

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).

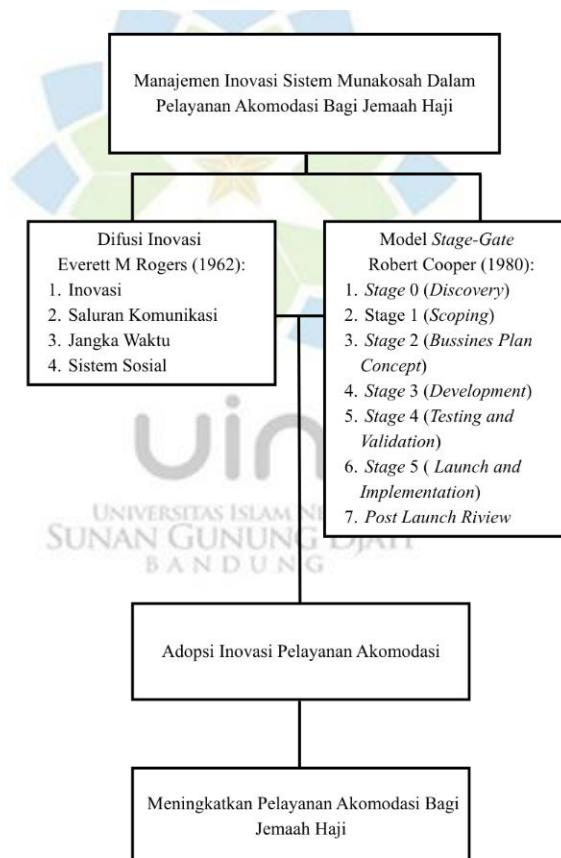
Pelayanan akomodasi menjadi penting sebab berdasarkan pada Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2021 Bab 9 Pasal 71 dinyatakan bahwa salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah di dalam negeri yaitu menyediakan layanan akomodasi bagi jemaah selama berada di asrama haji embarkasi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