

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kompleksitas pengelolaan jemaah haji, mulai dari pendaftaran hingga kepulangan, menuntut sistem manajemen yang efisien, akurat, dan transparan. Keunikan pengelolaan haji terletak pada skala operasional yang masif serta kebutuhan akan sistem manajemen yang efisien dan transparan untuk menjamin kenyamanan dan kelancaran setiap tahapan ibadah. Asrama haji tidak hanya berfungsi sebagai tempat transit, tetapi juga sebagai pusat pelayanan terpadu yang meliputi akomodasi, konsumsi, kesehatan, bimbingan ibadah, serta pengaturan penempatan jemaah ke dalam kamar (*Asrama Haji: Fungsi, Fasilitas, dan Peran Penting bagi Calon Jemaah*, 2025). Pengelolaan akomodasi jemaah haji di Embarkasi menjadi aspek krusial, khususnya pembagian dan penempatan kamar bagi ratusan jemaah dalam waktu singkat. Fenomena ini menarik untuk dikaji mengingat dinamika dan hambatan operasional tahunan, terutama dalam menjaga keamanan, kenyamanan, dan kepuasan jemaah.

Embarkasi Jakarta Pondok Gede sebagai salah satu Embarkasi haji terbesar di Indonesia menghadapi tantangan signifikan dalam mengelola pembagian kamar jemaah. Pada penyelenggaraan haji sebelumnya, proses pembagian kamar dilakukan secara manual dengan mekanisme konvensional yang melibatkan berbagai tahapan administratif. Sistem manual tersebut acap kali menimbulkan berbagai kendala operasional, seperti terjadinya duplikasi

penempatan, ketidaksesuaian data jemaah dengan kamar yang ditempati, lambatnya proses verifikasi, hingga potensi konflik antara jemaah akibat kesalahan penempatan. Permasalahan tersebut tidak hanya berdampak pada aspek teknis operasional, tetapi juga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan citra penyelenggaraan haji secara keseluruhan.

Merespons tantangan tersebut, Kementerian agama RI meluncurkan MUNAKOSAH (Manajemen Unit Layanan Akomodasi Asrama Haji) sebagai solusi digital pengelolaan akomodasi jemaah haji. Sistem ini memberikan akses informasi gedung dan nomor kamar transit kepada jemaah dua hari sebelum masuk asrama melalui surat perintah masuk asrama (SPMA) yang terintegrasi secara daring (Sani, 2025). Sistem ini dirancang untuk mengoptimalkan proses pembagian kamar dengan adanya inovasi ini, proses *check-in* jemaah yang sebelumnya memakan waktu lama kini berlangsung jauh lebih cepat dan tertib. MUNAKOSAH juga bertujuan memudahkan layanan penempatan akomodasi bagi calon jemaah haji, jemaah prioritas, dan jemaah lansia di asrama haji sebab MUNAKOSAH memberikan informasi dini kepada jemaah terkait akomodasi yang akan mereka tempati saat di asrama haji (Nursalikhah, 2025). Kebingungan yang kerap terjadi saat jemaah mencari lokasi kamar mereka dapat diminimalisir secara drastis. Kelancaran operasional di asrama haji pun meningkat karena alur kedatangan jemaah menjadi lebih terorganisir dan terprediksi. Petugas asrama juga dapat bekerja lebih efektif dalam melayani jemaah tanpa harus menghadapi penumpukan antrean atau pertanyaan berulang mengenai lokasi penginapan.

Penelitian mengenai model keberhasilan sistem *plotting* kamar berbasis website MUNAKOSAH ini memiliki keterkaitan erat dengan bidang kajian Manajemen Haji dan Umrah, khususnya dalam aspek pengelolaan operasional pelayanan jemaah. Kajian ini menyentuh dimensi penting dalam manajemen haji, meliputi perencanaan dan pengorganisasian akomodasi, penerapan teknologi dalam pelayanan haji, manajemen sistem informasi jemaah, serta evaluasi kualitas pelayanan Embarkasi. Penelitian ini juga relevan dengan pengembangan kompetensi manajerial dalam penyelenggaraan haji yang menjadi fokus utama program studi Manajemen Haji dan Umrah. Lebih jauh, kajian ini berkontribusi pada pengayaan literatur tentang praktik terbaik (*best practices*) dalam manajemen operasional haji, khususnya terkait inovasi sistem pengelolaan akomodasi yang masih sangat terbatas dalam khazanah akademik Manajemen Haji dan Umrah di Indonesia.

Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya evaluasi sistematis terhadap efektivitas implementasi sistem berbasis teknologi dalam penyelenggaraan haji, khususnya di tengah akselerasi digitalisasi pelayanan haji dan tuntutan peningkatan standar pelayanan jemaah. Penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi sejauh mana sistem *plotting* kamar berbasis website mampu menjawab permasalahan operasional yang selama ini menjadi kendala dalam pengelolaan akomodasi jemaah. Signifikansi akademik penelitian ini terletak pada kontribusinya dalam mengembangkan *body of knowledge* di bidang Manajemen Haji dan Umrah, khususnya dalam aspek inovasi manajemen pelayanan dan penerapan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi

operasional Embarkasi. Penelitian ini juga dapat menjadi rujukan bagi pengembangan kurikulum dan materi pembelajaran terkait manajemen operasional dan inovasi pelayanan dalam program studi Manajemen Haji dan Umrah.

Dari perspektif praktis, hasil penelitian ini memiliki nilai strategis bagi pemangku kepentingan penyelenggaraan haji, khususnya dalam pengambilan keputusan terkait kebijakan digitalisasi dan peningkatan kualitas pelayanan jemaah di Embarkasi. Dengan mengkaji secara komprehensif rancangan, mekanisme kerja, tingkat efisiensi dan akurasi, serta dampak implementasi sistem *plotting* kamar berbasis website, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran utuh mengenai kelayakan dan keberlanjutan sistem tersebut sebagai solusi inovatif dalam mengoptimalkan pengelolaan akomodasi jemaah haji. Temuan penelitian ini juga dapat menjadi model replikasi bagi Embarkasi lain atau bahkan dalam konteks pengelolaan jemaah umrah yang memiliki karakteristik serupa. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting dan layak untuk dilakukan sebagai upaya mendokumentasikan praktik baik sekaligus memberikan rekomendasi berbasis bukti empiris untuk penyempurnaan sistem manajemen pelayanan haji di masa mendatang, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kualitas penyelenggaraan ibadah haji secara keseluruhan.

B. Fokus Penelitian

Penelitian ini memusatkan kajian pada sistem *plotting* kamar berbasis website dalam penyelenggaraan Haji tahun 2025/1446 H di Embarkasi Jakarta Pondok Gede. Ia mengaji penerapan sistem berbasis website tersebut dalam meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam pengelolaan pembagian kamar dalam penyelenggaraan haji di Embarkasi Pondokgede Jakarta. Penelitian ini juga mengaji kemampuan sistem *plotting* kamar berbasis website dalam meminimalisasi kesalahan proses penempatan, mempercepat alur administrasi, serta mendukung tata kelola operasional yang lebih tertib dan terintegrasi. Kajian dilakukan dengan membandingkan efektivitas sistem manual sebelumnya dengan sistem berbasis website yang diterapkan menjelang musim haji tahun 2025/1446 H.

Rumusan masalah tersebut diturunkan dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas sistem pada plotting kamar berbasis website MUNAKOSAH di Embarkasi Pondok Gede Jakarta?
2. Bagaimana kualitas informasi pada plotting kamar berbasis website MUNAKOSAH di Embarkasi Pondok Gede Jakarta?
3. Bagaimana kualitas layanan pada sistem plotting kamar berbasis website MUNAKOSAH di Embarkasi Pondok Gede Jakarta?
4. Bagaimana kepuasan pengguna pada sistem plotting kamar berbasis website MUNAKOSAH di Embarkasi Pondok Gede Jakarta?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian di atas tujuan penelitian ini meliputi:

1. Mengkaji kualitas sistem pada sistem plotting kamar berbasis website MUNAKOSAH di Embarkasi Pondok Gede Jakarta
2. Mengkaji kualitas informasi pada sistem plotting kamar berbasis website MUNAKOSAH di Embarkasi Pondok Gede Jakarta
3. Mengkaji kualitas layanan pada sistem plotting kamar berbasis website MUNAKOSAH di Embarkasi Pondok Gede Jakarta
4. Mengkaji kepuasan pengguna pada sistem plotting kamar berbasis website MUNAKOSAH di Embarkasi Pondok Gede Jakarta

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Akademis

Penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu Sistem Informasi, khususnya dalam konteks digitalisasi pelayanan haji dan umrah. Melalui analisis mendalam tentang implementasi teknologi informasi dalam pelayanan haji, penelitian ini memperkaya khazanah pengetahuan tentang transformasi digital dalam sektor pelayanan keagamaan. Temuan penelitian ini menghasilkan model analisis efisiensi pelayanan berbasis teknologi yang dapat digunakan sebagai referensi dalam penelitian sejenis, sekaligus menyumbangkan perspektif baru dalam pengembangan teori manajemen pelayanan publik.

Bagi Program Studi Manajemen Haji dan Umrah, penelitian ini menyediakan studi kasus yang dapat diintegrasikan ke dalam materi pembelajaran, khususnya dalam mata kuliah Sistem Informasi Haji Umrah dan Manajemen Pelayanan jasa. Hasil penelitian ini juga membuka peluang kolaborasi antara program studi dengan instansi pemerintah, yang dapat memperkuat relevansi kurikulum dengan kebutuhan praktis di lapangan. *Framework* evaluasi sistem informasi yang dikembangkan dalam penelitian ini dapat menjadi acuan metodologis bagi penelitian-penelitian serupa di masa mendatang.

