

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Ibadah haji merupakan ibadah yang wajib dilaksanakan oleh setiap muslim yang *istithaah* atau mampu, baik secara fisik maupun finansial. Ibadah haji merupakan rukun islam yang ke 5 menjadi impian setiap umat muslim seluruh dunia karena ibadah haji adalah puncak dari segala ibadah yang dilakukan sebagai penyempurna keimanan seseorang. Pada setiap tahun jutaan umat muslim dari berbagai penjuru dunia serentak melaksanakan ibadah haji di Mekkah. Panggilan yang dirasakan oleh orang yang beriman menggerakkan hati mereka yang berupaya menunaikan ibadah haji sekalipun harus melintasi batas negara, politik, sosial, ekonomi, budaya dan zaman. Ibadah ini akan berat karena harus menghadapi berbagai masalah dan kesulitan dalam beribadah dari perjalanan yang ditempuh, tenaga dan fisik yang terkuras. Maka dari itu ibadah ini wajib dilakukan kepada orang yang mampu, baik mampu secara fisik maupun finansial karena selain fisik yang sehat juga membutuhkan biaya yang besar. Ayat mengenai ibadah haji bagi umat yang *istithaah* tercantum dalam Qur'an Surat Ali – Imran 97:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ هُوَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۗ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

“Di sana terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) Maqam Ibrahim. Barang siapa yang memasukinya (Baitullah) maka amanlah dia. Dan (di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji

ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Siapa yang mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam.” (Kementerian Agama RI, 2007: 63)

Istitaah, mampu secara finansial tidak berhutang, tidak menggunakan dana talang atau kredit dari bank ataupun berhaji menggunakan uang arisan, tidak meninggalkan keluarga dengan kesusahan. Dari segi fisik yang mampu, melaksanakan haji dengan situasi yang berbeda, mampu terbiasa dengan cuaca Arab Saudi, mampu menjaga kesehatan saat beribadah. Tidak hanya secara fisik dan finansial seseorang yang beribadah haji harus memiliki kemampuan dalam segi ilmu agama, karena saat beribadah ilmu tersebut diamalkan.

Untuk kelancaran dalam beribadah haji diperlukan adanya strategi manajemen yang baik dari pemerintah yang meliputi fungsi manajemen yaitu, *Planning*, *Organizing*, *Actuating*, dan *Controlling* agar jemaah mendapatkan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan bagi warga negara yang menunaikan ibadah haji dan umrah sesuai dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 2019. Salah satu jaminan negara atas kemerdekaan beribadah ialah dengan memberikan jemaah rasa aman, nyaman, tertib, agar sah dan sempurna sesuai dengan ketentuan syariat.

Penyelenggaraan Ibadah Haji merupakan tugas nasional yang dilakukan pemerintah dengan bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan agar pelaksanaan Ibadah Haji berjalan dengan aman, tertib, lancar, nyaman, sah dan sesuai dengan tuntunan agama sehingga jemaah haji dapat melaksanakan ibadah hajinya secara mandiri dan memperoleh haji mabrur. Dalam hal ini Kementerian Agama menjadi penggerak dalam penyelenggaraan ibadah haji: pertama, pembinaan yang mencakup bimbingan pra haji, ketika berlangsung dan

sesudah haji. Kedua, pelayanan yang terdiri dari pelayanan administrasi, transportasi, konsumsi, kesehatan, akomodasi, dan sebagainya. Ketiga, perlindungan yang meliputi keselamatan, keamanan serta asuransi perlindungan dari pihak yang merugikan jemaah haji.

Pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor pendukung dari suksesnya penyelenggaraan ibadah haji, Undang-undang Nomor 8 Tahun 2019 Pasal 40 Menteri bertanggung jawab memberikan penyediaan konsumsi kepada jemaah haji dengan mememuhi standar kesehatan, kebutuhan gizi, tepat waktu, tepat jumlah, dan cita rasa Indonesia. Dan Peraturan Menteri Agama Nomor 14 Tahun 2012 pasal 34 dan pasal 35 bahwa pemerintah bertanggung jawab terhadap akomodasi dan konsumsi Jemaah Haji selama berada di Asrama Haji Embarkasi.

