

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Setiap tahunnya, jutaan umat muslim dari seluruh dunia bergegas menuju Makkah dan Madinah untuk melaksanakan ibadah haji. Bagi yang mampu secara fisik dan finansial, ibadah haji merupakan salah satu ibadah yang wajib dilakukan oleh setiap muslim. Sementara istilah "haji" berarti berkunjung ke tempat yang agung, "ziarah" berarti berziarah ke tempat tertentu pada waktu tertentu untuk melakukan amalan tertentu dengan tujuan beribadah kepada Allah Swt. Definisi berziarah ke tempat tertentu, yaitu berkunjung ke Baitullah (Ka'bah), Padang Arafah, Muzdalifah, dan Mina. Perintah melaksanakan ibadah haji dibahas secara tersirat di dalam Q.S Ali – Imran ayat 97:

فِيهِ آيَةٌ بَيِّنَةٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۗ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حُجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ  
إِلَيْهِ سَبِيلًا ۗ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya: “Di sana terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) maqam Ibrahim. Barangsiapa memasukinya (Baitullah) 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. Barangsiapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam.” (Q.S Ali – Imran 3:97)

Ibadah haji ini merupakan ritual keagamaan bagi kaum muslimin yang bersifat personal, tetapi dalam pelaksanaannya ibadah haji ini melibatkan banyak sekali

lembaga yang menjadi faktor pendukung keberhasilan pelaksanaan ibadah haji di negara Indonesia, karena ibadah haji ini merupakan hubungan kerjasama antar negara, yaitu Indonesia dan Arab Saudi.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 8 Tahun 2022 tentang Koordinasi Penyelenggara Ibadah Haji menyatakan bahwa penyelenggaraan ibadah haji adalah kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, evaluasi, dan pelaporan ibadah haji dan umrah. Berdasarkan undang-undang ini, pemerintah bertanggung jawab untuk membantu para calon jemaah haji mempersiapkan seluruh kebutuhan mereka selama melaksanakan ibadah haji, termasuk memberikan instruksi apa yang diperlukan. Akomodasi terdiri dari dua bagian. Asrama haji di Indonesia merupakan tempat peristirahatan sebelum keberangkatan ke bandara. Asrama haji di Arab Saudi merupakan tempat peristirahatan selama pelaksanaan ibadah haji.

Asrama haji merupakan tempat peristirahatan yang didirikan oleh pemerintah di beberapa daerah yang strategis untuk para calon jemaah haji setelah melakukan perjalanan dari kemenagnya masing – masing sesuai dengan daerah asalnya. Dalam pelaksanaannya asrama haji mempunyai tugas, yaitu: melaksanakan bimbingan manasik, akomodasi, konsumsi, informasi serta melakukan koordinasi antara pihak bea cukai, imigrasi, karantina, kesehatan, keamanan, dan transportasi. Di asrama haji, para calon jemaah haji tiba sesuai dengan kloter yang telah ditentukan, ketika sampai di asrama haji, para calon jemaah haji mendapat sambutan di aula kedatangan dari beberapa tokoh tertentu, seperti ketua Unit Pelayanan Teknis Asrama Haji, Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH), setelah sambutan para

calon jemaah haji mendapatkan pelayanan berupa pembagian dokumen (paspor, gelang identitas, biaya hidup atau *living cost*), pengecekan kesehatan, dan pembagian kartu kamar.

Para calon jemaah haji yang sehat akan langsung diarahkan ke kamarnya masing – masing, bagi para calon jemaah haji yang memang membutuhkan pengecekan penyakit lebih lanjut atau membutuhkan obat tertentu akan langsung dibawa ke poliklinik yang berada di asrama haji. Setelah waktu istirahat di asrama haji telah usai, para calon jemaah haji diarahkan kembali ke aula kedatangan dengan membawa barang bawaan, untuk para calon jemaah haji pada gelombang II diwajibkan agar langsung memakai ihram, para calon jemaah haji diberikan kartu penempatan di bus, serta dilakukan pengecekan dokumen oleh pihak imigrasi serta pengecekan barang dengan menggunakan mesin *X – Ray*, setelah itu para calon jemaah haji diarahkan untuk naik ke bis sesuai dengan kartu penempatannya, lalu berangkat menuju bandara.

