

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Ibadah haji adalah ibadah pokok yang tercantum dalam rukun Islam yang ke lima. Kegiatan ibadah haji mempunyai dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya, yaitu standar pelaksanaannya saat masih di tanah air, banyak aspek penting yang harus diperhatikan mulai dari pembinaan, pelayanan, dan perlindungan. Apalagi meninjau pelaksanaan ibadah haji tahun ini Kementerian Agama memberikan tagline khusus untuk pelaksanaan ibadah haji tahun ini yaitu haji ramah lansia. Karena, jumlah jemaah ibadah haji lansia tahun ini cukup tinggi.

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional yang dilaksanakan oleh pemerintah tercantum di dalam Undang-undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 2019 tentang kewajiban pemerintah terhadap jemaah haji, yakni memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan manasik haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan dan hal-hal yang diperlukan oleh jemaah haji. Regulasi ini membahas mengenai undang-undang yang telah disebutkan, pelayanan di asrama embarkasi memiliki banyak pelayanan yang perlu diberikan terhadap jemaah.

Ada tiga tahap pelayanan yang akan diterima Jemaah haji ketika sudah berada asrama, yaitu pelayanan ketika di Gedung penerimaan, pelayanan di

gedung penginapan dan pelayanan di gedung keberangkatan. Ketiganya diatur dalam layanan satu atap. Petunjuk penyelenggaraan pelayanan terpadu satu atap ini tertuang dalam Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 185 Tahun 2023. Oleh karena itu, Kementerian Agama dalam hal ini menyiapkan dengan matang strategi pelayanan kepada jemaah haji khususnya jemaah haji yang sudah lanjut usia, yaitu dengan memberikan pembinaan terhadap para tenaga musiman untuk bagaimana melayani jemaah haji. kemudian, menambahkan perlengkapan dari mulai logistik dan yang lainnya selama operasional pelayanan dalam upaya mengoptimalkan pelayanan jemaah haji di asrama embarkasi.

Penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia selalu memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan terhadap para jemaah. Kualitas pelayanan yang baik penting bagi penyedia layanan untuk mencapai dan mempertahankan kepuasan jemaah terutama pada aspek kenyamanan ibadah jemaah yang sudah masuk usia lanjut. Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada bagaimana pola penyelenggaraannya, dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan serta faktor-faktor lainnya seperti keselamatan, informasi yang jelas, dan pengaturan yang efisien dalam pelayanan akomodasi di embarkasi Bekasi.

Pelayanan akomodasi jemaah haji lansia dapat menggambarkan perhatian khusus terhadap kebutuhan jemaah yang berusia lanjut. Dengan pertumbuhan jumlah jemaah haji lansia yang tinggi di tahun 2023, embarkasi Bekasi harus memprioritaskan penyelenggaraan layanan yang mendukung

kesejahteraan mereka, ini mencakup fasilitas akomodasi yang ramah lansia, aksesibilitas yang ditingkatkan, serta penyediaan tim medis yang terlatih untuk memberikan perawatan spesifik sesuai dengan kondisi kesehatan para jemaah. Langkah-langkah ini sejalan dengan komitmen untuk memastikan pengalaman haji yang nyaman dan aman bagi jemaah haji lanjut usia, dan menciptakan lingkungan yang mendukung ibadah mereka dengan optimal.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan akomodasi bagi jemaah haji lansia di embarkasi Bekasi, perlu untuk terus melakukan evaluasi dan penyesuaian. Hal ini mencakup umpan balik dari jemaah haji lansia dan keluarga mereka untuk memahami kebutuhan yang mungkin terabaikan atau perbaikan yang dapat dilakukan. Pendekatan yang berkelanjutan dan inklusif memberikan pengalaman yang baik bagi jemaah haji lanjut usia, aspek penerimaan yang ramah, akomodasi yang nyaman, pengaturan kegiatan yang memperhatikan kebutuhan khusus, dan interaksi yang baik dengan petugas menjadi fokus penting. Selain itu, analisis mencakup bagaimana pihak terkait bekerja sama untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar dan memenuhi harapan jemaah haji lansia serta keluarga mereka. Hal ini menunjukkan adanya kesadaran dan komitmen dalam meningkatkan kualitas manajemen pelayanan akomodasi bagi jemaah haji lansia di embarkasi Bekasi.

