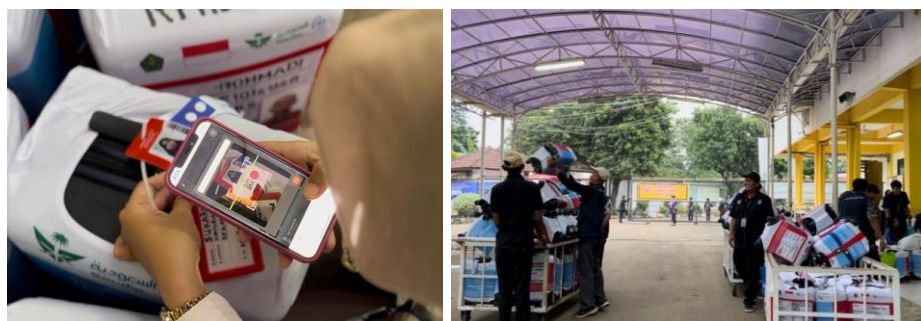


*Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2025*

Setibanya di Embarkasi, jemaah yang turun dari bus langsung diarahkan petugas menuju aula penerimaan untuk mendapatkan serangkaian layanan meliputi layanan pemeriksaan kesehatan, pembagian tas kesehatan, pembagian dokumen haji seperti passport, gelang, dan *living cost* serta pembagian kartu akomodasi sebelum memasuki kamar untuk beristirahat. Selain itu, petugas penerimaan juga memberikan pemahaman mengenai alur pelayanan, passport, dan informasi relevan lainnya, sedangkan fungsi dari setiap isi yang ada dalam tas kesehatan dijelaskan oleh Badan Karantina Kesehatan (BKK), yang sesudahnya dilakukan pemeriksaan kesehatan tahap ketiga.

Sementara itu, tas koper kabin yang dibawa oleh jemaah ditangani oleh petugas untuk didistribusikan ke kamar masing-masing di mulai dari pengumpulan, pemindaian, pengidentifikasian kamar jemaah dan pengantaran ke depan kamar. Pada tahap pemindaian dan identifikasi dilakukan melalui Munakosah, di mana nantinya akan menampilkan informasi terkait akomodasi jemaah di embarkasi Bekasi.

**Gambar 3. 14 Proses Pemindaian Koper Kabin Jemaah Untuk Di Distribusikan Ke Depan Kamar Jemaah**



*Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2025*

Setelah mendapatkan pelayanan di gedung penerimaan, petugas menghampiri jemaah untuk diantarkan ke depan kamar masing-masing, terutama untuk jemaah disabilitas yang langsung ditangani oleh petugas dari awal sampai akhir pada proses transit di embarkasi. Pengantaran petugas berdasarkan pada kartu akomodasi yang telah memuat informasi mengenai gedung, lantai, dan kamar yang ditempati oleh jemaah.

**Gambar 3. 15 Kartu Akomodasi dan Proses Pengantaran Jemaah Ke Kamar**



*Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2025*

Pada gambar bagian kiri menyajikan kartu akomodasi yang memuat informasi akomodasi, konsumsi, dan jadwal, sedangkan gambar pada bagian kanan proses pengantaran jemaah menuju kamar oleh petugas. Adapun koper kabin jemaah datang berbarengan saat jemaah diantarkan ke depan kamar masing-masing dan sudah siap di depan kamar jemaah.

**Gambar 3. 16 Tas Koper Kabin Jemaah Di Depan Kamar**



*Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2025*

Pada penerapannya masih terdapat kendala dalam hal penempatan jemaah lansia yang masih ditempatkan di lantai atas dan penempatan jemaah lansia yang ingin bersama pendamping. Pada permasalahan jemaah lansia yang ditempatkan di lantai atas disebabkan tidak tercantumnya keterangan kondisi fisik pada data jemaah haji karena pada kasusnya ada yang tidak tercantum sebagai pengguna tongkat atau kursi roda dan ada juga yang secara usia belum tergolong lansia namun memiliki keterbatasan fisik sehingga tetap membutuhkan kamar di lantai bawah, hal ini di sampaikan KI 3 selaku petugas akomodasi embarkasi yaitu:

Bagaimana kalau di sistem itu memang bukan masalah karena memang sistem berjalan seperti itu. Tapi kalau aslinya kan secara riil jemaah lansia tapi ternyata ada jemaah juga kan misalnya pakai kursi roda yang tidak tercantum, memang di pramanifes ada keterangan tongkat dan kursi roda. Jadi jemaah yang pengguna tongkat dan pengguna kursi roda itu ditempatkan di lantai bawah. Tapi kadang ada juga yang tidak tercantum. Jadi misalnya dia diletakkannya di lantai tiga meskipun umurnya masih belum lansia, sedangkan yang lansianya itu masih gagah. Jadi kan memang harus disesuaikan juga di lapangan (D, wawancara, 08 April 2026).

Kendala tersebut mengindikasikan bahwa akurasi data pramanifest menjadi faktor yang krusial dalam keberhasilan penempatan jemaah pada sistem Munakosah secara optimal. Ketidaklengkapan informasi mengenai kondisi fisik jemaah pada tahap hulu berdampak langsung pada penempatan yang dihasilkan sistem di hilir, sehingga diperlukan sinkronisasi yang tepa tantara data yang diinput terhadap standar data yang dibutuhkan oleh sistem.

Pada jemaah lansia yang ingin sekamar dengan pendampingnya, kendala muncul karena tidak adanya keterangan mengenai status pendamping dalam data pramanifest sehingga sistem menempatkan jemaah dan pendampingnya di kamar yang berbeda. Adapun antisipasi yang dilakukan terhadap permasalahan diatas yaitu dengan penempatan secara manual dengan beberapa opsi yang dijelaskan oleh KI 2 selaku ketua akomodasi bahwa:

Pertama, kalau sepanjang di kamar itu masih ada space untuk dimasukkan lagi si pendamping, kita masukkan pendamping. Kalau masih hanya kurang satu tidak mau dipisah, tidak ada space, paling kita kasih *extra bed* kalau tidak ada sama sekali *extra bed* atau misalkan terlalu penuh, kita carikan kamar yang kosong untuk digabung di situ. Jadi itu antisipasinya ya, kalau untuk yang itu. Untuk yang pendamping dengan eh lansianya dengan pendampingnya seperti itu (U, wawancara, 08 April 2026).

Solusi diatas menunjukkan untuk permasalahan jemaah yang ingin satu kamar dengan pendampingnya dan jemaah lansia yang ditempatkan di lantai atas. Meskipun adanya kendala di lapangan, hal

tersebut dapat ditangani langsung oleh para petugas yang secara tidak langsung juga merasakan manfaat dari hadirnya inovasi Munakosah ini.

Adapun indikator kesuksesan pada implementasi inovasi ini diukur pada efektivitas waktu yang lebih cepat dibandingkan sebelum menggunakan sistem, hal tersebut sesuai dengan apa yang disampaikan oleh KI 1 sebagai perancang inovasi bahwa “Kita yang tadinya 3 sampai 4 jam, nggak sampai 1 jam, standarnya 45 menit. Tuh itu indikator kesuksesan sistem” (I, wawancara, 08 April 2026).

Secara keseluruhan jangka waktu penerapan sistem Munakosah dalam pelayanan akomodasi di embarkasi berjalan dalam waktu yang cukup panjang secara bertahap dan adaptif. Keberhasilan implementasi ini tidak terlepas dari berbagai peran pendukung yang saling bersinergi mulai dari pusat, kanwil, operator Munakosah hingga petugas akomodasi di lapangan.

Keberhasilan ini juga mencerminkan pentingnya pendekatan inovasi yang bersifat *bottom-up* di mana gagasan yang lahir dari kebutuhan nyata di lapangan dan berkembang menjadi kebijakan yang diterapkan secara nasional. Proses transformasi Munakosah dari sebuah modul lokal di sistem PPIH Jawa Barat menjadi sistem akomodasi nasional merupakan bukti bahwa inovasi berbasis teknologi berjalan efektif apabila didukung oleh kolaborasi antar level, kemauan untuk beradaptasi, dan komitmen bersama dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada jemaah haji.

### **3.2.4 Sistem Sosial Embarkasi Bekasi dalam Proses Penerimaan dan Perbaikan Berkelanjutan Inovasi Sistem Munakosah 2025**

Sistem sosial dalam Embarkasi Bekasi yaitu sekumpulan individu atau kelompok kerja yang berinteraksi dan bekerja sama menyelesaikan suatu masalah untuk mencapai tujuan bersama. Dalam proses penyebaran inovasi, sistem sosial berperan penting karena pola hubungan, komunikasi, dan koordinasi antar aktor akan memengaruhi cara inovasi Munakosah diterima, dipahami, dan selanjutnya menyebar di lingkungan Embarkasi Bekasi.

Sistem sosial yang ada dalam lingkungan Embarkasi Bekasi memainkan peran yang krusial dalam proses penerimaan dan adopsi sistem Munakosah, di dalamnya menunjukkan dinamika sosial yang kompleks mencerminkan interaksi antara struktur organisasi, peran individu kunci, kebiasaan kerja, dan respons penerima manfaat. Berdasarkan pada hasil wawancara, inovasi sistem Munakosah sebagai *website* dalam proses pelayanan akomodasi mendapat sambutan yang positif dari berbagai sistem sosial.

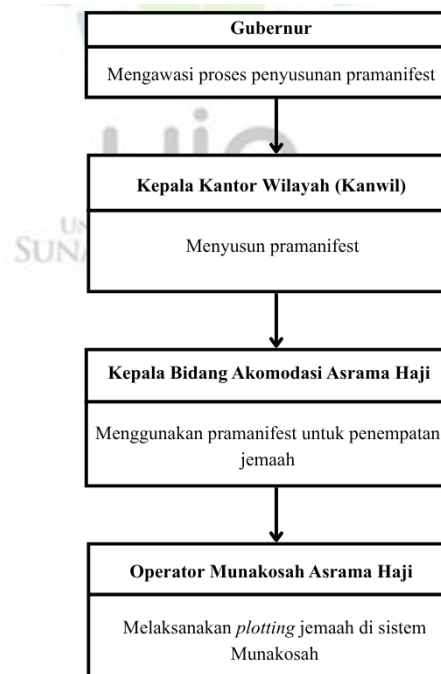
Dari sisi struktur organisasi, hireraki dalam penggunaan Munakosah melibatkan beberapa tingkatan yang tidak berdiri sendiri melainkan bergantung pada alur koordinasi proses penerapan Munakosah. KI 1 sebagai perancang inovasi menjelaskan bahwa keberhasilan akomodasi per kloter bergantung pada tersedianya pramanifest:

Kepala asrama haji seluruh Indonesia otomatis menjadi kepala bidang akomodasi dalam PPIH dan sudah diberitahu terkait

Munakosah. Syarat mutlak suksesnya Munakosah per kloter adalah pihak asrama haji harus sudah melakukan plotting sebelum jemaah masuk, namun plotting tidak bisa dilakukan jika pramanifest belum ada. Secara struktural, gubernur mengawasi pramanifest, kepala kanwil atau ketua PPIH Menyusun pramanifest, lalu kepala bidang akomodasi (Kepala UPT) dan operator Munakosah melakukan penempatan (I, wawancara, 08 April 2026).

Berdasarkan wawancara di atas, posisi pertama dalam struktur tersebut menunjukkan adanya peran gubernur sebagai pihak yang mengawasi penyusunan pramanifest, yang ditindaklanjuti oleh kepala kanwil atau ketua PPIH dalam proses penyusunan pramanifest. Selanjutnya setelah pramanifest tersebut sudah tersusun dapat digunakan oleh kepala bidang akomodasi (Kepala UPT) dan operator Munakosah sebagai dasar pelaksanaan *plotting* jemaah.

### Bagan 3. 3 Hierarki Dalam Sistem Munakosah



Sumber: Hasil Wawancara Dengan Perancang Inovasi (I), 08 April

Ketersediaan pramanifest dari kanwil menjadi syarat utama sebelum petugas akomodasi dapat melakukan penempatan jemaah melalui sistem, hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan Munakosah sangat bergantung pada keterhubungan antar level, ketika salah satu bagian tidak optimal seperti keterlambatan atau ketidaksesuaian data pramanifest maka akan berdampak langsung pada proses penempatan jemaah. Kondisi ini dikonfirmasi oleh KI 3 selaku petugas akomodasi embarkasi dalam wawancara yang menyatakan bahwa:

Kalau adanya sistem ini, manfaatnya adalah ya untuk penempatan jemaahnya jadi lebih tertata. Asalkan pramanifestnya juga tidak datangnya, enggak datangnya mendadak. Yang jadi kendala itu kan adalah pramanifestnya itu enggak di-upload belakang, apa di-upload-nya itu mendadak. Jadinya kita untuk plotting-nya juga agak susah dan kalau misalnya pramanifestnya itu juga banyak yang tidak sesuai, jadinya yang riil datang sama yang di pramanifestnya itu tidak sesuai, itu juga yang jadi kendala (D, wawancara, 08 April 2026).

Kendala utama dalam pengoperasian sistem bukan terletak pada sistemnya sendiri, melainkan pada pramanifest yang datang mendadak atau tidak sesuai. Dengan demikian, koordinasi antara lintas tingkatan struktural menjadi faktor penentu keberhasilan implementasi sistem Munakosah.

Selain pada struktur formal, pola interaksi antar aktor juga menjadi bagian penting dalam sistem sosial saat berada di lapangan. Ketua bidang akomodasi dapat berperan sebagai penghubung antar berbagai pihak, baik pihak internal maupun pihak eksternal, hal tersebut terlihat dari pernyataan KI 2 selaku ketua akomodasi:

Tugas saya itu pertama mengkoordinasikan terkait penempatan jemaah ditempatkan kloter pertama di gedung mana, saya koordinasikan dengan semua pegawai yang ada di Asrama Haji ini, terutama petugas gedung, Kemudian saya juga mengkoordinasikan tentang menyiapkan amenities-nya untuk keperluan jemaah, saya juga koordinasi dengan pengawas *catering* dari bidang kesehatan (U, wawancara, 08 April 2026).

Dari sisi koordinasi, peran Ketua Akomodasi tidak hanya mencakup penempatan jemaah, tetapi juga melibatkan berbagai unit pendukung lainnya seperti petugas gedung, penyedia katering, tim kesehatan, hingga petugas PPIH dari pusat. Ketika sebelumnya informasi penempatan jemaah disampaikan secara manual dari satu petugas ke petugas lainnya, kini data tersebut dapat diakses secara langsung oleh semua pihak yang berkepentingan melalui sistem, KI 2 menegaskan bahwa adanya Munakosah menjadikan koordinasi lebih efektif karena cukup dengan satu klik, informasi penempatan jemaah sudah tersedia dan dapat digunakan oleh seluruh petugas terkait.

Dalam sistem sosial Embarkasi Bekasi, peran individu kunci atau *champions of change* menjadi faktor yang tidak dapat diabaikan dalam mendorong adopsi Munakosah. KI 1 sebagai perancang inovasi sekaligus orang yang paling memahami teknis sistem memainkan peran sentral tidak hanya dalam membangun sistem, tetapi juga dalam meyakinkan berbagai pihak untuk menerimanya melalui proses awal pengenalan sistem dilakukan melalui presentasi langsung di Yogyakarta di hadapan Kepala Bidang Haji dan seluruh kepala asrama haji se-Indonesia.

KI 2 selaku ketua akomodasi juga mengakui besarnya peran perancang inovasi dalam memastikan pemahaman seluruh petugas terhadap sistem. Sebagaimana dinyatakan, “Pak Irfan adalah pencipta aplikasi itu sendiri yang secara langsung melakukan sosialisasi dan pelatihan ke berbagai daerah lainnya” (U, wawancara, 08 April 2026). Selain perancang inovasi, peran kasubdit asrama haji juga sangat signifikan sebagai agen yang mendorong adopsi Munakosah secara nasional. Dialah yang pertama kali memerintahkan penggunaan sistem ini di seluruh embarkasi Indonesia setelah menyaksikan langsung keberhasilannya di Embarkasi Bekasi.

Di sisi lain, KI 2 maupun KI 3 tidak menunjukkan adanya hambatan budaya kerja yang berarti dalam penggunaan sistem Munakosah di Embarkasi Bekasi. KI 2 menyatakan bahwa sebagai pegawai, apapun arahan yang diberikan dari Kemenag akan diikuti dan dilaksanakan. Sementara KI 3 menegaskan bahwa tidak ada kebiasaan kerja di lingkungan Asrama Haji Bekasi yang menghambat penggunaan sistem, hal ini menunjukkan bahwa iklim kerja yang adaptif dan patuh terhadap kebijakan institusi menjadi modal sosial yang mendukung keberhasilan adopsi inovasi di Embarkasi Bekasi.

Dari sisi penerimaan jemaah sebagai penerima manfaat langsung, seluruh informan jemaah mengungkapkan kepuasan terhadap layanan akomodasi yang mereka terima. Salah satu yang mereka apresiasi adalah kemudahan mendapatkan kamar dan layanan antar tas kabin langsung ke

depan kamar, hal tersebut dinyatakan oleh KI 5 selaku jemaah haji pada wawancara bahwa “para petugas sudah professional gitu ya. Sangat membantu kami, kami tidak direpotkan tidak dipusingkan untuk nyari-nyari begitu. Bagus. Heeh, sudah sesuai lah gitu ya harapan kami semua” (N, wawancara, 14 April 2026).

Apa yang di sampaikan oleh salah satu Jemaah di atas menunjukkan bahwa peran petugas dalam mengarahkan dan membantu jemaah sangat memudahkan mereka dalam proses transit di embarkasi, mereka tidak lagi dipusingkan oleh keberadaan kamar maupun tas kabin yang kini sepenuhnya di urus oleh petugas. Berbeda dengan tahun-tahun sebelumnya yang di rasa terlalu lama dan melelahkan, hal ini didukung oleh pernyataan oleh KI 4 selaku Jemaah haji yang telah berhaji lebih dari 30 kali memberikan pandangan yang nyata antara layanan sebelum dan sesudah adanya inovasi digital yaitu:

Iya. Sangat memudahkan. Pokoknya kita enggak lama-lama di itu apa di ruang pertemuan itu. Enggak lama, langsung duduk sebentar langsung diarahkan. Wah, bagus itu. Itu kalau dulu, masyaallah kita kita apa ya bisa sampai 1 jam itu bahkan lebih. Kalau dulu itu. Masih mau ada serah terima dari wali kota ke Kementerian Agama aduh lama sekali (A, wawancara, 13 April 2026).

Pelayanan pada akomodasi haji tahun 2025 di sambut positif oleh beberapa jemaah dengan adanya inovasi digital yang muncul karena dapat membantu dan mempermudah jemaah di Embarkasi. Selain itu, professional yang ditunjukkan oleh petugas memberikan rasa aman pada jemaah sehingga tidak terlalu mengkhawatirkan baik penempatan kamar ataupun pengelolaan tas koper kabin.

Proses perbaikan berkelanjutan pada sistem Munakosah juga menjadi langkah serius untuk terus menghadirkan pelayanan yang optimal sehingga memunculkan beberapa catatan perbaikan yang setidaknya dapat menjadi saran ke depannya agar terus ditingkatkan atau dilestarikan. Catatan perbaikan tersebut muncul dari perancang inovasi dan pelaksana di lapangan melalui rangkaian evaluasi menyeluruh setelah sistem dijalankan di antaranya kebutuhan untuk mencantumkan data disabilitas pengguna tongkat dan kursi roda secara lengkap di pramanifest.

Hal serupa disampaikan oleh KI 2 selaku ketua akomodasi yang menekankan perlunya pencantuman data pendamping jemaah lansia dalam pramanifest agar penempatan satu kamar antara lansia dan pendampingnya dapat dilakukan secara sistematis sejak awal, bukan melalui penyesuaian manual di lapangan. Catatan ini juga telah dibahas dalam rapat koordinasi di Soreang sebagai agenda pengembangan sistem Munakosah untuk pelaksanaan tahun berikutnya.

Sisi pengembangan fitur, KI 3 selaku operator Munakosah menyarankan agar sistem tidak hanya berfungsi untuk penempatan jemaah, tetapi dikembangkan lebih lanjut untuk mencakup aspek-aspek pelayanan haji lainnya seperti pemantauan data kesehatan, status keberangkatan, dan informasi lintas bidang lainnya. Perbandingan dengan sistem PPIH Jawa Barat yang lebih terperinci menjadi rujukan dalam saran tersebut:

Kalau PPIH Jabar itu lebih terperinci. Jadinya misalnya yang berangkat berapa, yang riilnya berapa. Jadinya tidak hanya untuk

penempatan jemaah, tapi dari aspek-aspek lainnya misalnya kita mau melihat yang kesehatan atau PPIH bidang lain juga kelihatan. Kalau Munakosah kan hanya penempatan jemaah. Jadinya sayang kalau aplikasinya itu hanya untuk penempatan jemaah, bisa dikembangkan untuk aspek-aspek lainnya (D, wawancara, 08 April 2026).

Selain catatan teknis tersebut, KI 1 selaku perancang inovasi juga menegaskan perlunya perluasan sosialisasi kepada kantor kemenag tingkat kabupaten/kota yang selama ini belum dilibatkan secara penuh dalam pelatihan penggunaan sistem, mengingat peran mereka sangat penting dalam mencetak SPMA berbarcode yang idealnya dapat identifikasi tas koper kabin jemaah sejak dari daerah asal.

Secara keseluruhan, sistem sosial Embarkasi Bekasi dalam proses penerimaan dan perbaikan berkelanjutan inovasi sistem Munakosah menunjukkan dinamika yang positif dan adaptif. Hierarki organisasi yang terkoordinasi, interaksi antar aktor yang saling mendukung, keberadaan individu kunci yang proaktif, budaya kerja yang fleksibel, serta respons jemaah yang sangat positif menjadi faktor-faktor sosial yang secara kolektif mendukung keberhasilan implementasi sistem.

Di sisi lain, keterbatasan sosialisasi di tingkat daerah, ketidaklengkapan data disabilitas dalam pramanifest, serta belum optimalnya fitur pendamping lansia menjadi catatan penting yang perlu ditindaklanjuti dalam siklus inovasi berikutnya. Dengan demikian, keberhasilan sistem Munakosah bukan semata-mata ditentukan oleh kecanggihan teknologi, melainkan oleh kematangan sistem sosial yang mendukung penerapannya dalam proses pelayanan akomodasi haji.

### **3.3 Pembahasan Hasil Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menelaah proses manajemen inovasi sistem munakosah dalam pelayanan akomodasi jemaah haji yang meliputi beberapa temuan utama. Data penelitian diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap pelaksanaan layanan di lapangan. Selanjutnya, temuan tersebut dianalisis menggunakan data empiris yang dipadukan dengan kerangka teori yang relevan, sehingga mampu memberikan pemahaman yang lebih mendalam dan komprehensif terhadap hasil penelitian.

#### **3.3.1 Transformasi Pelayanan Akomodasi dari Manual ke Sistem Digital**

Temuan ini berasal dari desain inovasi sistem Munakosah yang menunjukkan adanya transformasi layanan akomodasi di Embarkasi Bekasi dari manual menuju digital dengan rangkaian proses yang tidak terjadi secara tiba-tiba melainkan berawal dari identifikasi permasalahan yang ditemukan secara langsung di lapangan. Kondisi sebelumnya yang bergantung pada kemampuan individual dalam penempatan kamar melalui Excel menunjukkan adanya inefisiensi waktu yang menuntut adanya solusi baru, selain itu penerimaan kloter yang memakan waktu dan antrean pembagian dokumen yang berlangsung 2-3 jam menjadi titik awal adanya Munakosah, temuan tersebut sejalan dengan pandangan bahwa inovasi terjadi melalui proses yang mencakup identifikasi masalah, analisis opsi, pengambilan

keputusan, dan implementasi dalam tindakan yang nyata (Abubakar et al., 2023).

Apabila temuan di atas dikaji dari perspektif model *stage gate* Cooper (1980), kondisi di lapangan merupakan wujud dari tahapan *Stage 0 (Discovery)* yakni pencarian peluang dan pengembangan ide produk (Cooper & Edgett, 2005), yang di mana berawal dari identifikasi masalah layanan akomodasi dan peluang secara kualitatif (observasi), Cooper menjelaskan tahap ini masih bersifat ringan dengan mempertimbangkan keselarasan strategis dan besarnya peluang (Cooper, 2023). Proses identifikasi masalah oleh perancang inovasi berawal dari pengamatan langsung terhadap kepadatan aula dan inefisiensi *plotting* manual merupakan wujud tahap *discovery*, dari pengamatan itulah muncul ide inti yang menjadi fondasi dalam pembuatan dan pengembangan sistem untuk dapat berkelanjutan dan sesuai dengan tujuan.

Ide inti yang muncul dari pengamatan tersebut menghasilkan gagasan agar tas koper kabin jemaah dapat langsung didistribusikan ke depan kamar berdasarkan pada penempatan yang mencerminkan hakikat inovasi itu sendiri karena dalam perspektif Rogers, inovasi merupakan sebuah ide atau gagasan yang diterima oleh sistem sosial sebagai bentuk baru untuk diterapkan (Rogers, 2003). Gagasan ini memenuhi kriteria tersebut sebab belum ada sistem serupa yang diterapkan sebelumnya dalam layanan akomodasi jemaah haji di Indonesia, secara prinsip

inovasi adalah *output* dari gagasan yang mempunyai ciri khas sebagai hal baru berupa langkah spesifik atau hasil dari pemikiran yang dilakukan melalui mekanisme tertentu (Maulana & Budiman, 2024).

Inovasi yang dimaksud dalam konteks ini juga bukan hanya penciptaan sesuatu yang benar-benar baru dari nol, melainkan juga mencakup proses pengembangan dan penerapan ide yang bertujuan memberikan nilai tambah (Junaidi, 2022), sebab Munakosah hadir sebagai respons atas kondisi yang sudah ada sebelumnya, dan kehadirannya bukan untuk menggantikan, melainkan untuk menyempurnakan dan mentransformasi proses yang telah berjalan. Hal ini sejalan dengan tujuan utama manajemen inovasi, yaitu memperbaiki hal-hal yang telah ada sebelumnya, yang dalam prosesnya membutuhkan percobaan, pengambilan risiko yang besar, serta daya pikir yang tinggi (Nazirah, 2022).

Kehadiran sistem Munakosah tidak terlepas dari peran pengelolaan inovasi yang terstruktur, di mana ide yang lahir dari pengamatan lapangan kemudian dikelola melalui tahapan yang sistematis untuk menjadi sebuah solusi yang implementatif, inovasi menjadi ide yang kompleks dan mempunyai tahapan di mana gagasan baru, produk, dan metode diciptakan, dioptimalkan, dan direkonstruksikan (Situmorang et al., 2021), hal tersebut tergambar jelas dalam perjalanan lahirnya sistem Munakosah. Selain itu, terlihat adanya keinginan untuk meningkatkan kualitas, perubahan cara kerja secara

tradisional menuju cara lebih modern sesuai perkembangan zaman, hal ini selaras dengan maksud inovasi yang mengartikan bahwa inovasi adalah hal baru yang terjadi karena adanya pembaharuan untuk tahapan *improving, upgrading, modernization, dan development* (Latip et al., 2021).