Rangkaian kegiatan di atas memang terlihat sangat efektif dan berjalan mulus, tetapi mengingat karena penyelenggaraan ibadah haji bukanlah aktivitas yang sederhana, khususnya pada melayani jemaah, mengingat jumlah jemaah yang banyak mempunyai karakter yang berbeda – beda harus dikelola dengan sebaik mungkin. Banyak sekali masalah yang memang merupakan tantangan bagi para lembaga terkait agar bisa fleksibel dalam menangani masalah yang ada. Dari banyaknya masalah yang ada, penulis sangat tertarik dengan masalah efektifitas waktu istirahat para calon jemaah haji pada saat tiba di asrama haji. Pada saat penyelenggaraan ibadah haji berlangsung banyak sekali faktor – faktor yang

memang mempengaruhi keberlangsungan kegiatan yang sudah di agendakan di asrama haji. Seperti, telatnya proses pemberangkatan atau lebih cepatnya kedatangan dari kemenag kota/kabupaten ke asrama haji dari jadwal yang sudah ditentukan, membuat proses kedatangan kloter selanjutnya terganggu hingga kloter seterusnya, menjadikan agenda yang sudah ditentukan dirubah berkali – kali sesuai dengan kondisi yang terjadi. Mengingat bahwa satu kloter berjumlah 400 – 450 orang, sehingga untuk memberikan pelayanan akomodasi terkait dokumen, cek kesehatan, serta pembagian kamar memakan waktu yang cukup lama.

Dari beberapa masalah yang ada terkait kegiatan selama di asrama haji, ada satu fenomena dimana kloter yang seharusnya berada di aula kedatangan untuk mendapatkan pelayanan akomodasi harus menunggu di selasar yang ada di sekitar aula kedatangan karena aula tersebut masih dipakai untuk pelayanan akomodasi oleh kloter sebelumnya. Ini menjadi sebuah masalah yang serius, karena memang tujuan dari berdirinya asrama haji salah satunya adalah untuk peristirahatan para calon jemaah haji sebelum jadwal pemberangkatan ke Arab Saudi. Masalah – masalah yang ada ini terjadi bukan karena suatu kesalahan atau kekeliruan oleh lembaga tertentu. Tetapi, dengan banyaknya lembaga terkait yang menjadi faktor pendukung untuk keberhasilan penyelenggaraan ibadah haji, menjadikan keterkaitan lembaga yang satu dengan yang lain harus dikelola dengan sangat baik, agar tujuan dari diberdirikannya asrama haji ini benar – benar tercapai.

Asrama Haji Bekasi adalah salah satu Asrama Haji Embarkasi di Indonesia yang bertanggung jawab untuk melayani jemaah dan petugas haji di Provinsi Jawa Barat, serta masyarakat umum. Asrama haji Bekasi memiliki jumlah jemaah dan

petugas haji terbesar di Indonesia, dengan kuota sekitar 40.000 orang setiap tahunnya. Pada tanggal 2 Mei 2018, Asrama Haji Bekasi secara resmi ditetapkan sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) oleh Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Republik Indonesia. Ini adalah perubahan dalam organisasi dan pengelolaan dari BPAH sebelumnya. Sampai saat ini, Asrama haji Bekasi mampu menampung 4 Kloter (1.640 Jemaah dan Petugas Haji) dan 400 anggota Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) sekaligus setiap hari. Di asrama haji inilah penulis melakukan Praktik Profesi Mahasiswa (PPM) yang ditugaskan oleh prodi Manajemen Haji dan Umrah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung. Sehingga, penulis mengikuti serangkaian kegiatan penyelenggaraan ibadah haji selama di asrama haji, hal ini membuat penulis melihat serta merasakan langsung fenomena – fenomena yang ada, dan tertarik dengan salah satu fenomena yang memang berdampak serius bagi para calon jemaah haji.

