

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Setiap tahunnya, umat Islam dari seluruh penjuru dunia melakukan ibadah haji di tanah suci. Dalam arti harfiah, haji berarti keinginan yang kuat untuk mengunjungi tempat yang sangat dihormati. Secara syariat, haji merupakan serangkaian perjalanan menuju tempat suci untuk melaksanakan serangkaian kegiatan seperti thawaf, sai, wukuf di Arafah, dan berbagai ibadah manasik lainnya. Haji merupakan ziarah ke Baitullah dan lokasi-lokasi tertentu untuk melaksanakan rangkaian ibadah pada waktu yang ditentukan dengan persyaratan tertentu.

Rangkaian utama ibadah haji dimulai pada tanggal 8 Dzulhijjah dengan menginap di Mina, kemudian dilanjutkan dengan wukuf di Arafah pada tanggal 9 Dzulhijjah, bermalam di Muzdalifah, dan diakhiri dengan melempar jemrah pada tanggal 10, 11, dan 12 Dzulhijjah. Setiap tahun, jemaah haji dari Indonesia berganti orang. Pada tahun 2023, jumlah jemaah haji Indonesia mencapai 229.000 orang, jumlah terbesar sepanjang sejarah, yang tentunya mempengaruhi layanan haji yang diberikan.

Petugas haji, baik yang berasal dari kloter maupun non-kloter, mengalami pergantian setiap tahun, yang dapat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Kenyamanan calon jemaah haji sangat tergantung pada pelayanan dari petugas. Setiap calon jemaah haji pasti mendambakan pelayanan yang

bertujuan untuk memberikan bimbingan, pelayanan, dan perlindungan kepada jemaah haji agar mereka dapat menjalankan ibadah sesuai dengan ketentuan syariat, serta menciptakan kemandirian dan ketahanan dalam penyelenggaraan ibadah haji. Pemerintah berperan membantu dan melayani jemaah dalam mempersiapkan segala sesuatu yang terkait dengan haji sebelum berangkat ke tanah suci menjadi fasilitas positif bagi para jemaah untuk mempersiapkan keperluan ibadah dan sebagai tempat istirahat. Asrama haji embarkasi/debarkasi adalah tempat di mana para jemaah haji mempersiapkan diri sebelum keberangkatan ke Arab Saudi, sekaligus menjadi tempat operasional pemberangkatan dan pemulangan haji. Sebelum keberangkatan, jemaah haji ditempatkan di asrama selama kurang lebih 24 jam. Asrama haji embarkasi dilengkapi dengan berbagai persiapan dan fasilitas untuk menyambut dan melayani para jemaah, termasuk aula, gedung pendaftaran, poliklinik, tempat penimbang barang, ruang proses dokumen/paspor, masjid, sarana pelatihan manasik, penukaran uang, dan lainnya.

Menurut Kotler (2008:83), pelayanan adalah segala bentuk tindakan atau aktivitas yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan kepada Jemaah haji dilakukan oleh petugas yang diberi tanggung jawab oleh pemerintah pusat, termasuk petugas di tanah air yang merupakan bagian dari struktur petugas PPIH dan pegawai negeri sipil di lingkup kementerian agama. Panitia Penyelenggaraan Ibadah Haji (PPIH) adalah kepanitiaan yang dibentuk oleh pemerintah dengan melibatkan semua instansi

terkait sesuai dengan bidang dan tugas pokok masing-masing lembaga. Dalam melaksanakan pelayanan haji, PPIH sangat dituntut untuk bekerja secara profesional dan tuntas selama musim haji, sehingga diharapkan peran PPIH dapat memperlancar dan memberikan pelayanan optimal kepada seluruh jemaah haji, baik pada saat keberangkatan maupun pemulangan.