Temuan ini juga dapat dikaji melalui konsep proses manajemen inovasi yang menjelaskan bahwa inovasi tidak hadir secara spontan, tetapi melalui tahapan yang dimulai dari munculnya ide, pengakuan peluang, evaluasi gagasan, pengembangan, hingga implementasi inovasi (Sisca et al., 2021). Dalam konteks Munakosah, proses tersebut terlihat sejak adanya kesadaran terhadap masalah antrean dan lambatnya proses *plotting* manual, kondisi ini kemudian memunculkan pemahaman bahwa diperlukan inovasi berupa sistem digital yang mampu mempercepat pelayanan akomodasi, hal tersebut selaras dengan tahapan kesadaran (*awareness*) dari Rippetoe & Rogers (1987) bahwa ketika seseorang telah mengetahui ada inovasi baru dan muncul kesadaran pentingnya inovasi tersebut (Prabowo et al., 2022).

Tahapan ini menunjukkan bahwa inovasi lahir karena adanya kebutuhan nyata di lapangan, sejalan dengan definisi bahwa salah satu sumber inovasi muncul karena kebutuhan untuk menjawab persoalan yang terjadi dalam organisasi (Nazirah, 2022). Dengan demikian, Munakosah tidak hanya dipahami sebagai hasil akhir berupa sistem informasi, tetapi sebagai bagian dari proses pengelolaan inovasi yang

berkembang secara bertahap melalui identifikasi masalah, pencarian solusi, hingga penerapan teknologi dalam pelayanan publik (Abubakar, 2021).

Selain itu dalam temuan ini mencerminkan adanya penerapan fungsi manajemen dalam pengelolaan inovasi, dalam kajian manajemen dijelaskan bahwa aktivitas organisasi berjalan melalui proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien (Marsa et al., 2023). Pada pengembangan ide, tampak adanya penerapan fungsi manajemen yang pertama yaitu perencanaan, Powley dan Edwards (2012) menjelaskan bahwa proses perencanaan mencakup pengumpulan data, penentuan target, pembuatan strategi, analisis pilihan tindakan, evaluasi tindakan, pemantauan kendala dan eksekusi rencana (Wardhana, 2024), ini terlihat dari usaha perancang inovasi yang mengevaluasi masalah dalam layanan akomodasi, lalu merumuskan tujuan inovasi untuk menciptakan sistem yang lebih terintegrasi dan efisien.

Secara keseluruhan transformasi layanan akomodasi di Embarkasi Bekasi dari metode manual ke sistem digital melalui inovasi Munakosah menunjukkan bahwa inovasi dalam pelayanan publik tidak terjadi dengan cepat, tetapi melalui rangkaian yang terencana dan sistematis. Diawali dengan penemuan masalah nyata di lapangan antara lain ketidakefisienan dalam pengaturan manual berbasis Excel, lamanya proses penerimaan kloter, serta antrean yang panjang dalam distribusi

dokumen muncul kesadaran kolektif bahwa dibutuhkan solusi yang lebih terstruktur dan berkelanjutan.

Keterkaitan antara temuan di lapangan dan teori yang diterapkan yaitu model *stage gate* Cooper (1980) terbukti sesuai dalam menggambarkan bagaimana ide awal sistem Munakosah muncul pada tahap *Discovery*, yakni melalui pengamatan langsung terhadap kondisi pelayanan yang belum optimal. Selain itu, pandangan Rogers (1962) mengenai inovasi sebagai gagasan baru yang diterima oleh masyarakat juga tercermin, mengingat belum ada sistem sejenis yang diterapkan sebelumnya dalam layanan akomodasi haji di Indonesia, sehingga Munakosah tidak hanya sekadar penerapan teknologi, tetapi juga mencerminkan sebuah kebaruan dalam konteks organisasi di bidang haji.

### **3.3.2 Fitur Sistem Munakosah Dirancang dari Kebutuhan Operasional**

#### **Lapangan**

Temuan ini lahir dari desain yang memiliki konsep awal mengenai sistem Munakosah yang berangkat dari hasil observasi tentang kebutuhan untuk dapat mempermudah proses kedatangan jemaah, khususnya agar jemaah tidak perlu lagi membawa tas kabin ke dalam gedung penerimaan setelah turun dari bus. Dari gagasan tersebut kemudian berkembang menjadi kebutuhan akan suatu sistem identifikasi jemaah yang terintegrasi dengan penempatan akomodasi,

sehingga seluruh proses dapat dikelola secara lebih terorganisir dan efisien.

Munculnya ide dari pengamatan lapangan mencerminkan prinsip keuntungan relatif (*relative advantage*) di mana inovasi lahir karena ada keyakinan bahwa cara baru akan jauh lebih baik dibandingkan sebelumnya (Rogers, 1983). Perancang inovasi dalam hal ini tidak sekedar ingin mengembangkan sesuatu yang baru, melainkan meyakini bahwa sistem Munakosah akan mampu memecahkan masalah nyata yang sudah terlalu lama dibiarkan. Hal ini selaras dengan konsep inovasi yang ditunjukkan untuk melahirkan pengaruh yang signifikan dan memudahkan kehidupan manusia (Sutikno, 2021).

Proses ini dalam perspektif model *stag gate* menggambarkan tahapan dari *stage 0 (Discovery)* menuju *stage 1 (Scoping)* ketika ide dinilai kelayakannya secara teknis dan operasional (Cooper, 2023). Perancang inovasi tahap ini melakukan penilaian apakah sebuah ide dapat diimplementasikan secara teknis serta sejauh mana gagasan tersebut mampu memenuhi kebutuhan nyata di lapangan. Dalam tahap awal ini bertujuan agar inovasi ini tak hanya sekedar menjadi produk jadi tetapi diharapkan dapat mempermudah layanan akomodasi, di mana berdasarkan faktor keberhasilan inovasi, perlu adanya strategi untuk meraih tujuan inovasi dengan mempertimbangkan kebutuhan dan situasi (Soeratin, 2024).

Bukti dari kelanjutan ide untuk melalui proses selanjutnya di tandai dengan pembuatan konsep dan pembuatan rencana fitur yang akan diterapkan pada sistem Munakosah, hal ini menandai masuknya tahapan kedua dalam proses inovasi setelah penemuan ide yaitu pengembangan konsep setelah ide dikumpulkan lalu menganalisis dan menyaring untuk menemukan konsep yang potensial (Suhindarno et al., 2025). Setiap fitur dalam Munakosah tidak dirancang berdasarkan perkiraan sistem saja melainkan merespons kebutuhan operasional yang ditemukan di lapangan.

Tahapan tersebut mencerminkan perspektif dari model *stage gate* yang menggambarkan tahapan dari Gate 2 (*Second Screen*) memasuki *Stage 2 (build the bussines case)* yang merupakan tahapan analisis mendalam untuk dapat mendefinisikan produk dengan jelas (Cooper, 2023). Dalam hal ini perancang inovasi menganalisis fitur-fitur utama agar sesuai dengan kebutuhan operasional, di mana setiap fitur dihadirkan dengan beberapa fungsi yang berbeda berdasarkan pada fungsi dan tugas masing-masing.

Desain dari inovasi sistem Munakosah dapat dikaji berdasarkan kelima prinsip dari difusi inovasi Rogers (1962), pada prinsip kesesuaian (*Compability*) pada fitur ini yaitu adanya hak akses yang mencakup *user level* mulai dari pusat, kanwil, asrama haji, petugas daerah, dan publik tapi tetap berintegrasi dengan kebutuhan layanan akomodasi ditandai dengan beberapa menu fitur yang sama

kesediaannya dalam sistem. Fitur-fitur utama yang mendukung operasional seperti konfigurasi kamar, *auto plotting*, integrasi barcode pada kartu identitas jemaah, dan laporan digital, sesuai dengan apa yang disampaikan Rogers bahwa Kesesuaian (*Compability*) adalah tahapan yang sesuai dengan nilai-nilai yang ada, pengalaman masa lalu dan kebutuhan orang-orang yang menerimanya (Rogers, 2003). Selain itu, keberadaan fitur yang terintegrasi menunjukkan karakteristik dari sistem informasi yang dirancang untuk membantu organisasi melalui pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, dan distribusi informasi untuk berbagai keperluan (Marsa et al., 2023).

Prinsip Kesulitan (*Complexity*) dalam sistem Munakosah tidak ditemukan dalam fitur-fitur yang tersedia, petugas akomodasi Munakosah menyebutkan bahwa sistem Munakosah telah sesuai dengan kebutuhan operasional dan adaptif. Sehingga tidak ditemukan tingkat kesulitan pada inovasi, hal ini dijelaskan oleh Rogers bahwa Kesulitan (*Complexity*) merupakan tahapan yang di mana inovasi dianggap lebih rumit untuk dipahami atau membutuhkan waktu yang lama untuk diterima (Rogers, 2003). Kondisi tersebut juga menunjukkan bahwa sistem Munakosah telah memenuhi prinsip inovasi yang sederhana dan mudah digunakan sebagaimana dijelaskan bahwa produk, proses atau layanan yang dihasilkan sederhana dan jelas akan mempermudah orang-orang dalam memahami cara kerja inovasi tersebut (Asari et al., 2023).

Prinsip dapat diuji coba (*Trialability*) pada sistem Munakosah dilakukan pada saat sosialisasi dan praktik sistem, dalam hal ini diadakan praktik penggunaan munakosah yang menghasilkan catatan-catatan awal sebelum sistem diluncurkan secara menyeluruh dengan adanya *request* dari beberapa asrama haji. Pada prinsip dapat diuji coba (*trialability*) dijelaskan oleh Rogers sebagai tingkat di mana sebuah inovasi dapat di uji coba secara terbatas (Rogers, 2003). Selain itu, dalam konsep difusi inovasi, kondisi tersebut termasuk juga kepada unsur saluran komunikasi di mana pada proses ini dibagikan informasi antara satu individu dengan individu lainnya agar saling memahami (Latip et al., 2021).

Pada prinsip dapat diamati (*observability*) yang dikemukakan oleh Rogers terpenuhi dengan baik di mana manfaat sistem Munakosah dapat dilihat langsung oleh siapapun yang menyaksikan proses penerimaan jemaah yakni saat memasuki gedung tidak berdesakan, jemaah yang berjalan ringan tanpa membawa tas kabin dan proses penempatan yang selesai dalam waktu 45 menit. Terpenuhi dengan baik di sini dimaksudkan karena Rogers menjelaskan bahwa semakin mudah seseorang melihat manfaat dari suatu inovasi, semakin tinggi kemungkinan menerimanya (Rogers, 2003).

Tersedianya berbagai fitur dalam sistem Munakosah dikembangkan dengan memperhatikan hak akses yang memiliki tanggung jawab dan peran yang berbeda. Setiap individu memiliki

wewenang yang berbeda dalam mengakses informasi tertentu. Ini ditujukan agar adanya keamanan (*security*) pada data karena untuk mencegah hal yang bersifat sensitif atau jatuh kepada orang yang tidak berwenang, sehingga perlu dilakukan penggunaan akun (*username* dan *password*) serta penerapan perbedaan hak akses setiap pengguna terhadap data yang dapat diakses atau proses yang diperbolehkan (Soufitri, 2023).

Selain itu, sistem Munakosah sebagai sebuah sistem informasi yang terintegrasi juga menunjukkan ciri-ciri sistem yang baik, di mana setiap bagiannya saling berhubungan dan berfungsi secara sinergis untuk mencapai tujuan yang sama. Seperti yang telah dijelaskan, setiap bagian atau komponen dalam suatu sistem memiliki fungsi dan cara kerja yang berbeda-beda, namun tetap bekerja bersama dalam satu tujuan atau aktivitas yang sama (Widiarti, 2022). Hal ini dapat terlihat dalam sistem Munakosah yang menggabungkan fitur pengaturan kamar, plotting otomatis, barcode untuk kartu identitas, serta laporan digital dalam satu platform yang mendukung satu sama lain, sehingga proses penempatan jemaah bisa dilaksanakan hanya dalam waktu 45 menit.

Secara keseluruhan perancangan fitur sistem Munakosah menegaskan bahwa setiap elemen dalam sistem ini berasal pada kebutuhan operasional yang ditemukan secara langsung di lapangan. Bermula dari gagasan sederhana agar jemaah tidak perlu lagi membawa

tas kabin ke dalam gedung penerimaan, ide tersebut kemudian berkembang menjadi sebuah sistem identifikasi jemaah yang terintegrasi penuh dengan manajemen penempatan akomodasi, proses evolusi gagasan ini mencerminkan bagaimana inovasi yang baik selalu dimulai dari pemahaman mendalam terhadap permasalahan nyata yang dihadapi penggunanya.

Adanya keselarasan antara temuan lapangan dengan kerangka teoritis yang digunakan, dalam perspektif model *stage gate* Cooper, perjalanan pengembangan fitur Munakosah bergerak secara logis dari tahap *Discovery* menuju *Scoping*, kemudian berlanjut ke tahap *Build the Business Case*, di mana setiap fitur dianalisis kesesuaiannya dengan kebutuhan operasional sebelum benar-benar diimplementasikan. Alur ini membuktikan bahwa pengembangan sistem Munakosah tidak bersifat *reaktif* atau tergesa-gesa, melainkan melewati proses seleksi dan pematangan gagasan yang terstruktur.

Penerapan lima atribut inovasi Rogers dalam sistem Munakosah juga terbukti memiliki kecocokan, prinsip *relative advantage* terpenuhi karena sistem ini secara nyata memberikan keunggulan dibanding cara manual yang ada sebelumnya. Prinsip *compatibility* tercermin dari arsitektur hak akses bertingkat yang tetap terintegrasi sesuai kebutuhan masing-masing level pengguna, mulai dari tingkat pusat hingga petugas daerah.

Prinsip *complexity* justru menunjukkan kondisi yang ideal, di mana sistem Munakosah dinilai adaptif dan tidak menimbulkan kesulitan berarti bagi para operatornya, sehingga memenuhi prinsip inovasi yang sederhana dan mudah dipahami. Sementara itu, prinsip *trialability* terpenuhi melalui proses sosialisasi dan uji coba terbatas yang menghasilkan catatan perbaikan sebelum sistem diluncurkan secara menyeluruh, dan prinsip *observability* terwujud secara kasat mata ketika manfaat sistem dapat disaksikan langsung oleh siapapun, mulai dari suasana gedung yang tidak lagi berdesakan hingga proses penempatan yang berhasil diselesaikan hanya dalam waktu 45 menit.

### **3.3.3 Kombinasi Media Massa dan Media Interpersonal dalam Penyebaran Inovasi Sistem Munakosah**

Perkenalan resmi sistem Munakosah kepada pemangku kepentingan pertama kali dilakukan melalui presentasi langsung di Yogyakarta yang mengundang seluruh perwakilan kepala bidang haji dan asrama haji Se-Indonesia. Pada pelaksanaannya, respons yang ditunjukkan para peserta sangat positif, ditandai dengan penerimaan langsung secara verbal terhadap gagasan sistem Munakosah yang merasakan perbandingan kondisi sebelum dan sesudah adanya Munakosah.

Kondisi ini mengarah pada keputusan inovasi, di mana para peserta yang hadir menunjukkan tanggapan baik terhadap kehadiran pembaruan dalam layanan akomodasi yang dianggap akan mempengaruhi layanan, sehingga setuju untuk mengimplementasikan

inovasi tersebut. Hal ini sejalan dengan gagasan tentang proses keputusan inovasi, yang menyatakan bahwa proses pengambilan keputusan mengenai inovasi dapat sampai pada tahap adopsi, yaitu saat memutuskan untuk menerapkan inovasi secara keseluruhan sebagai metode yang paling efisien (Nazirah, 2022).

Jalur komunikasi melalui tatap muka secara langsung ini dapat dianalisis menggunakan unsur saluran komunikasi dalam difusi inovasi yang menegaskan bahwa saluran interpersonal lebih efektif dalam meyakinkan orang untuk menerima inovasi baru dibandingkan dengan media massa, terutama ketika inovasi itu kompleks dan membutuhkan demonstrasi langsung (Rogers, 2003). Keberhasilan presentasi di Yogyakarta mendukung hal ini, ketika para pemangku kepentingan bisa melihat secara langsung bagaimana sistem ini berfungsi dan apa dampak sebenarnya.

Keberhasilan ini juga tidak terlepas dari peran kepemimpinan yang terlibat dalam proses inovasi, yang menjadi salah satu elemen penting dalam manajemen inovasi di dalam organisasi (Fajar et al., 2024). Para pemimpin yang hadir dan memberikan dukungan di forum Yogyakarta secara nyata memainkan peran kepemimpinan tersebut, sehingga legitimasi sistem Munakosah sudah terbentuk sejak tahap pengenalan. Selain itu, keputusan ini termasuk kedalam keputusan inovasi otoritas, yang di mana pemilihan mengenai menerima dan

menolak inovasi dilakukan berdasarkan keputusan seseorang atau kelompok yang mempunyai wewenang tinggi (Sutikno, 2021).

Jika dianalisis melalui Model *Stage Gate*, presentasi tersebut merupakan tahapan untuk memasuki bagian dari *Gate 3 (Go to Development)*, tahapan ini menurut Cooper yaitu titik keputusan di mana proyek secara formal mendapatkan persetujuan untuk dikembangkan ke skala yang lebih besar (Cooper, 2023). Persetujuan informal dari peserta di Yogyakarta menjadi modal yang kemudian mendorong terbitnya surat edaran resmi dari kasubdit asrama haji, sebagai contoh nyata bagaimana proses *Gate* dalam manajemen inovasi bisa terjadi dalam forum-forum yang bersifat demonstratif.

Setelah presentasi di Yogyakarta, sistem Munakosah masuk ke tahap formal yang dilakukan melalui surat resmi dari direktur haji dalam negeri yang mewajibkan penerapan sistem ini di semua embarkasi Indonesia. Surat resmi ini mengundang perwakilan dari kanwil, asrama haji, tim siskohat, dan tim subdit asrama haji untuk mengikuti sosialisasi tentang penggunaan aplikasi. Penerbitan surat ini merupakan salah satu langkah dalam pengelolaan inovasi yang mencakup berbagai kebijakan dan tindakan yang diambil untuk mencapai tujuan (Soeratin, 2024). Surat edaran ini tidak hanya berfungsi sebagai dokumen administratif, tetapi juga sebagai bukti untuk memastikan bahwa inovasi tidak hanya berhenti pada tahap pengenalan, melainkan dapat diterapkan secara menyeluruh dan konsisten di semua embarkasi di Indonesia.

Jika dikaji dalam perspektif difusi inovasi Rogers (1962), surat edaran tersebut dapat dipahami sebagai bagian dari saluran komunikasi formal yang berfungsi menyampaikan informasi inovasi secara terstruktur kepada unit-unit adopsi yang lebih luas. Melalui penyampaian ini, terjadi proses penyamaan pemahaman antar anggota sistem sosial mengenai penggunaan sistem Munakosah, sehingga inovasi tidak lagi dipahami sebagai inisiatif terbatas, tetapi sebagai sistem yang harus diimplementasikan secara bersama (Latip et al., 2021).

Dari perspektif *Stage Gate*, terbitnya surat edaran ini merupakan penanda telah terlewatnya *Gate 4 (Go to Testing)* dan masuk ke *Stage 4 (Testing and Validation)* di mana sistem diuji secara terstruktur dengan keterlibatan pemangku kepentingan yang lebih luas (Cooper, 2023). Sosialisasi dan pelatihan penggunaan sistem Munakosah dilaksanakan dalam tiga sesi pertemuan daring melalui platform Zoom, melibatkan kantor wilayah dan asrama haji seluruh Indonesia. Perbedaan yang ditunjukkan dalam sosialisasi adalah pendekatannya yang berbasis praktik langsung, para operator menggunakan data pramanifest tahun sebelumnya untuk mensimulasikan proses *plotting*, termasuk pengujian blangko cetak untuk memastikan *output* sistem sesuai dengan kebutuhan lapangan.

Pelatihan berbasis simulasi ini menggambarkan aspek uji coba (*Trialability*) dalam penyebaran inovasi, di mana inovasi tersebut dapat

diujicobakan sebelum diterapkan secara menyeluruh. Dalam hal ini, calon pengguna Munakosah diberi kesempatan untuk mengamati praktik sistem dalam situasi yang hampir mendekati kenyataan, sehingga mengurangi kecemasan akan hal-hal yang tidak diketahui secara signifikan.

Keberhasilan simulasi diatas mencerminkan konsisten dengan prinsip bahwa salah satu faktor penentu keberhasilan inovasi adalah pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia (Sunarjo, 2024). Dengan memberikan pelatihan terstruktur kepada setiap operator atau petugas sebelum pelaksanaan penuh, kemungkinan terjadinya kegagalan di lapangan dapat diminimalisir, sekaligus membangun kepercayaan diri operator dalam menggunakan sistem yang sebelumnya tidak mereka kenali.

Menurut konteks *Stage Gate*, praktik via zoom ini adalah komponen penting dari *Stage 4 (Testing dan Validation)* yang bertujuan untuk memverifikasi kesiapan sistem, kesiapan operator, dan kesiapan hasil teknis sebelum peluncuran secara penuh (Cooper, 2023). Pada tahap ini, organisasi melakukan persiapan yang matang sebelum memasuki fase peluncuran, yang ditunjukkan oleh pengembang inovasi sistem Munakosah melalui serangkaian pelatihan terstruktur.

Kesiapan yang dibangun secara bertahap ini juga mencerminkan prinsip manajemen inovasi yang menekankan pentingnya uji coba, pengujian, dan evaluasi sebagai bagian dari proses inovasi (Asari et al.,

2023). Dengan kata lain, pelatihan melalui zoom bukan hanya sekadar cara formal, melainkan merupakan mekanisme pengujian untuk menjamin bahwa sistem Munakosah benar-benar siap untuk dioperasikan sebelum menghadapi kendala operasional selama musim haji.

Selain menggunakan saluran media interpersonal, penyebaran informasi mengenai Munakosah juga dilakukan melalui pemberitaan di internet terkait akan adanya inovasi dalam pelayanan akomodasi. Jika dilihat dalam perspektif saluran komunikasi Rogers (1962), hal tersebut termasuk kedalam media massa karena diharapkan informasi sampai pada audiens yang jumlahnya besar (Ananda et al., 2017), sehingga inovasi dapat terjangkau oleh semua kalangan. Pemberitaan mengenai Munakosah di internet ini efektif dalam tahap penyadaran, di mana orang-orang mulai mengetahui keberadaan inovasi (Meijustika et al., 2025).

Di luar jalur komunikasi formal, temuan penelitian mengidentifikasi keberadaan grup *whatsapp* khusus yang menjadi ruang koordinasi aktif bagi seluruh operator Munakosah dari asrama haji se-Indonesia. Melalui platform ini, operator dapat menyampaikan kendala teknis, pertanyaan operasional, dan masukan pengembangan secara langsung kepada perancang sistem, tanpa harus menunggu jalur komunikasi formal, keberadaan ruang komunikasi yang bersifat *real-time* ini mempercepat penyelesaian masalah dan mencegah hambatan

berkembang menjadi gangguan operasional yang serius. Kebutuhan informasi tersebut selaras dengan perilaku pencarian informasi sebagai individu yang membutuhkan informasi yang menyajikannya dalam bentuk pertanyaan atau permintaan yang dikomunikasikan melalui media untuk memperoleh jawaban atas pemenuhan kebutuhan tersebut (Mujiyana et al., 2023).

Berbagai jalur komunikasi dilakukan dalam menyampaikan inovasi mengenai sistem Munakosah kepada sistem sosial untuk mengetahui inovasi atau gagasan baru kepada individu atau kelompok, adapun prosesnya mencerminkan tahapan yang dijelaskan oleh Rogers diantaranya adanya inovasi, adanya perancang inovasi yang mempunyai pengalaman menggunakan inovasi, adanya unit adopsi yang tidak mengetahui inovasi dan adanya saluran komunikasi dalam menyatukan hubungan (Rogers, 2003).

Secara keseluruhan, media dan jalur komunikasi dalam penyebaran inovasi sistem Munakosah menunjukkan bahwa keberhasilan difusi tidak hanya ditentukan oleh kualitas sistem itu sendiri, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh bagaimana inovasi tersebut dikomunikasikan, diperkenalkan, dan disebarluaskan kepada seluruh pemangku kepentingan yang terlibat. Proses penyebaran sistem Munakosah berlangsung secara bertahap dan terencana, dimulai dari presentasi tatap muka di Yogyakarta, formalisasi melalui surat edaran

resmi, pelatihan daring berbasis simulasi, pemberitaan melalui internet, hingga koordinasi informal melalui grup *whatsapp*.

Keselarasan antara temuan lapangan dengan kerangka teori yang digunakan terlihat secara konsisten, teori difusi inovasi Rogers (1962) terbukti sangat relevan dalam seluruh proses komunikasi yang terjadi dengan adanya kombinasi antara saluran massa dan saluran interpersonal dalam penyebaran informasi, penerapan prinsip-prinsip difusi digunakan secara menyeluruh. Selain itu, proses penyebarannya diperkuat oleh mekanisme pengelolaan tahapan dalam model *stage gate* Cooper yang mencerminkan tahapan dari *Gate 3 (Go To Development)* menuju *Stage 4 (Testing and Validation)* yang telah berhasil melewati *Gate 4 (Go to Testing)* di mana sistem Munakosah disetujui untuk dikembangkan ke skala lebih besar hingga sistem Munakosah dapat di uji coba secara terbatas.

#### **3.3.4 Ketidakterjangkauan Sosialisasi Petugas Daerah Sebagai Celah dalam Rantai Penyebaran Sistem Munakosah**

Di balik keberhasilan strategi komunikasi yang telah berjalan, temuan penelitian mengungkap satu celah yang cukup signifikan dalam penyebaran inovasi yaitu sosialisasi kepada kemenag kabupaten/kota sebagai petugas daerah yang bertanggung jawab mencetak Surat Panggilan Masuk Asrama (SPMA) dan pengelolaan tas koper kabin jemaah sejak di daerah belum dilakukan secara optimal. Ketidaktahuan

kemenag kabupaten/kota terhadap sistem baru ini baru teridentifikasi dalam forum evaluasi pasca haji 2025 di Bali.

Berdasarkan pada kondisi tersebut, maka ketika salah satu mata rantai dalam rangkaian proses inovasi terputus dalam hal ini tidak sampainya informasi kepada KanKemenag Kabupaten/kota maka keseluruhan proses difusi belum sempurna. KanKemenag yang idealnya seharusnya sudah berada pada tahap pengetahuan (*knowledge*) yang di mana dapat mengetahui informasi melalui saluran komunikasi (Prabowo et al., 2022). Tetapi sejak awal justru tidak memperoleh informasi dasar mengenai inovasi sistem Munakosah, sehingga mereka tidak dapat berpartisipasi dalam rantai operasional pada bagian pemindaian koper kabin sejak di daerah asal untuk mempermudah petugas ketika penempatan koper dalam layanan akomodasi.

Menurut pandangan difusi inovasi, situasi ini menunjukkan adanya kekurangan dalam pemetaan sistem sosial sebagai aspek keempat dari difusi inovasi, apabila jalur penerima informasi tidak digambarkan dengan baik maka ada beberapa kelompok yang tidak menyadari adanya inovasi dalam proses operasional dan tidak mendapatkan informasi yang cukup. KanKemenag di tingkat kabupaten/kota sebenarnya berperan penting dalam awal proses pelayanan karena mereka yang mencetak barcode pada SPMA dan pengelolaan tas koper kabin jemaah sejak dari daerah asal.