Manajemen pelayanan akomodasi jemaah haji lansia di embarkasi Bekasi menjadi perhatian utama dalam penelitian ini. Karena, merupakan area yang menarik dan penting untuk diteliti, apalagi melihat Pada tahun 2023, ibadah haji telah kembali normal tanpa batasan tertentu, seperti dua tahun lalu

saat pandemi Covid-19. Kembalinya normal penyelenggaraan ibadah haji pada tahun ini, jumlah jemaah haji lansia, hampir sepertiga dari jumlah jemaah haji reguler, jumlah jemaah haji lansia menjadi lebih banyak dari musim-musim haji sebelumnya. Hal tersebut karena pada musim haji di tahun sebelumnya calon jemaah di atas umur 65 tahun tidak bisa berangkat ke tanah suci Makkah.

Menurut Annur (2023) mengungkapkan bahwa terhitung jemaah haji lansia saat ini mencapai 67.000 ribu atau sekitar 30 persen dari total kuota jemaah haji Indonesia sebesar 221.000 ribu jemaah haji dan tambahan 20.000 ribu kuota pada tahun 2023. Kemudian, dari Provinsi-Provinsi yang ada di Indonesia, Provinsi Jawa Barat merupakan yang paling banyak mendapatkan kuota haji terhitung 38.723 kuota haji, 40 persennya masuk kategori lanjut usia atau lansia. Selain peningkatan jumlah jemaah haji lansia yang bertambah, jemaah haji lansia memiliki kebutuhan khusus yang berbeda dengan kelompok usia yang lebih muda, jemaah haji lansia memiliki tantangan khusus dalam pelaksanaan haji seperti kesehatan, mobilitas terbatas, dan kebutuhan medis khusus.

Fasilitas pelayanan akomodasi dirancang sesuai kebutuhan lansia, manajemen waktu, penempatan dan perjalanan sangat diperhatikan oleh para petugas guna memastikan pelayanan terhadap jemaah haji lansia berlangsung dengan efektif dan efisien, serta membantu menciptakan pengalaman spiritual yang lebih berkesan dan positif. Semua ini perlu diperhatikan khusus, mengingat jemaah haji lansia tahun ini melaksanakan ibadah haji tanpa pendamping karena beberapa kebijakan pemerintah dalam hal ini.

Manajemen pelayanan akomodasi jemaah haji lansia di embarkasi Bekasi pada tahun 2023 ditemukan 3 catatan penting. Pertama, dari segi perencanaan, kurangnya perencanaan yang memadai untuk mengakomodasi kebutuhan kesehatan dan mobilitas jemaah haji. kurangnya perencanaan untuk memastikan ketersediaan fasilitas dan layanan yang ramah lansia, seperti ruang ibadah yang nyaman dan aksesibilitas transportasi yang memadai.

Kedua, dari segi pengimplementasian yaitu kurangnya pemahaman dan kesadaran dari petugas layanan terkait tentang kebutuhan spesifik jemaah haji lansia, sehingga menyebabkan kurangnya perhatian terhadap mereka selama di gedung penginapan dan selama perjalanan. Keterbatasan dalam penerapan sistem monitoring dan evaluasi yang memadai untuk memantau kualitas layanan yang diberikan kepada jemaah haji lansia dan mengidentifikasi area perbaikan.

Terakhir, dari segi koordinasi yaitu kurangnya interaksi antara berbagai unit atau departemen dalam menyediakan layanan terpadu bagi jemaah haji lansia. Kurangnya mekanisme komunikasi yang efektif antara pihak-pihak yang terlibat dalam manajemen pelayanan akomodasi jemaah haji lansia untuk memastikan informasi yang akurat dan tepat waktu disampaikan serta direspon dengan baik.

Melihat hal tersebut, manajemen pelayanan merupakan ilmu yang sangat dibutuhkan dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah terutama dalam persiapan, pengimplementasian dan koordinasi pelayanan akomodasi terhadap jemaah haji lanjut usia yang perlu perhatian lebih khusus. Berdasarkan

latar belakang yang telah dicantumkan di atas, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul tentang “Manajemen Pelayanan Akomodasi Jemaah Haji Lansia di Embarkasi Bekasi Tahun 2023”.