## **B. Fokus Penelitian**

1. Bagaimana perencanaan penyelenggara ibadah haji pada calon jemaah haji dalam estimasi waktu istirahat saat persiapan pemberangkatan di Asrama Haji Embarkasi Bekasi?
2. Bagaimana pelayanan penyelenggara ibadah haji pada calon jemaah haji dalam estimasi waktu istirahat saat persiapan pemberangkatan di Asrama Haji Embarkasi Bekasi?

3. Hambatan dan upaya apa yang dilakukan oleh penyelenggara ibadah haji dalam estimasi waktu istirahat saat persiapan pemberangkatan pada calon jemaah haji di Asrama Haji Embarkasi Bekasi?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui perencanaan penyelenggara ibadah haji pada calon jemaah haji dalam estimasi waktu istirahat saat persiapan pemberangkatan di Asrama Haji Embarkasi Bekasi.
2. Untuk mengetahui pelayanan penyelenggara ibadah haji pada calon jemaah haji dalam estimasi waktu istirahat saat persiapan pemberangkatan di Asrama Haji Embarkasi Bekasi.
3. Hambatan dan upaya yang dilakukan oleh penyelenggara ibadah haji dalam estimasi waktu istirahat saat persiapan pemberangkatan pada calon jemaah haji di Asrama Haji Embarkasi Bekasi.

### **D. Kegunaan Penelitian**

1. Secara Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang dilakukan oleh para penyelenggara ibadah haji serta membangun sinergitas yang lebih baik lagi dengan lembaga – lembaga terkait, serta menambah wawasan khususnya untuk mahasiswa yang mengambil program studi Manajemen Haji dan Umrah.

## 2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk meningkatkan kerja sama antara lembaga – lembaga terkait di Asrama Haji Embarkasi Bekasi agar lebih efektif, serta dapat dijadikan rujukan guna melakukan evaluasi untuk meningkatkan strategi pelayanan oleh para lembaga terkait pada saat musim haji tiba.



### E. Kajian Penelitian yang Relevan

No	Judul Penelitian	Peneliti	Metode	Teori	Persamaan	Perbedaan
1.	Strategi Pelayanan Pemberangkatan Jemaah Haji Pada Embarkasi Jakarta Pondok Gede	Lulu Firdauz Ramadhani	Kualitatif	Menurut David, strategi adalah sarana bersama dengan tujuan jangka panjang yang hendak dicapai.	Penelitian membahas mengenai strategi pada saat jadwal pemberangkatan para calon jemaah haji di asrama haji embarkasi.	Tempat penelitian peneliti di Asrama Haji Embarkasi Bekasi, sedangkan penelitian Lulu Firdauz Ramadhani di Asrama Haji Embarkasi Pondok Gede.
2.	Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jemaah	Akhyar Kilanin	Kualitatif	Menurut Triton, strategi adalah aktifitas menentukan cara bertindak atau	Penelitian membahas mengenai strategi dalam pelayanan	Penelitian peneliti hanya berfokus pada saat para calon jemaah haji berada di Asrama Haji Embarkasi Bekasi, sedangkan penelitian Akhyar Kilanin



	Haji KBIH Muhammadiyah Palembang			rencana kegiatan untuk jangka panjang.	kepada para calon jemaah haji.	berfokus pada saat para calon jemaah haji berangkat dari tempat tinggalnya masing – masing hingga ke Asrama Haji.
3.	Sistem Pengendalian Manajemen Pemberangkatan dan Pemulangan Jemaah Haji di PT. Angkasa Pura Adi Soemarmo Boyolali	Fauzul Nuronyah	Kualitatif	Menurut Halim, sistem pengendalian manajemen adalah suatu alat dari alat – alat lainnya untuk mengimplementasikan strategi, yang berfungsi untuk memotivasi anggota- anggota organisasi	Penelitian membahas mengenai manajemen strategi dalam pelayanan kepada para calon jemaah haji.	Fokus penelitian peniliti hanya pada saat jadwal pemberangkatan para calon jemaah haji, sedangkan penlitian Fauzul Nuronyah pada saat pemberangkatan dan perpulangan.

				guna mencapai tujuan organisasi.		
4.	Strategi Pelayanan dan Pembimbingan Terhadap Pelaksanaan Ibadah Jemaah Haji di KBIH An-Nabawy Kota Medan	Arnidah	Kualitatif	Menurut Wahyuni, strategi merupakan bentuk terakhir dari bentuk pelayanan pada pelanggan, misi, nilai, tujuan dan strategi.	Penelitian menggunakan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi.	Fokus penelitian peneliti hanya pada saat jadwal pemberangkatan para calon jemaah haji pada saat di asrama haji, sedangkan penelitian Arnidah membahas terkait strategi pelayanan dan pembimbingan dimulai dari manasik hingga para calon jemaah haji menuju bandara.