Ini menekankan bahwa struktur sosial yang menjadi ruang bagi difusi inovasi Munakosah sebenarnya lebih luas daripada yang telah dipetakan sebelumnya, penyebaran inovasi berlangsung dalam suatu struktur sosial karena tatanan sosial berperan dalam cara inovasi menyebar, dan lingkungan sosial itu sendiri juga menentukan batas-batas tempat inovasi tersebut menyebar (Muntaha & Amin, 2023). Ketika batasan sistem sosial tidak digambarkan secara lengkap, maka terdapat individu-individu penting yang secara struktural seharusnya terlibat dalam proses difusi, tetapi justru terpinggirkan dari akses informasi.

ketidakterjangkauan KanKemenag juga dapat dipahami melalui perspektif kategori pengadopsi, setiap anggota sistem sosial memiliki posisi yang berbeda dalam kurva adopsi, dan dalam temuan ini KanKemenag kabupaten/kota secara tidak disengaja ditempatkan pada posisi *Laggards*. Konsisi tersebut bukan karena keengganan mereka, melainkan karena mereka sama sekali tidak pernah terpapar informasi tentang inovasi yang tengah berjalan, dalam kategori pengadopsi sebagai klasifikasi anggota sistem sosial berdasarkan pada suatu inovasi salah satunya *Laggards* (Akbar et al., 2022) dan dalam kondisi ideal, seluruh kelompok ini seharusnya diidentifikasi sejak awal proses difusi agar tidak ada satu pun pihak yang tertinggal dalam rantai informasi.

Menurut para perancang inovasi, akan lebih efisien jika pemeriksaan tas koper kabin bagi jemaah dilakukan di daerah mereka

masing-masing, sehingga saat tiba di asrama, tas tersebut dapat langsung dibawa ke kamar tanpa perlu dilakukan pemindaian di asrama lagi. Realitanya hanya terdapat beberapa KanKemenag yang mengetahui cara tersebut, kondisi ini tidak terwujud karena kurangnya capaian seluruh KanKemenag dalam penyebaran atau sosialisasi. Situasi ideal yang diimpikan oleh perancang tersebut mencerminkan prinsip kolaborasi dalam masyarakat, di mana setiap anggota sistem saling bekerja sama setidaknya untuk berusaha mengatasi suatu masalah untuk mencapai tujuan bersama (Rogers, 2003). Namun, tanpa keikutsertaan KanKemenag kabupaten/kota, tujuan bersama itu hanya bisa dicapai dengan sebagian proses pemeriksaan yang tetap berlangsung, tetapi tidak dimulai dari titik yang paling awal.

Dari perspektif Model *Stage Gate*, identifikasi ini merupakan hal penting yang seharusnya ditemukan pada *Gate 4 (Go to Testing)*, yaitu gerbang evaluasi ulang berdasarkan tujuan di mana semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaan harus memiliki pemahaman yang jelas mengenai target dan kesiapan mereka (Cooper, 2023). Ketidakmampuan KanKemenag dalam hal sosialisasi menunjukkan bahwa proses pemetaan pemangku kepentingan masih belum sepenuhnya menyeluruh, dan temuan ini perlu dicatat sebagai langkah perbaikan yang harus dilaksanakan pada siklus pengembangan Munakosah yang akan datang.

Kondisi tersebut juga sesuai dengan prinsip bahwa setiap gerbang dalam model *Stage Gate* seharusnya mengakomodasi masukan dari para pemangku kepentingan dan rencana untuk tahap berikutnya (Ludwigson, 2023). Tidak adanya pendaftaran KanKemenag sebagai pemangku kepentingan yang perlu mendapatkan sosialisasi menunjukkan bahwa pada *Gate 4*, aspek kelengkapan identifikasi aktor masih belum mendapatkan perhatian yang cukup.

Berdasarkan pandangan sistem, kekurangan ini menunjukkan adanya gangguan pada salah satu elemen penting dalam suatu sistem yang seharusnya berfungsi secara sinergis. Setiap elemen atau bagian dalam sebuah sistem memiliki tugas dan cara kerja yang unik, namun semuanya tetap beroperasi dalam kesatuan fungsi atau kerja (Widarti et al., 2024). KanKemenag di tingkat kabupaten atau kota adalah salah satu bagian dalam sistem pelayanan haji yang memiliki peranan penting sebagai pencetak SPMA berbarcode dan pengelolaan tas koper kabin, tanpa partisipasi yang diharapkan, kinerja komponen lain dalam sistem, termasuk sistem Munakosah itu sendiri, belum mencapai potensi yang maksimal.

Keterputusan informasi ini juga bisa dilihat dari sisi kualitas informasi. Informasi yang baik harus memperhatikan beberapa karakteristik, yaitu tepat waktu, akurat, dan relevan (Purnawati et al., 2024). Dalam konteks KanKemenag, ketiga karakteristik itu tidak dipenuhi secara bersamaan, informasi mengenai Munakosah tidak

diterima tepat waktu sebelum musim haji 2025 dimulai, tidak tepat dalam hal cakupan penerima sosialisasi yang direncanakan, dan tidak relevan bagi mereka karena mereka tidak mengetahui hubungan antara peran mereka dengan sistem baru tersebut. Akibatnya, sebuah elemen operasional yang sangat penting beroperasi tanpa pengetahuan yang memadai.

Kekurangan informasi ini, ketika dilihat dari sudut pandang manajemen, menunjukkan adanya kelemahan dalam fungsi pengendalian. Pengendalian adalah proses yang mencakup pemeriksaan kinerja secara rutin, yang dilakukan untuk memastikan bahwa organisasi berfungsi sesuai dengan rencana yang telah dibuat (Widiana, 2020). Jika mekanisme pengendalian berjalan dengan baik, seharusnya masalah kurangnya informasi di KanKemenag dapat terdeteksi lebih awal, bukan baru ditemukan setelah pelaksanaan haji berakhir dalam forum evaluasi setelah haji 2025. Ini sejalan dengan pandangan bahwa salah satu tahap penting dalam pengelolaan inovasi adalah penilaian dasar untuk memperbaiki proses inovasi di masa mendatang (Sunarjo, 2024).

Forum evaluasi setelah haji di Bali yang mengidentifikasi masalah ini merupakan wujud nyata dari mekanisme penilaian tersebut, meskipun terlambat untuk musim haji 2025, temuan ini menjadi sumber berharga untuk pengembangan Munakosah di siklus berikutnya agar masalah yang sama tidak terulang kembali. Jika diteliti lebih dalam, terputusnya rantai informasi kepada KanKemenag juga menunjukkan

bahwa faktor responsivitas, yang merupakan salah satu kunci keberhasilan inovasi, walaupun belum sepenuhnya terpenuhi.

Dilihat dari faktor-faktor yang penting dalam menentukan keberhasilan inovasi meliputi budaya organisasi, kepemimpinan, proses manajemen inovasi, kolaborasi, fleksibilitas organisasi, keterlibatan karyawan, dan responsivitas (Sunarjo, 2024). Rendahnya responsivitas pada faktor keberhasilan inovasi terhadap kebutuhan sosialisasi KanKemenag di tingkat kabupaten/kota bukan disebabkan oleh ketidakmauan, tetapi lebih karena mereka belum teridentifikasi sebagai kelompok sasaran, yang menjadi faktor yang secara langsung membatasi efektivitas implementasi sistem Munakosah di lapangan.

Dari sudut pandang peran agen perubahan dalam penyebaran inovasi, kurangnya jangkauan ini juga menunjukkan bahwa jaringan agen perubahan yang bertugas menyebarkan informasi tentang Munakosah belum menjangkau semua lapisan sistem sosial yang relevan. Dalam penyebaran inovasi, pemimpin opini adalah individu yang dapat memengaruhi perilaku anggota sistem sosial sesuai dengan keinginannya (Rogers, 2003). Jika di setiap KanKemenag di tingkat kabupaten/kota ada agen perubahan atau pemimpin opini yang sudah mendapatkan pelatihan sejak awal, maka informasi mengenai Munakosah dapat disebarkan secara lebih organik dan merata tanpa harus sepenuhnya bergantung pada jalur komunikasi formal yang terpusat.

Celah sosialisasi yang teridentifikasi dalam masalah KanKemenag di tingkat kabupaten/kota menunjukkan bahwa keberhasilan suatu inovasi tidak hanya bergantung pada kualitas teknologi yang dibuat atau strategi komunikasi yang diterapkan. Sebaliknya, hal tersebut juga ditentukan oleh seberapa baik pemahaman para pengambil keputusan terhadap peta sosial yang menjadi wilayah penyebaran inovasi. Dalam konteks sistem Munakosah, suatu inovasi yang sudah dirancang dengan baik dan terbukti efektif di lingkungan asrama haji ternyata memiliki potensi yang belum sepenuhnya dimanfaatkan akibat terputusnya aliran informasi di level daerah.

Situasi di atas semakin menegaskan bahwa proses inovasi merupakan tahap uji coba untuk menentukan kelayakan inovasi yang diajukan dalam suatu area, dan dari proses tersebut selalu ada pelajaran yang harus diambil tindakan (Prabowo et al., 2022). Temuan mengenai celah di KanKemenag ini, alih-alih bukan menjadi catatan kegagalan, justru menunjukkan bahwa sistem Munakosah tengah menjalani siklus perbaikan dari bukti dari lapangan.

Di samping itu, terputusnya aliran informasi ini mengingatkan pada manajemen inovasi yang efektif memerlukan pengelolaan informasi sebagai salah satu prinsip dasarnya (Fajar et al., 2024). Pengelolaan informasi yang dimaksud tidak hanya berkaitan dengan bagaimana data operasional sistem dikelola, tetapi juga bagaimana informasi tentang sistem itu sendiri dapat mengalir secara menyeluruh

kepada semua pihak yang berperan dalam keberhasilannya yang biasanya disebut dengan diseminasi inovasi yang diartikan bahwa dalam difusi, proses penyebaran inovasi direncanakan, diarahkan, dan dikelola (Muntaha & Amin, 2023). Jika saat tahap awal penyebaran inovasi dapat dipetakan secara tepat berdasarkan sasaran yang dituju maka akan memberikan efisiensi waktu yang optimal, tetapi ketika pengelolaan informasi tidak menjangkau KanKemenag maka potensi sistem Munakosah untuk beroperasi belum dapat terealisasi.

Secara keseluruhan celah sosialisasi kepada KanKemenag kabupaten/kota menjadi pelajaran penting bahwa keberhasilan sebuah inovasi tidak hanya ditentukan oleh kualitas teknologi atau strategi komunikasi yang telah dijalankan, melainkan juga sangat bergantung pada seberapa komprehensif pemetaan terhadap seluruh pemangku kepentingan dalam rantai operasional. Ketidakterjangkauan KanKemenag yang baru teridentifikasi dalam forum evaluasi pasca-haji 2025 di Bali berdampak langsung pada belum optimalnya potensi sistem Munakosah, khususnya dalam hal pemindaian koper kabin sejak dari daerah asal jemaah.

Keselarasannya dengan teori yang difusi inovasi Rogers (1962) menggambarkan kegagalan KanKemenag mencapai tahap pengetahuan (*knowledge*) bukan karena keengganan, melainkan akibat ketidaksempurnaan pemetaan struktur sosial sejak awal, sehingga mereka secara tidak disengaja berada pada posisi *laggards*. Model *stage*

*gate* Cooper (1980) turut memperkuat analisis ini, di mana celah tersebut menunjukkan bahwa identifikasi aktor pada *Gate* 4 belum dilaksanakan secara menyeluruh.

### **3.3.5 Pengembangan dari Modul Sistem PPIH Jawa Barat ke Sistem Nasional dalam Dua Tahun**

Temuan ini muncul dari proses jangka waktu implementasi sistem Munakosah berjalan dalam rentang waktu dua tahun, dimulai dari pengembangan prototipe lokal pada tahun 2023 sebagai modul untuk sistem PPIH Jawa Barat di Embarkasi Bekasi yang kemudian diterapkan pada penyelenggaraan ibadah haji tahun 2024, hingga penerapan nasional di seluruh embarkasi Indonesia pada operasional haji tahun 2025. Perjalanan dua tahun ini bukan proses yang linier, melainkan berjalan secara bertahap dan adaptif sesuai respons dari berbagai pemangku kepentingan.

Sebelum menelaah implementasi Munakosah dalam dua tahun melalui perspektif teori, penting untuk terlebih dahulu menempatkan Munakosah dalam kerangka kategorisasi inovasi yang tepat, mengacu pada pengelompokan yang dikemukakan Carayannis, Samara, dan Bakouros (2011) bahwa inovasi dapat diklasifikasikan menurut objeknya yaitu inovasi produk dan inovasi proses maupun menurut sektor yang terlibat dan intensitas perubahannya (Sisca et al., 2021). Munakosah secara tepat dapat dikategorikan sebagai inovasi proses sekaligus inovasi layanan, Ia tidak menciptakan layanan akomodasi dari

awal, melainkan mentransformasi proses yang sudah ada menjadi jauh lebih terstruktur dan efisien, pemahaman atas kategori ini penting karena menentukan bagaimana inovasi ini dikelola, disebar, dan dievaluasi secara tepat.

Dimensi Jangka Waktu atau yang disebut *Time* dalam Difusi Inovasi Rogers menjadi lensa yang sangat tepat untuk menganalisis perjalanan ini, Rogers menjelaskan bahwa proses keputusan inovasi melewati lima tahap Pengetahuan (*Knowledge*), Persuasi (*Persuasion*), Keputusan (*Decision*), Implementasi (*Implementation*), dan Konfirmasi (*Confirmation*). Perjalanan dua tahun Munakosah di embarkasi Bekasi menunjukkan bahwa inovasi merupakan sebuah ide atau gagasan baru yang memiliki tahapan di mana gagasan-gagasan baru, produk, dan metode diciptakan, ditingkatkan, dan dihasilkan kembali (Situmorang et al., 2021). Artinya, prototipe lokal pada tahun 2023 menjadi bagian inheren dari proses penciptaan dan peningkatan yang memang harus dilalui setiap inovasi sebelum memasuki skala yang lebih besar.

Pada fase pertama tahun 2023 sampai 2024, sistem berada dalam tahap Pengetahuan (*Knowledge*) di mana pemangku kepentingan mulai mendengar dan mengenal keberadaan inovasi ini (Sutikno, 2021), hingga akhir tahun 2024 kunjungan kasubdit asrama haji yang meminta pengembangan sistem ke skala nasional menandai berlangsungnya tahap Persuasi (*Persuasion*) dan (*Decision*) secara bersamaan. Rogers menjelaskan bahwa tahap Persuasi (*Persuasion*) merupakan tahapan di

mana seseorang atau suatu kelompok membangun sikap mendukung sebuah inovasi, sedangkan Keputusan (*Decision*) merupakan tahapan di mana seseorang melakukan tindakan nyata antara memilih atau menolak inovasi itu (Rogers, 2003).

Percepatan dari tahap pengetahuan menuju keputusan yang terjadi hanya dalam rentang satu tahun ini mencerminkan bahwa Munakosah memenuhi syarat-syarat inovasi yang mudah diterima. Hal tersebut sejalan dengan prinsip bahwa inovasi merupakan produk dari suatu hasil pemikiran dan teknologi yang diterapkan melalui proses tertentu (Maulana & Budiman, 2024). Kekonkretan hasil yang dapat langsung didemonstrasikan di Embarkasi Bekasi menjadi faktor yang paling mempercepat perpindahan antar tahap tersebut.

Tahap implementasi dan konfirmasi ditandai dengan penerapan secara nasional dari berbagai asrama haji se-Indonesia pada tahun 2025, yang sepakat untuk menggunakan Munakosah sebagai bagian dari layanan akomodasi, hal ini dijelaskan oleh Rogers bahwa Implementasi (*Implementation*) tahapan ketika kelompok sepakat untuk memakainya, sedangkan Konfirmasi (*Confirmation*) adalah tahap di mana kelompok menegaskan keputusan yang telah di ambil (Rogers, 2003). Pengembangan nasional yang terwujud pada 2025 ini merupakan bukti bahwa proses inovasi telah mencapai tingkatan yang paling matang, dalam konteks ini manajemen inovasi menjadi hal yang sangat penting karena dapat menciptakan gagasan-gagasan baru untuk dapat

menghadapi berbagai perubahan dunia yang semakin cepat, beragam, dan dinamis (Sisca et al., 2021). Tanpa pengelolaan inovasi yang terencana selama dua tahun tersebut, perluasan dari satu embarkasi menjadi sistem nasional tidak akan dapat berlangsung cepat.

Dari perspektif Model *Stage Gate*, perjalanan dua tahun ini merupakan perwujudan dari keseluruhan tahapan *Stage Gate* Cooper. Fase 2023 dan 2024 dari penemuan ide hingga pengembangan mencakup *Stage* 0-3 (*Discovery, Scoping, Business Case, dan Development*), sementara pelatihan via zoom sejak Munakosah mulai dikembangkan pada tahun 2025 mencerminkan *Stage* 4 (*Testing and Validation*), dan operasional haji 2025 merupakan *Stage* 5 (*Launch and Implementation*) (Cooper, 2023). Pada *stage* 5 (*Launch and Implementation*) ini tahapan implementasi secara menyeluruh dengan sumber daya yang memadai (Cooper, 2023), di mana sistem Munakosah diterapkan pada penyelenggaraan ibadah haji tahun 2025 oleh seluruh asrama haji di Indonesia.

Pada *Stage* 5 (*Launch*) ini, tahapan implementasi secara menyeluruh dilaksanakan dengan sumber daya yang memadai (Cooper & Edgett, 2005), peluncuran nasional Munakosah pada 2025 juga merepresentasikan wujud nyata dari peran teknologi dalam transformasi layanan publik. Sistem Munakosah sebagai salah satu sistem yang terintegrasi menegaskan bahwa setiap proses penyelenggaraan ibadah haji dapat berjalan dengan lancar dan teratur, sebab peran teknologi

memudahkan jemaah untuk mengakses layanan dan informasi yang diperlukan dengan lebih pesat dan mudah sehingga dapat meningkatkan pengalaman ibadah haji secara menyeluruh (Said et al., 2025). Transformasi dari proses manual yang memakan waktu lama menjadi sistem digital yang selesai lebih cepat dari sebelumnya adalah wujud konkret dari peningkatan pengalaman tersebut di tingkat yang paling dapat dirasakan oleh jemaah

Meskipun sistem Munakosah telah berjalan secara nasional, temuan penelitian mengidentifikasi beberapa kendala dalam proses implementasi. Pertama, masih ditemukannya jemaah lansia yang ditempatkan di lantai atas karena kondisi fisiknya tidak tercantum dalam data pramanifest. Kedua, jemaah yang ingin sekamar dengan pendampingnya tidak dapat diakomodasi secara otomatis karena tidak ada keterangan status pendamping dalam pramanifest.

Munculnya kendala-kendala ini bukan hal yang mengejutkan dalam kerangka teori inovasi. Inovasi menjadi suatu ide yang rumit dan memiliki tahapan di mana proses diciptakan dan ditingkatkan (Situmorang et al., 2021). Kerumitan yang melekat dalam setiap proses inovasi itulah yang membuat kendala bukan sekadar kemungkinan, melainkan bagian yang dipastikan muncul yang harus diantisipasi dan dikelola, bukan dihindari.

Kendala ini secara analisis menggambarkan satu akar masalah yang sama yaitu kualitas dan kelengkapan data pramanifest yang belum

memenuhi standar yang dibutuhkan sistem. Dalam perspektif difusi inovasi Rogers, kondisi ini menunjukkan adanya hambatan dalam dimensi *Complexity* (Kesulitan), di mana kesulitan bukan dari sistemnya tetapi pengguna di tingkat daerah belum sepenuhnya memahami standar data yang harus dipenuhi agar sistem dapat berfungsi optimal, inovasi yang secara teknis sudah canggih namun bergantung pada input data yang belum terstandarisasi di hulu akan menghasilkan *output* yang belum optimal di hilir.

Jika dilihat dari perspektif manajemen inovasi, kendala-kendala tersebut berkaitan erat dengan aspek pengelolaan risiko inovasi untuk memastikan organisasi dapat menjalankan upaya inovasi secara efektif dan terukur dengan meminimalkan ancaman pada operasional, pengelolaan risiko inovasi merupakan hal yang tidak dapat diabaikan (Suhindarno et al., 2025). Ketidaklengkapan data kondisi fisik jemaah lansia dan tidak tersedianya keterangan status pendamping dalam pramanifest merupakan risiko yang seharusnya dapat diidentifikasi tahap awal apabila pemetaan risiko dilakukan secara komprehensif, faktor internal keberhasilan inovasi yang berkaitan dengan kualitas data dan infrastruktur pendukung, sebagaimana dikemukakan aspek yang perlu mendapat perhatian besar pada siklus pengembangan Munakosah berikutnya agar potensi sistem dapat diwujudkan secara optimal (Sunarjo, 2024).

Kondisi ini juga relevan dengan prinsip *Stage Gate* bahwa setiap *gate* harus memastikan bahwa semua komponen pendukung siap sebelum proyek dilanjutkan ke tahap berikutnya. Ketidaksiapan data pramanifest yang komprehensif seharusnya menjadi agenda *Gate 4 (Go to Testing)* yang perlu diselesaikan sebelum peluncuran nasional. Dalam hal ini, model *Stage Gate* memiliki tujuan yang sangat relevan, yaitu untuk meningkatkan keberhasilan serta mengurangi kegagalan mengenai pengembangan produk atau inovasi (Kettunen, 2021). Apabila standar kelengkapan data pramanifest termasuk data kondisi fisik jemaah lansia dan status pendamping telah ditetapkan sebagai kriteria keberhasilan yang wajib dipenuhi sebelum *Gate 5 (Go to Launch)*, maka kendala yang ditemukan selama operasional 2025 dapat diminimalkan secara signifikan.

Secara keseluruhan, jangka waktu dalam penerapan sistem Munakosah berjalan selama dua tahun dengan proses yang sistematis dan bertahap, pada implementasi ditemukan beberapa kendala yang diharapkan menjadi perbaikan berkelanjutan bagi sistem Munakosah. Adapun temuan ini menandakan kecocokan pada teori Rogers (1962) yang menjelaskan kelima tahapan keputusan inovasi dimulai dari Pengetahuan (*Knowledge*), Persuasi (*Persuasion*), Keputusan (*Decision*), Implementasi (*Implementation*), dan Konfirmasi (*Confirmation*). Selain itu terlihat kecocokan pada model *stage gate* Cooper (1980) yang melengkapi tahapan dari *stage 0 (Discovery)*

sampai *stage 5 (Launch and Implementation)* dalam proses penerapan sistem di Embarkasi Bekasi.

### **3.3.6 Efisiensi Waktu Pelayanan Dari Tiga Jam Menjadi 45 Menit Sebagai Indikator Keberhasilan Yang Terukur**

Temuan paling terukur dari implementasi sistem Munakosah adalah perubahan besar dalam efisiensi waktu layanan di mana sebelum sistem diterapkan, proses penerimaan satu kloter jemaah membutuhkan waktu rata-rata dua hingga tiga jam. Setelah implementasi penuh pada 2025, waktu tersebut berkurang drastis menjadi kurang dari satu jam, dengan standar ideal 45 menit per kloter, perancang inovasi menjadikan capaian efisiensi waktu ini sebagai indikator utama keberhasilan sistem.

Berkaitan dengan pelayanan jemaah haji, kepuasan tersebut tidak hanya diukur dari kenyamanan fisik yang disediakan, tetapi juga dari seberapa cepat dan seberapa tertib proses penerimaan berlangsung. Pengurangan waktu dari tiga jam menjadi 45 menit secara langsung berdampak pada kualitas interaksi layanan yang diterima oleh setiap jemaah sejak pertama kali memasuki lingkungan asrama haji, aktivitas ini terjadi dalam hubungan langsung antara satu individu dengan individu lainnya yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan demi memenuhi kebutuhannya (Qur'ani, 2024).

Capaian ini sangat relevan bila dikaji menggunakan dimensi Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*) dalam karakteristik inovasi Rogers, keunggulan relatif yang nyata dan terukur menjadi salah satu

indikator terkuat penerimaan sebuah inovasi ketika pengguna dapat merasakan dan mengukur sendiri keunggulan inovasi dibandingkan cara lama (Rogers, 2003). Pengurangan waktu layanan dari tiga jam menjadi 45 menit adalah bukti keunggulan relatif yang tidak memerlukan argumentasi panjang untuk meyakinkan pengguna, keunggulan ini pun selaras dengan Shea & Pickett (2005) yang menjelaskan bahwa keunggulan relatif dipandang dapat menggantikan peningkatan efisiensi dan efektivitas dibandingkan sistem sebelumnya (Latip et al., 2021). Bagi jemaah haji yang umumnya telah menempuh perjalanan panjang dari daerah asal, berkurangnya waktu tunggu secara drastis bukan hanya keuntungan saat proses administratif melainkan dampak nyata yang langsung mereka rasakan.

Efisiensi waktu ini juga merupakan cerminan langsung dari fungsi sistem informasi Munakosah itu sendiri, sistem informasi memiliki tujuan yang penting yaitu untuk membantu dalam pengambilan keputusan organisasi, membantu operasi harian, serta pencapaian tujuan dari masing-masing organisasi (Solihin et al., 2024). Proses *plotting* kamar yang sebelumnya dilakukan secara manual dan membutuhkan waktu panjang, kini dapat diselesaikan secara otomatis oleh sistem melalui fitur *auto plotting*, sehingga petugas dapat berkonsentrasi pada aspek layanan tatap muka dengan jemaah.

Menurut perspektif *Stage Gate*, capaian ini merupakan validasi konkret *Post Launch Review*, di mana adanya penilaian terhadap

kekuatan dan kelemahan proyek yang telah diimplementasikan (Cooper, 2023). Keberhasilan efisiensi waktu menunjukkan bahwa proses pengembangan inovasi telah melalui tahapan yang matang, mulai dari perumusan kebutuhan, pengujian, hingga implementasi skala penuh, pada tahap *Post Launch Review*, hasil menjadi dasar evaluasi untuk memastikan keberlanjutan inovasi sekaligus sebagai referensi dalam pengembangan lebih lanjut di masa mendatang.

Capaian terukur berupa standar 45 menit per kloter ini sejalan pula dengan parameter evaluasi inovasi yang mencakup efektivitas, efisiensi, dampak, dan relevansi inovasi terhadap kebutuhan nyata di lapangan (Widiarti, 2022). Dengan demikian, angka 45 menit bukan sekadar data operasional, melainkan indikator evaluasi yang memiliki nilai penting dalam membuktikan bahwa investasi dalam pengembangan Munakosah telah memberikan hasil yang sepadan.

Efisiensi ini juga dapat dianalisis melalui perspektif kualitas layanan, khususnya aspek keandalan. Keandalan adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan kepada pelanggan dengan cara yang cepat, tepat, dan memuaskan (Handayani, 2023). Sistem Munakosah terbukti secara konsisten memenuhi aspek keandalan ini, pencapaian standar 45 menit per kloter menunjukkan bahwa layanan tidak hanya cepat pada satu titik tertentu, tetapi juga dapat diandalkan sebagai standar yang dapat direproduksi di semua titik embarkasi yang menggunakan sistem ini.