Embarkasi merupakan Asrama Haji yang menjadi tempat penampungan sementara untuk jemaah haji, menyediakan fasilitas penginapan dan pelayanan operasional pada saat pemberangkatan dan pemulangan. Sebelum pemberangkatan jemaah haji diasramakan di masing-masing Asrama Haji Embarkasi sesuai provinsinya. Jemaah haji berada di Asrama Haji maksimal 24 jam sebelum pemberangkatan ke Arab Saudi. Asrama haji menjadi tempat pra keberangkatan yang juga menjadi tempat penyerahan koper, penyerahan Surat Panggilan Masuk Asrama dan bukti pelunasan Biaya Perjalanan Ibadah Haji, pemeriksaan tes kesehatan, penyerahan gelang identitas, penyerahan pelengkapan perjalanan seperti paspor, visa, *boarding pass*, dan lembar tanda terima *living cost* dan penyerahan *living cost*.

Selain itu pada saat jemaah haji berada di Asrama diberikan pelayanan yang terbaik karena saat berada di Asrama jemaah diharuskan mempersiapkan kondisi fisik dan mental yang kuat agar bisa beribadah dengan lancar agar tercapainya haji yang mabrur. Pelayanan asrama yang diberikan kepada jemaah haji yaitu, tercantum dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 44 Tahun 2014 Pasal 10, pelayanan yang diberikan di Asrama Haji yaitu akomodasi, konsumsi, bimbingan ibadah, kesehatan, keamanan, kebersihan, dan pelayanan lainnya di asrama haji.

Tahun 2023 pemerintah melalui Kementerian Agama mengusung tema ‘Haji Ramah Lansia’ dalam tema tersebut Kementerian Agama mengoptimalkan pelayanan khususnya kepada lansia agar mendapatkan pelayanan yang baik dan prima sehingga jemaah tidak merasa ragu dan khawatir sedikitpun. Karena sejak jemaah ada di tanah air, di Embarkasi, di Bandara, di dalam Pesawat, di Bandara kedatangan, di Hotel, di Makkah, di Madinah, dan tempat-tempat ritual ibadah lainnya sampai di tanah air kembali jemaah haji mendapatkan pelayanan yang baik. Tahun 2023 juga merupakan tahun kedua penyelenggaraan ibadah haji digelar setelah pulihnya dunia dari pandemi *Corona Virus Disease*, menjadi tantangan bagi penyelenggaraan ibadah haji khususnya Jawa Barat untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk para jemaah haji.

Pelayanan konsumsi merupakan pelayanan yang sangat detail karena dari bahan baku, standar kesehatan, kebutuhan gizi, cara memasak sampai ketepatan waktu disajikan kepada jemaah sangat diperhatikan. Beberapa problematika yang terjadi di tahun ini khususnya pada pelayanan konsumsi yaitu, perubahan jumlah porsi, perubahan waktu penyajian dan perubahan menu karena bahan baku yang basi.

Problematika ini disebabkan oleh berbagai macam faktor seperti, jemaah tunda di asrama karena penerbangan *delayed*, visa yang belum keluar dari kedutaan Arab Saudi, perubahan *seat* pesawat tidak sesuai dengan jumlah jemaah kloter.

Dalam pelayanan konsumsi jemaah haji dilakukan pengawasan oleh Petugas Penyelenggara Ibadah Haji. Selaku Petugas Penyelenggara Ibadah Haji yang bertugas memberikan pelayanan, melakukan koordinasi serta pengawasan dalam penyelenggaraan ibadah haji. Pelayanan konsumsi yang diberikan kepada jemaah haji di Embarkasi Bekasi diperlukan adanya pengawasan oleh pihak Petugas Penyelenggara Ibadah Haji agar pelayanan konsumsi terhadap jemaah haji sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis sangat tertarik untuk meneliti mengenai pengawasan pelayanan konsumsi yang diberikan kepada jemaah haji di Asrama Embarkasi Bekasi Jawa Barat, dan kemudian penulis menjadikan bahan sekaligus objek skripsi dengan judul “Manajemen Pengawasan dalam Pelayanan Konsumsi Jemaah Haji Lansia di Asrama Haji Embarkasi Bekasi Tahun 2023”.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan pemaparan di atas, maka pokok yang akan diteliti dalam penelitian ini dirumuskan dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana perencanaan pengawasan dalam pelayanan konsumsi jemaah haji lansia di Asrama Haji Embarkasi Bekasi Tahun 2023?