**Tabel 1.1 Kajian Penelitian Yang Relevan**

## F. Landasan Pemikiran

### 1. Landasan Teori

Dalam bahasa Inggris, "manajemen" berasal dari kata "to manage", yang berarti "mengatur". Ada masalah, proses, dan pertanyaan tentang apa yang diatur, siapa yang mengatur, mengapa diatur, dan tujuan apa yang diatur. Selain itu, manajemen melakukan analisis, penetapan tujuan atau sasaran, dan menetapkan tugas dan kewajiban secara efektif, efisien, dan baik. Banyak pakar manajemen berbagi pendapat mereka tentang apa itu manajemen. Berikut ini adalah beberapa pendapat yang dapat Anda gunakan untuk memahami konsep dasar manajemen. Sebagian besar, aktivitas manajemen dilakukan dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. (Wijaya & Rifa'I, 2016: 14).

Menurut pendapat para ahli mengatakan, bahwa manajemen adalah ilmu dan seni dalam cara mengatur orang dalam bekerja, dengan menerapkan dan menjalankan fungsi manajemen, yaitu: perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerakan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*). Sebagai sebuah organisasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan, harus menerapkan ilmu manajemen yang baik dengan cara membagi tugas dan memperdayakan sumber daya yang dimiliki. Oleh karena itu, sifat dasar manajemen adalah berkaitan dengan pengambilan keputusan seorang pimpinan atau manajer untuk dikerjakan orang lain, yaitu siapa yang mengerjakan, bagaimana cara mengerjakannya dalam mencapai tujuan melalui orang lain. Dalam sebuah organisasi, sumber daya yang dimiliki harus dikelola

dengan manajemen yang professional agar sumber daya tersebut dapat memberikan kontribusi yang maksimal terhadap pencapaian tujuan organisasi, dengan melaksanakan fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan yang baik untuk memperdayakan sumber daya organisasi (Elbadiansyah, 2023: 1-2).

Strategi menurut Ismail Solihin dalam (Ahmad, 2020: 1-2) "Strategos" berasal dari bahasa Yunani "stratus", yang berarti militer, dan "ag", yang berarti memimpin. Dalam konteks awalnya, "strategi" didefinisikan sebagai proses yang dilakukan oleh para jenderal untuk membuat rencana untuk menaklukkan dan memenangkan perang. Strategi dilihat sebagai suatu rencana ke depan dan antisipatif dalam pendekatan tradisional; dalam pendekatan baru, itu dilihat sebagai suatu formulasi. Strategi dapat didefinisikan sebagai perencanaan yang mencakup kumpulan aktivitas yang dirancang untuk mencapai sasaran-sasaran tujuan tertentu. Selain itu, strategi dapat digambarkan sebagai poin – poin tertentu untuk bertindak dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan. Strategi dasar setiap usaha meliputi empat masalah masing- masing sebagai berikut:

- a. Pengidentifikasian dan penetapan spesifikasi dan kualifikasi hasil yang harus dicapai dan menjadi sasaran usaha tersebut dengan mempertimbangkan keluhan masyarakat yang memerlukannya.
- b. Pertimbangan dan pemilihan pendekatan utama yang mampu untuk mencapai sasaran.

c. Pertimbangan dan penetapan serangkaian kegiatan yang ditempuh sejak awal sampai akhir.

d. Pertimbangan dan penetapan tolak ukur dan ukuran pasti yang akan digunakan untuk menilai keberhasilan usaha yang dilakukan.