Secara bersamaan, pencapaian efisiensi waktu ini mencerminkan terpenuhinya dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) dalam kualitas layanan. *Responsiveness* menunjukkan semangat pegawai untuk selalu siap membantu pelanggan agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik dan cepat (Handayani, 2023). Dengan sistem Munakosah yang otomatis dan *real-time* dalam menyediakan informasi penempatan kamar, petugas tidak perlu lagi menghabiskan waktu mencari data secara manual sehingga seluruh fokus dan perhatian mereka dapat sepenuhnya diarahkan pada kebutuhan jemaah secara langsung, yang pada gilirannya secara struktural meningkatkan daya tanggap layanan secara keseluruhan.

Konteks akomodasi haji yang bersifat non komersial, efisiensi waktu yang terwujud juga memberikan kontribusi langsung terhadap peningkatan kualitas pengalaman jemaah selama berada di asrama. Semakin baik akomodasi yang memenuhi berbagai faktor kebutuhan, maka semakin tinggi daya tarik dan kepuasan bagi pelanggan atau pengguna layanan tersebut (Khusnaini et al., 2025). Jemaah yang tidak harus menghabiskan waktu berjam-jam di gedung penerimaan dapat tiba lebih cepat di kamar, beristirahat, dan mempersiapkan diri untuk rangkaian ibadah berikutnya dampak ini melampaui sekadar efisiensi administratif dan berpengaruh pada kualitas ibadah itu sendiri.

Dengan memanfaatkan sistem informasi, organisasi dapat mengoptimalkan proses operasional dan memberikan pelayanan yang

terbaik kepada pelanggan dan pemangku kepentingan (Purnawati et al., 2024). Sistem Munakosah adalah bukti nyata dari pernyataan ini, optimasi proses yang dihasilkan melalui integrasi fitur konfigurasi kamar, *auto plotting*, dan barcode SPMA secara langsung menghasilkan efisiensi operasional yang sebelumnya tidak terbayangkan dapat dicapai dalam konteks pelayanan haji yang melibatkan ribuan jemaah setiap kloternya.

Capaian efisiensi ini juga menunjukkan bahwa manajemen inovasi yang dilakukan berhasil mencapai salah satu tujuan utamanya. Manajemen inovasi berfungsi sebagai cara untuk mengatur inovasi dalam organisasi sehingga memberikan keuntungan dalam menciptakan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan bagi organisasi (Lestari, 2019). Standar waktu 45 menit yang kini dijadikan acuan baru dalam penerimaan jemaah haji di embarkasi adalah contoh nyata dari keunggulan kompetitif tersebut tidak hanya secara teknis, tetapi juga secara institusional yang sekarang memiliki sistem yang bisa dipertanggungjawabkan secara jelas kepada publik.

Bila ditelusuri lebih dalam dari sudut pandang proses inovasi, keberhasilan efisiensi waktu ini merupakan hasil dari proses manajemen inovasi yang berjalan secara efisien, di mana proses tersebut merupakan aktivitas pengelolaan inovasi dalam sebuah organisasi sehingga menghasilkan keunggulan yang kompetitif dan berkelanjutan (Asari et al., 2023). Artinya, angka 45 menit bukan pencapaian yang muncul

secara tiba-tiba, melainkan buah dari rangkaian pengelolaan inovasi yang panjang mulai dari identifikasi masalah, perancangan solusi, pengujian simulasi, hingga implementasi penuh yang berhasil menemukan ritme operasionalnya sendiri di lapangan

Keberhasilan ini tidak terlepas dari orientasi sistem Munakosah yang sejak awal dibentuk menurut Zain (2025) untuk mempercepat proses penerimaan jemaah, sehingga mereka memiliki waktu lebih lama untuk beristirahat di kamar penginapan tanpa harus khawatir tentang tas kabin mereka (Nu Online, 2025). Pernyataan ini menegaskan bahwa efisiensi waktu bukanlah hasil sampingan yang kebetulan muncul, tetapi merupakan sasaran yang sengaja ditetapkan sejak fase perancangan. Ketika sebuah inovasi dapat mencapai tujuan yang memang ditetapkan sejak awal, itu merupakan contoh keberhasilan yang paling otentik.

Sisi kualitas informasi yang dihasilkan sistem, pengurangan waktu layanan ini juga mencerminkan bahwa sistem Munakosah berhasil memenuhi kriteria informasi yang berkualitas. Kualitas informasi yang baik harus didukung dengan akurasi, ketepatan waktu, relevansi, dan kelengkapan data (Wijaya et al., 2021). Data pramanifest jemaah yang tersedia secara akurat dan tepat waktu dalam sistem memungkinkan proses *plotting* dilakukan jauh sebelum kedatangan jemaah, sehingga ketika jemaah tiba, seluruh proses penempatan pada dasarnya tinggal dilaksanakan, bukan lagi diperhitungkan dari awal, adapun maksud dari akurasi dan tepat waktu dalam hal ini yaitu data

yang diberikan harus akurat dan jika diperlukan harus sudah tersedia (Tambuan et al., 2023).

Berdasarkan seluruh uraian di atas, dapat dipahami bahwa keberhasilan Munakosah dalam memangkas waktu layanan secara signifikan bukan hanya menunjukkan keunggulan teknis saja, tetapi juga mencerminkan efektivitas pengelolaan inovasi yang mampu menghasilkan dampak nyata, terukur, dan mudah diterima oleh pengguna sehingga memperkuat posisi inovasi sebagai solusi yang relevan dan berkelanjutan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Selain itu, perencanaan akomodasi yang efektif terbukti dapat meningkatkan mutu layanan dan menarik perhatian pengguna (Rahma & Furqon, 2024), dalam kasus Munakosah hal tersebut terwujud secara konkret melalui standar 45 menit yang tidak hanya menjadi angka keberhasilan operasional, tetapi juga menjadi perubahan nyata dalam budaya pelayanan haji Indonesia.

Dapat disimpulkan bahwa temuan mengenai efisiensi waktu layanan sebagai indikator keberhasilan sistem Munakosah sepenuhnya sesuai dan selaras dengan teori yang digunakan. Keunggulan relatif yang dibuktikan melalui pengurangan waktu layanan dari tiga jam menjadi 45 menit mengonfirmasi karakteristik inovasi Rogers (1962) secara terukur. Secara bersamaan, capaian ini terbukti valid sebagai hasil dari *Post Launch Review* dalam model *Stage Gate* Cooper (1980) yang menilai kekuatan proyek berdasarkan data lapangan. Sehingga

Keberhasilan efisiensi waktu pada sistem Munakosah tidak hanya disebabkan oleh faktor teknis saja, tetapi merupakan hasil dari pengelolaan inovasi yang terencana dan pelayanan yang berfokus pada kebutuhan nyata jemaah haji.

### **3.3.7 Peran Pancang Inovasi dan Kasubdit Asrama Haji Sebagai Penggerak Utama Adopsi Munakosah**

Temuan penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi Munakosah di Embarkasi Bekasi tidak dapat dilepaskan dari peran hirerarki organisasi yang terstruktur yang dimaksudkan sebagai sistem yang terdiri dari tingkatan-tingkatan yang semakin tinggi kompleksitasnya (Fithriyyah, 2021). Rantai berjalan dari tingkat pusat yaitu gubernur, kanwil, kepala UPT yang dianggap sebagai kepala bidang akomodasi PPIH, dan operator/petugas Munakosah embarkasi. Setiap tingkatan memiliki peran yang saling bergantung, tanpa pramanifest dari kanwil operator Munakosah tidak dapat melakukan *plotting*, tanpa *plotting* yang selesai sebelum jemaah datang, sistem tidak dapat berjalan optimal.

Saling ketergantungan struktural ini penting untuk dipahami terlebih dahulu dalam kerangka sistem sosial secara keseluruhan, sistem sosial merupakan sekumpulan unit yang saling berkaitan atau berpartisipasi dalam menyelesaikan masalah secara bersama guna meraih tujuan bersama, di mana anggota dalam sistem sosial tersebut dapat berupa individu, kelompok, organisasi, maupun subsistem

(Rogers, 2003). Hierarki dari pusat hingga operator Munakosah di lapangan mencerminkan sistem sosial yang memiliki kejelasan peran dan arah, setiap unit mengetahui posisi, kebutuhan unit di atasnya, dan memahami apa yang harus di hasilkan untuk unit di bawahnya, ketika setiap komponen sistem sosial ini bekerja dalam ritme yang sama, adopsi inovasi berlangsung bukan karena keterpaksaan, melainkan karena keteraturan struktural yang telah tertanam, sebab dalam difusi sangat dipengaruhi oleh keberadaan struktur sosial dalam sistem sosial (Sutikno, 2021).

Saling ketergantungan struktural ini sangat tepat dianalisis melalui unsur sistem sosial dalam difusi inovasi Rogers. Rogers menjelaskan bahwa struktur sosial menghasilkan keteraturan dan kestabilan dalam proses adopsi inovasi, dan keberhasilan difusi sangat bergantung pada bagaimana struktur tersebut mendukung atau menghambat aliran informasi dan tindakan (Rogers, 2003). Di Embarkasi Bekasi, struktur hierarki yang jelas dan taat kebijakan menjadi modal sosial yang mempercepat adopsi, ketika pimpinan memerintahkan penggunaan Munakosah tingkatan di bawahnya mengikuti tanpa penolakan yang mengganggu proses, hal ini mencerminkan prinsip bahwa keberhasilan penyebaran suatu inovasi tidak hanya ditentukan oleh bagaimana inovasi diperkenalkan, tetapi juga oleh berbagai faktor yang memengaruhi tingkat penerimaannya, yang meliputi karakteristik

inovasi, media komunikasi, upaya perubahan dari agen, dan struktur sosial (Sisca et al., 2021).

Pada kondisi Munakosah, struktur sosial yang memiliki hierarki dan patuh pada kebijakan terbukti menjadi faktor utama yang mendorong percepatan adopsi, dari sudut pandang manajemen, tata tertib hierarki yang ada di Embarkasi Bekasi juga menunjukkan bahwa empat elemen manajemen berfungsi secara bersamaan. Para manajer melaksanakan fungsi manajemen yang mencakup empat komponen utama yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian (Marsa et al., 2023).

Ketika pelaksanaan Munakosah, perencanaan dilakukan oleh pihak yang merancang inovasi bersama dengan Kasubdit Asrama Haji, pengorganisasian terlihat dari pembagian tugas yang jelas antara pusat, kanwil, kepala UPT, dan operator, pengarahan dilakukan lewat surat edaran resmi dan sosialisasi bertingkat, sedangkan pengendalian diterapkan melalui evaluasi yang bisa dilihat dalam forum pasca haji. Keempat fungsi ini saling mendukung, sehingga menghasilkan adopsi yang teratur dan tidak menciptakan pertentangan di antara tingkatan organisasi.

Adapun dalam konteks sosial, tidak ditemukan adanya resistensi budaya kerja yang signifikan terhadap penerapan sistem Munakosah di Embarkasi Bekasi, ketua bagian akomodasi menyatakan bahwa pegawai akan mematuhi dan melaksanakan arahan dari

pusat, pihak operator Munakosah juga mengonfirmasi bahwa tidak ada kebiasaan kerja yang menghalangi penerapan sistem ini. Dalam hal ini, sikap terbuka terhadap perubahan menciptakan suasana kerja yang mendukung penerimaan inovasi. Situasi ini mencerminkan bahwa budaya organisasi di Embarkasi Bekasi adalah salah satu elemen yang mendukung keberhasilan inovasi yang dapat berjalan dengan baik.

Beberapa faktor yang berperan dalam menentukan keberhasilan inovasi antara lain adalah budaya organisasi, kepemimpinan, kerja sama, fleksibilitas organisasi, dan keterlibatan pegawai (Sunarjo, 2024). Ketika budaya organisasi mendukung kepatuhan terhadap arahan inovasi dan tidak ada perlawanan dari kebiasaan lama, maka seluruh energi organisasi bisa difokuskan pada pelaksanaan, bukan pada negosiasi isu perubahan.

Dikaji dalam teori difusi inovasi Rogers, kondisi ini menggambarkan norma sistem sosial yang berpihak pada inovasi. Rogers menjelaskan bahwa norma sistem sosial, yaitu pola perilaku yang berlaku sebagai standar bagi anggota sistem untuk menerima atau menolak inovasi (Muntaha & Amin, 2023). Ketika norma organisasi mengakomodasi kepatuhan terhadap kebijakan atasan, adopsi inovasi yang datang dari atas akan berlangsung lebih cepat dan lebih merata.

Tidak adanya resistensi ini juga bermakna bahwa para pegawai di Embarkasi Bekasi berhasil melampaui tahap persuasi dalam proses pengambilan keputusan inovasi secara kolektif. Proses keputusan

inovasi adalah cara seseorang berpindah dari awal mengetahui suatu inovasi, sampai membentuk pendirian terhadap inovasi tersebut (Rogers, 2003). Dalam konteks Embarkasi Bekasi, perpindahan dari tahap pengetahuan menuju tahap adopsi berlangsung mulus karena dukungan norma dan budaya organisasi yang kondusif.

Ketiadaan perlawanan ini juga bisa dikaitkan dengan adanya kepemimpinan yang efektif di semua tingkatan hierarki. Dalam manajemen, peran dan fungsi seorang manajer sangat penting dalam suatu organisasi karena mereka memiliki posisi krusial dalam proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, serta pengawasan aktivitas yang berlangsung (Sutianingsih et al., 2022). Para pemimpin di setiap tingkat hierarki Munakosah tidak hanya sekadar meneruskan instruksi, tetapi juga melaksanakan fungsi pengarahan yang memberikan keyakinan kepada bawahannya bahwa perubahan ini memang perlu dan bisa dilakukan, ini menjadikan kepatuhan terhadap sistem Munakosah bersifat sukarela.

Di balik proses adopsi yang berjalan lancar, terdapat peran individu-individu kunci yang menjadi katalisator sekaligus penjamin keberhasilan. Perancang sistem tidak hanya membangun sistemnya, tetapi secara aktif melakukan sosialisasi, merespons pertanyaan teknis via *whatsapp*, dan mengembangkan sistem secara berkelanjutan berdasarkan masukan lapangan. Peran aktif perancang inovasi ini mencerminkan karakteristik *opinion leader* yang dapat mempengaruhi

sikap dari sistem sosial yang sesuai dengan apa yang diinginkan (Muntaha & Amin, 2023), pengaruh disini yaitu dengan meyakinkan bahwa inovasi sistem Munakosah memiliki manfaat dibandingkan sistem sebelumnya sehingga membentuk sikap sistem sosial untuk menerima inovasi tersebut.

Selain perancang inovasi, ada peran lain yang mendukung dalam mendorong adopsi sistem Munakosah yaitu Kasubdit Asrama Haji yang berperan sebagai penggerak adopsi nasional setelah menyaksikan langsung keberhasilannya di Bekasi. Perluasan adopsi dari satu embarkasi ke skala nasional ini menggambarkan bahwa proses difusi inovasi tidak terjadi di semua wilayah secara bersamaan, melainkan bermula dari titik tertentu yang kemudian menyebar. Hal ini sesuai dengan gambaran difusi inovasi yang mengacu pada distribusi inovasi dari lokasi penemuannya kepada pengguna atau pengadopsi terakhir (Lizardo et al., 2021). Embarkasi Bekasi menjadi lokasi pembuktian pertama yang kemudian menjadi rujukan, dan Kasubdit Asrama Haji menjadi jembatan yang mengangkat keberhasilan lokal tersebut ke kebijakan nasional.

Figur-figur ini dalam difusi inovasi Rogers disebut sebagai *Opinion Leader* dan *Change Agent*, dua peran yang berbeda namun saling melengkapi dalam proses difusi, *opinion Leader* memengaruhi perilaku anggota sistem sosial melalui kewibawaan teknis dan rekam jejak, sementara *Change Agent* mendorong adopsi melalui otoritas

struktural dan kebijakan (Muntaha & Amin, 2023). Kombinasi keduanya dalam kasus Munakosah menciptakan dorongan adopsi yang kuat, kepercayaan terhadap sistem dari perancang inovasi diperkuat oleh dukungan resmi dari Kasubdit, menghasilkan adopsi yang cepat dan menyeluruh di tingkat nasional.

Dinamika ini juga mencerminkan bahwa anggota-anggota dari sistem sosial bisa merasakan pengaruh untuk dapat menerima sebuah inovasi melalui perantara atau opinion leader (Prabowo et al., 2022). Tanpa figur yang terlebih dahulu meyakinkan dan mendemonstrasikan manfaat sistem, adopsi akan berlangsung jauh lebih lambat karena tidak ada referensi kepercayaan yang dapat dipegang oleh para calon pengguna.

Bila dilihat dari perspektif kategori pengadopsi, dinamika yang terjadi di Embarkasi Bekasi menunjukkan pola yang sangat menarik. Perancang inovasi dan Kasubdit Asrama Haji berada pada posisi *Innovator* dan *Early Adopter* yang menjadi katalisator awal, sementara embarkasi-embarkasi lain yang kemudian mengikuti setelah surat edaran terbit dapat dikategorikan sebagai *Early Majority*. Kategori pengadopsi sebagai klasifikasi anggota sistem sosial berdasarkan pada suatu inovasi mencakup *Innovators*, *Early Adopters*, *Early Majority*, *Late Majority*, hingga *Laggards* (Akbar et al., 2022). Pola kurva S yang terbentuk dalam adopsi Munakosah secara nasional dari Bekasi sebagai titik awal hingga seluruh embarkasi Indonesia mencerminkan dinamika

kurva adopsi yang telah dibuktikan secara empiris dalam teori difusi inovasi.

Keberhasilan *opinion leader* dan *change agent* dalam mendorong adopsi Munakosah juga tidak terlepas dari kualitas inovasi itu sendiri yang sudah secara inheren memiliki nilai yang mudah dikenali. Inovasi merupakan hasil dari pemikiran kreatif yang memiliki ciri khas sebagai sesuatu yang baru berupa tindakan spesifik atau produk dari suatu hasil pemikiran dan teknologi yang diterapkan melalui proses tertentu (Muntaha & Amin, 2023). Kemudahan *opinion leader* dalam meyakinkan pihak lain untuk mengadopsi Munakosah sebagian besar disebabkan oleh fakta bahwa sistem ini dapat didemonstrasikan secara langsung dan hasilnya terlihat nyata sebuah karakteristik yang secara signifikan meringankan beban yang harus dilakukan oleh siapa pun yang mendukung adopsinya.

Dari perspektif sistem informasi, keberhasilan adopsi yang didorong oleh hierarki dan *opinion leader* ini juga mempertegas bahwa sistem informasi yang baik dirancang tidak hanya untuk memenuhi kebutuhan teknis, tetapi juga untuk mendukung kegiatan manajerial dan strategi organisasi serta memberikan laporan yang diperlukan kepada pihak luar tertentu (Soufitri, 2023). Ketika Kasubdit menyaksikan laporan dan *output* sistem Munakosah di Bekasi dan kemudian memutuskan untuk mewajibkannya secara nasional, keputusan tersebut didasarkan pada data dan hasil nyata yang dihasilkan sistem bukan

sekadar intuisi atau kepercayaan. Inilah nilai strategis sebuah sistem informasi yang dirancang dengan baik dan menyediakan bukti yang berbicara sendiri kepada para pengambil keputusan.

Secara lebih luas, dinamika adopsi yang dipimpin oleh *opinion leader* dan diperkuat oleh hierarki ini juga mencerminkan prinsip bahwa manajemen inovasi yang efektif mensyaratkan integrasi dalam struktur organisasi sebagai salah satu kaidah utamanya (Fajar et al., 2024). Sehingga Munakosah tidak diperkenalkan sebagai sistem yang berdiri terpisah dari struktur yang sudah ada, melainkan diintegrasikan ke dalam alur kerja yang telah berjalan mulai dari pramanifest kanwil, koordinasi kepala UPT, hingga eksekusi oleh operator atau petugas. Integrasi struktural inilah yang membuat adopsi tidak terasa sebagai beban tambahan, melainkan sebagai penyempurnaan dari proses yang sudah ada.

Berdasarkan uraian di atas temuan mengenai peran sistem sosial dan tokoh berpengaruh dalam mendorong adopsi sistem Munakosah sejalan dengan teori difusi inovasi Rogers (1962). Struktur organisasi yang tersusun secara hierarki terbukti menjadi faktor penting yang mempercepat proses adopsi inovasi, sebagaimana dijelaskan Rogers melalui konsep sistem sosial dan norma yang berlaku di dalamnya.

Peran perancang inovasi sebagai tokoh yang memengaruhi penerimaan inovasi serta Kasubdit Asrama Haji sebagai agen perubahan menunjukkan adanya proses difusi yang berkembang secara bertahap,

dimulai dari lingkungan internal sebelum diterapkan secara lebih luas. Dengan demikian, keberhasilan adopsi Munakosah dapat dilihat juga dari dukungan sistem sosial yang kondusif, kepemimpinan yang efektif setiap tingkatan, serta peran strategis individu-individu kunci yang menghubungkan inovasi dengan para penggunanya.

### **3.3.8 Kepuasan Penerima Manfaat Terhadap Pelayanan Akomodasi Dan Evaluasi Untuk Sistem Berkelanjutan**

Dari sisi jemaah sebagai penerima manfaat langsung dalam layanan akomodasi, temuan pada penelitian memperlihatkan respons yang sangat positif. Jemaah yang sebelumnya harus bersabar menunggu berjam-jam kini dapat langsung memasuki kamar dalam waktu yang jauh lebih cepat tanpa perlu mengurus tas kabarnya sendiri. Rangkaian aktivitas pelayanan tersebut tidak bermula ketika jemaah tiba di kamar, melainkan sejak pertama kali mereka turun dari bus dan memasuki gedung penerimaan asrama.

Sistem Munakosah mengubah pengalaman di titik awal yang krusial inilah titik yang selama bertahun-tahun menjadi sumber ketidaknyamanan menjadi proses yang tertib dan cepat. Proses tersebut selaras dengan konsep pelayanan yang menjelaskan bahwa aktivitas berlangsung secara teratur dan berkesinambungan mencakup seluruh aspek kehidupan masyarakat, dengan memenuhi kebutuhan melalui rangkaian aktivitas orang lain (Revida et al., 2021).

Jemaah yang telah menunaikan haji lebih dari 30 kali memberikan perbandingan langsung mengenai layanan akomodasi, jika sebelumnya bisa memakan waktu lebih dari satu jam di ruang penerimaan, sekarang prosesnya jauh lebih cepat dan terorganisir. Pengalaman dari para jemaah berdasarkan pada pengalaman panjang dalam melihat perbandingan kondisi, mereka mampu melihat perubahan nyata yang terjadi menunjukkan sistem Munakosah bukan hanya perbaikan kecil, tetapi merupakan kemajuan signifikan dalam kualitas layanan yang terasa langsung di lapangan, pengalaman jemaah ini sesuai dengan definisi kepuasan pelanggan menurut Kotler, yaitu keadaan di mana harapan konsumen terhadap produk sesuai dengan realitas yang mereka terima (Angga, 2023).

Jemaah yang telah puluhan kali merasakan layanan haji memiliki ekspektasi yang sudah terbentuk dari pengalaman bertahun-tahun, dan ketika Munakosah mampu melampaui ekspektasi tersebut, kepuasan yang timbul bukan sekadar rasa senang sesaat, melainkan pengakuan yang didasarkan atas perbandingan yang objektif dan berpengalaman. Kepuasan pelanggan ini muncul karena adanya proses layanan yang baik dan tepat, layanan tersebut dilakukan dengan dibarengi sikap yang baik, bertanggung jawab, berpenampilan menarik dan selalu berkoordinasi (Ritonga, 2020).

Respons positif jemaah ini merupakan tahap konfirmasi (*Confirmation*) dalam proses keputusan inovasi Rogers, ditandai dengan

mengonfirmasi keputusan untuk menerima inovasi berdasarkan pengalaman nyata yang dirasakan. Bagi jemaah, adanya perubahan ini bukan sekadar sistem yang petugas gunakan secara aktif, melainkan dampak yang bisa sampai secara pasif namun sangat nyata, tidak ada lagi berdesakan dan tidak ada lagi kelelahan yang tidak perlu sebelum memulai perjalanan ibadah.

Kondisi ini juga terhubung erat dengan fungsi pelayanan yang sesungguhnya, yaitu memberikan pelayanan yang baik, ramah, tepat, dan cepat kepada setiap pengguna layanan (Ritonga, 2020). Ketika jemaah tidak lagi perlu mengantri berjam-jam, tidak lagi membawa tas kabin ke dalam gedung yang sesak, dan dapat langsung menuju kamar yang sudah terkonfigurasi sejak sebelum keberangkatan, maka fungsi pelayanan yang cepat dan tepat tersebut terwujud secara konkret dan dapat dirasakan oleh setiap jemaah tanpa terkecuali.

Kepuasan jemaah ini, bila dianalisis dari dimensi kualitas layanan, secara langsung mencerminkan pemenuhan aspek bukti fisik dalam kerangka SERVQUAL. Kualitas pelayanan dapat dinilai melalui dimensi yang mencakup bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati (Mursyidah & Choiriyah, 2020). Proses penerimaan yang teratur, tanpa kerumunan, dengan penempatan kamar yang telah dicetak pada kartu jemaah adalah bukti fisik yang langsung terlihat dan dirasakan. Jemaah tidak perlu memahami mekanisme teknis sistem Munakosah untuk merasakan manfaatnya, cukup dengan merasakan

bahwa mereka diterima dengan tertib, diarahkan dengan jelas, dan kamar mereka sudah siap untuk menyambut kedatangan mereka.

Menurut pandangan *Stage Gate*, tingkat kepuasan jemaah termasuk dalam penilaian *Post Launch Review*, yang dijadikan landasan untuk memperbaiki dan mengembangkan sistem di masa depan (Cooper, 2023). Umpan balik positif dari mereka yang langsung menerima manfaat adalah bukti kuat bahwa inovasi sistem Munakosah memberikan keuntungan nyata, bukti ini tidak bisa digantikan hanya dengan laporan teknis, karena esensi utama layanan publik terletak pada manfaat yang bisa dirasakan langsung di lapangan.

Konteks manajemen inovasi yang lebih luas, kepuasan jemaah ini juga berfungsi sebagai konfirmasi bahwa sistem Munakosah telah mencapai salah satu tujuan inovasi, yakni memberikan layanan terbaik kepada penggunanya. Dari sudut pandang pelanggan, setiap sektor dalam industri berkelanjutan menerapkan inovasi untuk menarik lebih banyak konsumen dan memberikan pelayanan terbaik (Asari et al., 2023). Dalam jenis layanan haji yang tidak bersifat komersial, "menarik pelanggan" berarti membangun kepercayaan jemaah terhadap kualitas penyelenggaraan haji secara keseluruhan dan peningkatan kepuasan yang terlihat ini secara langsung memperkuat kepercayaan tersebut.

Kepuasan ini juga relevan dikaji dari perspektif akomodasi sebagai komponen layanan yang menentukan, kualitas empat tinggal merupakan faktor penting yang perlu diperhatikan, sebab kualitas

tersebut akan berpengaruh besar terhadap daya tarik pengunjung, dan kualitas akomodasi dapat diukur melalui tingkat kepuasan pengguna (Angga, 2023). Sistem Munakosah telah membuktikan bahwa kualitas akomodasi bukan hanya soal kenyamanan fisik kamar, tetapi juga mencakup keseluruhan pengalaman kedatangan jemaah mulai dari kelancaran proses penerimaan, ketiadaan antrean panjang, hingga kepastian penempatan yang sudah tersedia sebelum jemaah tiba, semua aspek ini bersama-sama membentuk persepsi kualitas akomodasi yang dirasakan jemaah secara menyeluruh.