Pelayanan yang baik adalah harapan setiap calon jemaah. Jika pelayanan yang diberikan memuaskan, maka kualitas pelayanan dianggap berhasil atau optimal. Sebaliknya, jika pelayanan tidak memuaskan, maka kualitasnya dianggap buruk dan memberikan kesan negatif. Menurut Poerwadarminta (dalam Ali, 2014:124), optimalisasi adalah pencapaian hasil sesuai dengan keinginan, sehingga optimalisasi berarti pencapaian hasil yang sesuai harapan secara efektif dan efisien. Optimalisasi juga berarti bahwa semua kebutuhan dapat dipenuhi dari kegiatan yang dilakukan. Pelayanan ibadah haji sangat mempengaruhi reputasi lembaga, sehingga memberikan pelayanan optimal kepada calon jemaah adalah salah satu cara untuk menjaga nama baik lembaga. Dengan pelayanan yang baik, calon jemaah akan merasa nyaman selama berada di Asrama Haji Bekasi. Keberangkatan jemaah haji membutuhkan layanan yang benar-benar maksimal karena selalu ada kemungkinan munculnya masalah dan hambatan dalam perjalanan yang tidak dapat dihindari. Oleh karena itu, profesionalisme dan efisiensi sangat diperlukan agar seluruh panitia selalu siap menghadapi dan menangani masalah, sehingga jemaah haji tidak mengalami kesulitan dalam menunaikan ibadah haji.

Masalah yang muncul saat pemberangkatan sering kali disebabkan oleh masalah yang dialami jemaah itu sendiri, seperti sakit, kehilangan paspor dan kartu identitas, serta kondisi jemaah yang sudah lanjut usia. Selain itu, masalah jadwal kegiatan juga sering menjadi kendala setiap musim haji. Untuk meningkatkan pelayanan kepada jemaah haji, PPIH Asrama Haji Embarkasi Bekasi menyediakan layanan satu atap “One Stop Service.” Layanan ini mencakup pemeriksaan kesehatan akhir, penerimaan, dan penyediaan biaya hidup. Inovasi ini bertujuan untuk mempercepat proses jemaah ke luar negeri dan mengintegrasikan proses bea cukai, imigrasi, dan karantina (CIQ) dalam satu kesatuan, sehingga memberikan waktu istirahat yang cukup kepada jemaah sebelum melakukan perjalanan jauh ke tanah suci. Langkah ini dilakukan untuk memaksimalkan pelayanan bagi semua jemaah, terutama jemaah yang berusia lanjut.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi fokus permasalahan penelitian ini adalah Pelayanan haji. Agar permasalahan yang akan diteliti ini lebih jelas dan terarah, maka permasalahan tersebut akan dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana mekanisme pelayanan pemberangkatan Jemaah haji yang diterapkan di UPT Asrama Haji Embarkasi Bekasi?
2. Bagaimana optimalisasi pelayanan pemberangkatan Jemaah haji pada UPT Asrama Haji Embarkasi Bekasi ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui mekanisme pelayanan pemberangkatan jemaah haji UPT asrama haji Embarkasi Bekasi?
2. Mengetahui optimalisasi pelayanan pemberangkatan jemaah haji UPT asrama haji Embarkasi Bekasi?

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Secara Akademis

Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan masukan serta menjadi sumber evaluasi bagi pemondokan Asrama Haji Embarkasi Bekasi dalam meningkatkan pelayanan yang lebih baik.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan untuk mengembangkan dan memperluas wawasan keilmuan, serta memungkinkan penulis untuk menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan, dengan tujuan utama meningkatkan pelayanan terhadap jemaah.

E. Hasil Penelitian yang Relevan

Penelitian mengenai pelayanan pemberangkatan jemaah haji tentu berkaitan dengan penelitian-penelitian sebelumnya, yang bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan yang relevan. Beberapa penelitian terdahulu

yang dianggap relevan oleh penulis membahas mengenai pelayanan pemberangkatan jemaah haji:

1. Penelitian oleh Resti Wildayati, Dindin Insolation dan Arif Rahman (2018) “Optimalisasi Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah “Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa optimalisasi pelayanan haji untuk meningkatkan kepuasan jemaah dapat disimpulkan sebagai berikut: (1) Fasilitas pelayanan penyelenggara haji dan umrah sudah memadai, terbukti dengan kemudahan dalam memberikan layanan, penggunaan teknologi yang cukup baik, dan dukungan pelayanan haji terpadu yang memudahkan jemaah; (2) Bantuan dan pelayanan diberikan oleh staf sesuai dengan keahlian masing-masing; (3) Kepuasan jemaah dijamin melalui jaminan administrasi, jaminan keamanan, dan jaminan informasi.
2. Penelitian oleh Hendri Usman (2022) “Pelayanan Pemberangkatan dan Pemulangan Jemaah Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah (Asrama Haji Embarkasi Jakarta)”. Berdasarkan penelitian yang memfokuskan pada peran Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) dalam proses keberangkatan dan pemulangan jemaah haji, dibahas tentang mekanisme pelayanan yang diterapkan di Asrama Haji Embarkasi Jakarta. Hasil penelitian skripsi ini menunjukkan bahwa Asrama Haji Embarkasi Jakarta menerapkan mekanisme pelayanan satu atap atau One Stop Service. Tidak ditemukan kendala signifikan dalam pemberian layanan kepada jemaah haji, dan Panitia Penyelenggara

Ibadah Haji (PPIH) telah bekerja sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku..

3. Penelitian oleh Sari Zuanda (2003) “Pelayanan PT. Pandi Kencana Murni Tour Pekanbaru untuk Pemberangkatan dan Pemulangan Jemaah Haji” Penelitian ini mengungkapkan bahwa pelayanan di PT. Pandi Kencana Murni Tour Pekanbaru dalam menangani keberangkatan dan pemulangan jemaah haji mencakup beberapa aspek. Pertama, keterandalan (reliability) ditunjukkan melalui penyediaan fasilitas, perlengkapan ibadah, dan segala kebutuhan calon jemaah sebelum keberangkatan dan setelah pemulangan. Kedua, responsivitas (responsiveness) melibatkan pemberian penyuluhan manasik haji, penjelasan teknis keberangkatan, serta penyediaan mutawwif dan mutawwifah di tanah suci untuk membantu proses ibadah. Ketiga, kepastian (assurance) membutuhkan staf yang memiliki kepercayaan diri tinggi dan kesopanan dalam berinteraksi dengan calon jemaah haji. Keempat, empati (empathy) ditunjukkan dengan adanya mitra atau cabang di berbagai daerah yang siap membantu dan langsung turun ke lapangan saat jemaah membutuhkan bantuan. Kelima, aspek berwujud (*tangible*) terlihat dari staf yang mengenakan seragam sesuai SOP perusahaan dan penggunaan android oleh staf untuk pelayanan melalui media sosial. Penelitian ini berbeda dengan studi yang dilakukan oleh Rahman dkk (2014), Usman (2022), dan Zuanda (2003) dalam hal tujuan. Penelitian ini lebih menekankan pada pengoptimalan pelayanan yang diberikan oleh UPT

Asrama Haji Embarkasi Bekasi kepada calon jemaah haji, sehingga mereka merasa aman dan nyaman selama berada di asrama haji.

F. Landasan Pemikiran

1. Landasan Teoritis

a. Optimalisasi

Optimalisasi berasal dari kata "optimal," yang berarti mencapai tingkat terbaik atau tertinggi. Menurut Huda (2018), optimalisasi adalah upaya untuk mencapai hasil yang terbaik atau tertinggi dalam suatu hal. Menurut Winardi (dalam Bayu, 2017), optimalisasi merupakan usaha untuk mencapai tujuan dengan efektif, terutama dalam konteks usaha untuk memaksimalkan kegiatan guna mencapai keuntungan yang diharapkan.

Penyelenggaraan organisasi selalu bertujuan untuk mencapai hasil dengan efisien dan efektif untuk mencapai hasil yang optimal (Ali, 2014:124). Dalam formulasi ini, optimalisasi adalah suatu proses untuk mencapai hasil terbaik atau meningkatkan kualitas sesuatu, yang hanya dapat dicapai melalui pelaksanaan yang efektif dan efisien.