2. Bagaimana pelaksanaan pengawasan dalam pelayanan konsumsi jemaah haji lansia di Asrama Haji Embarkasi Bekasi Tahun 2023?
3. Bagaimana evaluasi pengawasan dalam pelayanan konsumsi jemaah haji lansia di Asrama Haji Embarkasi Bekasi Tahun 2023?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah penelitian sebagaimana telah dikemukakan penulis, maka dalam hal ini menjadi tujuan penelitian yang ingin dicapai antara lain:

1. Untuk mengetahui perencanaan pengawasan dalam pelayanan konsumsi jemaah haji lansia di Asrama Haji Embarkasi Bekasi Tahun 2023.
2. Untuk mengetahui pelaksanaan pengawasan dalam pelayanan konsumsi jemaah haji lansia di Asrama Haji Embarkasi Bekasi Tahun 2023.
3. Untuk mengetahui evaluasi pengawasan dalam pelayanan konsumsi jemaah haji lansia di Asrama Haji Embarkasi Bekasi Tahun 2023.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat penelitian antara lain sebagai berikut:

1. Manfaat Akademik

Penelitian ini sebagai pengembangan ilmu pengetahuan tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah khususnya bagian pengawasan pelayanan konsumsi jemaah haji. serta menjadi referensi program studi Manajemen Haji dan

Umrah Fakultas Dakwah dan Komunikasi agar mahasiswa memiliki kompetensi dibidang Manajemen Haji dan Umrah.

2. Manfaat Praktis

Sebagai pengembangan ilmu pengetahuan tentang implementasi fungsi manajemen pengawasan dalam kegiatan penyelenggaraan haji, khususnya pelayanan konsumsi terhadap jemaah haji yang dilaksanakan Kementerian Agama sebagai penyelenggara operasional penyelenggara ibadah haji.

E. Kajian Penelitian yang Relevan

Untuk membandingkan dengan penelitian lain dan sekaligus untuk melihat posisi penelitian ini, maka penulis melihat penelitian-penelitian terdahulu yang pernah dilakukan dan relevan dengan penelitian penulis. Adapun penelitian yang relevan dengan penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Hidayat (2018)

Penelitian ini menjelaskan mengenai pelayanan akomodasi dan konsumsi jemaah haji di Asrama Embarkasi Jakarta, tujuan penelitian ini menemukan kondisi akomodasi asrama jemaah haji dan pelayanannya. Dengan menggunakan metode metodologi kualitatif peneliti mendapatkan data dengan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dari hasil penelitian tersebut penulis menemukan kondisi asrama jemaah haji dari pelayanan akomodasi dan pelayanan konsumsi dengan problematika dan solusinya. Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu objek yang sama yaitu Asrama Haji, meneliti pelayanan yang dilakukan di asrama, dengan menggunakan metode yang sama

yaitu metodologi kualitatif. Perbedaannya yaitu, daerah yang berbeda dan pelayanan akomodasi.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Haolian (2020)

Penelitian ini membahas mengenai pelayanan Asrama Haji NTB Embarkasi Lombok pada saat terjadi pandemi wabah *covid-19*. Di dalam penelitian ini ada pembahasan mengenai perbandingan sebelum terjadinya pandemi dan setelah terjadinya pandemi, fasilitas yang disediakan asrama mengenai kesiapan sarana dan prasarana asrama karena dampak pandemi wabah *covid-19*. Persamaanya dengan penelitian penulis yaitu mengenai pelayanan dan asrama haji.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Rafrianika (2022)

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pada pelayanan di Asrama Haji Embarkasi Bekasi. Penelitian ini dilakukan saat tahun 2021 dengan metode kuantitatif melibatkan 50 responden, hasil dari angket tersebut bahwa Asrama Haji Embarkasi Bekasi mencapai kualifikasi baik dengan skor 80,33. Persamaan penelitian ini yaitu pada pelayanan yang dilakukan Asrama Haji Embarkasi Bekasi.

4. Rahman, Solahudin, dan Wildayanti (2017)

Penelitian ini membahas pelayanan-pelayanan yang diberikan kepada jemaah dimulai dari pelayanan yang diberikan oleh Penyelenggara Haji dan Umrah selaku lembaga pemerintahan yang mempunyai legalitas dalam memberikan pelayanan bagi jemaah haji. Penelitian ini dilaksanakan pada bagian Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) di Kementerian Agama Kabupaten Karawang. Membahas mengenai program kerja, kualitas

pelayanan, pelayanan yang diberikan, dan hambatan dalam memberikan pelayanan. Perbedaanya penelitian membahas tingkat kepuasan jemaah terhadap pelayanan.