Selain adanya kepuasan, temuan lain menunjukkan sistem Munakosah tidak diperlakukan sebagai produk final, melainkan sebagai inovasi yang berkembang, berbagai catatan perbaikan teridentifikasi dan masuk dalam agenda pengembangan yaitu pencantuman data disabilitas, penambahan fitur pendamping jemaah lansia, perluasan sosialisasi ke KanKemenag kabupaten/kota, hingga usulan pengembangan fitur. Agenda pengembangan ini sejalan dengan tujuan awal Munakosah yang memang dirancang untuk mengatasi potensi kerumitan saat penempatan jemaah, khususnya jemaah lansia dan jemaah prioritas (Rohman, 2025), dengan masuknya kebutuhan jemaah berkebutuhan khusus ke dalam perbaikan, sistem Munakosah menunjukkan kematangan inovasi yang tidak berhenti pada pencapaian teknis, tetapi bergerak menuju layanan yang lebih inklusif.

Proses perbaikan berkelanjutan ini merupakan perwujudan dari tahap konfirmasi (*Confirmation*) dalam difusi inovasi Rogers, di mana adopsi suatu inovasi tidak berhenti pada penerimaan, melainkan terus berkembang. Sistem Munakosah menunjukkan karakteristik inovasi yang matang, ia tidak hanya diterima tetapi aktif dikembangkan berdasarkan umpan balik dari pengguna dan evaluasi lapangan. Konfirmasi (*confirmation*) dalam hal ini menjelaskan bahwa proses yang berkelanjutan dari saat keputusan diterima atau ditolak berlangsung tanpa batas waktu (Sutikno, 2021). Agenda perbaikan yang sudah masuk dalam rapat koordinasi di Soreang merupakan bukti bahwa siklus perbaikan ini berjalan secara terstruktur, bukan sekadar respons spontan terhadap keluhan yang datang sewaktu-waktu.

Jika dikaji dalam erspektif model *Stage Gate*, sikap ini merupakan esensi dari *Post Launch Review* yaitu tahap di mana organisasi melakukan audit kritis terhadap kekuatan dan kelemahan proyek, mengambil pelajaran, dan merencanakan perbaikan untuk masa depan (Cooper, 2023). Bahwa catatan perbaikan Munakosah sudah masuk dalam agenda rapat koordinasi di Soreang merupakan bukti nyata bahwa siklus inovasi telah berjalan dengan baik. Dengan kata lain, ditemukannya catatan perbaikan pasca implementasi bukanlah tanda kegagalan, melainkan bukti bahwa mekanisme evaluasi yang menjadi inti model *Stage Gate* berfungsi sebagaimana mestinya.

Agenda perbaikan yang mencakup kebutuhan jemaah lansia dan penyandang disabilitas juga menggambarkan dimensi perhatian atau empati dalam kualitas pelayanan. Dimensi perhatian adalah kemampuan untuk membangun komunikasi yang baik, menciptakan hubungan, menunjukkan perhatian pribadi, serta memahami keperluan pelanggan (Handayani, 2023). Pengelola yang tidak hanya puas dengan pencapaian efisiensi 45 menit, tetapi terus berupaya agar sistem dapat memberikan layanan yang lebih baik kepada jemaah dengan kebutuhan khusus, menunjukkan bahwa orientasi layanan Munakosah bukan hanya pada efisiensi operasional, tetapi juga pada empati yang terencana terhadap berbagai kebutuhan jemaah.

Keberlanjutan pengembangan ini juga dapat dipahami dalam konteks tujuan pelayanan unggulan yang lebih luas. Tujuan pelayanan unggulan mencakup pembentukan rasa kepercayaan dan kepuasan di kalangan pelanggan, serta memastikan bahwa pelanggan merasa diprioritaskan dan kebutuhan mereka diperhatikan (Handayani, 2023). Dengan terus melakukan perbaikan sistem berdasarkan masukan yang relevan dari lapangan, pengelola Munakosah sedang membangun kepercayaan yang dapat bertahan lama bukan hanya untuk musim haji 2025, tetapi untuk semua musim haji yang akan datang. Kepercayaan yang muncul dari konsistensi perbaikan itulah yang pada akhirnya menjadi dasar legitimasi inovasi dalam jangka panjang.

Dari perspektif sistem informasi, keberlanjutan pengembangan Munakosah juga mencerminkan fungsi sistem informasi yang sesungguhnya, sistem informasi merupakan sebuah sistem yang dihasilkan oleh manusia, yang termuat dari elemen-elemen dalam organisasi untuk dapat mencapai suatu tujuan yaitu menyediakan informasi (Effendi et al., 2023). Agenda penambahan data disabilitas dalam pramanifest dan fitur pendamping jemaah lansia merupakan wujud nyata dari pengembangan elemen sistem informasi yang terus diselaraskan dengan tujuannya yang paling fundamental, menyediakan informasi yang lengkap, akurat, dan relevan untuk mendukung layanan akomodasi yang semakin manusiawi dan inklusif.

Tujuan dari kualitas layanan pada dasarnya ditentukan dari seberapa besar kesenjangan atau gap antara persepsi pelanggan atas kenyataan layanan yang diperoleh dibandingkan dengan harapan mereka atas layanan yang seharusnya diterima (Sanurdi, 2021). Dalam kasus Munakosah, gap ini terbukti telah berhasil dipersempit secara drastis jemaah yang sebelumnya mengharapkan proses yang lebih cepat dan tidak melelahkan kini mendapatkan kenyataan yang bahkan melampaui ekspektasi mereka. Namun demikian, para pengelola memahami bahwa mempersempit gap bukan berarti menghapusnya sepenuhnya, karena harapan jemaah akan terus berkembang seiring dengan meningkatnya standar layanan. Agenda perbaikan yang terus

dirumuskan merupakan respons yang tepat terhadap dinamika gap yang bersifat terus bergerak ini.

Secara keseluruhan, kepuasan yang dirasakan jemaah termasuk oleh jemaah yang telah beberapa kali menunaikan ibadah haji menjadi bukti bahwa inovasi ini mampu menjawab kebutuhan nyata di lapangan dan tidak hanya berfokus pada aspek administratif. Selain itu, para pengelola juga menunjukkan komitmen yang kuat untuk terus melakukan perbaikan sistem secara berkala dan terarah, hal ini menegaskan bahwa inovasi tidak berhenti pada saat sistem diluncurkan, tetapi berlanjut melalui upaya pengembangan yang terus disesuaikan dengan kebutuhan jemaah.

Berdasarkan seluruh uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa temuan mengenai kepuasan penerima manfaat dan komitmen terhadap pengembangan berkelanjutan sistem Munakosah sejalan dengan teori difusi inovasi pada aspek konfirmasi (*Confirmation*) dan Model *Stage Gate* tahapan *Post Launch Review*. Respons positif dari jemaah menunjukkan bahwa proses difusi inovasi tidak berhenti pada tahap penerimaan awal, tetapi berlanjut hingga inovasi benar-benar dirasakan manfaatnya dalam pengalaman nyata pengguna.

Di sisi lain, adanya agenda evaluasi dan perbaikan yang dilakukan secara terstruktur mencerminkan upaya pengembangan inovasi yang berkelanjutan. Dengan demikian, Munakosah telah berkembang dari sekadar inovasi teknis menjadi bentuk komitmen pelayanan yang

berorientasi pada kebutuhan jemaah, dibuktikan melalui kepuasan pengguna serta keberlanjutan perbaikan sistem yang terus dilakukan secara konsisten.



## BAB IV

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 4.1 Simpulan

Berlandaskan pada hasil penelitian terkait manajemen inovasi sistem Munakosah dalam pelayanan akomodasi jemaah haji di Embarkasi Bekasi dan merujuk pada fokus penelitian maka peneliti memperoleh beberapa simpulan penting sebagai berikut:

1. Desain Inovasi Sistem Munakosah

Munculnya sistem Munakosah diantaranya menunjukkan adanya transformasi layanan akomodasi dari manual ke sistem digital yang di mana proses tersebut menghasilkan sebuah ide yang berasal dari pengamatan langsung oleh perancang inovasi dengan pemangku kepentingan atas permasalahan yang terjadi dalam layanan akomodasi yang kemudian dikembangkan pada setiap tahapan sistem.

Perancangan Fitur-fitur sistem Munakosah berdasarkan kebutuhan operasional yang meliputi *auto plotting*, konfigurasi kondisi gedung, dan integrasi barcode dirancang sesuai hak akses pengguna dan kebutuhan operasional di lapangan yang dinilai memudahkan pemangku kepentingan baik dalam segi tampilan ataupun mengoperasikannya. Selain itu, perancangan pada sistem tidak berdasarkan *template* tetapi *coding* langsung oleh perancang

inovasi sehingga dapat menyesuaikan kebutuhan dan kebijakan beberapa asrama haji.

## 2. Saluran Komunikasi Inovasi Sistem Munakosah

Penyebaran inovasi sistem Munakosah kepada masyarakat dilakukan dengan kombinasi antara media massa dan media interpersonal yang meliputi presentasi tatap muka, surat edaran, sosialisasi dan praktik via zoom, pemberitaan di internet dan *group whatsapp*.

Meskipun penyebaran dilakukan melalui berbagai saluran komunikasi, masih ditemukan kendala berupa ketidakcapaian sosialisasi kepada Kemenag kabupaten/kota sebagai pihak yang bertanggung jawab dalam pencetakan SPMA dan tas koper kabin yang menjadi celah dalam rantai penyebaran inovasi.

## 3. Jangka Waktu Inovasi Sistem Munakosah

Penerapan sistem Munakosah di Embarkasi Bekasi berlangsung secara bertahap dan adaptif. Berdasarkan temuan, Munakosah merupakan pengembangan dari modul sistem PPIH Jawa Barat ke sistem nasional. Embarkasi Bekasi menjadi pihak pertama yang menggunakan sistem dalam lingkup PPIH Jawa Barat pada tahun 2024 sebelum kemudian dikembangkan dan diterapkan secara nasional tahun 2025.

Penerapan sistem di Embarkasi Bekasi tidak mengalami hambatan karena mekanismenya tidak jauh berbeda dengan sistem

PPIH Jawa Barat sebelumnya. Meski demikian, masih ditemukan beberapa kendala, seperti penempatan jemaah lansia di lantai atas atau pemisahan kamar dengan pendampingnya. Kendala tersebut dapat segera diatasi petugas melalui penyesuaian kamar secara manual.

Hasil dari penerapan sistem Munakosah dinilai berhasil karena mampu meningkatkan efektivitas dan mempercepat waktu pelayanan dibandingkan sebelum penggunaan sistem ditandai dengan efisiensi waktu layanan yang awalnya dua atau tiga jam menjadi 45 menit yang menjadi tolak ukur keberhasilan sistem.

#### 4. Sistem Sosial Terhadap Penerimaan Sistem Munakosah dan Perbaikan Berkelanjutan Sistem

Sistem sosial di Embarkasi Bekasi menunjukkan temuan bahwa peran dari perancang inovasi dan kasubdit asrama haji dapat menggerakkan pengadopsian sistem Munakosah. Di lapangan, ketua bidang akomodasi berperan sebagai penghubung antar pihak, sementara perancang inovasi berperan sebagai pemimpin opini dan kasubdit asrama haji sebagai agen perubahan dalam penerapan sistem. Budaya kerja yang adaptif membuat penggunaan sistem Munakosah dapat diterima dengan baik oleh petugas. Jemaah haji juga sebagai penerima manfaat merasakan kemudahan penempatan kamar dan layanan tas koper kabin.

Meskipun penerapan sistem berjalan lancar, evaluasi dan perbaikan tetap dilakukan untuk sistem berkelanjutan, perbaikan tersebut meliputi usulan pencatatan pendamping jemaah lansia dalam pramanifest serta pengembangan sistem agar mencakup layanan lain, seperti data kesehatan dan status keberangkatan. Selain itu, perluasan sosialisasi kepada Kemenag kabupaten/kota dinilai penting untuk mendukung penggunaan SPMA berbarcode sejak dari daerah asal.

#### 4.2 Saran

Berdasarkan pada penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran untuk bahan pengembangan keilmuan ataupun acuan sebagai berikut:

1. Bagi UPT. Asrama Haji Bekasi

Diharapkan dapat mengembangkan Munakosah baik dari segi sistem ataupun operasionalnya. Dari segi sistem, pengembangan dapat dilakukan dengan membuat antisipasi seperti *back up system* apabila terdapat gangguan jaringan sehingga pelayanan tetap berjalan melalui mode *offline* sementara. Sedangkan segi operasional, pada kendala yang dialami terkait tidak adanya keterangan pembimbing dalam pramanifest disarankan untuk membuat standardisasi data yang tercantum di pramanifest yang sesuai dengan kebutuhan sistem, sehingga penempatan kamar hal tersebut dapat diantisipasi. Selain itu, perluasan sosialisasi juga

perlu dilakukan kepada Kemenag kabupaten/kota sebagai petugas daerah yang berhubungan langsung dengan jemaah sehingga penyampaian informasi dapat berlangsung lebih efektif dan merata.

## 2. Bagi Kementerian Haji dan Umrah

Seiring dengan transisi dan pemisahan kelembagaan dari Kementerian Agama menjadi Kementerian Haji dan Umrah, momentum ini seharusnya tidak hanya dipandang sebagai perpindahan struktur administratif, melainkan sebagai titik awal untuk melahirkan gelombang inovasi baru dalam penyelenggaraan ibadah haji Indonesia. Keberhasilan sistem Munakosah dalam memangkas waktu pelayanan akomodasi dari tiga jam menjadi 45 menit membuktikan bahwa inovasi berbasis sistem informasi digital memiliki potensi transformatif yang sangat besar apabila dikelola dengan baik dan didukung oleh komitmen kelembagaan yang kuat.

Oleh karena itu, Kementerian Haji dan Umrah diharapkan untuk menjadikan keberhasilan Munakosah sebagai *proof of concept* sekaligus inspirasi dalam merancang inovasi-inovasi baru yang menjawab permasalahan pelayanan haji lainnya yang hingga kini belum dilakukan solusi inovasi digital, misalnya seperti adanya inovasi Sistem Pemantauan Kesehatan Jemaah Berbasis *Wearable* gelang kesehatan digital yang memantau detak jantung, suhu tubuh, dan tingkat dehidrasi jemaah lansia secara real-time, data langsung

terhubung ke Tim Kesehatan Haji Indonesia (TKHI) di setiap kloter dan sektor.

### 3. Bagi Petugas Layanan Akomodasi

Petugas layanan akomodasi diharapkan untuk berperan aktif dalam melaporkan setiap temuan ketidaksesuaian data atau hambatan operasional melalui saluran komunikasi yang telah tersedia, seperti grup *whatsapp*, agar umpan balik dari lapangan dapat segera ditindaklanjuti oleh pengembang sistem. Di samping itu, petugas layanan juga perlu senantiasa mempertahankan orientasi pelayanan yang berpusat pada kenyamanan jemaah, terutama dalam mendampingi jemaah lansia dan penyandang disabilitas yang memerlukan perhatian dan penanganan yang lebih personal, mengingat jumlah jemaah dengan kategori tersebut terus mengalami peningkatan setiap tahunnya.

### 4. Bagi Program Studi Manajemen Haji dan Umrah

Diharapkan menjadikan penelitian ini sebagai salah satu rujukan literatur dalam pengembangan kurikulum, khususnya pada mata kuliah yang berkaitan dengan manajemen inovasi dan teknologi informasi dalam pelayanan haji. Kajian mengenai sistem Munakosah dapat menjadi contoh nyata (*case study*) yang kaya akan praktis mengenai bagaimana, cara membuat suatu ide, bagaimana sebuah inovasi digital dikelola, disebarluaskan, dan diadopsi dalam lingkungan birokrasi penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia.

Sehingga Mahasiswa yang kelak akan berkarier di bidang penyelenggaraan haji dan umrah perlu dibekali tidak hanya dengan pemahaman teoritis mengenai manajemen, tetapi juga kemampuan untuk membaca, mengevaluasi, dan bahkan menginisiasi inovasi digital dalam konteks pelayanan haji dan umrah.

#### 5. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti berharap untuk dapat memperluas sudut pandang informan baik dari petugas daerah, kanwil, ataupun pusat untuk memahami lebih mendalam proses inovasi. Selain itu, dapat mengkaji dari segi teori atau kajian yang berbeda seperti model keberhasilan sistem atau tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem yang mempertimbangkan pendekatan kuantitatif atau *mixed method* untuk menghasilkan temuan yang komprehensif dan terukur.

#### 4.3 Implikasi

Secara teoritis, penelitian ini memperkuat relevansi antara teori Difusi Inovasi Rogers (1962) dan model *Stage Gate* Cooper (1980) dalam konteks pengembangan serta penerapan inovasi, temuan menunjukkan bahwa proses lahirnya hingga diterapkannya sistem Munakosah tidak terjadi secara instan, melainkan melalui tahapan yang terstruktur, keberhasilan adopsi sistem yang dipengaruhi oleh karakteristik inovasi, efektivitas saluran komunikasi, peran opinion leader, serta dukungan sistem sosial dalam lingkungan penyelenggaraan haji. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi keilmuan baru dalam pengembangan kajian inovasi

pelayanan publik berbasis digital, khususnya pada bidang manajemen pelayanan haji, sehingga teori Difusi Inovasi Rogers (1962) dan Model *Stage Gate* Cooper (1980) tidak hanya relevan digunakan dalam dunia bisnis dan industri, tetapi juga dapat diaplikasikan dalam proses transformasi digital pelayanan publik di lingkungan birokrasi keagamaan.

Secara praktis, penelitian ini mengungkapkan bahwa keberhasilan penerapan suatu sistem dipengaruhi tidak hanya oleh mutu teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh kesiapan SDM dan kualitas data. Tantangan yang ditemukan berkaitan dengan keterlambatan atau ketidaksesuaian data pramanifest menunjukkan bahwa pengelolaan data jemaah perlu dilakukan dengan lebih disiplin dan terintegrasi di semua level kelembagaan, mulai dari KanKemenag kabupaten/kota, Kanwil, hingga embarkasi sehingga hasil penelitian ini dapat menjadi pertimbangan bagi Kementerian Haji dan Umrah serta pengelola asrama haji untuk memperkuat standar pengelolaan data dan meningkatkan sosialisasi serta pelatihan bagi semua pihak yang terlibat dalam operasional haji. Di samping itu, berbagai masukan dari ketua maupun petugas mengindikasikan bahwa Munakosah masih memiliki peluang untuk dikembangkan menjadi sistem pelayanan yang lebih luas dan terintegrasi dengan bidang pelayanan lainnya, tidak hanya pada aspek akomodasi yang memberikan implikasi praktis yang signifikan untuk pengembangan sistem di masa depan.

Secara sosial, penelitian ini memperlihatkan bahwa inovasi pelayanan berbasis teknologi mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap

kualitas pelayanan haji yang diberikan pemerintah. Respons positif dari para jemaah yang merasakan pelayanan menjadi lebih profesional menunjukkan bahwa sistem Munakosah berhasil membangun persepsi pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya. Hal ini menjadi penting mengingat pelayanan haji merupakan bentuk pelayanan publik yang memiliki nilai sosial dan keagamaan yang tinggi di tengah masyarakat..



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. CV. syakir Media Press.
- Abubakar, R. (2021). *Pengantar metodologi penelitian*. SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga.
- Abubakar, R., Adam, M., & Adnan. (2023). *Manajemen Inovasi dan Kreativitas*. PT Rajagrafindo Persada.
- Adelia, K. (2023). *Peran dan Revitalisasi Asrama Haji*. Scribd.Com.  
<https://id.scribd.com/document/656588154/sttu-asrama-haji-2A>
- Agustini, Grashinta, A., Putra, S., Sukarman, Guampe, F. A., Akbar, J. S., Lubis, M. A., Maryati, I., Ririnisahawaitun, Mesra, R., Sari, M. N., Tuerah, P. R., Rahmadhani, M. V., & Rulanggi, R. (2023). *METODE PENELITIAN KUALITATIF (Teori & Panduan Praktis Analisis Data Kualitatif)*. PT. Mifandi Mandiri Digital.
- Ahyar. (2018). *Desain Inovasi Manajemen Pemberlajaran*. Pusat Penelitian dan Publikasi Ilmiah LP2M Universitas Islam Negeri Mataram.
- Aisyshafwah, K., & Nuruddin. (2024). Analisis Keterkaitan Akomodasi Wisata Dengan Pariwisata Berkelanjutan di Banyuwangi. *Jurnal Hospitality Dan Pariwisata, 10*.
- Akbar, D. F., Pujaastawa, I. B., & Laksmiwati, I. A. A. (2022). Karakteristik Adopter Media Pemasaran Berbasis Internet Di Kalangan Pelaku Usaha Mikro Di Kota Denpasar. *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah, 2*.
- Ananda, R., Amiruddin, & Rifa'i, M. (2017). *Inovasi Pendidikan: Melejitkan Potensi Teknologi dan Inovasi Pendidikan*. CV. Widya Puspita.

- Angga, G. (2023). Kualitas Akomodasi Pariwisata Dalam Pemberdayaan Masyarakat Di Objek Wisata Pantai Sorake Kecamatan Luahagundre Maniamolo. *Jurnal MathEdu (Mathematic Education Journal)*, 6.
- Anggraini, D. I. (2025). *Implementasi Kebijakan Perlindungan Jemaah Haji Provinsi Jawa Barat di Asrama Haji Bekasi*. Politeknik STIA Lan Jakarta.
- Ardiansah, I., Yohari, A., & Rahmah, D. M. (2022). *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Ketersediaan Pisang Lokal Berbasis WEB*. CV. Cendekia Press.
- Asari, A., Widiana, I. N. W., Nur, S., Muniarty, P., Lotaningrat, D., Rijal, S., Safrizal, H. B. A., Abdurohim, Arifin, Putra, A. C., Ahmad, I., & Muslim, M. (2023). *Manajemen Inovasi*. CV. ISTANA AGENCY.
- Bustamam, N., & Suryani, S. (2021). Potensi Pengembangan Pariwisata Halal dan Dampaknya Terhadap Pembangunan Ekonomi Daerah Provinsi Riau. *Jurnal Ekonomi KIAT* 32.
- Cooper, R. G. (1990). Stage-Gate Systems: A New Tool For Managing New Products. *Business Horizon*, 33.
- Cooper, R. G. (2017). *Winning At New Products: Creating Value Through Innovation*. Basic Books.
- Cooper, R. G. (2023). The Stage-Gate System: The Idea- To- Launch Process- An Intro & Summary. *Researchgate.Net*.
- Cooper, R. G., & Edgett, S. J. (2005). *Lean, Rapid, and Profitable: New Product Development*. Product Development Institute.
- Detaliani, Yuningsih, Y., & Sutisna, D. (2024). Sistem Pengelolaan Embarkasi dan

- Debarkasi Jamaah Haji. *Mabrur: Academic Journal Of Hajj and Umra*, 3.
- Effendi, E., Harahap, S., & Rambe, H. M. (2023). Komponen Sistem Informasi. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 5.
- Fachrurazi, Chyadi, N., Fitriadi, H., Hanis, R., Zarkasi, Alamsyah, S. R., Sulaeman, & Harahap, R. D. (2022). *Konsep dan Dasar Manajemen Organisasi*. CV Rey Media Grafika.
- Fajar, F., Pulungan, D. R., Utami, E. Y., Ladjin, N., & B, K. M. (2024). Peran Manajemen Dalam Mendorong Pertumbuhan Ekonomi Masyarakat. *Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis*, 5.
- Fauziah, S. (2025). *Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Jemaah Haji Pada UPT. Asrama Haji Bekasi Tahun 2025*. Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.
- Fiandi, A. (2024). Proses Inovasi Dalam Organisasi. *JICN: Jurnal Intelek Dan Cendekiawan Nusantara*, 1.
- Firmansyah, A. (2025). *Kemenag Memperkenalkan Inovasi Baru Layanan Asrama Haji*. Kupang.Antarnews.Com.  
<https://kupang.antaranews.com/berita/155857/kemenag-memperkenalkan-inovasi-baru-layanan-asrama-haji>
- Fithriyyah, M. U. (2021). *Dasar-Dasar Teori Organisasi*. Institute For Research And Development.
- Hafiz, A., & Imamuddin, M. F. (2023). Evaluasi Standardisasi Pelayanan Transportasi dan Akomodasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Umrah Pada PT. Tanur Muthmainnah Jakarta Barat. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 11.

- Handayani, R. (2023). *Manajemen Pelayanan Dalam Perspektif Islam*. Penerbit Bypass PT. Jawaw Mediasindo Lestari.
- Hasan, S., Diwayarthy, N. D. M. S., Nugroho, H., Muniarty, P., Amruddin, Santoso, A., Sarjana, S., Afandi, A., Puspita, Y., Tarigan, B. A., & Solehudin, N. (2022). *Pengantar Manajemen*. PT Global Eksekutif Teknologi.
- Inayah, Z. (2025). Implementasi Model One Stop Service Di PLHUT: Tinjauan Kebijakan Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Jemaah Haji. *Jurnal Ilmiah Gema Perencana*, 4.
- Janati, F., & Damarjati, D. (2025). *Menag: Revitalisasi Asrama Haji Telan Biaya Rp 3,6 Triliun*. Kompas.Com. <https://nasional.kompas.com/read/2025/04/24/00460381/menag-revitalisasi-asrama-haji-telan-biaya-rp-36-triliun>
- Junaidi, A. D. (2022). Solusi Adaptasi Kebiasaan Baru Dengan Kreativitas dan Inovasi. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 5.
- Kabar Harian. (2025). *Tugas Pelayanan Akomodasi Petugas Haji Terbaru*. KumparanNEWS. <https://m.kumparan.com/kabar-harian/tugas-pelayanan-akomodasi-petugas-haji-terbaru-26JGO5rG8SO>
- Kadir, P. A. (2022). Potensi Pengembangan Usaha Akomodasi dan Kuliner Di Destinasi Wisata Hutan Pinus Dulamayo Kabupaten Gorontalo Sekolah Vokasi universitas Negeri Gorontalo. *Jurnal Darmawisata*, 1.
- Kementrian Agama Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2021*. Kementrian Agama RI.
- Kementrian Agama Republik Indonesia. (2025). *Laporan Implementasi*

*Pembangunan dan Pengembangan Sistem Manajemen Unit Layanan Akomodasi Jemaah Haji (MUNAKOSAH).*

Kettunen, S. (2021). *The Stage Gate Model In Product Development: Case Pal Findland Oy*. Karelia University of Applied Sciences.

Khusnaini, A., Rahma, S., A'yunin, Q., & Khasanah, S. U. (2025). Manajemen Akomodasi Wisata. *Researchgate.Net*.

Krisnandi, H., Efendi, S., & Sugiono, E. (2019). *Pengantar Manajemen*. LPU-UNAS.