B. Fokus Penelitian

Rumusan Masalah

1. Bagaimana perencanaan pelayanan akomodasi jemaah haji lansia di Embarkasi Bekasi tahun 2023?
2. Bagaimana implementasi pelayanan akomodasi jemaah haji lansia di Embarkasi Bekasi tahun 2023?
3. Bagaimana koordinasi pelayanan akomodasi jemaah haji lansia di Embarkasi Bekasi tahun 2023?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan yang ini dicapai dalam penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui perencanaan pelayanan akomodasi jemaah haji lansia di Embarkasi Bekasi tahun 2023
2. Untuk mengetahui implementasi pelayanan akomodasi jemaah haji lansia di Embarkasi Bekasi tahun 2023
3. Untuk mengetahui koordinasi pelayanan akomodasi jemaah haji lansia di Embarkasi Bekasi tahun 2023

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap bidang ilmu manajemen pelayanan jasa, manajemen asrama haji dan lainnya, serta menambah pengetahuan baru mengenai bagaimana manajemen pelayanan akomodasi jemaah haji lansia yang baik dan efisien agar dapat meningkatkan pelayanan kepada calon-calon jemaah haji yang akan datang.

2. Secara Praktis

Penelitian ini dapat dijadikan rujukan untuk meningkatkan dan memperbaiki pelayanan yang lebih baik dan efisien untuk jemaah haji di embarkasi-embarkasi khususnya embarkasi Bekasi, dan bisa dijadikan untuk lembaga terkait dalam mengelola pelayanan di embarkasi dalam mengevaluasi dan meningkatkan mutu pelayanan serta sebagai bahan untuk pelayanan akomodasi jemaah haji di embarkasi yang akan datang.

E. Kajian Penelitian yang Relevan

Kajian penelitian yang relevan digunakan sebagai bahan acuan dan perbandingan. Selain itu, untuk menghindari anggapan kesamaan penelitian ini dengan penelitian yang lain. Sehingga peneliti dapat menjelaskan posisi penelitian diantara hasil penelitian yang sudah ada. Sehubungan dengan hal tersebut, penulis menemukan beberapa hasil penelitian yang saling berkaitan dan terdapat kemiripan di dalamnya baik dalam segi pemaparan

maupun metode namun berbeda dari isi pembahasannya. Berikut penulis tuangkan dalam sebuah tabel sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Ramadhani (2019) ditemukan hasil yaitu sama-sama berfokus pada pelayanan. Namun, penelitian yang dilakukan Ramadhani lebih berfokus pada pelayanan petugas penyelenggara dan petugas lainnya terhadap jemaah haji pada fase pemberangkatan di Embarkasi Pondok Gede.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Usman (2018) ditemukan hasil penelitian yang berfokus pada pelayanan di embarkasi. Namun, penelitian yang dilakukan oleh Usman lebih berfokus pada pelayanan pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji dalam meningkatkan kepuasan jemaah haji di Asrama Haji Embarkasi Jakarta.
3. Penelitian yang dilakukan Rafrianika (2021) ditemukan hasil penelitian yang berfokus pada pelayanan pada UPT Asrama Haji Bekasi. Namun, penelitian yang dilakukan Rafrianika lebih berfokus pada kualitas pelayanan UPT Asrama Haji Bekasi. Kemudian, teori dan hasil penelitian yang dilakukan oleh rafrianika berbeda dengan teori dan hasil yang dipakai dalam penelitian saya pada pelayanan akomodasi.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Amalia (2022) ditemukan dari hasil penelitian yang dilakukan berfokus pada manajemen pelayanan jemaah haji lanjut usia. Namun, penelitian yang dilakukan Amalia

lebih berfokus pada manajemen pelayanan calon jemaah haji lanjut usia oleh kementerian agama Kabupaten Rokan Hulu. Kemudian, teori yang dipakai dan hasil yang ditemukan oleh Amalia berbeda dengan teori dan hasil yang digunakan dalam penelitian saya pada pelayanan akomodasi jemaah haji lansia di Embarkasi Bekasi.

F. Landasan Pemikiran

1. Landasan Teori

a. Pengertian Manajemen

Manajemen dalam bahasa Inggris dikenal dengan kata *manage* yang artinya mengurus, mengatur, melaksanakan dan mengelola (Echols & Shadily, 2003). Sedangkan dalam kamus umum Bahasa Indonesia (Poerwadarminta, 2007) manajemen diartikan sebagai cara mengelola suatu perusahaan besar. Pengelolaan atau pengaturan dilaksanakan oleh seorang manajer (pengatur/pemimpin) berdasarkan urutan manajemen.