5. Kelima, penelitian yang dilakukan Ulfah (2020)

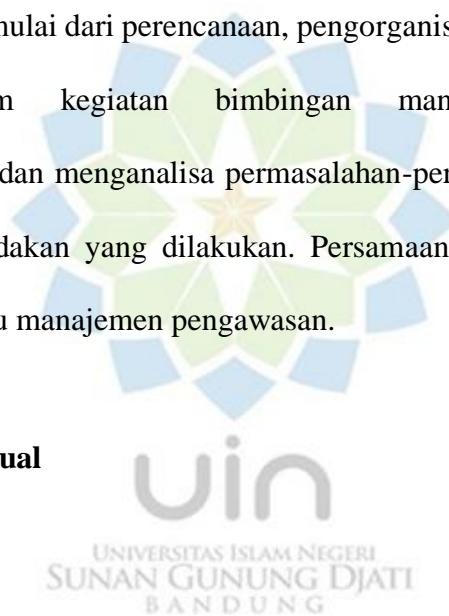
Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Penelitian yang membahas mengenai proses manajemen pengawasan pada pelaksanaan bimbingan manasik yang objeknya adalah Kementerian Agama Kota Yogyakarta dimulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan dalam kegiatan bimbingan manasik haji. Dengan membandingkan dan menganalisa permasalahan-permasalahan yang terjadi beserta tindakan-tindakan yang dilakukan. Persamaanya yaitu menggunakan teori yang sama yaitu manajemen pengawasan.

F. Landasan Konseptual

1. Landasan Teoritis

a. Manajemen

Kata manajemen berasal dari bahasa Perancis yaitu *management* yang berarti seni untuk melaksanakan dan mengatur sesuatu. Dalam bahasa Inggris manajemen berasal dari kata kerja *to manage* yang artinya mengelola atau mengendalikan. Maka secara umum manajemen dapat dikenal sebagai proses pengelolaan dalam mengatur kegiatan dan perilaku sehingga mencapai tujuan organisasi. Secara etimologi, manajemen adalah sebuah proses seni mengarahkan orang lain dengan tindakan untuk mencapai tujuan. Seperti



pendapat salah satu dari para ahli yaitu Mary Parker Follet, mengatakan bahwa manajemen adalah seni untuk menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. (Rohman, 2017)

Manajemen biasanya digunakan untuk melakukan kegiatan organisasi, dengan dikepalai oleh pemimpin, dengan adanya pemimpin manajemen dapat dikatakan sebagai sebuah ilmu dan seni (Badrudin, 2014). Manajemen sebagai ilmu yang digunakan manajer dengan pendekatan ilmiah dalam membuat keputusan, contohnya manajemen digunakan dalam berbagai aspek seperti kepemimpinan, komunikasi dan segala sesuatu yang berkaitan dengan unsur manusia. Kegiatan manajemen, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan Proses tersebut dilaksanakan untuk mencapai suatu tujuan.

b. Pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pengertian pelayanan adalah usaha-usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan oleh orang lain. Sedangkan pengertian *service* dalam kamus bahasa Inggris didefinisikan sebagai “*A system that provides something that the public needs, organized by government or a private company*”. Pernyataan tersebut mendefinisikan pelayanan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa saja yang dibutuhkan oleh masyarakat, khususnya kebutuhan dasar masyarakat.

Pelayanan berasal dari kata *service* yang berarti melayani. Dalam pengertian lain konsep pelayanan merupakan suatu bentuk aktivitas yang

ditawarkan oleh unsur organisasi atau individu kepada unsur konsumen (yang dilayani), dalam hal ini lebih bersifat tidak berwujud atau sesuatu yang tidak dapat dimiliki (Trilestari, 2004). Dengan demikian pengertian lain pelayanan adalah suatu aktivitas yang ditawarkan unsur organisasi atau individu kepada pelanggan, bersifat tidak berwujud.

Kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang pertama dinilai oleh seorang yang menerima pelayanan. Penerima pelayanan atau yang biasa disebut pelanggan biasanya membutuhkan pelayanan dalam bentuk produk atau jasa. Karena itu, kualitas pelayanan menjadi *concern* yang diutamakan dalam memberikan pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik akan menumbuhkan nilai kepercayaan yang lebih dari pelanggan kepada produk atau jasa yang kita hasilkan, dan sebaliknya jika terjadi pelayanan yang buruk, maka tingkat kepercayaan dan ketertarikan pelanggan akan menurun.

Pentingnya mempunyai prinsip yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan produk dan jasa yang diberikan, dengan memenuhi berbagai bentuk kebutuhan pelanggan secara memuaskan, maka pelayanan akan diakui sebagai pelayanan yang baik dan memberikan nilai-nilai kepercayaan dari masyarakat terutama pelanggan.