Menurut Pearce II & Robinson dalam (Yunus, 2016: 3-5) manajemen strategis adalah Kumpulan dan tindakan yang menghasilkan perumusan (formulasi) dan pelaksanaan (implementasi) rencana – rencana yang dirancang untuk mencapai sasaran – sasaran organisasi. Manajemen strategis mempunyai Sembilan tugas penting yaitu:

a. Merumuskan misi organisasi, termasuk pernyataan yang luas mengenai maksud, filosofi, dan sasaran perusahaan.

b. Menganalisis sesuatu yang mencerminkan kondisi dan kapabilitas internal perusahaan.

c. Memahami lingkungan eksternal perusahaan, termasuk faktor persaingan dan faktor kontekstual umum lainnya.

d. Menganalisa pilihan – pilihan yang dimiliki oleh perusahaan dengan cara menyesuaikan sumber dayanya dengan lingkungan eksternal.

e. Mengidentifikasi pilihan yang paling menguntungkan dengan cara mengevaluasi setiap pilihan yang ada berdasarkan misi perusahaan.

f. Memilih satu set tujuan jangka panjang dan strategi utama yang akan menghasilkan pilihan paling menguntungkan tersebut.

- g. Mengembangkan tujuan tahunan dan strategi jangka pendek yang sesuai dengan tujuan jangka panjang dan strategi utama yang telah ditentukan.
- h. Mengimplementasikan strategi yang telah dipilih melalui alokasi sumber dayanya yang dianggarkan, Dimana penyesuaian antara tugas kerja, manusia, struktur, teknologi, dan sistem penghargaan ditekankan.
- i. Mengevaluasi keberhasilan proses strategis sebagai masukan pengambilan keputusan di masa mendatang.

Dari keterangan diatas mengenai manajemen strategis penulis menyimpulkan bahwa manajemen strategis ialah suatu langkah – langkah yang sudah direncanakan dengan meliputi faktor internal dan eksternal dari sebuah organisasi guna membagi menjadi bagian kecil dari tujuan organisasi yang besar agar lebih mudah dalam mencapai tujuan bersama.

Menurut Ravianto dalam (Lestari, 2023: 51-52) efektifitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Artinya, apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya, maupun mutunya, maka dapat dikatakan efektif. Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu proses yang sesuai dengan perencanaannya maka proses tersebut akan berjalan dengan baik dan efektif dalam pekerjaannya. Efektivitas biasanya didefinisikan sebagai pencapaian tujuan yang tepat, atau memilih tujuan yang tepat dari berbagai alternatif atau metode, dan menentukan pilihan antara berbagai alternatif. Pengukuran

keberhasilan dalam mencapai tujuan tertentu juga dikenal sebagai efektivitas. Sebagai contoh, jika seseorang dapat menyelesaikan tugas dengan menggunakan metode yang telah ditetapkan sebelumnya, metode tersebut dianggap benar atau efektif. Selain itu, beberapa orang mengatakan bahwa efektivitas adalah tingkat keberhasilan yang dicapai oleh seseorang atau organisasi dengan cara tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dengan kata lain, semakin banyak rencana yang berhasil dilaksanakan, semakin efektif suatu kegiatan dianggap.

Faktor penting dalam mencapai tujuan organisasi adalah mencapai keberhasilan dalam mencapai suatu tugas atau tujuan yang disebut sebagai efektivitas, berasal dari kata “efektif”. Kesuksesan suatu organisasi dapat diukur oleh empat faktor, yaitu:

- a. Karakteristik organisasi.
- b. Karakteristik lingkungan.
- c. Karakteristik pekerja.
- d. Kebijakan dan praktik manajemen

(Jamin, 1980: 9)