Adapun secara terminologi terdapat banyak definisi yang dikemukakan oleh para ahli. Manajemen menurut Terry dan Leslie dalam Badrudin (2014) manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang ke arah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata.

Menurut (Robbins & Coulter, 2010) menjelaskan bahwa manajemen melibatkan koordinasi dan pengawasan terhadap pekerjaan orang lain untuk memastikan bahwa pekerjaan tersebut diselesaikan dengan efektif dan efisien. Dari definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa manajemen

merupakan suatu proses di mana aktivitas kerja individu dikendalikan dan diarahkan sesuai dengan tugasnya, dengan tujuan mencapai hasil yang optimal secara efektif dan efisien. Ini menunjukkan pentingnya peran manajer dalam mengelola sumber daya manusia dan memastikan kelancaran operasional organisasi.

Menurut (Stoner, 1992), manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan tertentu dengan efektif dan efisien. Stoner juga menekankan pentingnya manajer dalam mempengaruhi individu dan kelompok dalam organisasi untuk bekerja menuju pencapaian tujuan bersama.

Dari pengertian yang disampaikan di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah suatu proses yang melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan tertentu dengan efektif dan efisien.

b. Pengertian Pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1995) istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya membantu menyiapkan atau mengurus segala apa yang diperlukan orang lain untuk perbuatan melayani. Adapun dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata pelayanan diartikan sebagai perihal cara melayani, servis jasa, dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual-beli barang/jasa”. Tentang pengertian pelayanan

para ahli berbeda-beda satu sama lain. Diantaranya para ahli yang mengemukakan pendapat layanan yaitu:

Menurut Moenir (2002) menyatakan bahwa pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima, inilah yang dinamakan pelayanan. Dengan kata lain, pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus segala hal yang diperlukan orang lain.

Menurut Gronroos dalam Ratminto dan Winarsih (2004) pelayanan merupakan aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Menurut Cason (1981) mendefinisikan pelayanan sebagai tindakan yang dinyatakan dan dikerjakan untuk menyenangkan, mencari petunjuk atau memberi keuntungan kepada pembeli dengan tujuan menciptakan “*goodwill*” atau nama baik serta peningkatan, penjualan, serta pendapatan.

Menurut Rianto (2010) pelayanan pada dasarnya adalah tindakan individu, kelompok, atau entitas untuk memenuhi kebutuhan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Moenir (2006) menjelaskan bahwa pelayanan adalah cara orang lain memenuhi kebutuhan kita secara langsung. Standar pelayanan merujuk pada kriteria yang telah ditetapkan sebagai pedoman untuk memberikan pelayanan yang baik.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau Lembaga perusahaan.

c. Manajemen Pelayanan

Menurut Moenir (2008) manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses pelayanan, agar prosedur kegiatan dapat berjalan lancar, tertib, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani.

Menurut Ratminto & Winarsih (2005) manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun sebuah rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi terciptanya tujuan-tujuan pelayanan.

Dengan demikian, dari definisi di atas, baik menurut Ratminto dan Winarsih maupun menurut Moenir, Manajemen pelayanan merupakan proses kompleks yang melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pengimplementasian, pengendalian dan koordinasi serta penyelesaian dalam aktivitas-aktivitas pelayanan untuk memastikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan dan mencapai tujuan organisasi.

d. Pengertian Akomodasi

Akomodasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2002) adalah sesuatu yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan, misalnya tempat menginap atau temoat tinggal sementara bagi orang yang bepergian.

Sedangkan penginapan bisa berupa rumah tempat bermalam, hotel untuk bermalam, losmen (penginapan yang menyewakan kamar tanpa menyediakan makanan).

Sedangkan akomodasi menurut Robert Morrison Maciver akomodasi adalah proses yang dilalui oleh manusia untuk bisa selaras dengan lingkungannya. Proses ini kadang tidak mudah, dan membutuhkan waktu beberapa saat, tetapi hal ini perlu dilakukan untuk membuat seseorang bisa bertahan dan diterima di lingkungan barunya. Sedangkan akomodasi menurut SK Menteri Pariwisata No.37/PW.304//MPT/86 adalah suatu tempat penginapan yang dilengkapi pelayanan lainnya, seperti pelayanan makan dan minum. Contoh akomodasi hotel, asrama haji, losmen, bungalow dan sebagainya.