Untuk mengatasi buruknya penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan khususnya yang diberikan organisasi atau instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik, maka kualitas pelayanan tersebut diatur dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan

Pelayanan Publik (Maulidiah, 2014). Dalam keputusan tersebut tercantum prinsip penyelenggaraan pelayanan umum, yakni:

- 1) Kesederhanaan
- 2) Kejelasan
- 3) Kepastian Waktu
- 4) Akurasi
- 5) Keamanan.
- 6) Tanggung Jawab
- 7) Kelengkapan Sarana dan Prasarana
- 8) Kemudahan Akses
- 9) Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan
- 10) Kenyamanan

Maka dari itu keterukuran baiknya kualitas pelayanan publik dapat dilihat melalui prinsip-prinsip yang telah dijalani penyelenggara pelayanan, oleh karena itu pelayanan publik harus diutamakan kualitasnya seiring kebutuhan masyarakat yang terus meningkat.

c. Konsumsi

Konsumsi dalam bahasa Belanda adalah *consumptie*, merupakan suatu kegiatan yang memiliki tujuan untuk mengurangi atau menghabiskan daya suatu benda, berupa barang atau jasa, untuk memuaskan kebutuhan dan kepuasan secara langsung.

Pengertian konsumsi menurut Rosyidi (2005) Konsumsi adalah penggunaan barang dan jasa diperoleh secara langsung yang dapat memenuhi

kebutuhan manusia. Konsumsi pribadi adalah pengeluaran rumah tangga berupa barang-barang akhir dan jasa. Sedangkan menurut Halim (2018), konsumsi merupakan pengeluaran rumah tangga untuk mendapatkan barang dan jasa untuk kebutuhan hidup sehari-hari selama jangka waktu tertentu.

Barang yang sangat diperlukan untuk memenuhi kebutuhan kehidupan agar konsumen mencapai tingkat kepuasan yang diinginkan adalah barang konsumsi. Barang-barang yang termasuk dalam kategori barang-barang konsumsi mempunyai ciri-ciri sebagai berikut: 1) Memiliki manfaat, barang konsumsi yang awet seperti pakaian, dan barang yang habis seperti makanan. 2) Digunakan untuk memenuhi kebutuhan hidup, contohnya yaitu alat bantu pekerjaan, seperti cangkul, palu. 3) Barang yang dapat memenuhi kebutuhan hidup, contohnya alat transportasi seperti motor atau mobil yang digunakan untuk pergi ke tempat kerja. 4) Barang ekonomi yang didapatkan dengan usaha. Seperti : makanan, minuman dan pakaian yang didapatkan dengan melakukan transaksi ekonomi di pasar (Syaparuddin, 2021).

d. Jemaah Haji

Haji dalam bahasa Arab diartikan sebagai ziarah, yang dimaksud dengan ziarah ialah kegiatan berkunjung ke Mekkah yang dilakukan umat islam pertahun. Umat islam diwajibkan minimal satu kali dalam seumur hidupnya. Tidak mudah untuk bisa melakukan ibadah haji karena umat muslim diwajibkan telah memenuhi syarat *istihaaah* (mampu) secara fisik dan finansial. Sehingga tidak sembarangan orang yang bisa menunaikan ibadah haji.

Jemaah haji adalah warga negara yang beragama Islam, yang telah terdaftar sebagai jemaah yang akan menunaikan ibadah haji sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Seorang yang memiliki kemampuan untuk melakukan pembayaran, seseorang ini membayar untuk bisa beribadah haji dengan mendapatkan pelayanan yang baik agar beribadah dengan lancar, sesuai ketentuan syariat dan menjadi haji yang mabrur.

e. Asrama Haji Embarkasi

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Asrama merupakan bangunan tempat tinggal bagi kelompok orang untuk sementara, terdiri banyaknya kamar dan dipimpin oleh seorang yang dikatakan sebagai kepala asrama. Menurut KBBI Embarkasi adalah tempat yang menjadi titik keberangkatan jemaah haji sebelum menuju bandara yang telah ditentukan.

Sebelum jemaah haji berangkat ke tanah suci, para jemaah haji ditempatkan di asrama haji dengan membawa Surat Panggilan Masuk Asrama (SPMA). Jemaah haji berada di asrama kurang lebih selama 24 jam tergantung waktu yang telah ditentukan. Dengan kegiatan yang dilakukan jemaah haji saat berada di asrama haji yaitu: Diberikannya pembinaan dan pemantapan manasik haji, pembagian paspor, pemberian *living cost*, *x-tray*, buku manasik dan gelang identitas jemaah. Kegiatan tersebut difasilitasi dengan pelayanan yang baik seperti konsumsi, akomodasi, penginapan, cek tes pemeriksaan kesehatan terakhir.