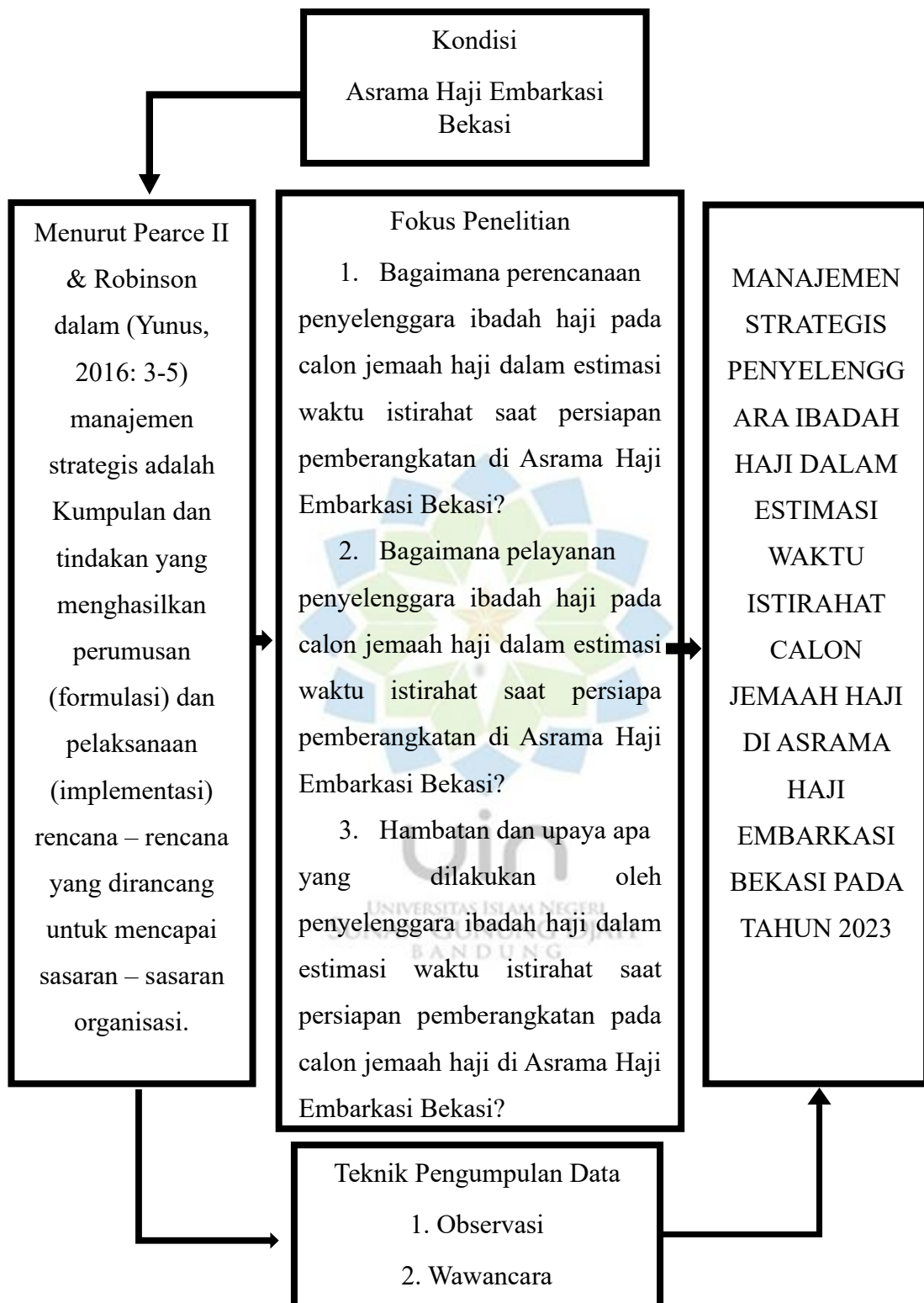
Efektivitas adalah suatu kegiatan yang dilakukan melalui proses, dilakukan secara sistematis guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Suatu program dapat dikatakan efektif apabila hasil yang dicapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan (Hidayaningrat, 1996: 16).

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, penulis memiliki kesimpulan bahwa efektivitas adalah suatu kegiatan yang dilakukan suatu organisasi tertentu guna mencapai tujuan bersama dengan hasil yang maksimal sesuai dengan yang ditetapkan sejak perencanaan dan dengan waktu yang relatif normal.