Dari penjelasan tersebut dapat dikemukakan bahwa akomodasi adalah sarana-prasarana untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan yang dilengkapi dengan pelayanan makan dan minum serta jasa lainnya dengan standar yang ditentukan.

e. Pengertian Jemaah Haji Lansia

Arti jamaah dalam ensiklopedia bahasa Indonesia (Zurizal & Aminuddin, 2008) sebagai wadah bagi umat islam dalam menjalankan ibadah. Secara etimologi jemaah berasal dari bahasa arab yang memiliki arti, berkumpul. Misalnya jemaah masjid berarti perkumpulan orang-orang yang ada di masjid. Sedangkan jemaah menurut istilah (Zurizal &

Aminuddin, 2008) kata jemaah dapat diartikan sebagai pelaksana ibadah secara bersama-sama yang dipimpin oleh seorang imam.

Arti haji adalah menyengaja atau menuju dan mengunjungi. (Kemenag RI PHU, 2010). Sedangkan menurut istilah syara haji ialah sengaja mengunjungi ka'bah untuk melaksanakanserangkaian aktivitas ibadah sesuai dengan syarat dan rukun tertentu. (Kemenag RI PHU 2010). Menurut (Al-Habsyi, 1999) haji berasal dari bahasa Arab, yaitu “Hajj” yang artinya menuju atau mengunjungi sesuatu. Sedangkan menurut istilah agama adalah mengerjakan ibadah thawaf, wukuf dan sebagainya semata-mata demi melaksanakan perintah Allah SWT dan meraih keridhoan nya”.

Dari uraian di atas, penulis dapat memberikan kesimpulan bahwa yang dimaksud jemaah haji adalah sejumlah orang yang bersama-sama menunaikan ibadah haji dengan berangkat atau menyengaja ke baitullah untuk melaksanakan rukun islam kelima dan dipandu oleh petugas haji dan juga pembimbing ibadah.

Adapun yang dimaksud pengertian jemaah haji lansia adalah jemaah haji usia minimal 65 tahun / 85 tahun / 95 tahun pada saat keberangkatan kloter pertama tahun berjalan, dan terdaftar 10 tahun / 5 tahun / 3 tahun sebelum terhitung dari keberangkatan kloter pertama tahun berjalan.

Kategori lansia menurut database siskohat yang mendapatkan prioritas adalah:

- 1) Kategori usia 65 tahun sampai 84 tahun dengan masa tunggu minimal 10 tahun

- 2) Kategori usia 85 tahun sampai 94 tahun dengan masa tunggu minimal tahun
 - 3) Kategori usia 9 tahun dan seterusnya dengan masa tunggu minimal 3 tahun
- f. Embarkasi

Merujuk kepada Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), "embarkasi" dapat berarti keberangkatan atau pemberangkatan dengan pesawat terbang atau kapal laut.

Jadi, embarkasi adalah proses atau lokasi seseorang atau sesuatu dimulainya untuk pemberangkatan dengan menaiki kapal, pesawat, atau kendaraan lainnya untuk melakukan perjalanan. Dalam konteks yang lebih luas, embarkasi dapat merujuk kepada persiapan dan pengorganisasian perjalanan tersebut sebelum keberangkatan.

2. Kerangka Konseptual

Menurut (Miles & Huberman, 1994) kerangka konseptual merupakan suatu kerangka yang dapat berbentuk narasi atau diagram yang dapat menunjukkan variabel-variabel kunci atau menggambarkan struktur hubungan yang diasumsikan atau asumsi-asumsi yang ada di antara variabel-variabel tersebut yang perlu diperhatikan.



Gambar.1.1
Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual di atas menjelaskan manajemen pelayanan sebagai rumusan masalah penelitian. Manajemen pelayanan yang diteliti menggunakan teori Ratminto dan Winarsih dalam bukunya, yang meliputi 3 indikator. Pertama, perencanaan pelayanan akomodasi dalam meningkatkan kenyamanan ibadah haji lansia itu seperti apa penyusunan rencananya. Kedua, pengimplementasian dari apa yang sudah disusun dan direncanakan di awal. Ketiga, koordinasi aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan. Sehingga dapat ditarik kesimpulan menjadi Manajemen Pelayanan Akomodasi di Embarkasi Bekasi.