Dari sisi pengembangan metodologi penelitian, studi ini menyumbangkan pendekatan sistematis dalam mengevaluasi implementasi teknologi informasi pada sektor Haji. Instrumen penelitian yang dikembangkan dapat diadaptasi untuk penelitian sejenis di berbagai konteks pelayanan publik lainnya. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini juga memberikan contoh konkret tentang integrasi metode kuantitatif dan kualitatif dalam menganalisis efektivitas sistem informasi.

2. Kegunaan Praktis

Secara praktis, penelitian ini memberikan manfaat langsung bagi Kementerian Agama melalui evaluasi komprehensif terhadap sistem pelayanan haji berbasis teknologi yang telah diimplementasikan. Hasil evaluasi ini menghasilkan rekomendasi konkret untuk pengembangan dan optimalisasi sistem, yang dapat dijadikan sebagai dasar pengambilan keputusan dalam peningkatan kualitas pelayanan. Temuan penelitian juga

menyediakan landasan ilmiah bagi perencanaan strategis pengembangan layanan digital di masa mendatang.

Bagi institusi akademik, penelitian ini memperkuat jejaring kerjasama antara universitas dengan instansi pemerintah, sekaligus meningkatkan relevansi penelitian akademis dengan kebutuhan praktis di lapangan. Fakultas memperoleh manfaat berupa pengayaan khazanah penelitian dalam bidang manajemen pelayanan publik dan contoh nyata integrasi teori dengan praktik. Program studi Manajemen Haji dan Umrah dapat menggunakan hasil penelitian ini untuk pengembangan kurikulum dan penguatan profil lulusan dalam bidang manajemen teknologi informasi.

Penelitian ini juga membuka jalan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan studi lanjutan dalam bidang teknologi informasi dan pelayanan haji dan umrah. Data dan temuan yang dihasilkan dapat menjadi fondasi bagi penelitian-penelitian berikutnya, sementara metodologi yang dikembangkan dapat diadaptasi untuk konteks penelitian yang berbeda. Identifikasi celah penelitian yang dilakukan juga memberikan arah bagi pengembangan studi selanjutnya dalam bidang ini.

E. Penelitian Terdahulu

Untuk menghindari kesamaan dalam data, peneliti mencari penelitian yang serupa dan relevan yang telah dilakukan sebelumnya, tetapi berbeda dalam hal subjek dan pemikiran, untuk dijadikan referensi dalam melakukan penelitian. Adapun hasilnya adalah sebagai berikut:

NO	Nama Peneliti, Judul dan Tahun Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	(Skripsi) Muhammad Nizarullah Implementasi Model Kesuksesan Delone Dan Mclean Pada Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pidie Jaya Aceh Tahun 2019	Memiliki pendekatan teoritis yang sama yaitu menggunakan theory kesuksesan De lone & Mc Lean	Memiliki perbedaan dalam objek penelitian yaitu Siskohat di Kemenag Kabupaten Pidie Jaya Aceh
2	(Skripsi) Mohamad Iqbal Maulana Albi Model Kesuksesan Sistem Informasi De Lone Dan Mclean Dalam Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Untuk Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji (Penelitian Pada Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)	Memiliki pendekatan teoritis yang sama yaitu menggunakan theory kesuksesan De lone & Mc Lean	Memiliki perbedaan Pada Objek penelitian yaitu SISKOHAT Kementerian Agama Kantor Wilayah Provinsi Jawa Barat

	Kementerian Agama Kantor Wilayah Provinsi Jawa Barat) tahun 2025		
3	(Skripsi) Muhamad Fawaz Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pada Siskohat Dalam Pelayanan Kepada Calon Jemaah (Studi Deskriptif Pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Ogan Ilir) Tahun 2025	Memiliki focus penelitian yang sama yaitu mengkaji pengaruh penerapan sistem informasi terhadap akses layanan haji dan kualitas pelayanan	Memiliki perbedaan dalam aspek yang diteliti yaitu Sistem Informasi Manajemen Pada Siskohat
4	(Skripsi) Implementasi “HAJI PINTAR “Dalam Pelayanan Jemaah Haji Pada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kementerian Agama Republik Indonesia Tahun 2024	Memiliki fokus penelitian yang sama yaitu mengkaji penerapan sistem informasi haji (HAJI PINTAR)terhadap akses layanan haji dan kualitas pelayanan	Memiliki perbedaan pada aspek yang diteliti yaitu Aplikasi HAJI PINTAR pada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah

			Kementerian Agama Republik Indonesia
5	(Jurnal) Eka Prameswari Devi, Afifudin, Suyeno Implementasi Siskohat Dalam Pelayanan Haji Studi Pada Kantor Kementerian Agama Kota Malang Tahun 2021	Memiliki Memiliki fokus penelitian yang sama yaitu mengkaji penerapan sistem informasi haji yaitu Siskohat	Memiliki perbedaan pada aspek yang di teliti yaitu SISKOHAT dan Faktor penghambat dan pendorong Implementasinya
6	(Jurnal) Aswidani Analisis Kesuksesan Sistem Informasidengan Mengadopsi Model Delone dan Mc Lean Tahun 2024	Mengadopsi pendekatan yang sama yaitu model kesuksesan De Lone & Mc Lean	Memiliki perbedaan pada aspek yang di kaji yaitu aplikasi Sistem Informasi Akademik (SIMAK) di Fakultas Ekonomi,

			Universitas Khairun (UNKHAIR)
7	(Jurnal) Putu Putra Damana, Made Candiasa, Gede Aris Gunadi Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Online (SION) Menggunakan Metode Delone And Mclean Tahun 2023	Mengadopsi pendekatan yang sama yaitu model kesuksesan De Lone & Mc Lean	Memiliki perbedaan pada aspek yang di kaji yaitu aplikasi Sistem Informasi Online (SION) di STIKOM Bali
8	(Jurnal) Ade Agung Kurniawan1, Muhlishatun Niswah2, Ahmad Risman HajjConnect: Sistem Manajemen Travel Haji & Umroh Berbasis Website dengan Fitur Pemesanan dan Pengelolaan Data Jemaah Tahun 2025	Memiliki persamaan pada asepk yang di teliti yaitu sistem informasi haji dan umrah	Memiliki perbedaan pada pendekatan dan hal yang di teliti yaiti sistem WEBSITE di travel
9	(Jurnal) Muhamad Sandi Lubis1,Taufik Hidayat	Memiliki persamaan pada	Memiliki perbedaan pada

	Sistem Informasi Terpadu Haji Danumroh Berbasis Mobile Tahun 2019	asepk yang di teliti yaitu sistem informasi haji dan umrah	pendekatan dan hal yang di teliti yaitu sistem informasil mobile di KBIHU Baiturrohim Al- Haeriah
10	(Jurnal) Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Akademik (Siam) Menggunakan metode Delone Dan Mclean (Studi Kasus : Universitas Muhammadiyah Riau) Tahun 2019	Memiliki pendekatan teoritis yang sama yaitu menggunakan theory kesuksesan De lone & Mc Lean	Memiliki perbedaan pada aspek yang di kaji yaitu aplikasi Sistem Informasi Akademik AKADEMIK (SIAM) Universitas Muhammadiyah Riau

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu

F. Landasan Pemikiran

1. Landasan Teori

a. Model Kesuksesan Sistem De Lone & Mc Lean

Konsep keberhasilan sistem yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean (2003) Model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean mencakup enam dimensi yang saling berkaitan, yaitu kualitas sistem (system quality), kualitas informasi (information quality), kualitas layanan (service quality), penggunaan sistem (use), kepuasan pengguna (user satisfaction), dan manfaat bersih (net benefits) (Ernawati et al., n.d.). Dengan menerapkan model DeLone dan McLean ini, penelitian ini tidak hanya menggambarkan konsep secara teoritis, tetapi juga menelusuri bagaimana sistem Munakosah dirancang, diimplementasikan, dimanfaatkan oleh petugas Embarkasi, dan dinilai efektivitasnya dalam konteks ini mencapai tujuan penyelenggaraan haji, khususnya dalam meningkatkan efisiensi proses penempatan kamar, meminimalisir kesalahan *plotting*, mempercepat waktu layanan, serta memberikan kepuasan kepada jemaah haji yang berangkat melalui Embarkasi

Jakarta Pondok Gede.

b. Sistem Berbasis Website

Sistem informasi digunakan di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi,

serta menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan hal ini sesuai dengan yang jelaskan Robert A. Leitch dan K. Roscoe Davis dalam (Jogiyanto, 2001). Dalam konteks teknologi modern, sistem informasi berbasis website menjadi pilihan utama menurut organisasi karena kemudahan akses dan fleksibilitasnya yang tinggi.

Sistem berbasis website dapat dimanfaatkan untuk mengoptimalkan proses *plotting* melalui penerapan teknologi World Wide Website Consortium (W3C) yang menyediakan standar pengembangan aplikasi. Aplikasi berbasis website mampu menyajikan konten dan layanan kepada pengguna melalui antarmuka yang dapat diakses via browser website (Janner Simarta, 2010). Dalam konteks sistem *plotting* kamar Munakosah di Embarkasi Jakarta Pondok Gede, teknologi website memungkinkan petugas untuk mengelola, mendistribusikan, dan memonitor penempatan jemaah secara real-time. Boone (Thomson) dalam Kadek Duwika (2017)) website menghubungkan berbagai sumber informasi kaya grafis dalam jaringan internet yang lebih luas. sehingga memfasilitasi koordinasi antar petugas Embarkasi dalam mengalokasikan kamar jemaah haji secara efisien. Penerapan sistem berbasis website ini bertujuan meningkatkan efektivitas pelayanan penyelenggaraan haji tahun 2025/1446 melalui otomatisasi proses *plotting* kamar yang terintegrasi dan terstandarisasi.