Dapat dirumuskan bahwa optimalisasi merupakan proses dalam mendapatkan pencapaian terbaik atau menjadikan sesuatu menjadi lebih baik. Optimalisasi ini hanya dapat diwujudkan apabila dalam perwujudannya dilakukan secara efektif dan efisien.

b. Pelayanan

1.) Pengertian Pelayanan

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2011). Menurut Moenir (2014), pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung. Membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak (intangible). Pelayanan adalah merupakan suatu proses, proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, yang kemudian diberikan kepada pelanggan (Moenir, 2014 dan Pasolong, 2017)

Menurut Mahmud (2023:02), pelayanan adalah semua Aktivitas yang dilaksanakan oleh penyedia layanan publik guna memenuhi kebutuhan masyarakat dan mematuhi regulasi yang berlaku. Menurut Tjiptono (2012:4), pelayanan dapat dilihat sebagai sebuah sistem yang terdiri dari dua bagian: pertama, operasi layanan yang umumnya tidak terlihat oleh pelanggan (back office atau backstage); kedua, penyampaian layanan yang biasanya terlihat atau diketahui oleh pelanggan (front office atau frontstage).

Loina beranggapan bahwa sebuah pelayanan ialah suatu proses keseluruhan sebuah pembentukan citra dari perusahaan, baik dengan melalui media berita, membentuk 113 sebuah budaya perusahaan secara internal, atau pun melakukan sebuah komunikasi mengenai pandangan perusahaan pada para pemimpin pemerintahan serta publik yang lainnya yang berkepentingan (Loina, 2001: 138)

Sedangkan menurut Moenir (2002:12) berpendapat bahwa pelayanan umum adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan guna memenuhi kepentingan orang banyak. pelayanan umum ini didukung oleh beberapa faktor yakni; kesadaran, aturan, organisasi, pendapatan, dan ketrampilan serta didukung oleh sarana. Faktor-faktor tersebut memiliki peran yang berbeda-beda tetapi sangat berpengaruh dalam suatu pelayanan yang baik dan efektif

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peran akan lebih besar bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasaran atau langganan. Berkaitan dengan pelayanan ada dua istilah yang diketahui yaitu melayani dan pelayanan (Rindayanti dkk., 2017).

Untuk menyelenggarakan pelayanan yang efektif, terdapat prinsip-prinsip yang dapat dijadikan pedoman

- a) Menentukan keperluan yang diperlukan oleh jemaah.

Persiapan yang matang merupakan kunci utama untuk kelancaran dan kekhusyukan dalam melaksanakan ibadah haji. Selain mempersiapkan keperluan, jemaah haji juga perlu mempersiapkan diri secara fisik dan mental. Hal ini dapat dilakukan dengan mengikuti manasik haji, berolahraga secara teratur, dan menjaga kesehatan.

- b) Menyediakan layanan yang komprehensif (One-stop-service).

Menyediakan layanan yang komprehensif (one-stop-service) berarti memberikan semua layanan yang dibutuhkan oleh Jemaah dalam satu tempat dan waktu. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan jemaah dan efisiensi. Pastikan Anda memberikan layanan yang berkualitas tinggi kepada semua jemaah.

- c) Mengembangkan sistem dan mendukung layanan ibadah.

Mengembangkan sistem dan mendukung layanan ibadah merupakan aspek penting dalam membantu jemaah menjalankan ibadahnya dengan lancar dan khusyuk. Dengan mengembangkan sistem dan mendukung layanan ibadah, masjid dapat menjadi tempat yang nyaman dan kondusif bagi para jemaah untuk menjalankan ibadahnya. Hal ini juga dapat membantu meningkatkan keimanan dan ketakwaan jemaah, serta memperkuat persatuan.

- d) Memastikan setiap karyawan bertanggung jawab atas mutu pelayanan terhadap jemaah.

Memastikan setiap karyawan bertanggung jawab atas mutu pelayanan terhadap jemaah merupakan hal yang krusial dalam meningkatkan kepuasan jemaah dan citra organisasi. Tanamkan visi dan misi yang berfokus pada pelayanan prima kepada jemaah di semua tingkatan organisasi. Bangun komunikasi yang terbuka dan transparan antara pimpinan, karyawan, dan jemaah.

e) Mengatasi keluhan jemaah dengan baik.

Mengatasi keluhan jemaah dengan baik merupakan hal yang sangat penting bagi organisasi yang bergerak di bidang pelayanan haji dan umrah. Hal ini dikarenakan keluhan jemaah dapat berdampak negatif terhadap citra organisasi dan kepuasan jemaah di masa depan, maka dari itu berikan perhatian penuh kepada jemaah saat mereka menyampaikan keluhannya, tunjukkan empati dan pengertian terhadap situasi jemaah.