G. Langkah-langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di UPT Asrama Haji Jakarta-Bekasi dan pada bidang pelayanan akomodasi jemaah haji lansia yang terletak di Jalan Kemakmuran No.72, Rt. 005/Rw.002, Marga Jaya, Kec. Bekasi Selatan., Kota Bekasi, Jawa Barat 17141. Terkait dengan alasan masalah ini penting dibahas untuk dicari titik temunya karena berkaitan langsung dengan bagaimana

manajemen pelayanan akomodasi terhadap jemaah haji lansia di embarkasi Bekasi tahun 2023.

2. Paradigma dan Pendekatan

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara holistic (utuh). Dalam hal ini tidak boleh mengisolasi individu atau organisasi ke dalam variabel atau hipotesis tetapi perlu memandang sebagai bagian dari suatu keutuhan. (Moleong, 2002).

Paradigma yang digunakan peneliti ialah metode konstruktivisme adapun paradigma konstruktivisme adalah praktek pembelajaran, konstruktivisme menekankan pentingnya keterlibatan seseorang dalam mengaitkan berbagai gagasan dalam pembentukan ilmu pengetahuan melalui interaksi dengan lingkungan sekitarnya. Dalam kajian ini, dapat ditegaskan bahwa pengalaman belajar merupakan suatu hal yang sangat penting dan memberikan pengaruh yang signifikan dalam mempelajari informasi/materi pembelajaran yang baru. (Rangkuti, 2014)

3. Metode Penelitian

Pada penyusunan proposal ini, metode yang digunakan oleh peneliti bermula dari fenomena yang ingin diteliti, dengan cara mempertanyakan langsung kepada orang-orang yang mengalami peristiwa. Fenomenologi adalah ilmu yang mempelajari proses kesadaran manusia untuk melihat gejala/fenomena yang tampak di depan mata. Fenomena beserta kejadiannya

tidak hanya dilihat dari kulit luarnya saja, akan tetapi lebih mendalam adalah melihat apa yang ada di balik/yang tampak tersebut (Sutiyono, 2011).

4. Jenis Data dan Sumber Data

a. Jenis Data

Dalam penelitian ini hanya ada satu jenis data yaitu data kualitatif, adapun yang dimaksud data kualitatif adalah:

Data kualitatif adalah suatu informasi tentang objek atau subjek yang tidak dapat dihitung dengan angka, namun bisa dilihat atau dirasakan. Data ini biasanya dikumpulkan melalui teks, gambar, audio, hingga video.

b. Sumber Data

1) Sumber Data Primer

Menurut Sugiyono (2018) data primer merujuk pada jenis data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya oleh pengumpul data. Ini berarti peneliti secara aktif terlibat dalam proses pengumpulan data dari sumber pertama atau lokasi di mana objek penelitian berada. Dalam konteks ini, data primer merupakan informasi yang diperoleh secara langsung dari interaksi peneliti dengan subjek penelitian, yang kemudian digunakan sebagai bahan data utama dalam analisis penelitian yang dilakukan.

2) Sumber Data Sekunder

Data sekunder (Sugiyono, 2018) data sekunder adalah jenis data yang diperoleh oleh peneliti atau pengumpul data melalui perantara, tidak langsung dari sumber aslinya. Proses pengumpulan data sekunder dapat melibatkan penggunaan informasi yang diperoleh dari sumber lain. Dalam

hal ini berarti data sekunder merupakan hasil dari pengumpulan informasi yang telah dikumpulkan sebelumnya oleh pihak lain atau dari sumber lain yang tidak melalui interaksi langsung antara peneliti dengan subjek atau objek penelitian. Dalam konteks penelitian, penggunaan data sekunder seringkali melibatkan analisis ulang terhadap informasi yang telah ada untuk mendukung atau mengembangkan pemahaman terhadap topik penelitian yang sedang dipelajari.