Kusnadi, W. (2025). *Jamaah Haji Terakhir Diberangkatkan, Jabar Terbanyak*. Minanews.Net. <https://minanews.net/jamaah-haji-terakhir-diberangkatkan-jabar-terbanyak/>

Latip, A. E., Suparman, A., & Nadiroh. (2021). *Difusi Inovasi Pembelajaran Tematik*. UNJ Press.

Lestari, E. R. (2019). *Manajemen Inovasi: Upaya Meraih Keunggulan Kompetitif*. UB Press.

Lizardo, J., Samsudin, A., & Permadi, A. (2021). *Inovasi (Konsep, Manajemen, Dan Srategi)*. Scopindo Media Pustaka.

Ludwigson, M. (2023). *Stage Gate Project Management*.

Marsa, A. R., Syelly, R., Amelia, R., Sopandi, A., Suharsono, Amalia, R. D., Irsa, R., Widiyawati, Maulana, N., Irzaviki, N., Pradana, M. G., Gusti, K. W., Budiman, A., Niqotaini, Z., & Sayekti, I. H. (2023). *Konsep Sistem Informasi*. PT Penamuda Media.

Maulana, R., & Budiman, N. (2024). *Jurnal Inovasi Pendidikan dan Perannya*.

*Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 6.

Meijustika, R., Susanti, R., Maharani, S. D., & Anwar, Y. (2025). Jenis-Jenis Saluran Komunikasi Dalam Difusi Inovasi Pendidikan. *Journal Of Education Research*, 6.

Mersa, N. A., Hasaria, L. O., & Zulfikar. (2024). *Pengantar Manajemen*. PT Media Penerbit Indonesia.

Mujiyana, Prihantoro, E., Sugiani, V., & Sariyati. (2023). Whatsapp Group Dan Pengaruhnya Terhadap Pemenuhan Informasi Karier Bagi Mahasiswa Tingkat Akhir. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 5.

Muntaha, N. G., & Amin, A. (2023). Difusi Inovasi, Diseminasi Inovasi, Serta Elemen Difusi Inovasi. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 5.

Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). *Manajemen Pelayanan Pbulik*. UMSIDA Press.

Nazirah, A. (2022). *Manajemen Perubahan dan Inovasi*. Insan Cendekia Mandiri.

Nu Online. (2025). *Munakosah, Inovasi Akomodasi Untuk Memudahkan Jemaah Saat Di Asrama*. Nu Online. <https://nu.or.id/amp/nasional/munakosah-inovasi-akomodasi-untuk-mudahkan-jamaah-haji-saat-di-asrama-bHkXX>

Prabowo, H., Suwanda, D., & Syafri, W. (2022). *Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik*. PT Remaja Rosdakarya.

Prayoga, R. (2024). *Keluhan Jemaah Haji di Embarkasi Bekasi Telah Teratasi*. Antara News. <https://www.antaraneews.com/berita/4098984/keluhan-jamaah-haji-di-embarkasi-bekasi-telah-teratasi>

Prayogo, R. T., Peristiwo, H., Ibrahim, Z., & Zohriah, A. (2025). Studi Komparasi

- Akomodasi Berbasis Syariah di Kota Serang: Analisis, Harga, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan Berdasarkan Ulasan Konsumen. *Journal Of Artificial Intelligence And Digital Business (RIGGS)*, 4.
- Purnawati, N. W., Arsana, I. nyoman A., Arfiyanti, I., Mukhlis, I. R., Sulistyowati, Prasetya, F. D., Bowo, I. T., Abdillah, R., Tonyjanto, C., Putri, A., & Judijanto, L. (2024). *Sistem Informasi: Teori dan Implementasi Sistem Informasi di Berbagai Bidang*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Quinhoes, T. A. T., & Lapao, L. V. (2023). Strengthening The Innovation Management: Insights From The Stage-Gate Model. *Journal of Technology Management & Innovation*, 18.
- Qur'ani, B. (2024). *Pelayanan Prima*. Tahta Media Group.
- Rahma, L. F. N., & Furqon, I. K. (2024). Kunjungan Wisatawan Domestik Jawa Tengah 2021: Peran Akomodasi, Daya Tarik, dan Transportasi. *Jurnal Ekonomi Pembangunan Dan Pariwisata*, 4.
- Rahmadina, R., & Millanyani, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Tebu. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 3.
- Rahman, W., & Saudin, L. (2022). *Bahan Ajar Sistem Informasi Manajemen*. Widina Bhakti Persada Bandung.
- Rasyid, F. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif (Teori, Metode, dan Praktek)*. IAIN Kediri Press.
- Ratnaningtyas, E. M., Ramli, Syafruddin, Saputra, E., Suliwati, D., Nugroho, B. T. A., Karimuddin, Aminy, M. H., Saputra, N., Khaidir, & Jahja, A. S. (2023).

- Metodologi Penelitian Kualitatif* (Kabupaten). Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Revida, E., Aisyah, S., Pardede, A. F., Purba, S., Hidayatulloh, A. N., Leuwol, N. V., SN, A., Kato, I., Silalahi, M., & Manullang, S. O. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Rezki, M., & Suparti, H. (2023). Kualitas Pelayanan Haji Di Kantor Kementerian Agama Tanjung Tabalong. *Jurnal Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis*, 6.
- Ritonga, W. (2020). *Pelayanan Prima*. PT. Mutiara Karya (Anggota IKAPI).
- Rogers, E. M. (1983). *Diffusion Of Innovations Third Edition*. A Division of Macmillan Publishing Co., Inc.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion Of Innovations (Fifth Edition)*. The Free Press.
- Rohman, F. (2025). *Revolusi Digital Layanan Haji: Sistem Munakosah Permudah Pencarian Kamar Asrama*. Era Madani. Com. <https://eramadani.com/revolusi-digital-di-layanan-haji-sistem-munakosah-permudah-pencarian-kamar-asrama/>
- Rusydi, S. M. (2025). *Munakosah, Inovasi Baru Layanan Akomodasi Permudah Jemaah Saat di Asrama Haji*. Kementerian Agama Republik Indonesia. <https://kemenag.go.id/nasional/munakosah-inovasi-baru-layanan-akomodasi-permudah-jemaah-saat-di-asrama-haji-hOzGg>
- Said, A. L., Raden, E. K., Sutrisna, S., & Jumaddin. (2025). *Buku Referensi Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia*. PT Media Penerbit Indonesia.
- Sani, M. R. (2025). *Munakosah, Inovasi Baru Layanan Akomodasi Permudah*

*Jemaah Saat di Asrama Haji.* Kemenag.Go.Id.  
<https://kemenag.go.id/nasional/munakosah-inovasi-baru-layanan-akomodasi-pemudah-jemaah-saat-di-asrama-haji-hOzGg>

Sanurdi. (2021). *Kualitas Pelayanan Islami dan Kepuasan Konsumen Teori dan Praktik.* Sanabil.

Sarosa, S. (2021). *Analisis Data Penelitian Kualitatif.* PT Kanisius.

Sinaga, D. (2023). *BUKU AJAR METODOLOGI PENELITIAN.* UKI Press.

Sisca. (2024). *Gedung Asrama Haji Bekasi.* Birdsnbess.Co.Id.  
<https://www.birdsnbees.co.id/gedung-asrama-haji-bekasi/>

Sisca, Simarmata, H. M. P., Geace, E., Purba, B., Dewi, I. K., Silalahi, M., Sudarso, A., & Sudarmanto, E. (2021). *Manajemen Inovasi.* Yayasan Kita Menulis.

Situmorang, A. G., Yulianti, D., & Faedlulloh, D. (2021). Inovasi Pelayanan Kesehatan Melalui Sistem Basis Data Kependudukan Jaminan Kesehatan (SIBADAKJASA) di Kota Bandar Lampung. *Administrativa: Jurnal Birokrasi, Kebijakan, Dan Pleyananan Publik*, 3.

Soeratin, B. S. (2024). Persiapan Strategi Manajemen Inovasai Untuk Daya Saing Perusahaan Dalam Industri E-Commerce. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran*, 1.

Solihin, H. H., Hasan, F. N., Puspowati, R. I. A., Kharisma, I. L., Himawan, A., Perdana, R. S., Indra, D., Insany, G. P., Noviyanti, K. W., Rivatunisa, C., Sanjaya, I., Dianto, A., Putri, N. I., Afrianto, I., Hidayat, H., Hadiana, A. I., & Abdullah, S. S. (2024). *Konsep Sistem Informasi di Era Digital.* Kaizen Media Publishing.

- Soufitri, F. (2023). *Buku Ajar Konsep Sistem Informasi*. PT Inovasi Pratama Internasional.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif (Untuk penelitian yang bersifat: eksploratif, enterpretif, interaktif, dan konstruktif)*. Alfabeta.
- Suhindarno, H., Yahya, L. M., & Dewi, I. C. (2025). *Manajemen Inovasi*. Penerbit KBM Indonesia.
- Sulistiyowati, W. (2018). *Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*. UMSIDA Press.
- Sunarjo, W. A. (2024). *Buku Ajar Manajemen Inovasi*. PT Nasya Expanding Management.
- Sutedjo, A., & Murtini, S. (2023). *Buku Ajar Geografi Pariwisata*. Unesa University Press.
- Sutianingsih, Yeni, A., Rachman, A., Rivai, A. M., Herdiansyah, D., Seppa, Y. I., Putra, R. K., Stiadi, M., Wonua, A. R., Humairoh, Ruswandi, W., Senoaji, F., & Tobari. (2022). *Pengantar Manajemen*. Get Press Indonesia.
- Sutikno, M. S. (2021). *Inovasi Pendidikan*. Sanabil.
- Tambuan, A. M. O., Malau, M., & Siagan, J. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi (Studi Kasus Sistem IPOS/Integrated Postal Operations System Pada PT. Pos Indonesia Cabang Kota Pematangsiantar. *Buletin Ekonomi*, 23.
- Wardhana, A. (2024). *Management (Planning, Organizing, Leading, Coordinating, Controlling)*. CV. Eureka Media Aksara.
- Widarti, E., Joosten, Pratiwi, P. Y., Pradnyana, G. A., Indradewi, I. G. A. A. D.,

- Kamilah, N., Bahtiar, A. R., Maysanjaya, I. made D., & Sepriano. (2024). *Buku Ajar Pengantar Sistem Informasi*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Widiana, M. E. (2020). *Buku Ajar Pengantar Manajemen*. CV. Pena Persada.
- Widiarti, T. (2022). Peran Inovasi, Literasi Keuangan, Modal Kerja dan Kebijakan Pemerintah Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja UKM. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas SAM Ratulagi*, 9.
- Wijaya, H., Ariyanto, A., Sudarsono, A., & Wijayanti, K. D. (2021). *Sistem Informasi Manajemen*. Insan Cendekia Mandiri.
- Yudian, R. A., & Dewi, L. (2022). Sarana Akomodasi Sebagai Penunjang Industri Pariwisata Di Kota Tidore Kepulauan. *Jurnal Cakrawala Ilmiah*, 2.
- Zufria, I. (2022). *Analisis Perancangan Sistem Informasi*. CV. Pusdikra Mitra Jaya.



## LAMPIRAN

### Lampiran 1: Surat Keputusan Mengenai Pembimbing Skripsi

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UIN SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG  
NOMOR : B-9827/Un.05/III.4/PP.00.9/12/2026  
TENTANG  
PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI SARJANA/S1  
DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI UIN SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG**

- Membaca** : Surat Saudara Nasya Nazwa Amullina tanggal 04 Desember 2025, tentang permohonan pengangkatan pembimbing dalam penyusunan Skripsi Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung;
- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka kelancaran dan ketertiban pelaksanaan pembuatan skripsi mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung perlu ditunjuk pembimbing skripsi;  
b. bahwa Saudara-saudara yang namanya tercantum dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan memenuhi syarat untuk menjadi pembimbing skripsi mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, Tentang Pendidikan Nasional;  
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi;  
3. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;  
4. KMA. RI. Nomor 27 Tahun 1975 Jo No.38 Tahun 1977, Tentang Kurikulum Nasional;  
5. KMA. RI. Nomor 082.A Tahun 2012, Tentang Pedoman Akademik UIN Sunan Gunung Djati Bandung;  
6. PERMEN. AGAMA RI Nomor 353 Tahun 2004 Tentang Pedoman Penyusunan Kurikulum PTAI;  
7. PERMEN. AGAMA RI Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Penetapan Pembidangan Ilmu dan gelar Akademik di Lingkungan Perguruan Tinggi Agama;  
8. Keputusan Dirjend. Kelembagaan Agama Islam Departemen Agama RI Nomor E/10/Tahun 2012, Tentang Gelar dan Sebutan Lulusan Perguruan Tinggi Agama Islam;  
9. Keputusan Rektor UIN Sunan Gunung Djati No.Un.05/A/Kp.07.6/064/2011, Tentang Pedoman Akademik UIN Sunan Gunung Djati Bandung;  
10. Keputusan. Dekan Fak. Dakwah Nomor: IN.10/FD/PP.00.9/260/2001, Tentang Pedoman Akademik.
- Memperhatikan** : Hasil Seminar Usulan Penelitian untuk Skripsi (SUPS), tanggal 04 Desember 2025,

#### MEMUTUSKAN

- Menetapkan** : Terhitung mulai tanggal 18 Desember 2025, mengangkat Saudara:
1. Ridwan Rustandi, M. Sos. (Pembimbing I);
  2. Putri Diesy Fitriani, S.E.Sy., M.E (Pembimbing II);
- dalam penyusunan skripsi mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung:
- N a m a** : Nasya Nazwa Amullina  
**Nomor Pokok /NIM** : 1224070084  
**Jurusan** : MHU  
**Judul Skripsi** : Manajemen Inovasi Sistem Munakosah Dalam Pelayanan Akomodasi Jemaah Haji Di Embaraksi Bekasi Tahun 2025

dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai dengan skripsi tersebut lulus diujikan (Ujian Munaqasyah);
2. Kepada pembimbing diberikan honorarium menurut peraturan yang berlaku;
3. Segala sesuatu akan diperbaiki kembali apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini.

PETIKAN: Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan diindahkan.

Ditetapkan di : Bandung  
Pada Tanggal : 18 Desember 2025  
Dekan,

  
Prof. Dr. H. Enjang AS., M.Ag., M.Si.  
NIP. 19680814199503 1003

Tembusan disampaikan kepada Yth. :

1. Rektor UIN Sunan Gunung Djati Bandung (sebagai laporan);
2. Mahasiswa yang bersangkutan.

## Lampiran 2: Surat Permohonan Izin Observasi Lapangan



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Jalan A.H. Nasution No.105 Cibiru Bandung 40614 Tlp. (022) 7810788 Fax.  
7810788 Website: [www.uinsgd.ac.id](http://www.uinsgd.ac.id) e-mail: [fdk@uinsod.ac.id](mailto:fdk@uinsod.ac.id)

Nomor : B- 134<sup>2</sup> /Un.05/III.4/TL.01/10/2025 Bandung, 23 Oktober 2025  
Lampiran : -  
Perihal : Permohonan Izin Observasi Lapangan

Kepada yth.  
Pimpinan UPT Asrama Haji Bekasi  
di  
Jl. Kemakmuran No.72, Marga Jaya, Kec. Bekasi Sel., Kota Bks, Jawa Barat 17141

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.,*

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Gunung Djati Bandung, dengan ini mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan izin kepada :

Nama : Nasya Nazwa Amulina  
Nomor Pokok : 1224070084  
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh (MHU)  
Semester : VII (tujuh)  
Alamat : Jl. Cibuntu Selatan 003/007 Warung Muncang,  
Bandung Kulon, Kota Bandung, Jawa Barat.

**Dosen Pembimbing : Putri Diesy Fitriani, SE.Sy., ME.**

untuk mengadakan Riset/Survey/Konsultasi dalam rangka persiapan penyusunan skripsi,  
dengan judul /topik / masalah :  
"Pemanfaatan Inovasi Sistem MUNAKOSAH Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Akomodasi Di  
Embarkasi Bekasi Tahun 2025"

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas bantuan Bapak/Ibu/Saudara, kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

a.n Dekan  
Wakil Dekan I Bidang Akademik,  
  
Dr. H. Dudy Imanuddin Effendi, M. Ag.  
NIR. 197201012007011063

Tembusan disampaikan Kepada Yth. :  
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung (sebagai laporan).

### Lampiran 3: Surat Jawaban Izin Observasi Lapangan



**KEMENTERIAN HAJI DAN UMRAH REPUBLIK INDONESIA**  
**ASRAMA HAJI KELAS I BEKASI**

Jalan Kemakmuran No. 72 Kelurahan Margajaya Kecamatan Bekasi Selatan Kota Bekasi 17141  
 Telepon (021) 88960946, 88960947, Faksimile (021) 88960948  
 Email: [kemenhajirasramahajibekasi@gmail.com](mailto:kemenhajirasramahajibekasi@gmail.com) Website: [www.asramahajibekasi.com](http://www.asramahajibekasi.com)

Nomor : S- 140/AH.05/4/2026 Bekasi, 07 April 2026  
 Lampiran : -  
 Perihal : Surat Jawaban Permohonan Izin Observasi Lapangan  
 Mahasiswa UIN SGD Bandung

Kepada Yth.  
 Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
 Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati  
 di  
 Bandung

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Sehubungan dengan surat dari Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, Nomor: B-7342/Un.05/III.4/TL.01/10/2025 tanggal 23 Oktober 2025, perihal Permohonan Izin Riset/Survey/Konsultasi, maka dengan ini kami menyatakan **MENERIMA dan MENGIZINKAN** mahasiswa/i di bawah ini:

Nama : NASYA NAZWA AMULINA  
 Nomor Pokok : 1224070084  
 Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh (MHU)  
 Semester : VII (tujuh)  
 Dosen Pembimbing : Putri Diesy Fitriani, SE.Sy., ME.

Untuk melaksanakan Observasi Lapangan di Asrama Haji Kelas I Bekasi dalam rangka dalam rangka persiapan penyusunan skripsi.

Kami mengharapkan agar mahasiswa/i tersebut dapat:

1. Melaksanakan kegiatan Observasi Lapangan dengan tertib dan mematuhi semua peraturan yang berlaku di Asrama Haji Kelas I Bekasi.
2. Menjaga etika, sopan santun, dan nama baik almamater selama berada di lingkungan Asrama Haji Kelas I Bekasi.
3. Berkoordinasi dengan petugas yang berwenang sebelum dan selama melakukan Observasi Lapangan.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.


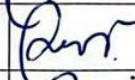
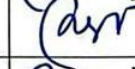
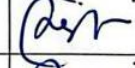
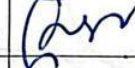







Kepala,  
  
 MUNIB MAKSUM

### Lampiran 4: Lembar Data Proses Bimbingan

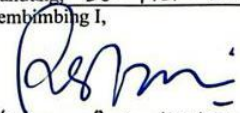
**DATA PROSES BIMBINGAN SKRIPSI  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UIN SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG**

Nama : Nasya Nazwa Amulina  
 NIM : 1224070084  
 Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah  
 Judul : Manajemen Inovasi Sistem Munakosah  
dalam Pelayanan Akomodasi Jemaah Haji  
di Embarakasi Bekasi Tahun 2025

Pembimbing I : Ridwan Rustandi, M.Sos.

No	Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf
1	19-12-2025	Penyerahan SKSkrripsi dan bimbingan outline	
2	19-01-2026	Bimbingan Bab 1	
3	25-02-2026	Revisi Bab 1	
4	05-03-2026	Revisi Bab 1 dan outline Bab 2	
5	02-04-2026	Bimbingan Bab 2 dan Instrumen Penelitian	
6	16-04-2026	Bimbingan outline Bab 3	
7	06-05-2026	Bimbingan Bab 3	
8	11-05-2026	Revisi Bab 3	
9	13-05-2026	ACC Bab 3	
10	18-05-2026	Bimbingan Bab 4 dan Abstrak	
11	19-05-2026	ACC Bab 4 dan Abstrak	
12	20-05-2026	ACC Skripsi	

Bandung, 20-Mei-2026  
 Pembimbing I,

  
Ridwan Rustandi, M.Sos.  
 NIP. 199105272018011003

**DATA PROSES BIMBINGAN SKRIPSI  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UIN SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG**

Nama : Masya Hazwa Amulina  
 NIM : 1224070084  
 Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah  
 Judul : Manajemen Inovasi Sistem Munkosah  
 dalam Pelayanan Akomodasi Jemaah Haji  
 di Embarkasi Bekasi Tahun 2025

Pembimbing II : Putri Dtesy Fitriani S.E.,Sy.,ME

No	Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf
1	22-12-2025	Pengerahan sk skripsi	
2	23-01-2026	Bimbingan Bab 1	
3	16-02-2026	Revisi Bab 1	
4	02-04-2026	Revisi Bab 1 dan Bimbingan Bab 2	
5	06-04-2026	Revisi Bab 2	
6	03-04-2026	Instrumen Penelitian	
7	17-04-2026	Outline Bab 3	
8	07-05-2026	Bimbingan Bab 3	
9	11-05-2026	Revisi Bab 3	
10	13-05-2026	ACC Bab 3	
11	18-05-2026	Bab 4 & abstrak	
12	19-05-2026	ACC skripsi	

Bandung, 19 - Mei - 2026  
 Pembimbing II.

Putri Dtesy Fitriani SE.,Sy.,ME  
 NIP. 199408012019032023

### Lampiran 5: Hasil Wawancara

<b>Nama</b> : I		
<b>Jabatan</b> :Ketua tim peningkatan dan pelayanan transportasi dan operasional serta koordinasi asrama haji		
<b>Waktu wawancara</b> : 08 April 2026		
No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Ceritakan latar belakang munculnya sistem Munakosah dan bagaimana perbedaannya sebelum memakai Munakosah.	Ya, pertama itu sebelum Munakosah, jemaah yang datang ke asrama masih membawa tas kabin sendiri dari bus sampai ke aula yang membuat jemaah berdesakan mencari tas kabin, dan memperlambat proses masuk ke aula. Di dalam aula pun jadi tidak nyaman karena tas memakan tempat duduk, apalagi bagi jemaah lansia dan disabilitas. Proses pelayanan jadi tidak efisien, mulai dari masuk aula yang bisa memakan waktu sekitar 30 menit hingga antrian pembagian dokumen yang bisa mencapai 2–3 jam. Tambah lagi setelah jemaah masuk kamar jangan ada yang dipanggil kembali untuk pembagian dokumen seperti gelang dan <i>living cost</i> , sehingga menambah ketidaknyamanan. Ide itu berkembang ke masalah tas kabin dalam rangka bagaimana caranya begitu jemaah datang di pakiran tadi, itu jemaah nggak harus mikirin lagi tas kabin langsung masuk ke aula, ini idenya ya gitu dan

	<p>gimana caranya tas kabin ini langsung ke kamar oleh petugas PPIH. Dah... idenya seperti itu, Nah terpikirlah ide untuk dapat menyimpan tas jemaah ini secara langsung berarti kan harus berdasar penempatan akomodasi jemaah. Masalahnya sebelum Munakosah penempatan jemaah dilakukan ketika jemaah sudah sampai karena manifest dari Siskohat sering berubah. Jadi penempatan dilakukan buru-buru dan hanya bisa dilakukan orang-orang yang paham tempat di asrama. Kemudian muncul ide identifikasi jemaah melalui SPMA dan barcode supaya sejak di rumah jemaah sudah tahu penempatan gedungnya. Setelah ada kartu identitas jemaah yang berisi nomor porsi, aplikasi diubah supaya bisa membaca kartu tersebut. Pelaksanaannya memang terlaksana tapi belum maksimal karena se-an masih dilakukan di asrama sehingga belum efektif. Maksimalnya kalau identifikasi sudah dilakukan di daerah sehingga ketika datang petugas tinggal menurunkan barang sesuai kamar. Kendalanya waktu itu sosialisasi belum sempat maksimal. Dianggap sukses karena udah jauh sangat cepat dari tadinya dua sampai tiga jam itu nggak</p>
--	--

	<p>sampai sejam lah gitu. Alhamdulillah akhirnya akhir 2024 pusat nih ya Pak Dasrul itu Kasubdit Asrama Haji itu ke sini eh karena dengar berita itu gitu. Nah akhirnya dialah yang minta saya untuk buat Munakosah itu ABCDE lah yang tadinya nih saya nih kalau Dasrul nggak minta saya artinya tuh saya untuk Jawa Barat ada waktu untuk sosialisasi karena masalahnya itu kan sebelumnya di 2024 itu. Tapi karena pak Dasrul minta ini gitu ya akhirnya saya kan gini ya Munakosah itu tadinya hanya sebuah modul di sistem PPIH Jawa Barat hanya sebuah modul nih hanya sebuah menu lah katakan kalau pusat minta kan nggak mungkin saya ngasih ini aplikasi Jawa Barat kan nggak mungkin karena dia hanya minta sistem akomodasinya saja kan gitu Munakosah nya saja. Akhirnya kan yang tadi kita mau sosialisasi jadi saya disibukin sama bikin baru lagi. Alhamdulillah terjadilah Munakosah dan Munakosah pun kan memang awal-awal baru kemarin kan. Masalahnya sama sosialisasinya kurang. Ketika kita evaluasi di Bali tuh habis hajian kemarin evaluasi tuh itu banyak teman-teman Kanwil di sana peserta itu pada protes, protesnya kenapa kenapa nggak disosialisasi ke kita gitu.</p>
--	--

2.	Kalau ini Pak, manfaat yang dirasakan baik Bapak, petugas, atau jemaah tadi itu kayak gimana?	<p>Jadi begini, untuk petugas udah nggak perlu lagi orang yang paham tempat, tugasnya cukup ada pramanifest, data jemaah pramanifest terselesaikan dengan integrasi ke Siskohat kan. Cukup ada pramanifest dan data kamar, tinggal klik jadi kan gitu. Itu Munakosah itu. Sebelumnya kita harus <i>sorting</i> dulu ke Excel, <i>sorting</i> umur, <i>sorting</i> jenis kelamin, <i>sorting</i> disabilitas, masuk-masukin lagi ke kamar-kamar yang bisa dipakai. Di satu gedung nggak semua bisa dipakai, ada yang rusak, ada yang dipakai untuk panitia. Itu kan harus orang yang paham banget ya baru bisa <i>plotting</i>. <i>Plotting</i> pun nggak cepat gitu, namanya <i>sorting</i> Excel, pindah lagi pindah lagi, ngeprint, ngeprint hasil <i>plotting</i>. Jadi apa ya, susah dan sangat mudah kan gitu. Tinggal klik lah, tinggal pilih kloter jadi. Itu Munakosah tuh, tinggal pilih kloter jadi. Tapi kalau non Munakosah kita harus <i>plotting</i> data dulu, ambil Excel dulu minimal non Munakosah itu dua Excel kalau untuk pencetakan plus satu Word atau PowerPoint, minimal nih. Satu Excel pramanifest, satu Excel <i>plotting</i>. Karena dulu sebelum ini gitu ya, saya juga memang bikin di Excel apa</p>
----	---	---