Jangan Memotong Pembicaraan Dengarkan dengan seksama apa yang disampaikan jemaah tanpa memotong pembicaraannya, Ulangi kembali keluhan jemaah untuk memastikan Anda memahami dengan benar,

Tawarkan beberapa solusi kepada jemaah dan jelaskan kelebihan dan kekurangan masing-masing

Penting untuk diingat bahwa setiap jemaah memiliki pengalaman dan kebutuhan yang berbeda-beda. Oleh karena itu,

penting untuk memperlakukan setiap jemaah dengan hormat dan kesabaran.

- f) Terus mengembangkan atau memperbaiki layanan dan fasilitas untuk jemaah.

Mengembangkan atau memperbaiki layanan dan fasilitas untuk jemaah secara berkelanjutan merupakan kunci utama untuk meningkatkan kepuasan jemaah, Lakukan survei jemaah untuk mendapatkan umpan balik tentang layanan dan fasilitas yang ada, Pantau tren terbaru dalam pelayanan haji untuk mengetahui apa yang dibutuhkan jemaah di masa depan.

Dengan terus belajar dan meningkatkan kualitas layanan, organisasi dapat memberikan pengalaman yang terbaik bagi jemaah dan mendapatkan kepercayaan mereka

2.) Pelayanan Jemaah.

Pelayanan jemaah haji dan umrah merupakan aspek penting dalam penyelenggaraan ibadah haji. Jemaah yang datang dari berbagai negara dengan latar belakang yang berbeda-beda membutuhkan pelayanan yang komprehensif dan berkualitas untuk membantu mereka melaksanakan ibadahnya dengan lancar dan khusyuk, Pelayanan jemaah mencakup berbagai aspek, mulai dari persiapan sebelum keberangkatan, selama di Tanah Suci, hingga kepulangan ke tanah air

Dalam memberikan layanan kepada jemaah, penting untuk memperhatikan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan.

Kepuasan ini berarti bahwa jemaah merasa bahwa semua kebutuhan dan permintaan mereka dapat dipenuhi dengan tepat waktu. Pelayanan yang efektif juga memerlukan ketersediaan infrastruktur yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan akurasi dalam pekerjaan. Infrastruktur ini harus selaras dengan perkembangan teknologi. Selain itu, pengoperasian infrastruktur oleh personel terlatih diperlukan untuk meminimalkan kesalahan. Dengan demikian, kedua faktor ini saling berkontribusi untuk menciptakan pelayanan yang baik bagi jemaah :

a) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Kenyamanan jemaah sangat ditentukan oleh tingkat pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Karyawan harus ramah, sopan, dan menarik. Mereka juga harus mudah dihubungi, memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik, mampu membuat jemaah merasa senang, serta memiliki kecerdasan untuk menarik dan memenangkan hati jemaah. Selain itu, karyawan juga diharapkan memiliki kinerja yang baik, cepat, dan terampil.

b) Bertanggung jawab terhadap jemaah hingga selesai.

Secara prinsip, calon jemaah mengharapkan pelayanan yang optimal. Selain fokus pada kualitas dan jumlah sumber daya manusia, perhatian utama juga diberikan pada sarana dan prasarana perusahaan. Fasilitas yang ada, seperti ruang tunggu dan area penerimaan tamu, harus dilengkapi dengan berbagai perlengkapan untuk memberikan kenyamanan dan membuat calon jemaah merasa nyaman dan betah.

c) Mampu melayani secara cepat dan tepat .

Dari awal sampai akhir, karyawan diharapkan bertanggung jawab sepenuhnya. Ini berarti dalam melaksanakan pelayanan, karyawan harus bisa memberikan layanan dari awal hingga akhir. Jemaah akan merasa puas jika karyawan dapat bertanggung jawab atas layanan yang mereka butuhkan dari awal sampai selesai.;

d) Mampu berkomunikasi.

Dalam melayani jemaah, karyawan harus mematuhi prosedur yang sudah ditentukan. Layanan yang diberikan harus tepat waktu untuk setiap tugas, serta menghindari kesalahan yang dapat menyebabkan layanan tidak memenuhi standar perusahaan dan harapan jemaah.

e) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.