5. Informan dan Unit Analisi

a. Informan

Dalam penelitian ini key informan yang dipilih adalah para pelaku yang terkait langsung ialah orang yang dimanfaatkan guna memberikan informasi mengenai situasi dan kondisi latar penelitian dan merupakan orang yang benar-benar memahami permasalahan yang akan diteliti (Moleong 2015). Pada rencana penelitian ini informan orang yang terlibat dalam pelayanan akomodasi jemaah haji lansia di embarkasi Bekasi. Peneliti memilih informan tersebut karena dianggap sebagai orang yang mampu memberikan penjelasan mengenai manajemen pelayanan akomodasi jemaah haji lansia di embarkasi Bekasi tahun 2023

6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data atau (data collection) adalah proses riset dimana peneliti menerapkan metode ilmiah dalam mengumpulkan data secara sistematis untuk dianalisa. Adapun dalam penelitian ini peneliti menggunakan

3 cara pengumpulan data yaitu Observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi literatur. Adapun yang dimaksud ke 3 cara di atas yaitu :

a. Observasi

Observasi adalah sebuah proses di mana informasi yang diperlukan untuk memberikan gambaran konkret mengenai suatu peristiwa atau kejadian dikumpulkan. Tujuan utama dari observasi ini adalah mengembangkan pemahaman tentang perilaku manusia, serta melakukan evaluasi dengan mengukur aspek-aspek tertentu dan memberikan umpan balik terhadap hasil pengukuran tersebut. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh data yang mendalam dan kontekstual mengenai fenomena yang diteliti, serta memberikan landasan yang kuat untuk analisis dan interpretasi dalam konteks penelitian (sujarweni, 2022)

b. Wawancara

Wawancara merupakan proses memperoleh kejelasan untuk mengumpulkan informasi menggunakan cara tanya jawab ataupun tanpa tatap muka yaitu melalui media telekomunikasi antara pewawancara dengan orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman. Pada hakikatnya wawancara merupakan kegiatan untuk memperoleh informasi secara mendalam tentang sebuah isu atau tema yang diangkat dalam penelitian (sujarweni, 2022).

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu metode pengumpulan data kualitatif di mana banyak fakta dan informasi tersimpan dalam bentuk berbagai jenis

dokumen, seperti surat, catatan harian, arsip, foto, hasil rapat, cendramata, jurnal kegiatan, dan lain sebagainya. Metode ini memungkinkan peneliti untuk mengakses informasi yang telah direkam sebelumnya atau secara rutin, yang dapat digunakan untuk analisis mendalam terhadap berbagai aspek yang relevan dengan topik penelitian yang sedang dijalankan (sujarweni, 2022).

7. Teknik Penentuan Keabsahan Data

Teknik keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability* (Sugiyono, 2007)

Teknik yang dilakukan oleh peneliti dalam pengumpulan keabsahan data yaitu dengan teknik triangulasi. Menurut Wiersma dalam Sugiyono (2007) mengatakan triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi Teknik pengumpulan data, dan waktu.

8. Teknik Analisis Data

teknik analisis data merupakan sebuah teknik yang membahas terkait proses pengolahan data dan informasi yang sudah didapatkan selama melakukan penelitian untuk mendapatkan hasil dari penelitian tersebut. Adapun teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti di sini yaitu model miles dan huberman yaitu :

a. Proses Reduksi data

Menurut Sugiyono (2018) bahwa reduksi data merupakan proses merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting sesuai dengan topik penelitian, mencari tema dan polanya, dan pada akhirnya memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

b. Proses Penyajian Data

Menurut Sugiyono (2018) menyatakan bahwa data yang diperoleh dari reduksi kemudian disajikan dalam bentuk naratif, juga dapat berupa grafik dan matrik. Dalam penyajian data kategori data yang telah dibuat dalam tahap reduksi disusun dalam urutan sehingga strukturnya dapat dipahami.

c. Proses Penarikan Kesimpulan

Menurut Sugiyono (2018) kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat mencermati pertanyaan penelitian yang diajukan pada awalnya, namun bisa juga tidak, karena seperti yang telah disebutkan, masalah dan formulasi masalah dalam penelitian kualitatif bersifat provisional dan dapat berkembang selama proses penelitian lapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif menawarkan penemuan baru yang belum pernah ada sebelumnya. Penemuan tersebut dapat berupa deskripsi atau gambaran objek yang sebelumnya ambigu, tetapi menjadi lebih jelas setelah diteliti secara mendalam.