## 2. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan uraian ringkas mengenai teori yang dipilih penulis untuk digunakan dalam menjawab rumusan masalah penelitian. Dalam kerangka konseptual ini akan dituliskan masalah penelitian yang telah diidentifikasi dalam kerangka teoritis yang relevan dan mampu mengungkap dan menerangkan secara jelas terhadap masalah penelitian. Sumber dari kerangka konseptual ini merupakan hasil dari observasi yang peneliti lakukan selama kegiatan Praktik Profesi Mahasiswa (PPM) di Asrama Haji Embarkasi Bekasi yang berguna untuk memecahkan masalah.





**Gambar 1.1 Kerangka Konseptual**

## G. Langkah – Langkah Penelitian

### 1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan oleh penulis di Asrama Haji Embarkasi Bekasi yang terletak di Jalan Kemakmuran No. 72, Marga Jaya, Kecamatan Bekasi Selatan, Kota Bekasi, Jawa Barat 17141.

### 2. Paradigma dan Pendekatan

Paradigma adalah cara pandang seseorang mengenai suatu pokok permasalahan yang bersifat fundamental untuk memahami suatu ilmu maupun keyakinan dasar yang menuntun seorang untuk bertindak dalam kehidupan sehari-hari. Menurut Capra dalam (Diamastuti, 2015: 62) menyatakan bahwa paradigma adalah asumsi dasar yang membutuhkan bukti pendukung untuk asumsi-asumsi yang ditegakkannya, dalam menggambarkan dan mewarnai interpretasinya terhadap realita sejarah sains. Menurut Cresweel dan Ponterotto dalam (Batubara, 2017: 102) paradigma dalam penelitian kualitatif terdiri dari *Postpositivism*, *Constructivism*, dan *Critical Ideological*. *Postpositivism* merupakan perbaikan positivisme yang dianggap memiliki kelemahan-kelemahan, dan dianggap hanya mengandalkan kemampuan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti. *Constructivism* merupakan memandang ilmu pengetahuan tidak sebatas mengungkap tentang fakta, kaidah dan konsep yang harus diingat secara baku, tetapi manusialah yang harus mengkonstruksikan pengetahuan itu sendiri. Sedangkan *Critical Ideological* merupakan sebuah aliran pemikiran yang menekankan penilaian reflektif dan

kritik dari masyarakat dan budaya dengan menerapkan pengetahuan dari ilmu-ilmu sosial dan humaniora.

Penulis memilih paradigma *Constructivism* sebagai paradigma penelitian yang akan dilakukan karena sangat berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan, dimana penelitian ini diharapkan dapat merekonstruksikan suatu pemahaman mengenai judul proposal penelitian ini yaitu : “Manajemen Strategis Penyelenggara Ibadah Haji Dalam Estimasi Waktu Istirahat Calon Jemaah Haji Di Asrama Haji Embarkasi Bekasi Pada Tahun 2023”.

Penulis juga menggunakan pendekatan studi kasus dan pendekatan deskriptif karena dalam masalah ini berbicara tentang ibadah haji yang dilaksanakan setahun sekali saat musim haji tiba, maka dari itu untuk memecahkan masalah terkait harus melakukan investigasi dan analisis langsung. Penulis menggunakan pendekatan ini karena relevan dengan kegiatan Praktif Profesi Mahasiswa (PPM) yang pernah penulis lakukan di Asrama Haji Embarkasi Bekasi.

### 3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, yaitu suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metode yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Pada penelitian ini peneliti membuat suatu gambaran kompleks, meneliti kata-kata, laporan terinci dari pandangan responden dan melakukan studi pada situasi yang alami (Iskandar, 2009: 11). Hakikat penelitian kualitatif adalah mengamati orang dalam lingkungan

hidupnya berinteraksi dengan mereka, berusaha memahami bahasa dan tafsiran mereka tentang dunia sekitarnya, mendekati atau berinteraksi dengan orang-orang yang berhubungan dengan focus penelitian dengan tujuan mencoba memahami, menggali pandangan dan pengalaman mereka untuk mendapat informasi atau data yang diperlukan.

#### 4. Jenis Data dan Sumber Data

##### a. Jenis data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, karena metode yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus dan pendekatan deskriptif. Data kualitatif merupakan jenis data yang tidak dapat diukur dengan angka atau kuantitas. Penelitian ini juga melalui studi kasus dan deskriptif yang cenderung menggunakan analisis.