Ini berarti seluruh staf harus mampu berkomunikasi dengan jemaah secara efektif. Tujuannya adalah membuat para jemaah merasa nyaman. Staf juga harus bisa cepat memahami keinginan jemaah dan dapat berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dipahami oleh jemaah.

f) Berusaha memenuhi kebutuhan para jemaah.

Karena tugas karyawan selalu melibatkan interaksi dengan jemaah, mereka perlu mendapatkan pelatihan khusus mengenai pemahaman terhadap kebutuhan jemaah serta keterampilan dalam menangani masalah yang mungkin timbul. Kemahiran dalam pekerjaan akan membantu mempercepat dan menyederhanakan proses sesuai dengan jadwal yang diharapkan.

g) Mampu memberikan kepercayaan kepada para jemaah.

Ini berarti karyawan harus responsif terhadap keinginan jemaah. Karyawan yang lambat dapat membuat jemaah tidak puas. Penting untuk memahami dan merespons keinginan serta kebutuhan jemaah dengan cepat.

3.) Pelayanan Pemberangkatan

Kata "pemberangkatan" berakar dari kata dasar "berangkat," yang merujuk pada proses atau tindakan untuk memulai perjalanan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pemberangkatan adalah kata benda yang menggambarkan segala sesuatu yang terkait dengan proses tersebut. Dengan demikian, pemberangkatan menggambarkan proses, cara, atau tindakan untuk memulai suatu perjalanan. Persiapan keberangkatan jemaah haji dimulai dengan mengikuti Pengelolaan ibadah haji yang diatur oleh Kementerian Agama, baik secara perseorangan maupun kelompok, termasuk ketua regu (karu) dan ketua rombongan (karom).

Pelayanan pemberangkatan mengacu pada serangkaian kegiatan dan proses yang dirancang untuk membantu individu atau kelompok dalam mempersiapkan dan melaksanakan perjalanan mereka, baik domestik maupun internasional. Berikut adalah kegiatan pemberangkatan :

- 1) Para jemaah haji tiba di asrama secara berkelompok dari berbagai kabupaten/kota di dalam atau luar provinsi sesuai dengan Surat Panggilan Masuk Asrama (SPMA). Mereka disambut oleh petugas PPIH di aula penerimaan asrama haji embarkasi untuk menyerahkan tas kabin yang kemudian diberi label dengan penempatan

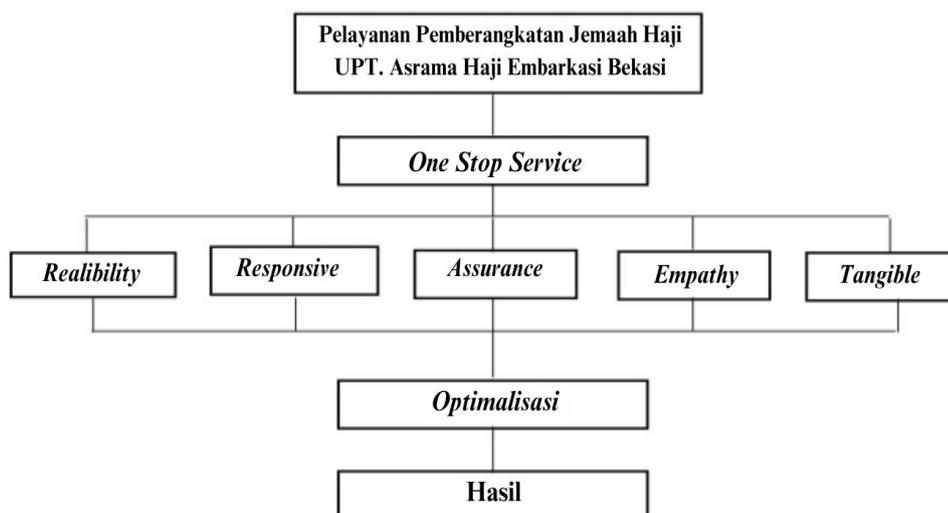
gedung/kamar masing-masing oleh petugas. Tas bagasi diserahkan langsung ke petugas dari Angkasa Pura dan Bea Cukai untuk proses pemeriksaan X-Ray.