Selain untuk mempersiapkan kelengkapan dokumen dan pemberian *living cost*, para jemaah haji diberikan pelayanan yang baik untuk mempersiapkan

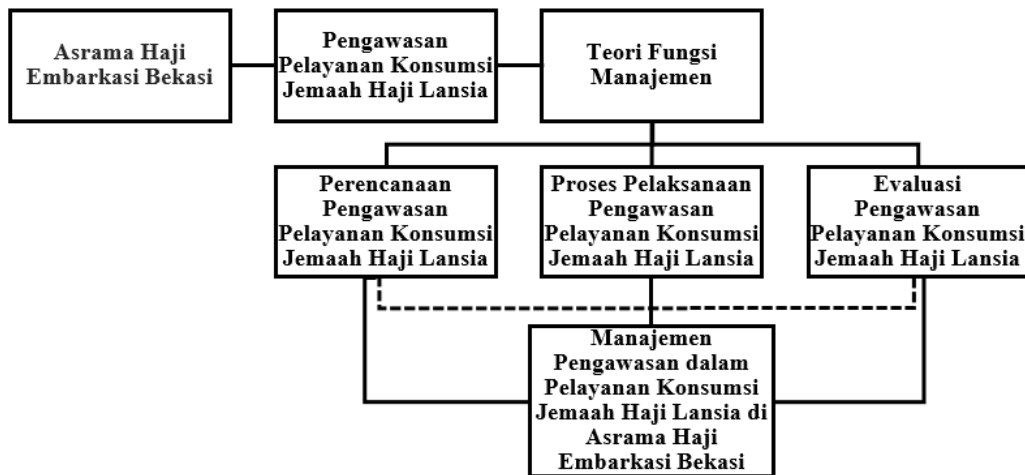
kondisi fisik yang sehat agar para jemaah haji dapat menjalankan ibadah haji dengan khushyuk dan sesuai ketentuan syariat. Karena para jemaah telah melakukan bimbingan manasik ketika berada di daerah masing-masing maka pada saat berada di asrama haji para jemaah haji hanya melakukan pengulangan sebagai bentuk pemantapan.

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa embarkasi adalah tempat pemondokan sekaligus tempat pemberian pelayanan operasional sejak pemberangkatan sampai pemulangan, mulai pemberangkatan dari daerah masing-masing sampai pulang kembali ke tempat asal masing-masing.

2. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual dalam penelitian ini mengakar pada teori fungsi manajemen menurut Terry (2016) yaitu, *Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling*. Berikut kerangka konseptual yang digunakan peneliti dalam penelitian ini:





Gambar 1. 1 Kerangka Konseptual

G. Langkah – Langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

UPT. Asrama Haji Bekasi yang beralamat di Jl. Kemakmuran No. 72, RT.005/RW.002, Marga Jaya, Kec. Bekasi Selatan, Kota Bekasi Jawa Barat 17141, Indonesia. Alasan penulis melakukan penelitian di UPT. Asrama Haji Bekasi karena tempat terselenggaranya Penyelenggaraan Ibadah Haji Jawa Barat Tahun 2023 dengan observasi dan dokumentasi secara langsung dan Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Barat yang beralamat Jl. Jend. Sudirman No. 644, Dungus Cariang, Kec. Andir Kota Bandung, Jawa Barat, Lokasi ini sangat efektif dan efisien untuk penulis mengumpulkan data-data dan informasi dengan wawancara dengan pihak yang berkaitan dengan Penyelenggaraan Ibadah Haji yang dilakukan di Asrama Haji Embarkasi Bekasi.

2. Paradigma dan Pendekatan

Paradigma konstruktivis memiliki penafsiran perspektif interpretivisme yang dibagi dalam tiga jenis, yaitu interaksi simbolik fenomenologis dan hermeneutik. Dalam ilmu sosial paradigma ini merupakan kritik terhadap paradigma positivis (Umanilo, 2019).

Menurut Rasyid (2022) tujuan konstruktivis adalah untuk mengumpulkan dan menentukan sebanyak mungkin informasi tentang situasi yang sedang diteliti. Dengan menyusun pertanyaan secara umum dalam istilah yang luas sehingga dapat memahami makna dari suatu situasi yang muncul dalam diskusi atau interaksi dengan informan.

Paradigma yang digunakan peneliti yaitu, paradigma konstruktivis dengan menggunakan pengamatan secara objektivitas saat penyelenggaraan ibadah haji 2023 dalam menemukan realitas atau ilmu pengetahuan, interaksi dengan informan menjadi cara untuk mendapatkan informasi. Menurut peneliti paradigma ini sangat relevan digunakan dalam penelitian ini sehingga dapat menjawab fokus penelitian.