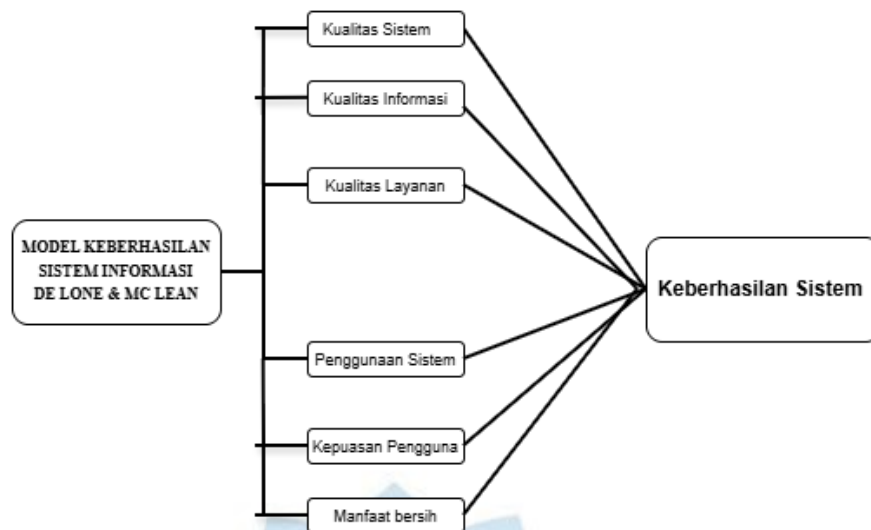
c. Embarkasi

Asrama Haji Embarkasi berfungsi menyelenggarakan dan mengatur

kegiatan pemberangkatan serta pemulangan jemaah haji. Kementerian Agama Republik Indonesia menetapkan Embarkasi sebagai tempat dan proses memberangkatkan jemaah haji dari daerah asal menuju Tanah Suci melalui Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah. Peraturan tersebut menyebut bahwa Embarkasi harus dikelola secara profesional dan terstandar untuk menjamin keselamatan, kenyamanan, dan kelancaran perjalanan jemaah. Embarkasi beroperasi sebagai bandar udara yang memberangkatkan calon jemaah haji langsung ke Arab Saudi (*Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018*, 2018). Dalam konteks penyelenggaraan haji 2025/1446 di Embarkasi Jakarta Pondok Gede, pengelolaan Embarkasi mencakup mengorganisir akomodasi jemaah, mengalokasikan kamar secara sistematis, dan mengkoordinasikan seluruh proses keberangkatan. Oleh karena itu, penerapan sistem *plotting* kamar berbasis website Munakosah bertujuan mengoptimalkan fungsi Embarkasi dalam melayani jemaah melalui proses penempatan kamar yang terstruktur, efisien, dan sesuai standar pelayanan penyelenggaraan ibadah haji.

2. Kerangka Konseptual

Pada penelitian ini, kerangka yang digunakan sebagai peta acuan konsep dengan fokus penelitian digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. 1 Kerangka Konseptual

Gambar kerangka konseptual di atas menunjukkan bahwa penelitian ini berpijak pada fenomena digitalisasi sistem *plotting* kamar MUNAKOSAH sebagai titik awal analisis. Digitalisasi ini kemudian dievaluasi melalui pendekatan efektivitas sistem yang mengadopsi Model Keberhasilan Sistem Informasi Model DeLone & McLean (2003) dipilih karena relevansinya dalam mengukur keberhasilan implementasi sistem informasi, khususnya dalam konteks digitalisasi layanan publik. Model ini menyediakan kerangka komprehensif untuk menilai apakah suatu sistem informasi telah mencapai tujuan yang diharapkan melalui tiga dimensi utama: Kualitas Sistem (*system quality*), Kualitas Informasi (*information quality*), dan Kualitas Layanan (*service quality*) (Ernawati et al., n.d.).