- 2) Jemaah haji berkumpul di gedung aula penerimaan, di mana petugas PPIH memberikan informasi tentang prosedur keberangkatan dari asrama ke bandara serta fasilitas yang tersedia di asrama haji embarkasi. Setelah mendapat arahan dan informasi, jemaah haji menjalani pemeriksaan kesehatan terakhir oleh Kantor Kesehatan Pelabuhan setempat sebelum melanjutkan perjalanan.
- 3) Selanjutnya, jemaah haji menyerahkan surat perintah masuk asrama (SPMA) dan bukti pelunasan BPIH kepada petugas. Mereka juga menerima kakorade (Kartu Informasi Penginapan dan Kartu Makan), yang mereka gunakan untuk makanan yang disediakan oleh pihak catering di setiap lantai kamar.
- 4) Selanjutnya, jemaah haji diberi gelang identitas dan gelang barcode, serta menerima paspor, visa, dan boarding pass dari petugas imigrasi. Setelah itu, mereka menerima Living Cost SAR 1.500 dari petugas BANK atau petugas PPIH. Setelah semua proses selesai, di pintu keluar aula penerimaan, petugas PPIH memeriksa kembali penyimpanan paspor dan Living Cost di tas paspor sebelum mengantar jemaah haji ke gedung penginapan.

2. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual penelitian merupakan landasan intelektual yang disusun dari data, observasi, dan studi pustaka. Kerangka berpikir mengandung teori, prinsip, dan konsep-konsep yang menjadi landasan penelitian. Ini menggambarkan hubungan antar variabel yang diteliti dan dapat direpresentasikan dalam bentuk diagram untuk memvisualisasikan alur pemikiran peneliti.

Menurut Camp (2001), kerangka konseptual adalah struktur yang digunakan untuk menjelaskan fenomena yang akan diteliti serta memandu analisis dan perencanaan penelitian. Kerangka konseptual memainkan peran penting dalam mengartikulasikan teori dan hubungannya dengan variabel yang relevan (Syahputri et al., 2023). Penulisan ini didasarkan pada kerangka konseptual yang menjelaskan Pelayanan Pemberangkatan Jemaah Haji di UPT Asrama Haji Embarkasi Bekasi pada tahun 2023:



Gambar 1. 1 Kerangka Konseptual

G. Langkah – Langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di UPT Asrama Haji Embarkasi Bekasi yang terletak di Jalan Kemakmuran Nomor 72, Marga Jaya, Kecamatan Bekasi Selatan, Kota Bekasi, Jawa Barat 17141. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pengalaman peneliti yang sebelumnya telah melakukan PPM (Praktik Profesi Mahasiswa) selama sekitar 2 bulan di sana, yang memberikan banyak pengetahuan dan pengalaman tentang semua proses dari pemberangkatan hingga kepulangan jemaah.

2. Paradigma dan Pendekatan

Menurut paradigmanya, Penelitian ini mengadopsi pendekatan Kualitatif dengan metode pengumpulan data melalui observasi dan wawancara. Pemilihan pendekatan ini didasarkan pada pertimbangan bahwa metode kualitatif lebih cocok untuk menghadapi situasi lapangan yang nyata. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggambarkan interaksi langsung antara mereka dan responden.

3. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Sugiono (2016) menjelaskan bahwa metodologi kualitatif merupakan pendekatan penelitian yang menghasilkan data deskriptif tentang perilaku individu yang dapat diamati melalui kata-kata tertulis. Pemilihan metode kualitatif dalam penelitian ini didasarkan pada kesesuaian karakteristik yang dibutuhkan

dalam penelitian kualitatif, terutama dalam hal mengungkapkan data secara mendalam melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen.

4. Jenis Data dan Sumber Data

a. Jenis Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini bersifat kualitatif, bukan berupa data numerik atau statistik, melainkan lebih terfokus pada analisis dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.

b. Sumber Data

Merupakan sumber dari mana data dapat diperoleh. Sumber data yang digunakan terbagi menjadi dua bagian:

1) Sumber Data Primer

Data primer adalah informasi yang diperoleh secara langsung dari sumbernya dan dikumpulkan oleh peneliti sendiri. Sumber data primer ini diperoleh melalui observasi langsung dan wawancara dengan beberapa narasumber yang merupakan subjek penelitian. Observasi dilakukan untuk mengevaluasi langsung objek penelitian terkait optimalisasi pelayanan di asrama haji. Sumber data primer ini mencakup jemaah haji dari UPT Embarkasi dan para staf di UPT Asrama Haji Embarkasi Bekasi.