Menurut Bogdan dan Taylor (1982) mengatakan bahwa penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa perkataan atau pernyataan orang dan perilaku yang dapat diamati, pendekatan ini bersifat kontekstual dan berorientasi individu. Sedangkan menurut Kirk dan Miller, penelitian kualitatif merupakan tradisi khas dalam ilmu-ilmu sosial pada dasarnya didasarkan pada pengamatan orang-orang yang ahli pada bidangnya masing-masing dan berhubungan dengan bidang tersebut (Abdussamad, 2021).

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif yang merupakan persepsi mendalam terhadap fenomena yang akan diteliti dengan meninjau fenomena lebih detail. Penelitian ini bersifat deskriptif untuk mengumpulkan informasi mengenai permasalahan yang terjadi pada pengawasan pelayanan konsumsi haji dengan data yang akurat, dengan apa adanya sesuai, dengan situasi yang terjadi dengan fenomena haji pada tahun 2023 khususnya di Asrama Haji Embakasi Bekasi.

3. Metode Penelitian

Metode penelitian berkaitan dengan teknik pemilihan subjek penelitian meliputi teknik pemilihan data seperti tes, angket, observasi, dan wawancara, cara pengumpulan data, cara mengolah data. Menurut Abdussamad (2021) deskriptif berupa menemukan dan menjelaskan kesadaran, keyakinan dan pengalaman moral dalam suatu kultur tertentu.

Penulisan penelitian ini menggunakan metode deskriptif karena hasil data berupa kata-kata tertulis atau lisan yang menjadi narasi, gambar atau dokumentasi, dan perilaku yang diamati berupa uraian dan gambaran mengenai situasi dan kondisi yang diteliti dalam bentuk uraian naratif untuk mendapatkan tujuan (Sugiyono, 2014). Menurut peneliti metode ini tujuannya untuk menggambarkan hasil penelitian yang sistematis berisi fakta-fakta penelitian. Metode ini dipilih karena dianggap paling cocok untuk membuat dan menggunakan pertanyaan penelitian yang sesuai dengan fokus penelitian.

4. Sumber Data

a. Sumber Data

1) Data Primer

Mendapatkan informasi yang bersumber dari data utama melalui pertanyaan tulisan atau lisan menggunakan metode wawancara dengan mengamati perkataan dan tingkah laku secara langsung lalu dibuat catatan dan rekaman dengan pihak Direktorat Jendral Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Barat seperti, Ketua Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Transportasi, Perlengkapan, dan Akomodasi serta Koordinasi Asrama Haji, Kepala Seksi Pelaporan Jasa boga dari Petugas Penyelenggara Ibadah Haji, dan pihak yang terlibat dalam Pengawasan Pelayanan Katering.

2) Data Sekunder

Data yang didapatkan menjadi data pendukung dan pelengkap dari sumber pertama. Didapatkan secara tertulis dalam bentuk buku, dokumen, jurnal, *website*, artikel dan literatur yang berkaitan dengan pengawasan pelayanan konsumsi.

5. Informan atau Unit Analisis

a. Informan

Informan atau narasumber dalam penelitian ini merupakan orang yang terlibat langsung dalam pelaksanaan, mengizinkan untuk di wawancarai yang memiliki pemahaman, memberikan informasi secara detail dan menyeluruh, bisa menjelaskan dengan jelas sehingga peneliti mengerti apa yang didapatkan

dari hasil wawancara. Orang-orang yang menjadi informan dari penelitian ini adalah Ketua Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Transportasi, Perlengkapan dan Akomodasi serta Koordinasi Asrama Haji, Pengembang Dana Haji penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Barat, Petugas Penyelenggaraan Ibadah Haji (PPIH) Kepala Seksi Pelaporan Jasa Boga, PPIH Pengawas Pelayanan Konsumsi Lapangan dan Administrasi Pelaporan Katering dari Petugas Penyelenggara Ibadah Haji.

6. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Dengan observasi secara langsung peneliti akan lebih mampu mengetahui dan memahami konteks data dalam situasi sosial. Observasi ini dapat memudahkan peneliti mengumpulkan data secara langsung mengenai pengawasan dalam pelayanan konsumsi yang terjadi saat penyelenggaraan ibadah haji di Embarkasi Bekasi pada tahun 2023 dengan menggali informasi sebanyak-banyaknya tentang kegiatan penyelenggara ibadah haji khususnya dibidang pengawasan pelayanan konsumsi yang tidak pernah diamati oleh orang lain. Dengan observasi peneliti akan mendapatkan hal yang bersifat sensitif yang akan ditutupi jika dapat merugikan nama lembaga.

b. Wawancara

Wawancara sebagai salah satu metode pengumpulan data. Ada tiga macam wawancara yang digunakan peneliti untuk mendapatkan data. Yaitu: Pertama, *Structured Interview* (wawancara terstruktur) penelitian mengetahui pasti informasi yang didapatkan. Kedua, *Semiterstructure Interview* (wawancara

Semiterstruktur) permasalahan lebih terbuka dari pihak narasumber dimintai pendapat dan gagasan-gagasannya. Dan yang ketiga, *Unstructured Interview* (wawancara tidak terstruktur) wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara (Hikmawati, 2017).