G. Langkah-Langkah Penelitian

1. Penentuan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Embarkasi Asrama Haji Pondok Gede yang berlokasi di Jl. Raya Pd. Gede, RT.1/RW.1, Pinang Ranti, Kec. Makasar, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

Pemilihan lokasi ini didasarkan pada beberapa pertimbangan strategis dan relevansi dengan topik penelitian. Karna Embarkasi Pondok Gede menjadi salah satu Embarkasi haji terbesar di Indonesia yang menampung ribuan calon jemaah haji dari Provinsi Jakarta dan Banten setiap tahunnya, sehingga kompleksitas pengelolaan kamar dan akomodasi jemaah menjadi sangat tinggi dan memerlukan sistem yang efektif dan efisien. Embarkasi ini telah menerapkan Sistem *PLOTTING* Kamar Berbasis Website Munakosah (Monitoring Asrama dan Konsumsi Jemaah Haji) yang menjadi objek kajian dalam penelitian ini, sehingga memungkinkan peneliti untuk melakukan observasi dan analisis secara langsung terhadap implementasi sistem tersebut.

Metode ini memungkinkan peneliti dalam memberikan gambaran secara deskriptif terkait proses *plotting* Jemaah haji di Embarkasi mulai dari awal sampai akhir dengan memanfaatkan berbagai teknik pengumpulan data seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi.

2. Paradigma dan Pendekatan

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme sebagai kerangka konseptual yang melandasi seluruh proses penelitian. Dimana interaksi menimbulkan gejala sosial melalui pengamatan pengalaman sebagaimana di

jelaskan Haryanto (2024). Dalam konteks penelitian ini, efektivitas Sistem *Plotting* Kamar Berbasis Website Munakosah di Embarkasi Pondok Gede dikonstruksikan melalui pengalaman dan interpretasi para pengguna sistem, yaitu pengelola Embarkasi, petugas asrama, dan jemaah haji. Paradigma ini mengasumsikan bahwa pengetahuan tentang efektivitas sistem dibangun secara sosial melalui interaksi antara peneliti dengan para informan, di mana makna dan pemahaman tentang efektivitas sistem dimunculkan dari proses menginterpretasi pengalaman nyata dalam menggunakan sistem.

Sejalan dengan paradigma konstruktivisme, penelitian ini menerapkan pendekatan interpretif untuk memperoleh informasi lebih jelas dengan memahami secara mendalam hal-hal yang disampaikan informan ketika melakukan wawancara dengan narasumber utama maupun pihak lain yang direkomendasikan (Denzin & Lincoln, 2018).

Pemilihan pendekatan ini didasarkan pada kebutuhan untuk menangkap kompleksitas pengalaman pengguna sistem Munakosah yang tidak dapat diukur semata-mata melalui angka atau data statistik, melainkan memerlukan pemahaman kontekstual terhadap persepsi, interpretasi, dan pengalaman nyata para pengguna dalam mengoperasikan sistem hal ini sejalan dengan

yang di jelaskan Muslim (2016).

Melalui pendekatan interpretif, peneliti dapat mengidentifikasi makna-makna yang dikonstruksikan oleh para pengguna terhadap sistem *plotting* kamar, memahami hambatan dan kemudahan yang dialami, serta mengevaluasi bagaimana sistem tersebut berkontribusi dalam mengoptimalkan pelayanan jemaah haji di Embarkasi Jakarta Pondok Gede pada penyelenggaraan haji 2025/1446.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menerapkan metode kualitatif untuk mengeksplorasi fenomena terkait sistem *plotting* kamar di Embarkasi Pondok Gede. Metode ini dipilih karena peneliti memerlukan pemahaman mendalam tentang pengalaman pengguna sistem Munakosah yang tidak dapat diperoleh melalui data numerik semata, melainkan membutuhkan eksplorasi langsung terhadap proses, konteks, dan makna yang terkonstruksi dalam penggunaan sistem (Sugiyono, 2019).

Pendekatan kualitatif digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami makna lebih dalam yang berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan, dengan prosedur penelitian yang melibatkan pengumpulan data di lingkungan alami dan analisis data secara induktif (Creswell, 2014).

Metode kualitatif memfasilitasi peneliti mengumpulkan data melalui wawancara mendalam dengan pengelola Embarkasi, petugas asrama, dan jemaah haji, mengobservasi proses penggunaan sistem secara langsung, serta

menelaah dokumen terkait implementasi sistem *plotting* kamar. Penggunaan metode ini memungkinkan peneliti menangkap kompleksitas implementasi sistem berbasis website dalam konteks pelayanan haji, mengidentifikasi hambatan dan peluang peningkatan efektivitas, serta menganalisis bagaimana sistem tersebut berkontribusi mengoptimalkan pelayanan jemaah di Embarkasi Jakarta Pondok Gede pada penyelenggaraan haji 2025/1446 .

4. Jenis Data dan Sumber Data

a. Jenis Data

Penelitian ini mengumpulkan data kualitatif yang bersifat deskriptif dan naratif untuk menginterpretasi fenomena secara mendalam terkait efektivitas sistem *plotting* kamar Munakosah. Data kualitatif dipilih karena mampu menangkap nuansa pengalaman pengguna, mengungkap persepsi yang kompleks, dan menggambarkan konteks implementasi sistem secara komprehensif yang tidak dapat diperoleh melalui data kuantitatif (Kumara, 2018).