		<p>untuk <i>plotting</i> ini dan data Excel ini minimal satu kloter kalau ingin tersimpan datanya nih, Excel <i>plotter</i> itu disimpan di satu file tersendiri. Kloter 2 file tersendiri, kloter 3 file tersendiri, itu pertama untuk petugas ini ya. Terus untuk laporan pun dia harus bikin lagi <i>pivotnya</i> lah kasarnya gitu kalau di Excel <i>pivotnya</i> untuk jadi laporan kan gitu. Laporan dulu kan, cetak dulu laporan dulu, baru bisa sampai ke pimpinan. Nah ini dari petugas nih ya, non Munakosah begitu. Kalau Munakosah nih, pertama <i>plotting</i>-nya cukup pilih kloter, pilih gedung, selesai. Rilis dia, dan di saat yang sama selesai dan rilis kalau tadi kan kita untuk pimpinan dapat hasil <i>plotting</i> atau orang lain dapat hasil <i>plotting</i> itu harus diprint dulu, dikasih dulu gitu. Kalau Munakosah ketika klik simpan di Munakosah, selesai, jemaah udah bisa langsung akses kan gitu. Dari sisi petugas mudah, cepat. Itu dari sisi petugas. Dari sisi jemaah, yang tadi jelas tas kabinnya udah langsung di kamar. Masuk ke aula nggak bawa tas kabin. Udah gitu selesai dan ini mungkin di jemaah ya, tidak semua gedung ada liftnya kalau suruh jemaah bawa-bawa tas kabin naik tangga</p>
--	--	---

		<p>apalagi lansia dan disabilitas. Dengan adanya ini, tas udah ada di sana dia tinggal bawa badan aja kan gitu.</p>
3.	<p>Bagaimana Bapak mengidentifikasi kebutuhan operasional dan memastikan sistem Munakosah sesuai dengan kondisi lapangan?</p>	<p>Jadi gini di sistem Munakosah tadi nggak semua kamar di satu gedung itu bisa digunakan, ada yang rusak ada yang digunakan untuk hal lain. Di Munakosah ada konfigurasi itu. Di Munakosah ada konfigurasi kamar bisa digunakan apa tidak. Alasannya pun ada, apakah karena rusak atau apa. Munakosah itu bisa di <i>setting</i>. Jadi petugas ini udah nggak perlu lagi memilih sendiri kamar mana yang bisa dipakai, kamar mana yang nggak. Dia akan secara otomatis hanya memilih kamar yang bisa digunakan. Itu kayak gitu.</p>
4.	<p>Bagian mana dari sistem yang menantang secara teknis saat dirancang, dan bagaimana tantangan itu diatasi?</p>	<p>Alhamdulillah gampang karena idenya sudah kena. Untuk programmer itu sebenarnya cuma idenya saja. Kalau udah ada rangka gampang banget bikinnya. Cuman lama aja gitu ya, karena saya sifatnya nggak kayak programmer yang sekarang. karena mereka pakai <i>template</i> supaya cepat tapi dengan <i>template</i> itu belum tentu ada fitur-fitur yang diinginkan tapi bisa kan gitu, terbatas oleh <i>plugin</i>, oleh <i>library</i>, kalau saya nggak, jadi saya bilang</p>

		<p>gampang. Tantangannya di Munakosah ada menu untuk petugas daerah atau KanKemenag untuk mencetak SPMA yang sudah ada barcode supaya jemaah di rumahnya masing-masing sudah bisa identifikasi. Itu yang jadi kendala sebenarnya. Solusinya sosialisasi.</p>
5.	<p>Bagaimana proses uji coba sistem munakosah dilakukan, siapa saja yang terlibat dan apa catatan awalnya?</p>	<p>Kita melakukan tiga kali zoom se-Indonesia untuk pelakunya kanwil sama apa asrama haji. Kita melakukan tiga zoom memperkenalkan dan mengajarkan cara menggunakan Munakosah. Selama zoom itu pertama perkenalan sudah jelas, kedua kita uji coba di situ menggunakan data-data tahun lalu, tahun 2023. Itu pas zoom dan apa melaksanakan dengan zoom yang terlibat di situ asrama haji se-Indonesia, asrama haji pemda juga yang memang dijadikan untuk jemaah, sama kanwil, yang kurang di situ KanKemenag daerah kabupaten/kota nggak ada. Iya, nggak diundang. Nah itu salahnya.</p>
6.	<p>Ada catatan awal nggak Pak kayak kan evaluasi kurangnya ini apa atau ada kendala?</p>	<p>Di grup WA ada, di grup WA nih, itu kalau dibaca satu-satu bisa karena mereka <i>requestnya</i> di situ. Gini, saya kan bikin itu berdasarkan Bekasi kan kebijakannya penempatannya cewek-cowok disatuin gedung kan. Aceh beda, pokoknya Sumatera mereka nggak</p>

		<p>begitu katanya. Mereka satu gedung itu pria, satu gedung wanita, nggak disamain tuh. Terus ada yang begini, lantai satu apa mereka nggak pakai semua, ada empat kamar dikosongkan terus petugas kloter di lantai satu semua. Terus lansia apa dan disabilitas lantai satu semua terus sampai atas disisain satu lantai, wah pokoknya ribet lah. Banyak <i>request-request</i> yang apa tidak biasa kita lakukan di Bekasi. Tapi alhamdulillah, ya saya bilang tadi kita nggak berbasis <i>template</i>, semuanya teratasi. Jadi otomatis kan saya <i>coding</i> lagi, <i>recode</i> lah untuk menyesuaikan supaya aplikasi ini bisa memenuhi kebijakan di sana. Itu dilaksanakan dan terselesaikan.</p>
7.	<p>Indikator apa yang paling terlihat sebagai bukti bahwa sistem munakosah memberikan manfaat bagi pengguna?</p>	<p>Karena kalau kita bilang sekarang ini saya bilang begini, akhirnya kita di sini nggak sampai 1 jam bahkan cuma 45 menit. Buktinya apa? gitu kan. Kalau mau bilang-bilang begitu, sampai Kasubdit aja nggak percaya. Mereka kan survei kemarin ya di tengah-tengah operasional. Kasubdit asrama haji masih menyangka kita sampai 1-2 jam lah gitu. Nggak pernah kita sejam saja nggak pernah. Dia nggak percaya "Wah masa?". Akhirnya dia ikut survei langsung. Lah iya kan gitu. Tapi</p>

		<p>percaya nggak? Heeh. Kalau indikator kita cukup dengan bahasa atau karena kesaksian saya, itu buktinya. Kita yang tadinya 3 sampai 4 jam, nggak sampai 1 jam. Standarnya 45 menit. Tuh, itu indikator kesuksesan sistem.</p>
8.	<p>Bagaimana ruang lingkup dan batasan sistem direncanakan? Kriteria kelayakan apa yang dijadikan tolak ukur sebelum pengembangan sistem?</p>	<p>Hak akses pertama asrama haji berhak menambah, kurang, merubah data kamar data gedung masing-masing asrama haji. Asrama haji yang satu tidak bisa mengelola data asrama haji yang lain, ini batasan kan dan apa akses. Asrama haji nih, Kanwil ini sebenarnya ada <i>user</i>nya kanwil sama daerah. Kanwil bisa, kan ada asrama haji yang bukan UPT otomatis pengawasnya adalah kanwil. Kanwil berhak memonitor status atau kelayakan data kamar di asrama haji. Jadi gini maksud saya, Munakosah itu sebenarnya selain seperti kita tahu semua fungsinya apa adalah salah satu cara memantau kondisi kamar asrama haji. Gini harusnya kan gitu pimpinan melihat ada kamar rusak, harusnya kenapa? Diperbaiki kan. Itu termonitor itu dan di pusat juga ada fasilitas ini bisa memonitor kondisi kamar, ini bisa jadi alasan untuk ngajuin anggaran perbaikan atau renovasi kamar kan gitu. Itu salah satunya. Kepala Kanwil untuk</p>

		<p>mengawasi data kamar di asrama haji yang bukan UPT, daerah nih di Munakosah juga ada fitur cetak SPMA untuk daerah masing-masing KanKemenag, terus pusat untuk mengawasi yang tadi mengawasi seluruh asrama haji kondisi kamar.</p>
9.	<p>Bagaimana tahapan uji coba dan validasi terstruktur dilakukan sebelum sistem diluncurkan dan berapa lama proses tersebut berlangsung?</p>	<p>Validasi terstruktur ya kalau yang uji coba kan udah jelas tadi ya berbasis workshop dan sosialisasi. Untuk masalah validasi terstruktur saya bilang tadi Munakosah pada awalnya itu sudah mencoba dikembangkan untuk mengintegrasikan diri sistem dengan Siskohat Gen 2 supaya memang pada awalnya saya rancang Munakosah ini supaya <i>user</i> bisa upload pramanifest ke sistem. Tadinya begitu memang, itu tetap ada fitur itu dari awal sudah ada. Berkembanglah dengan adanya integrasi, integrasi itu bisa dilaksanakan tadi saya bilang rapat langsung, saya juga ikut tuh antar direktur dengan direktur untuk dapat melaksanakan kan namanya API (<i>Application Programming Interface</i>). Nah untuk dapat integrasi itu kita melakukan rapat terstruktur resmi kan gitu supaya penyerahan dari permohonan dari Subdit asrama ke direktur ada, dari direktur dalam hal ini ke Siskohat ada.</p>

10.	Pak boleh jelasin bagaimana proses dari ide, ke tahap rencana, ke tahap rencana fitur dan lainnya lalu pengembangan, uji coba hingga di implementasikan menyeluruh?	Berdasarkan observasi pada awalnya itu yang melahirkan ide lalu membuat konsep, membahas konsep, menyusun rencana fitur, merancang fitur ( <i>prototype</i> ), menguji coba fitur, mensosialisasikan fitur dan mempublikasikan fitur.
11.	Melalui media apa sistem munakosah disosialisasikan kepada para pemangku?	Zoom doang, grup whatsapp juga ada, kalau ke kepala UPT Bekasi udah total menyerahkan ke saya.
12.	Bagaimana proses awal pengenalan sistem munakosah serta bagaimana meyakinkan pihak terkait hingga bersedia menerima sistem ini?	Saya presentasi di Jogja diundang ya, setelah haji 2023 akhir tahunnya diundang untuk mempresentasikan ini di Jogja. Hadirinnya Kabid Haji dan Asrama Haji seluruh Indonesia. Dan mereka memang "Wow!". Saya kan kasih ilustrasi presentasi ya, sebelumnya begini menjadi begini. Di situ mereka langsung menerima.
13.	Bagaimana Bapak mengevaluasi sistem Munakosah dan apa saja pengembangan yang direncanakan ke depan?	Kemarin sih saya udah ngomong sama Pak Dasrul ya sebelum operasional haji ini terkait pengembangan. Pertama sosialisasi udah jelas. Kedua kan ada asrama haji yang belum ada, yang sekarang menjadi ada. Ini rencananya tadinya gitu sama Pak Dasrul ya otomatis itu apa namanya menambahkan satker asrama haji baru sama sosialisasi udah itu belum ada pengembangan lebih lanjut belum ada.

14.	Bagaimana struktur organisasi dan peran masing-masing pihak mempengaruhi penerapan sistem munakosah?	Ya, Kepala asrama haji seluruh Indonesia otomatis menjadi kepala bidang akomodasi dalam PPIH dan mereka sudah di <i>sounding</i> , sudah diberitahu terkait Munakosah. Salah satu syarat mutlak suksesnya Munakosah per kloter katakan ya bukan seluruhnya, pihak asrama haji harus sudah melakukan penempatan atau <i>plotting</i> sebelum jemaah masuk asrama. Ya secara struktural tuh dan sebelum ini nyambung lagi ke ketua PPIH nyambung ke Kanwil juga. Pihak asrama haji tidak bisa melakukan <i>plotting</i> akomodasi jika pramanifest belum ada kan gitu. Siapa yang bertanggung jawab atas pramanifest, Kepala Kanwil atau dalam hal ini ketua PPIH, gubernur apa sama Kepala Kanwil. Jadi secara struktural mulai dari gubernur yang mengawasi pramanifest, Kepala Kanwil atau ketua PPIH yang menyusun pramanifest, lalu ke kepala bidang akomodasi Kepala UPT dan pelaksana akomodasi atau operator Munakosah melakukan penempatan. Begitulah hierarkinya.
15.	Kebiasaan atau budaya kerja apa yang memengaruhi penerimaan sistem?	Tradisinya jemaah itu salah satu yang dipersulitkan adalah atau bikin ribet adalah SPMA. Saya pernah bikin satu inovasi juga terkait itu dulu ya jemaah

	<p>tiap sebelum masuk aula itu setelah turun dari bus ambil tas kabin sebelum masuk aula ngasih SPMA ke petugas penerimaan namanya. Saya coba ubah menjadi SPMA dikumpulkan di bus masing-masing dikumpulkan oleh ketua bus atau ketua regu. Nanti ketua regu sampainya di asrama haji ke kantor Pulata kalau di Bekasi gitu, ngasih SPMA itu ke saya gitu atau ke penerimaan. Diubah menjadi seperti itu. Ke sini-sini hilang menjadi SPMA di daerah saja. Kembali ke Munakosah nih, SPMA itu hanya untuk diterima oleh jemaah untuk identifikasi tas kabin saja sudah selesai. Itu maksudnya tradisinya yang tadinya harus kasih SPMA terus kita akomodasi di petugas kloter atau petugas regu jadi hilang. Itu sudah teratasi.</p>
--	---

<b>Nama</b> : U		
<b>Jabatan</b> : Ketua Akomodasi		
<b>Waktu wawancara</b> : 08 April 2026		
No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana peran Anda dalam penyelenggaraan ibadah haji tahun 2025?	Tugas saya mengkoordinasikan penempatan jemaah di gedung mana tiap kloter ditempatkan dan koordinasi dengan petugas gedung yang membersihkan. Saya juga

	<p>mengkoordinasikan amenities seperti handuk, air minum, sabun, sandal dan memastikan sebelum jemaah masuk semuanya sudah tersedia dan gedung sudah layak ditempati. Untuk konsumsi, saya koordinasi dengan penyedia <i>catering</i> terkait jadwal kedatangan dan keberangkatan jemaah karena waktunya selalu berubah. Makanan harus steril, sehat, bergizi, hangat dan tidak <i>expired</i>. Saya juga koordinasi dengan pengawas <i>catering</i> dari kesehatan yang mengecek sampel makanan sebelum disajikan ke jemaah. Penyediaan <i>catering</i> ada prasmanan di gedung dan box kalau berbenturan dengan jadwal keberangkatan ke bandara. Tahun kemarin juga ada makanan khusus lansia seperti nasi lembek dan daging empuk, bahkan diantar ke kamar lansia. Kami juga meminta data lansia dari Siskohat supaya penyediaannya sesuai jumlah lansia. Kalau ada masalah seperti konsumsi kurang, jemaah belum kebagian kamar, tertukar kamar atau campur laki-laki perempuan karena kesalahan data, mereka melapor ke saya lalu saya tangani dengan</p>
--	--

		<p>mencari kamar lain atau digabung dengan kamar yang belum penuh. Tahun kemarin sistem Munakosah penempatannya masih berdasarkan umur, jadi yang paling tua ditempatkan di lantai bawah. Pendamping lansia yang usianya lebih muda sering terpisah lantai. Solusinya, pertama, kalau sepanjang di kamar itu masih ada <i>space</i> untuk dimasukkan lagi si pendamping, kita masukkan pendamping. Kalau masih hanya kurang satu tidak mau dipisah, tidak ada <i>space</i>, paling kita kasih <i>extra bed</i> kalau tidak ada sama sekali <i>extra bed</i> atau misalkan terlalu penuh, kita carikan kamar yang kosong untuk digabung di situ. Jadi itu antisipasinya ya, kalau untuk yang itu. Untuk yang pendamping dengan eh lansianya dengan pendampingnya seperti itu.</p>
2.	<p>Ceritakan latar belakang pelayanan akomodasi sebelum dan setelah adanya sistem Munakosah?</p>	<p>Saya melayani jemaah haji dari 2003. Dulu zaman manual, semua masih tulis tangan. Pembagian kamar dilakukan manual, dipisahkan pakai stabilo antara laki-laki dan perempuan, lalu dilihat umur yang paling tua supaya ditempatkan di bawah karena dulu belum ada lift. Setelah itu dibagi per</p>

	<p>kamar dan ditulis tangan di kartu pakai spidol. Kalau ada salah dicoret atau pakai Tipe-X. Kalau ada <i>trouble</i>, saya sampai datang langsung ke gedung lantai 4 untuk memberikan informasi ke jemaah. Masuk sekitar 2010, sudah mulai pakai komputer dan kartu bisa diprint, tapi masih manual dan belum <i>online</i>. Data dimasukkan ke komputer pakai rumus-rumus sampai keluar pembagian kamar. Terus muncul layanan <i>one stop service</i> supaya jemaah tidak bolak-balik untuk administrasi dan supaya koper tentengan bisa langsung ke kamar. Sebelum ada Munakosah, penandaan koper masih manual dengan mencari nama di pramanifest lalu menulis nomor kamar di koper. Itu bisa memakan waktu sampai satu atau dua jam. Setelah ada Munakosah terutama 2024-2025, data kamar sudah masuk ke kartu identitas dan barcode jemaah. ID card ditempel di tas kabin, lalu nomor kamar tinggal muncul di aplikasi Munakosah. Jadi sangat membantu dalam bidang akomodasi dan penempatan jemaah.</p>
--	--

3.	Perubahan apa yang terasa dan bagaimana efektivitas koordinasi antar petugas?	<p>Jelas dong efektif, misal saya pengen tahu jemaahnya tinggal klik aja. Sekarang udah canggih ya, "Pak, ini nggak tahu kamarnya?" Klik aja kopernya, nanti muncul, antar aja ke kamar tersebut. Jelas itu efektif banget. Jadi adanya aplikasi itu jelas eh sangat membantulah kalau untuk yang khusus Munakosah ini banyak sekalilah dalam misalkan jemaah kadang-kadang namanya jemaah ya, ada yang lupa ke mana nyasar, enggak tahu kamar, kartu akomodasi sudah ke mana begitu di-scan kan nanti tinggal klik aja ID card-nya muncul kamarnya.</p>
4.	Bagaimana Bapak menilai kesesuaian sistem Munakosah dengan kebutuhan operasional di lapangan?	<p>Oh, sesuai bagus banget kan karena itu diakui oleh nasional. Jadi salah satu eh SDM kita, salah satu pegawai Asrama Haji di apresiasi oleh inspektorat karena membuat aplikasi ini.</p>
5.	Eh, ada nggak Pak bagian yang paling menantang gitu pas haji tahun kemarin ketika sudah adanya sistem Munakosah?	<p>Kalau ini kayaknya paling ya hanya di perbedaan ego jemaah aja. Misalkan nih, di sistem sudah ditetapkan jemaah itu di A 101. Nah, itu yang pengen gabung sama temannya, pengen gabung sama satu regunya, sedangkan di asrama haji</p>

		tidak ada yang cukup satu gedung untuk satu kloter gitu. Jadi realitanya aja kalau segi sistem aman-aman aja.
6.	Kalau dari segi sistem kan kita butuh SDM nya yang tahu pemahamannya. Nah, bagaimana gitu menurut Bapak jika ada PPIH atau petugas dari embarkasi yang pemahamannya kurang terhadap sistemnya?	Pemakaian Munakosah itu mudah banget asal dikasih kode aplikasi, aplikasinya sudah pasti bisa, eh kemarin itu kan kebetulan mungkin karena Pak Irfan itu mengadakan sosialisasi untuk yang Munakosah itu. Pada dasarnya kalau yang kami khusus bagian kamar itu, bagian akomodasi itu tidak ada kesulitan karena ini mudah banget asal di buka yang apa namanya barcodenya ya sudah tahu nomor kamar jemaah gitu. Bahkan dari mulai identitas. Itu kalau sudah terdaftar. Kalau belum kan tentu tidak ada datanya misalkan gini ya ada jemaah itu yang karena kemarin wallahualam bukan kesalahan ya jadi jemaah itu sudah ada namanya di daftar tapi ternyata di bio visanya belum muncul kalau belum muncul, belum muncul identitasnya.
7.	Ada nggak Pak strategi untuk memastikan seluruh petugas memahami peran masing-masing gitu?	Sebenarnya ya itu kan, pertama dengan pelatihan itu ya kecuali ada hambatan bio visa yang belum selesai. Di lapangan, kondisi kadang

		<p>tidak sesuai rencana, misalnya ada lima jemaah yang sudah diplot di kamar 101 tetapi ternyata tidak jadi berangkat karena bio visa belum ada sehingga harus ditunda atau dipulangkan. Sementara penggantinya sebenarnya sudah memiliki data di gedung lain, tetapi karena harus didahulukan berangkat, misalnya dari kloter 10 menjadi kloter 1, datanya berubah mendadak. Dalam kondisi seperti itu, di lapangan kadang kembali menggunakan cara manual terlebih dahulu.</p>
8.	<p>Dalam kemarin operasional sehari-hari gitu, Bapak gimana sih mastiin eh sistem berjalan sesuai dengan rencana?</p>	<p>Eh, jadi kalau sistem itu kita misalkan pas saat kedatangan aja. Ah, begitu diklik, oke, berarti oke. Tapi kadang sistem itu bukan sistem aja kadang gangguan di HP nya sendiri. Kuota <i>loading</i> atau lambat, atau terlalu penuh memorinya, bisa juga. Atau misalkan <i>devicenya</i></p>
9.	<p>Ada nggak Pak dinamika kerja petugas atau tim sejak adanya sistem ini? Ada dinamika nggak?</p>	<p>Ya sebenarnya kalau dinamika secara signifikan sih enggak, karena praktis ajalah. Yang tadinya manual kan jadi <i>online</i> gitu. Yang tadinya misalkan harus nulis, cari-cari, jadi bisa langsung klik aja.</p>

10.	Kalau dari segi petugasnya ada dinamika nggak pak?	Enggak, sama aja. Kalau kita itu kemarin kan sistemnya begini ya, karena kita benar-benar dimaksimalkan. Jadi siapapun juga bisa, waktu itu kedatangan jemaah itu misalkan kita tadinya bagiannya bukan bagian itu, tapi karena dibutuhkan orang banyak biar cepat kopernya biar cepat masuk.
11.	Ada ga Pak kebiasaan atau budaya kerja di bidang akomodasi mempengaruhi penerapan sistem?	Enggak ada juga sih. Kalau kita mah ikut-ikut aja, ya dalam ada sistemnya udah menggunakan arahan juga kan ya. Kita kan sebagai pegawai, apapun yang diberikan, apapun yang diarahkan, misalkan, "Ah, sekarang harus pakainya sistem ini," kita ikutin. "Ah, sekarang misalkan pakai ini," ya kita ikutin.
12.	Ada nggak Pak seseorang yang berperan membantu mempercepat pemahaman terhadap sistem?	Ya pencipta aplikasi itu sendiri, mendukung banget.
13.	Oh iya Pak yang terakhir, eh ini dari sudut pandang Bapak evaluasi terhadap sistem Munakosah sama aspek apa yang perlu diperbaiki eh ke depannya atau dikembangkan?	Kalau kan saya itu sebenarnya kurang begitu mengertilah sama IT ya. Sepanjang saya ini sebenarnya Munakosah itu sudah terobosan, ini nasional loh baru pertama kali ada di Indonesia yang bisa seperti ini untuk yang khusus haji ini. Makanya saya lihat untuk ini terobosan yang sangat brilian sekali lah dalam arti ini.

	Bahkan inspektorat pusat pun mengakui, dari direktur juga mengakui. Jadi, memang benar ini kalau bisa dikembangkan.
--	---

<b>Nama : D</b> <b>Jabatan : Petugas Akomodasi Embarkasi</b> <b>Waktu wawancara : 08 April 2026</b>		
No	Pertanyaan	Jawaban
1.	boleh Ibu ceritakan perbedaan yang Ibu rasakan saat menggunakan Munakosah dan bagaimana perbedaannya sebelum ada Munakosah?	Sebenarnya Munakosah itu kan operasionalnya di tahun 2025 tapi di Jawa Barat itu sudah ada di 2024 yang khusus Jawa Barat, karena pengembang untuk Munakosah sendiri dari Jawa Barat yang dikembangkan untuk skala nasional. Jadi untuk operasionalnya sebenarnya mudah, karena hanya pengembangan dari PPIH Jawa Barat saja.
2.	Ada enggak Bu yang Ibu rasain manfaatnya ketika ada sistem ini?	Kalau adanya sistem ini, manfaatnya adalah ya untuk penempatan jemaahnya jadi lebih tertata. Asalkan pramanifestnya juga enggak datangnya mendadak yang jadi kendala itu kan adalah pramanifestnya itu enggak diupload belakang, apa diuploadnya itu mendadak. Jadinya kita untuk <i>plottingnya</i> juga agak

		<p>susah dan kalau misalnya pramanifestnya itu juga banyak yang tidak sesuai, jadinya yang riil datang sama yang di pramanifestnya itu tidak sesuai.</p>
3.	<p>Kalau menurut Ibu, sistem ini sesuai enggak sama kebutuhan kerja Ibu?</p>	<p>Sesuai, karena lebih memudahkan selain untuk penempatan jemaah, Munakosah itu ada tiga fungsinya, pertama untuk penempatan jemaah, kedua untuk penempatan koper kabin. Koper kabin Munakosah itu kan ada seperti jemaah itu di daerah dapat kartu ID itu yang barcode itu. Ketika barcode-nya di-scan sama petugas koper kabin atau bacher, itu tuh sudah ketahuan jemaahnya itu ditempatkan di asrama itu di kamar berapa. Jadinya petugas koper kabin juga bisa menempatkan koper sesuai dengan kamar jemaah. Yang ketiga, kegunaannya untuk konsumsi. Jadi petugas katering sudah mengetahui. Jadi dari awalnya itu petugas akomodasi melakukan plotting jemaah. Misalnya di Mina D dan E untuk kloter 1. Di Mina D dan E setelah di-plotting, sudah ketahuan di Mina D-nya sekian, jumlah lansianya sekian. Karena untuk konsumsi lansia dan jemaah</p>

		<p>biasa itu kan berbeda. Dan di Mina E misalnya lansianya sekian, jemaah biasanya sekian. Nanti dari akomodasi itu biasanya saya foto untuk dikirim ke petugas catering supaya cateringnya jelas, di gedung D dan E berapa-berapa. Itu juga memudahkannya untuk itu, jadi ada tiga kegunaannya.</p>
4.	<p>Boleh enggak Bu ceritain pengalaman Ibu pertama kali menggunakan Munakosah kayak gimana?</p>	<p>Jadinya yang pertama kali itu kita membuat <i>database</i>. Masing-masing kan setiap asrama haji itu kan punya operator, admin atau operator. Nah admin itu yang pertama buat <i>database</i>, karena gedung tiap-tiap asrama haji pasti kan berbeda kapasitasnya maupun nama gedungnya. Jadi misalnya di Asrama Haji Bekasi, membuat database Mina A, Mina A dari kamar dari lantai satu, 101 sampai 10 sekian dengan kapasitasnya berapa. B pun sekian sampai terakhir terus setelah itu kita mulai melihat untuk pramanifestnya. Pramanifestnya sudah sampai kloter berapa ketika misalnya kloternya itu sudah komplit, di situ kan terlihat 440 sampai 443 itu kalau misalnya sudah komplit atau misalnya kita konfirmasi ke</p>