Dari penjelasan di atas yang merupakan metode wawancara yang digunakan saat penelitian karena metode tersebut saling berkaitan dapat membantu peneliti mendapatkan informasi dan data yang lebih detail dan banyak yang awalnya terstruktur sesuai pedoman bisa saja menjadi semiterstruktur, dan tidak terstruktur karena saat wawancara mengalir dan mendapatkan informasi dan data-data yang lain.

c. Dokumentasi

Penyimpanan data yang berbentuk tulisan dan gambar, sebagai data pendukung untuk memperkuat sumber data yang didapatkan saat penelitian secara langsung yang berhubungan dengan pengawasan pelayanan konsumsi. Data pendukung lainnya menggunakan metode dokumenter yang didapatkan dari arsip dan dokumen lainnya yang relevan dengan subjek penelitian untuk mendukung penelitian ini. Pada penelitian ini peneliti mendapatkan data dari informan-informan saat wawancara dan dokumen pribadi peneliti.

7. Teknik Penentuan Keabsahan Data

Teknik untuk menentukan keabsahan data peneliti menggunakan teknik triangulasi. Teknik triangulasi merupakan teknik mengumpulkan data yang bersifat gabungan dari data observasi, wawancara, dokumen tertulis, arsip, dokumen gambar, sejarah, dan situs web dan sumber data lainnya yang telah ada,

yang berkaitan dengan masalah penelitian. Tujuan triangulasi bukan untuk mencari kebenaran tentang fenomena, tetapi untuk peningkatan pemahaman peneliti terhadap apa yang telah ditemukan (Hikmawati, 2017).

8. Teknik Analisis Data

Penulis menggunakan data kualitatif, informasi yang didapatkan tidak hanya terpusat pada masalah yang telah ditentukan namun bisa saja menjadi berkembang tergantung kondisi lapangan. Maka dari itu, ada beberapa hal yang dilakukan agar penelitian ini tidak terlalu melebar.

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan pengambilan data yang merangkum informasi-informasi yang bersumber pada hal-hal yang sangat penting untuk dibahas dan diambil menjadi satu kesimpulan. Proses reduksi data dilakukan secara teratur saat melakukan penelitian. Untuk menghasilkan informasi yang memudahkan penulis mendapatkan informasi inti dari data yang didapatkan dan di peroleh dari hasil pencarian data. Reduksi ini akan memberikan gambaran yang spesifik sehingga memudahkan peneliti mengumpulkan data selanjutnya. (Sahir, 2022)

Seluruh data dikumpulkan, ada pengurangan, peringkasan dan dikategorikan point-point yang utama dari semua data yang didapatkan, terfokus pada teori POAC sehingga data yang diperoleh sesuai dengan pengawasan pelayanan konsumsi haji lansia di Embarkasi Bekasi tahun 2023.

b. Penyajian Data

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi yang terarah atau tersusun yang didapatkan dari penarikan kesimpulan tahap ini dilakukan dengan penyajian

kumpulan informasi sehingga terjadinya penarikan kesimpulan, sehingga makin mudah dipahami dan data-data yang didapatkan selama melakukan penelitian kualitatif biasanya berbentuk naratif, sehingga diperlukan penyederhanaan agar tidak menghilangkan informasi yang lain. (Sahir, 2022)

Data yang disajikan adalah data-data yang telah dikumpulkan, dikurangi, dipilah, sehingga terpilih sebagai data yang relevan dengan fokus penelitian untuk menjawab manajemen pengawasan dalam pelayanan konsumsi haji lansia di Embarkasi Bekasi tahun 2023.

c. Kesimpulan atau verifikasi

Langkah terakhir dalam proses analisis penelitian kualitatif adalah kesimpulan dan verifikasi. kesimpulan atau verifikasi adalah usaha untuk mencari atau memahami makna atau arti, keteraturan, pola-pola, penjelasan, alur sebab akibat atau proposisi. Maka hasil penelitian dapat disimpulkan berdasarkan hasil penelitian yang disajikan dalam bentuk narasi. (Sahir, 2022)