Bentuk data kualitatif dalam penelitian ini dipaparkan secara naratif informatif yang mencerminkan pengalaman, persepsi, dan pandangan informan secara menyeluruh dan kontekstual. Data yang dikumpulkan mencakup hasil wawancara mendalam dengan narasumber, catatan observasi terhadap proses operasional *plotting* kamar, serta dokumentasi terkait implementasi sistem. Wawancara menghasilkan transkrip verbal yang menggambarkan pengalaman langsung informan dalam

mengoperasikan sistem, kendala yang dihadapi, dan evaluasi terhadap efektivitas sistem dalam memfasilitasi pelayanan Embarkasi. Observasi menghasilkan catatan lapangan yang mendeskripsikan interaksi pengguna dengan antarmuka sistem, alur kerja *plotting* kamar, dan dinamika koordinasi antar petugas. Dokumentasi berupa laporan, standar operasional prosedur, dan data administratif Embarkasi memberikan konteks kebijakan dan teknis yang mendukung analisis sistem. Keseluruhan data kualitatif ini dianalisis secara interpretatif untuk mengidentifikasi pola, tema, dan makna yang muncul terkait efektivitas sistem Munakosah dalam mengoptimalkan pelayanan jemaah haji di Embarkasi Jakarta Pondok Gede pada penyelenggaraan haji 2025/1446.

b. Sumber Data

Sumber data penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder

1) Sumber Data Primer

Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara langsung dengan pihak-pihak yang memiliki keterlibatan dan pengetahuan mendalam terkait sistem *plotting* kamar yang ada di Embarkasi.

Pihak tersebut meliputi tim petugas akomodasi Embarkasi. Data primer ini bersifat dapat bersifat dinamis menyesuaikan kebutuhan selama penelitian maupun adanya perubahan rekomendasi sehingga menambah informan dalam proses pengambilan data.

2) Sumber Data sekunder

Data sekunder diperoleh melalui dokumen resmi, laporan kelembagaan, publikasi ilmiah, dan berbagai referensi terkait yang memberikan konteks teoritis dan empiris bagi penelitian. Dokumen-dokumen ini memperkaya analisis dengan memberikan informasi tambahan, historis, dan komparatif tentang sistem informasi dan pelayanan haji di Embarkasi.

5. Penentuan Informan atau Unit Analisis

a. Informan Unit Analisis

Dalam penelitian ini, unit analisis difokuskan pada individu yang memiliki keterlibatan langsung dan pengetahuan mengenai sistem *plotting* kamar di Embarkasi pondok gede Jakarta, informan yang di wawancarai meliputi tim akomodasi Embarkasi dan pihak yang memiliki keterlibatan dalam akomodasi di Embarkasi pondok gede Jakarta.

Informan dalam penelitian kualitatif menjadi sumber utama informasi yang dipilih berdasarkan kriteria relevansi dan keterlibatan terhadap fenomena yang sedang dikaji. Pemilihan informan ini membuat peneliti dapat menangkap berbagai perspektif, mulai dari bagian yang mengambil keputusan hingga bagian yang menerima layanan, sehingga gambaran hasil deskripsi yang dapat lebih utuh dan tersusun rapih.

b. Teknik Penentuan Informan

Penelitian ini menggunakan dua Teknik dalam menentukan informan, yaitu:

- 1) Teknik *Purposive Sampling* metode pemilihan informan yang dilakukan secara selektif dengan mendasarkan pada kriteria-kriteria khusus yang sesuai dengan kebutuhan dan tujuan penelitian (Kumara, 2018). Dalam penelitian ini, penerapan *purposive sampling* dilakukan dengan memilih informan kunci seperti orang yang terlibat langsung dalam implementasi dan penggunaan Sistem *plotting* Kamar Berbasis Website Munakosah di Embarkasi Pondok Gede., mengingat mereka memiliki kewenangan dan pemahaman komprehensif mengenai implementasi dan operasional Sistem *plotting* Kamar Berbasis Website Munakosah di Embarkasi pondok gede Jakarta.

6. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan 3 teknik pengumpulan data yaitu : wawancara, observasi dan dokumentasi yang disesuaikan dengan triangulasi data (Sugiyono, 2019)

a. wawancara mendalam (*in-depth interview*)

Wawancara mendalam (*in-depth interview*) menjadi teknik primer dalam pengumpulan data. Wawancara dilakukan ke operator Munakosah dan dilaksanakan di UPT Asram haji Jakarta Pondok Gede. Pertanyaan yang diajukan terkait dengan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kualitas , Kepuasan pengguna, manfaat-manfaat bersih (*net benefit*) yang ada di aplikasi Munakosh.

b. Observasi Partisipatif

Observasi dilaksanakan sebanyak 3x dan mengamati aplikasi MUNAKOSAH, cara petugas menggunakan dan plotting kamar jemaah dengan aplikasi MUNAKOSAH, cara petugas koper mengetahui kamar jemaah, serta masalah yang ada pada saat jemaah akan masuk ke kamar seperti kesalahan penempatan, terpisahnya antara pendamping dan yang di dampingi.

c. Dokumentasi

Dokumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa aplikasi MUNAKOSAH itu sendiri beserta website yang diakses petugas koper untuk mengetahui penempatan kamar jemaah dan grup whatsapp antar petugas plotting kamar di asrama haji dan penyedia aplikasi MUNAKOSAH.

7. Teknik Penentuan Keabsahan Data

Dalam penelitian ini, teknik triangulasi data digunakan sebagai penentuan

dalam memastikan keabsahan dan kredibilitas temuan. Triangulasi berarti pemeriksaan data berdasarkan berbagai sudut pandang baik melalui metode pengumpulan data, sumber informan, maupun dokumentasi agar hasil penelitian menjadi lebih valid dan terpercaya (Supratiknya, 2015).

Teknik triangulasi yang di gunakan dalam penelitian ini antara lain :

a. Triangulasi Sumber

triangulasi sumber, di mana data diperoleh dari wawancara dengan, Pengelola Embarkasi Pondok Gede, petugas lapangan yang mengoperasikan sistem *plotting* kamar. kemudian hasil temuan dari kelompok informan yang berbeda ini dibandingkan untuk mencari kesesuaian atau menemukan perbedaan perspektif, sehingga memastikan tidak hanya terbatas pada satu narasi saja.

b. Triangulasi Teknik

Setiap informasi yang dikumpulkan melalui wawancara kemudian diuji ulang dengan membandingkan hasil transkrip wawancara, observasi lapangan terhadap operasional sistem, serta dokumentasi berupa laporan, panduan penggunaan sistem, dan tangkapan layar sistem untuk memahami kesesuaian temuan dalam pelaksanaan nyata; jika wawancara menyebutkan kemudahan penggunaan sistem atau kecepatan proses *plotting* kamar, observasi lapangan dan dokumentasi sistem harus mencerminkan hal serupa, namun jika tidak, peneliti menelusuri alasan perbedaannya dan mengonfirmasi kembali dengan informan.

c. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu (jika memungkinkan), di mana penelitian juga melakukan verifikasi ulang terhadap beberapa temuan pada waktu berbeda. Strategi triangulasi ini memperkuat keabsahan data (*credibility*) dengan menguji konsistensi data dari berbagai aspek yang dapat menambah kedalaman dan kekayaan temuan (*completeness*) serta meningkatkan kepercayaan bahwa interpretasi yang dihasilkan memiliki akurasi yang baik, sekaligus memudahkan dalam mendapatkan data yang jujur dan sesuai saat wawancara dengan informan.

8. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif yang bersifat berkelanjutan dan sirkuler. Proses analisis data tidak dilakukan secara linier, melainkan interaktif dan berlangsung secara terus-menerus dari tahap awal hingga akhir penelitian. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk secara dinamis mengolah dan menginterpretasikan data yang diperoleh dari lapangan.

Tahapan analisis data mengikuti model interaktif yang mencakup empat komponen utama:

1. Pengumpulan Data

Proses ini bersifat siklikal, memungkinkan peneliti untuk secara berkelanjutan melakukan refleksi dan interpretasi data penelitian tentang peran sistem informasi dalam pelayanan haji.

2. Reduksi data

Tahap awal analisis, di mana peneliti melakukan seleksi, pemfokusan, penyederhanaan, dan abstraksi data mentah yang diperoleh dari lapangan. Tahap ini bertujuan untuk mempertajam, menggolongkan, mengarahkan, dan membuang data yang tidak relevan dengan fokus penelitian. Proses reduksi dilakukan secara sistematis, memastikan data yang dianalisis sesuai dengan tujuan penelitian.

3. Penyajian data

Penyajian data dilakukan melalui deskripsi naratif yang komprehensif, mengorganisasikan informasi ke dalam pola yang bermakna. Data disajikan dalam bentuk teks naratif, tabel, bagan, dan skema yang memudahkan interpretasi dan analisis mendalam tentang sistem informasi pelayanan haji.

4. Tahap verifikasi dan penarikan kesimpulan

Pada tahap ini terjadi tahap proses pengembangan makna dari data yang terkumpul. Penarikan kesimpulan dilakukan secara bertahap, dimulai dari kesimpulan sementara yang bersifat tentatif dan terus disempurnakan seiring bertambahnya data. Proses ini melibatkan interpretasi kritis dan refleksi mendalam terhadap temuan penelitian.