##### b. Sumber data

Dalam penelitian ini penulis akan menggunakan dua sumber data, yaitu data primer dan data sekunder.

1). Data Primer, merupakan sumber data yang diperoleh langsung oleh peneliti dari sumber pertamanya. Terkait dengan data dari penelitian yang akan penulis lakukan ini, data primer tersebut diperoleh langsung dari objek utama, yaitu dari pimpinan.

2). Data Sekunder, merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung, misalnya melalui media – media, buku – buku, dan laporan – laporan yang

berkaitan dengan penelitian ini. Data sekunder tersebut penulis peroleh melalui dokumentasi berbentuk laporan – laporan atau berita media yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

#### 5. Informan atau Unit Analisis

Informan kunci atau informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian dan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti. Informan berkewajiban secara sukarela menjadi anggota tim penelitian walaupun hanya bersifat informal. Sebagai anggota tim dengan kebaikannya dan dengan kesukarelaannya ia dapat memberikan pandangan dari segi orang dalam tentang nilai- nilai, sikap, dan proses yang menjadi latar penelitian (Moleong, 2005: 132).

Pada rencana penelitian ini informan adalah semua orang yang terlibat dalam manajerial pelaksanaan ibadah haji selama jadwal pemberangkatan di Asrama Haji Embarkasi Bekasi. Peneliti memilih informan tersebut karena dianggap sebagai orang yang mampu memberikan penjelasan secara detail mengenai proses manajerial pelaksanaan ibadah haji selama jadwal pemberangkatan di Asrama Haji Embarkasi Bekasi.

#### 6. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data penelitian, penulis menggunakan tiga cara diantaranya:

a. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain (Sugiyono, 2018: 229). Melalui kegiatan observasi yang dilakukan peneliti selama magang di Asrama Haji Embarkasi Bekasi peneliti dapat memahami bagaimana kegiatan – kegiatan selama calon jemaah haji di Asrama Haji Embarkasi Bekasi berdampak pada kondisi calon jemaah haji. Kunci keberhasilan dari observasi sebagai teknik dalam pengumpulan data sangat banyak ditentukan oleh peneliti itu sendiri, karena peneliti melihat dan mendengarkan objek penelitian dan kemudian peneliti menyimpulkan dari apa yang diamati. Peneliti yang memberi makna tentang apa yang diamatinya dalam relitas dan dalam konteks yang alami, ialah yang bertanya dan juga yang melihat bagaimana hubungan antara satu aspek dengan aspek yang lain pada objek yang ditelitinya (Yusuf, 2013: 384).

b. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data jika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, serta apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam (Sugiyono, 2018: 194). Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan peneliti untuk mendapat data dari informan mengenai manajemen strategis di Asrama Haji Embarkasi Bekasi, dengan mengajukan

beberapa pertanyaan mengenai masalah terkait, agar peneliti mengetahui mengenai perencanaan, pelayanan serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi masalah yang ada selama proses penyelenggaraan ibadah haji berlangsung di Asrama Haji Embarkasi Bekasi.

### c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah dokumen yang menyajikan informasi tentang hasil penelitian yang asli atau langsung dari sumbernya. Dokumentasi berbeda dengan pengarsipan dalam perpustakaan. Teknik ini peneliti lakukan dengan cara memperoleh informasi secara tertulis melalui foto – foto kegiatan yang dilakukan di Asrama Haji Embarkasi Bekasi selama jadwal pemberangkatan para calon jemaah haji.

### 7. Teknik Penentuan Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, teknik penentuan keabsahan data menguji kredibilitas (perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, analisis kasus negatif, menggunakan bahan referensi, atau melakukan pemeriksaan anggota), transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas.

### 8. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah suatu teknik dimana peneliti mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi, sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya bisa diinformasikan terhadap orang banyak. Teknik analisis data ini bertujuan untuk menganalisa data yang terkumpul selama peneliti melakukan penelitian. Dalam

penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif, yaitu dengan cara menggambarkan atau menjelaskan fenomena – fenomena yang terjadi dengan kata – kata, kemudian data tersebut dianalisis dan memperoleh kesimpulan.

