

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 mengombinasikan 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, disebarkan 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.*