	<p>petugas akomodasi kanwilnya itu enggak ada masalah, kita bisa mengerjakan penempatan jemaah. Setelah itu kita sebar ke mana-mana. Sebarnya itu selain ke petugas akomodasi, petugas koper, juga petugas gedung, supaya misalnya petugas gedung kan untuk menempatkan kopernya, juga ke konsumsi.</p> <p>Kalau pengerjaan pramanifest itu kan apa ya namanya ya bukan naik turun tapi kadang misalnya ada jemaah yang sakit harus digantikan sama jemaah yang lain. Jadi sering berubah-ubah misalnya yang harusnya kloter 8 jadi kloter 3. Nanti naik turun gitu, jadinya tiap-tiap pramanifest itu makanya memang harus yang <i>terupdate</i> yang kita kerjain karena kalau enggak <i>terupdate</i>, akan ada masalah di lapangannya. Misalnya yang berangkat atas nama A, ternyata di pramanifest yang baru yang A sakit, ternyata digantikan oleh yang B. Kalau A sama B sama-sama jenis kelaminnya sama, itu kan berarti ditempatkan di kamar yang sama. Tapi kalau yang beda, misalnya yang satu laki-laki</p>
--	---

		<p>digantikan oleh perempuan, berarti kan kita harus secara manual mengubah yang B itu ditempatkannya di mana.</p>
5.	<p>Kalau menurut Ibu itu termasuk ke kendala apa enggak?</p>	<p>Yang namanya sistem pasti ada kendala. Nah salah satunya adalah ini, bagaimana kalau di sistem itu memang bukan masalah karena memang sistem berjalan seperti itu. Tapi kalau aslinya kan apa ya, secara riil itu misalnya jemaah yang lansia. Jemaah lansia tapi ternyata ada jemaah juga kan misalnya pakai kursi roda yang tidak tercantum, memang di pramanifest ada keterangan tongkat dan kursi roda. Jadi jemaah yang pengguna tongkat dan pengguna kursi roda itu ditempatkan di lantai bawah. Tapi kadang ada juga yang tidak tercantum. Jadi misalnya dia diletakkannya di lantai tiga meskipun umurnya masih belum lansia, sedangkan yang lansianya itu masih gagah. Jadi kan memang harus disesuaikan juga di lapangan. Secara sistem memang bukan masalah, tapi kita juga melihat juga di lapangan.</p>

6.	<p>Kalau ini Bu, perubahan yang paling terasa gitu kan? Dulu secara manual sekarang pakai sistem, perubahan apa yang paling terasa dari hal itu?</p>	<p>Kalau yang jelas sih kan <i>one stop service</i> itu salah satunya supaya jemaah itu enggak bawa-bawa koper kabin kalau misalnya belum ada aplikasi Munakosah, otomatis kan koper jemaah belum tahu ditempatkan di mana. Jadi koper kabinnya dibawa jemaah sendiri atau petugas gotong koper jemaah itu untuk bantu ke kamar. Itu kan jadi ini juga ya, jadi kendala juga. Jadinya dengan adanya Munakosah itu lebih baik, jadinya juga lebih cepat proses penerimaan jemaah.</p>
7.	<p>Kalau Ibu mengetahui informasi tentang Munakosah dari mana terus melalui media apa?</p>	<p>Munakosah itu sebenarnya kita dapat surat. Eh surat dari Kasubdit Asrama Haji untuk tahun 2025 penempatan jemaah menggunakan Munakosah. Setelah itu dibuat grup, siapa saja dari asrama mana yang menjadi adminnya. Setelah itu dilakukan pelatihan. Nah pelatihannya itu uji coba, jadi pakai pramanifest yang tahun lalu kayaknya. Diujicobakan apakah sesuai atau enggak. Nanti disorot berdasarkan misalnya jenis kelaminkah, atau misalnya apa. Terus dilihat apakah blangkanya kan nanti tidak hanya untuk plotting jemaah di laptop saja, tapi</p>

		<p>kan juga untuk cetak, cetak di blangkonya apakah sesuai atau enggak. Jadi kita memang diberi pelatihan-pelatihan sebelum pelaksanaan operasional haji supaya nanti ketika pelaksanaan enggak ada kendala. Pelaksanaannya lewat zoom.</p>
8.	<p>Kalau ini Bu, kalau misal ketika implementasinya Ibu mendapatkan kendala di sistemnya, itu biasanya apa ya, pengaduannya jalur apa?</p>	<p>Pengaduannya kalau misalnya masih yang ringan-ringan kan kebetulan pembuatnya kan juga dari Asrama Haji Bekasi jadinya saya japri misalnya enggak bisa masuk atau gimana. Tapi kalau misalnya kendalanya, tapi memang selama pelaksanaan sih enggak ada kendala yang signifikan ya. Selalu bisa digunakan gitu. Biasanya kita ada grup besar gitu di WA grup.</p>
9.	<p>Kapan Ibu pertama kali mengetahui Munakosah? Dan pemahaman Ibu gitu mengenai sistem Munakosah bagaimana?</p>	<p>Ya kalau pertama kali tahu ya pada saat disurati oleh Kasubdit Asrama Haji dan ditunjuk jadi admin Munakosah.</p>
10.	<p>Kalau keputusan Ibu Kayak merasa "Wah ini sangat bermanfaat gitu bagi petugas". Itu berarti saat pengimplementasiannya atau waktu kapan gitu menyadari hal itu?</p>	<p>Menyadari hal itu bermanfaat karena memang ini ibaratnya sudah kali kedua dari Jabar yang dari PPIH Jabar itu kan pengembangannya ya bedanya, ya sama aja karena PPIH Jabar sudah melakukan itu terus lanjut ke</p>

		Munakosah yang hanya diangkat sampai tingkat nasional. Jadi sebenarnya ya sama saja, linier saja.
11.	Tapi ada keraguan enggak atau kekhawatiran dari Ibu pribadi?	Enggak karena Munakosah enggak <i>ngelink</i> sistem mana-mana. Jadi sistem penempatan aja. Prosesnya enggak lama.
12.	Ada enggak Bu, cara kerja yang mempengaruhi sistem? Jadi kayak kebiasaan yang bisa mempengaruhi sistemnya sendiri?	Enggak ada. Aman-aman aja. Kalau sesama petugasnya baik karena kan kita semua PPIH punya jobdesk masing-masing, bertanggung jawab atas jobdesk masing-masing. Untuk implementasi Munakosah sendiri kemarin dibantu oleh petugas magang, karena kalau tahun ini kan kloternya itu hanya 28, sedangkan kalau tahun lalu itu lebih banyak. Nah jadi agak keteteran kalau misalnya pramanifestnya itu datangnya mendadak sedangkan sudah mau datang jemaahnya. Jadinya dibantu oleh petugas magang.
13.	Ada dinamika ga bu dalam implementasinya?	Kendalanya adalah ketika riil di lapangan karena kalau untuk Munakosahnya sistemnya enggak ada masalah. Kalau di lapangan itu kan memang harus penyesuaian-

		<p>penyesuaian, kadang misal jemaahnya pendampingnya mau sekamar sama siapa. Sedangkan kalau di Munakosah kan kita enggak tahu kalau dia jemaahnya siapa, apanya siapa. Jadinya harus ada penyesuaian di lapangannya. Jadi misalnya mau enggak mau harus ada yang dipindah, tapi itu secara manual bukan dari sistemnya. Jadinya kan kalau untuk petugas PPIH enggak harus saklek tapi harus dinamis, harus fleksibel melihat kondisi lapangan.</p>
14.	<p>Tadi waktu pelatihan pertama itu ada enggak catatan awal kayak evaluasi gitu? Atau semuanya menerima uji coba itu gitu?</p>	<p>Ya mungkin kemarin itu catatan awalnya yang jadi kendala itu pertama dari aspek keterangan disabilitas seperti tongkat dan dan kursi rodanya belum tercantum. Jadi nanti diminta dari KanKemenag Kabupaten/Kota juga kan dilibatkan pada saat zoom diminta untuk pramanifestnya itu dicantumkan disabilitasnya tongkat dan kursi roda supaya ketika penempatan di asrama enggak ada kecolongan lagi. Misalnya tongkatnya di lantai tiga atau di lantai berapa. Jadinya diminta untuk Kemenag memperbarui pramanifest. Setelah itu yang jadi</p>

		<p>catatan misalnya, oh itu di asrama haji yang lain. Misalnya mau satu gedung hanya diisi oleh pria saja atau wanita saja, itu kalau enggak salah di Asrama Haji Aceh ya terus ya itu mungkin penyesuaian di masing-masing asrama haji sendiri sih.</p>
15.	<p>Ada enggak saran dari Ibu terkait nanti perkembangan Munakosah ke depannya?</p>	<p>Karena kita kloternya semakin berkurang dan kemarin implementasi Munakosahnya berjalan dengan baik. Oh iya, karena kemarin itu bedanya Munakosah sama yang PPIH Jabar itu, kalau PPIH Jabar itu lebih terperinci. Jadinya misalnya yang berangkat berapa, yang riilnya berapa. Jadinya tidak hanya untuk penempatan jemaah, tapi maksudnya dari aspek-aspek lainnya misalnya kita mau melihat yang kesehatan atau PPIH bidang lain, bidang lain, bidang lainnya itu juga kelihatan. Kalau Munakosah kan hanya penempatan jemaah. Jadinya sayang kalau aplikasinya itu hanya untuk penempatan jemaah, bisa dikembangkan untuk aspek-aspek lainnya gitu.</p>

<p><b>Nama : A</b></p> <p><b>Jabatan : Jemaah Haji Jawa Barat tahun 2025 dan jemaah yang telah menunaikan ibadah haji 36 kali</b></p> <p><b>Waktu wawancara : 14 April 2026</b></p>		
No	Pertanyaan	Jawaban
1	Boleh Bapak yang pertama hm kalau boleh tahu haji tahun kemarin itu keberangkatan yang pertama kali atau sebelumnya sudah pernah berhaji?	Haji yang kemarin itu sekitar haji yang ke-36 kali. Sama tahun ini insyaallah tahun ini ke-37, insyaallah taala dengan izin rida Allah.
2	Kalau untuk ke asrama haji Bekasi sendiri berarti itu pengalaman pertama kali atau sudah pernah juga?	Sudah, saya alhamdulillah tiap tahun sejak 2000. Sekitar 2000-an.
3	Boleh Pak diceritain bagaimana pengalaman Bapak saat jadi jemaah haji tahun kemarin khususnya di embarkasi Bekasi ketika Bapak turun dari bus untuk aula hingga Bapak sampai ke kamar gitu. Boleh diceritain kayak gimana?	Hmm, kalau di Bekasi kemarin itu alhamdulillah baik semua. Bagus pelayanannya. Cukuplah, cukup baik.
4	Ada enggak sih Bapak perbedaan sebelumnya Bapak pernah ke asrama haji juga. Ada enggak sih Pak perbedaan pelayanan kayak tahun kemarin sama tahun sebelumnya?	Kalau dilihat, sejak 2023, itu hampir sama itu dengan kemarin itu. Hampir sama. Jadi sejak 2023 ya secara umum setelah covid lumayan lah. Ya, kemarin termasuk kemarin bagus dan perlu dilestarikan dan mungkin ditingkatkan.

5	<p>Kalau sebelumnya Pak tahun sebelumnya, sebelum COVID apakah sama atau gimana?</p>	<p>Oh, sebelumnya. Kalau sebelum covid ya gitu, antrinya lama. Masih ada sambutan dari apa kalau sebelumnya itu puluhan dari wali kota atau bupati, itu lama itu prosesnya itu. Enggak bagus itu. Kalau sekarang itu alhamdulillah langsung jemaahnya sebentar langsung masuk kamar. Hanya diberitahukan saja langsung. Itu bagus dan perlu ditingkatkan dan dilestarikan.</p>
6	<p>Kalau sebelumnya Bapak sempat membayangkan enggak kayak proses mendapatkan kamarnya bakal bagaimana?</p>	<p>Ya, oh kalau sebelumnya iya antri sebelum covid lah antri itu. Dan menyita banyak waktu. Nah, tapi alhamdulillah sejak saya perhatiin pokoknya 2024 dan 2025 ini sudah ada peningkatan tuh.</p>
7	<p>Kalau informasi mengenai kamar Bapak di mana itu diketahuinya saat di rumah atau pas di asrama haji?</p>	<p>Yang aku perhatiin, sejak anu, sejak mau berangkat aja. Sejak mau berangkat sudah ada informasi.</p>
8	<p>Kalau kamar yang Bapak tempatin kemarin sesuai enggak sama kondisi Bapak?</p>	<p>Ya, alhamdulillah cukup lah. Cukup alhamdulillah. Pokoknya pelayanan kalau secara umum di Indonesia itu sudah baik lah. Hanya yang di Mekah ini. Di Mekah ini, terutama yang di Mina itu jadi kemarin itu sangat amburadul kemarin itu. Kami terpaksa aku dan rombongan</p>

		jalan kaki dari Muzdalifah ke Mina itu kemarin.
9	Ada bagian yang bikin Bapak bingung enggak kayak cari kamarnya di mana atau kayak sempat khawatir?	Enggak enggak bingung. Kita sudah ada yang pemandunya kan. Kita nyari sudah ada yang memandu. Baguslah, pokoknya salut saya salut. Dan itu terus dilestarikan.
10	Menurut Bapak layanan tas kabin yang langsung diantar depan depan kamar itu cocok tidak dengan kebutuhan Bapak atau jemaah lainnya?	Bagus. Ya bagus itu. Kabin langsung diantar ke depan kamar masing-masing. Itu bagus. Ya, memang saya lihat kalau yang kabin itu kalau tidak keliru kemarin ya atau mungkin 2024 juga. Tapi sejak 2024 itu sudah banyak perubahan tuh. Sudah banyak peningkatan, apalagi yang kemarin 2025. Pokoknya secara umum, kalau di Indonesia, baguslah bagus. Hanya ini mungkin ke depan itu ya untuk menu makanan itulah perlu ditingkatkan itu. Jadi prasmanan kalau aku itu bukan full prasmanan, tapi setengah prasmanan.
11	Kalau ini Pak ada enggak saran lain kayak tadi proses penempatan kamar atau dari tas koper kabin sendiri, apakah ada saran sendiri dari Bapak untuk ke depannya?	Enggak ada dan itu sudah bagus aku setuju itu dengan itu. Setuju lah. Pokoknya salut lah kepada petugas itu. Jadi banyak inovasi itu. Enggak tahu yang sekarang ini bagaimana ya. Tapi minimal sama dengan kemarin sudah bagus. Sangat

	<p>memudahkan. Pokoknya kita enggak lama-lama di itu apa di ruang pertemuan itu. Enggak lama, langsung duduk sebentar langsung diarahkan. Wah, bagus itu. Itu kalau dulu, masyaallah kita kita apa ya bisa sampai 1 jam itu bahkan lebih. Kalau dulu itu. Masih mau ada serah terima dari wali kota ke Kementerian Agama aduh lama sekali.</p>
--	--

<p><b>Nama : J</b>  <b>Jabatan : Jemaah Haji Jawa Barat Tahun 2025</b>  <b>Waktu wawancara : 14 April 2026</b></p>		
No	Pertanyaan	Jawaban
1	<p>Sebelumnya terima kasih banyak atas kesediaan waktu Bapak, dapat saya wawancarai mengenai pengalaman sama penilaian Bapak terhadap layanan haji tahun kemarin. Untuk teknisnya mungkin Nasya mengajukan pertanyaan, lalu dijawab oleh Bapak. Boleh, Bapak, ceritain, gitu pengalaman haji kemarin di Asrama Haji Bekasi mulai dari Bapak turun bis sampai ke kamar</p>	<p>Iya. Oh, gitu. Aduh, luar biasa banget ya. Saya kan pertama kali masuk Asrama Haji saat itu kesannya luar biasa lah yang jelas itu bagus pelayanannya apalagi ketika ketemu neng Nasya itu kan jadi sangat apa namanya hm menghargai, menghormati, kemudian pelayanannya semuanya baiklah, gitu. Jadi, kami sangat kagum, sangat bangga gitu. Semuanya bagus lah gitu. Apalagi waktu baru datang kan ditanya kamar berapa ya, langsung neng</p>

		Nasya ngajak saya, diarahkan bukan sekedar nanti Bapak dari sini ke sini lurus, tidak, langsung di sampai kepada sasaran kamarnya gitu. Itu yang menjadi kami terkesan dan senang, bangga lah.
2	Kalau ini Pak, Bapak sebelumnya membayangkan enggak kayak proses mendapatkan kamarnya bakal kaya gimana?	Iya jadi informasinya nanti di sana aduh nanti banyak jemaahnya, susah katanya mau makan juga nanti ngantri begitu mau mandi juga susah katanya banyak jemaah dari sana dari sini. Kenyataannya tidak seperti yang diinformasikan teman sebelumnya gitu kan. Ya kan semuanya juga punya tempat masing-masing, walaupun jemaahnya banyak ternyata tidak ya. Tidak seperti yang dikabarkan teman-teman. Semuanya lancar normal ya.
3	Sebelumnya Bapak mengetahui tentang kamar Bapak di mananya itu di rumah atau pas sudah di Asrama Haji?	Ya informasi itu ya saat di asrama haji disampaikan pada saat ada pengarahan kepada para jemaah haji di aula asrama haji. Setelah itu kami lagi nyari-nyari keluar kan ketemu neng nas itu langsung diajak gitu, kami seperti orang tua diajak sama anaklah gitu dipegang tangannya waduh luar biasa banget. Terkesannya itu, aduh benar-benar

		wah ini saya bakal haji kok bisa seperti ini baiknya, kata orang nanti susah sekali katanya mau nyari muter-muter.
4	Kalau mengenai kamar yang ditempati Bapak, apakah sudah sesuai belum dengan kondisi fisik Bapak? Misalnya kamarnya terlalu jauh atau kayak perlu naik tangga atau bagaimana? Sudah sesuai belum?	Sudah sudah, bagus banget sih ya dekat ya. Terus kapasitas kan kita ada berapa enam orang apa lima waktu itu ya, ya enggak masalah bagi kami sih. Kami sangat menyadari yang namanya jemaah haji kan banyak. Kalau kita ingin yang paling sempurna ya susahlah gitu kan. Bagi kami sih enggak masalah kok.
5	kalau kemarin ada bagian yang bikin Bapak bingung, enggak? Kayak misal sempat khawatir koper di mana atau kayak letak kamar di mana?	Enggak. Ya ada yang seperti itu mengatakan sebelum itu. "Nanti koper itu susah," katanya. Ternyata tidak, koper kan sudah ada yang ini yang ngatur waktu itu ya petugas dari haji dari apa namanya Bekasi sudah ada yang ngatur, kita enggak usah apa ngambil. Enggak usah masukin ke ini, sudah semuanya diatur.
6	Kalau mengenai kan tas koper kabin sudah ada di depan pintu kamar ya Pak? Nah, bagaimana perasaan Bapak terhadap hal tersebut gitu	Ya, itu juga salah satu saya bilang tadi bahwa para petugas sudah professional gitu ya. Sangat membantu kami, kami tidak direpotkan tidak dipusingkan untuk nyari-nyari begitu. Bagus sudah

		sesuailah gitu ya harapan kami semua. Jadi kadang ada bilang, "Nanti nyari koper tuh susah loh gini." Ternyata tidak juga kok. Cuma sudah diatur oleh petugas gitu.
7	Menurut Bapak, layanan tas kabin tersebut cocok tidak dengan kebutuhan Bapak atau jemaah lainnya, gitu?	Oh, sudah sudah cocok, sudah bagus kok.
8	Kalau kan mengenai tadi yang koper kabin itu sampai di depan kamar, itu Bapak langsung mengenali enggak kayak koper Bapak yang ini gitu?	Oh sudah dikenali, sudah kan situ juga ada foto kami perorangan ada nomornya gitu kan. Sudah jelaslah. Ada nama yang bersangkutan kloter berapa juga ada fotonya. Jadi enggak masalah.
9	Mungkin ini Bapak yang terakhir saran Bapak gitu untuk pelayanan yang harus diperbaiki ke depannya mengenai tadi penempatan kamar atau tas koper kabin? Saran Bapak kayak gimana gitu untuk ke depannya?	Ya, kalau sudah bagus itu saya pikir tidak punya saran sih ya. Kalau mungkin yang tidak merasa tidak puas pelayanannya mungkin perlu, tapi bagi saya sih yang sudah dipertahankan saja sudah cukup kok heeh. Sudah cukup, kecuali ada kendala ada pelayanan tidak bagus ya, mungkin perlu ditingkatkan. Kalau saya pribadi mengatakan sekali lagi itu sudah sudah cukup sekali.

<p><b>Nama</b> : N</p> <p><b>Jabatan</b> : Jemaah Haji Jawa Barat Tahun 2025</p> <p><b>Waktu wawancara</b> : 10 April 2026</p>		
No	Pertanyaan	Jawaban
1	Terima kasih banyak atas kesediaan waktunya bu. Perkenalkan nama saya Nasya Nazwa dari UIN Bandung, hari ini saya ingin berbincang mengenai pengalaman Ibu menjadi jemaah haji tahun kemarin di Embarkasi Bekasi, mungkin langsung ke pertanyaan yang pertama. Boleh ceritakan pengalaman saat jadi jemaah haji tahun kemarin khususnya pengalaman di asrama haji dari turun bis sampai mau berangkat ke bandara.	Jadi khusus di embarkasi gitu? Apaya da sabenerna mah bagus sih pelayananna mah. Pelayanan di embarkasi mah menurut saya mah nya bagus, enak. Jadi tidak membuat kita tegang, enggak dan fleksibel juga. Terus pelayanan dari mulai turun dari bis lah, dari bis dulu ya dari bis kita ditunjukin, ini bis ini, ini bis ini jadi pelayanannya baik sekali lah. Itu kalau di kita.
2	Kalau pas ke aulanya gitu, diarahkan atau kayak gimana?	Diarahkan misalkan saya dapat kamar berapa, terus soal kesehatan saya lolos atau tidak, apa harus cek ulang atau tidak, jadi jelas lah, jelas banget buat saya mah.
3	Waktu sampai di asrama kemarin, apakah langsung tahu kamarnya saat ada di asrama atau pas dari rumah udah tahu kayak kamar saya di sini?	Enggak belum. Tahunya pas di asrama. Pas di aula dikasih tahu kamar nomor berapa, dikasih kartu, terus saya naik langsung ketemu.
4	Kalau ini perasaan Ibu melihat gitu kamarnya udah siap kayak gimana?	Kalau kamarnya mah memang sudah siap, cuma fasilitasnya itu mungkin udah lama jadi ada yang

		rusak. Jadi mungkin butuh perbaikan juga.
5	Kalau kamar yang didapatkan cocok enggak se-sesuai kondisi fisik? Misal enggak terlalu, lantainya enggak terlalu tinggi atau kayak gimana?	Enggak sih aman neng di lantai dua. Cuman itu kendalanya mah ya eta, pintu susah dibuka sama susah ditutup.
6	Ada enggak bagian yang bikin bingung, kayak susah nemuin kamarnya waktu kemarin atau kaya gimana?	Enggak, langsung saya mah. Jadi gini nya Neng, abdi mah alhamdulillah segala dilancarkan dari mulai Al-Waritsah, naik bis, turun bis, di polda, di embarkasi. Ah pokoknyaa serba dimudahkan.
7	Ada ini enggak, ada petugas yang nunjukin ini kamarnya di sini atau sendiri atau bantuan jemaah?	Mungkin karena saya mah udah tahu, pas belok teh emang ada orangnya, ada petugas, "A kalau kamar ini eh nomor ini di mana?" "Oh cenah sebelah kanan." Ka kanan, langsung we ketemu.
8	Kalau menurut Ibu, layanan yang kemarin cukup memuaskan enggak atau ada saran enggak perbaikan ke depannya untuk layanannya gitu?	Apa nya dari layanan mah karena saya mah serba dilancarkan, serba dimudahkan, jadi nya enggak ada da, bagus lah layanannya buat saya mah. Mulai dari check kesehatan pas di aula ya, pemanggilan kesehatan, pemberian nomor kamar, terus penunjukan arah kamar. Ah bagus ceuk saya mah.

9	Kalau ini mengenai tas koper yang langsung ada di kamar, itu menurut Ibu kayak gimana?	Memudahkan sekali, jadi enggak berat bawa nya. Sangat membantu sekali itu.
10	Kalau tadi tas kabin teh ada langsung di kamar, itu sempat ngenalin enggak kopernya atau sempat kebingungan?	Enggak, udah langsung di ini di luar kamar pas kebetulan, "ih ini punya saya," langsung.
11	Kalau mengenai layanan antar tas eh antar koper kabin ke depan kamar ini perlu dilanjutkan atau ada saran lagi gitu?	Dilanjutkan aja. Cuman ya gitu, kadang ada nama yang sama, di kopernya itu ada yang enggak ngasih foto kayak saya kan enggak ngasih foto. Nah, kadang kan ada nama yang sama kayak saya mah kan Nurhayati banyak kan. Cuman kebetulan tahun kemarin mah Nurhayati cuman satu. Kebetulan kemarin mah nu paling banyak itu Kokom. Itu paling banyak. Nah itu mungkin yang namanya Kokom kebingungan.
12	Ada saran lain bu?	Mungkin di embarkasi mah fasilitas kamar lah ya kalau udah lama tolong diganti yang baru soalnya kan banyak yang kekunci, enggak saya aja yang kekunci di kamar mandi teh terus pintu masuk kudu diganjel. mun teu diganjel nutup sendiri, terus susah dibuka walaupun ada kunci susah dibuka.

	<p>Jadi kudu diganjel weh itu mah. Pelayanan mah bagus, petugasnya ramah-ramah, alhamdulillah.</p>
--	--

**Lampiran 6: Foto Kegiatan Pengumpulan Data dan Dokumentasi**



Wawancara Bersama Perancang Inovasi Sistem Munakosah



Wawancara Bersama Ketua Akomodasi Embarkasi Bekasi



Wawancara Bersama Petugas Akomodasi Embarkasi Bekasi



Wawancara Bersama Jemaah Haji Jawa Barat Tahun 2025



Wawancara Bersama Jemaah Haji Jawa Barat Tahun 2025

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
NAN GUNUNG DJAJARAN  
BANDUNG



Wawancara Bersama Jemaah Haji Jawa Barat Tahun 2025 yang telah berhaji 36 Kali

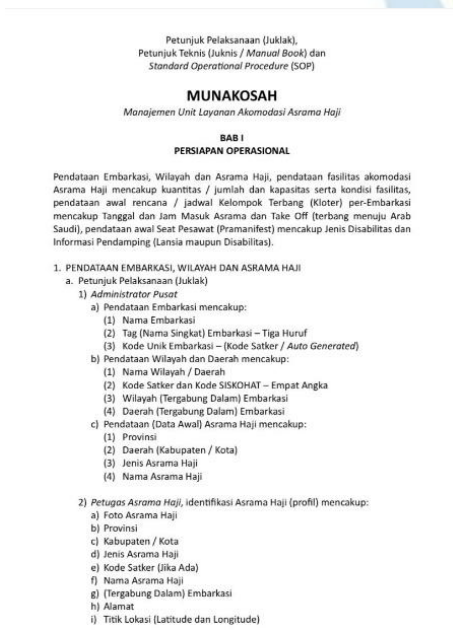
## Lampiran Dokumentasi



SOP Penerimaan, Pelayanan, dan Pemberangkatan Jemaah Haji di Indonesia



Laporan Implementasi dan Pengembangan Sistem Munakosah Tahun 2025



SOP dan Juklak Juknis Sistem Munakosah



Company Profile UPT. Asrama Haji Bekasi