2) Sumber Data Sekunder

Merupakan data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder (data yang tidak diperoleh secara langsung dari sumber aslinya, tetapi melalui perantara). Data sekunder ini diperoleh dari

dokumen, laporan, foto dokumentasi kegiatan, dan sumber lain yang relevan dengan topik penelitian yang sedang dibahas.

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi adalah proses pengamatan yang teliti dan terstruktur, dilakukan secara berulang (Bungin 2017:127). Melalui observasi, peneliti dapat secara sistematis mencatat dan mempertimbangkan kegiatan serta interaksi subjek penelitian. Semua informasi yang didengar dan dilihat selama observasi dapat dicatat, direkam, dan dianalisis. Penelitian ini melibatkan observasi langsung di UPT Asrama Haji Embarkasi Bekasi, di mana peneliti menghadiri dan aktif terlibat dalam serangkaian kegiatan sebagai observasi partisipan untuk memahami situasi di lapangan.

b. Wawancara

Wawancara merupakan teknik untuk memperoleh informasi dengan menggunakan pertanyaan yang tepat (Bungin 2017: 125). Teknik pengumpulan data ini melibatkan interaksi tanya jawab langsung dengan ketua atau staf UPT Asrama Haji Bekasi, dimaksudkan untuk memperoleh data mengenai proses pemberangkatan dan kepulangan jemaah haji.

c. Dokumentasi

Sugiyono (2016:14) menjelaskan bahwa dokumentasi adalah teknik yang melibatkan pengamatan dan analisis dokumen-dokumen serta literatur yang relevan dengan penelitian. Metode dokumentasi ini meliputi pencarian Data yang diperoleh dari berbagai sumber seperti catatan, buku,

majalah, agenda, dan lain-lain, merupakan pelengkap dari teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara.

6. Teknik Analisis Data

Proses sistematis pengumpulan dan penyusunan data dari wawancara, catatan lapangan, dan sumber lainnya bertujuan untuk memudahkan pemahaman dan diseminasi temuan kepada pihak lain. Analisis data digunakan untuk menafsirkan informasi yang dikumpulkan dalam penelitian ini. Setelah data terkumpul dan diatur dengan baik, langkah berikutnya adalah melakukan analisis. Peneliti menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif, yang menggambarkan fenomena menggunakan kata-kata atau kalimat untuk mencapai kesimpulan.

Validitas data merujuk pada tingkat keakuratan data yang mencerminkan kejadian sebenarnya dalam penelitian ini. Kualitas data yang terkumpul menjadi dasar penting untuk analisis dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data adalah aspek penting dalam memastikan validitas dan reliabilitas data penelitian. Menurut Miles dan Huberman (sebagaimana dikutip dalam Sugiyono 2006:16), analisis melibatkan tiga tahapan kegiatan yang dilakukan secara bersamaan,:

a. Reduksi Data

Reduksi adalah tahapan analisis yang berpusat pada penyaringan, pengelompokan, arahan, dan penghapusan data yang tidak relevan, serta pengaturan data dengan teknik khusus guna mencapai kesimpulan akhir yang dapat dikonfirmasi. Reduksi data mencakup upaya untuk

menyederhanakan, mengabstraksi, dan mengolah data awal yang telah tercatat dari lapangan.

b. Penyajian Data

Penyajian data merupakan langkah untuk mengorganisir informasi sehingga peneliti dapat membuat kesimpulan dari hasil penelitian. Tujuan penyajian data adalah untuk mengidentifikasi pola yang signifikan dan memfasilitasi penarikan kesimpulan serta pengambilan tindakan. Milles dan Huberman mengemukakan bahwa penyajian data melibatkan organisasi informasi yang terstruktur untuk mendukung proses penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

c. Verifikasi Data

Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif adalah proses membuat kesimpulan dan memverifikasi. Kevalidan kesimpulan peneliti bergantung pada bukti yang valid dan terverifikasi,