

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Haji merupakan salah satu dari bagian rukun Islam yang tentunya haji itu adalah ibadah yang dapat diprediksikan bahwa orang itu Islam sempurna dengan menyelesaikan *point* yang kelima dalam rukun Islam yaitu menunaikan ibadah Haji ke Baitullah Makkah. Haji juga merupakan perwujudan seorang hambanya yang taat kepada Allah Swt., karena rangkaian haji tersebut dikerjakan semata mata karena Allah Swt.

Kewajiban haji minimal sekali dalam seumur hidup, diwajibkan untuk seorang hamba yang mampu. Secara arti luas mampu disini diartikan berupa jasmani dan rohani, dikarenakan haji ini merupakan ibadah yang aktivitasnya 40 hari di Arab Saudi. Dimana letak geografisnya tanah arab yang memiliki suhu panas di atas 30 derajat *celcius* tentunya sangat berbeda dengan suhu di tanah air sehingga dapat menguras tenaga jemaah haji. Oleh karena itu, jemaah harus memiliki jasmani yang bugar agar terlihat sehat dan fokus ketika melaksanakan ibadah haji. Rohani diartikan jemaah harus menerima kesabaran karena dimulai berangkat jemaah harus menerima tamu dengan doa-doa dari kerabat dan keluarga. Kemudian ketika berada di Makkah jemaah berinteraksi langsung dengan ribuan jemaah dari berbagai belahan dunia yang di dalamnya berbeda agama, suku, ras dan budaya yang terlihat sama rata dan tidak memandang

jabatan atau status dan sebagainya. Selain itu, jemaah yang diartikan mampu itu ialah jemaah yang secara finansial kategori cukup karena jemaah haji memiliki keperluan yang tentunya pada zaman ini tidak terlepas dari uang karena haji dilaksanakan di tempat yang jauh.

Peran merupakan suatu konsep perilaku apa yang dapat dilaksanakan oleh individu-individu terhadap jemaah. Peran merupakan aspek dinamis dari kedudukan seseorang apabila seseorang melakukan hak-hak dan kewajibannya dengan baik terhadap jemaah maka dapat dikatakan bahwa orang tersebut melaksanakan peran.

Pada tahun 2023 jemaah didominasi oleh Jemaah yang lanjut usia disebabkan pada tahun sebelumnya pasca *covid-19* jemaah lansia ini gagal berangkat haji karena adanya pembatasan ibadah haji. Akhirnya pada tahun 2023 dinamai menjadi haji ramah lansia.

Demi terlaksananya penyelenggara ibadah haji yang tertib aman dan lancar bagi jemaah haji Kementerian Agama dalam hal ini Direktorat Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah berkewajiban untuk melaksanakan tugas dari aspek pembinaan, pelayanan, perlindungan sejak mulai pendaftaran sampai kepulangan ke tanah air yang secara tekstual memberikan pelayanan prima terhadap jemaah haji dan memberikan fokus terhadap jemaah haji lansia.

Asrama haji merupakan kumpulan bangunan yang di dalamnya terdapat kamar ruangan beserta sarana untuk orang berhaji. Asrama haji ini memiliki peranan dan fungsi yang sangat penting, yaitu sebagai sarana

akomodasi kesiapan pemberangkatan jemaah haji, proses *custom, immigration, and quarantine* (CIQ). Asrama haji berfungsi mempersiapkan kondisi serta pemulihan fisik dan mental jemaah haji dalam rangka menghadapi perjalanan ibadah haji yang sangat melelahkan. Asrama haji juga digunakan sebagai tempat reservasi sebelum kembali ke tempat asal masing-masing setelah melaksanakan ibadah haji.

Sebelum tahun 1979, Kementerian Agama belum memiliki asrama haji. Untuk memenuhi pelayanan kebutuhan akomodasi jemaah haji kala itu, Kementerian Agama menyewa wisma dengan pengeluaran biaya yang cukup besar. Pengeluaran tersebut sebanding dan cukup untuk membangun satu gedung asrama haji. Berdasarkan hal tersebut, pemerintah berupaya untuk memiliki asrama haji sendiri yang dimulai dengan membangun asrama haji pada awal Pelita I. Upaya pembangunan asrama haji dilaksanakan secara bertahap sesuai dengan kemampuan dana yang tersedia, baik dari anggaran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH), APBN, maupun APBD.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan terhadap jemaah tentunya memerlukan strategi yang kompetitif demi kelancaran perlindungan Jemaah. Beberapa di antaranya dalam segi pelayanan terhadap jemaah lansia. Banyak jemaah haji lansia dan disabilitas pelayanannya didahulukan karena keterbatasan fisik dan tenaga yang dikhawatirkan. Contohnya jemaah yang sedang mengantri mendapatkan kartu akomodasi

di Embarkasi, jemaah tersebut kelelahan untuk berdiri atau duduk dalam waktu yang lama.

Sebetulnya Direktorat Jenderal Penyelenggara Haji dan Umroh sudah membentuk Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) untuk memberikan pelayanan yang penuh kepada jemaah namun dikarenakan pada tahun 2023 ini merupakan haji yang bertemakan Ramah lansia yang didalamnya terdapat jemaah lansia terdiri dari 60%. Tentunya dalam memberikan pelayanan itu bukan perkara yang mudah ditambah jemaah lansia itu tidak bisa sendiri dikarenakan lupa ingatan. Maka demi terselenggaranya ibadah haji yang lancar kepala embarkasi berinisiatif menambah tambahan pelayanan berupa Tenaga Musiman (Temus) yang sejatinya menambah daya gedor dalam pelaksanaan pelayanan kepada jemaah haji khususnya terhadap jemaah lansia. Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “PERAN TENAGA MUSIMAN DALAM PELAYANAN JEMAAH LANSIA (Penelitian Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Bekasi Tahun 2023)”.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan di atas hal yang utama dalam penelitian ini yaitu berfokus pada peran tenaga musiman dalam melakukan pelayanan yang diterapkan oleh Embarkasi Bekasi pada tahun 2023, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana peran aktif tenaga musiman dalam memberikan pelayanan terhadap jemaah haji lansia tahun 2023?

2. Bagaimana peran partisipatif tenaga musiman dalam memberikan pelayanan terhadap jemaah haji lansia tahun 2023?
3. Bagaimana peran pasif tenaga musiman dalam memberikan pelayanan terhadap jemaah haji lansia tahun 2023?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana peran aktif tenaga musiman dalam memberikan pelayanan terhadap Jemaah haji lansia tahun 2023.
2. Untuk mengetahui bagaimana peran partisipatif tenaga musiman dalam memberikan pelayanan terhadap Jemaah haji lansia tahun 2023.
3. Untuk mengetahui bagaimana peran pasif tenaga musiman dalam memberikan pelayanan terhadap Jemaah lansia tahun 2023.

D. Kegunaan Penelitian

Dibagian penelitian ini menjelaskan tentang kegunaan dan manfaat penelitian baik secara teoritis maupun praktis dari penelitian yang telah ditulis sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini secara teori memiliki tujuan untuk mengetahui, memahami dan mengembangkan ilmu pengetahuan secara luas tentang pentingnya strategi dalam mengarahkan tenaga musiman agar dapat melakukan pelayanan yang baik terhadap jemaah haji lansia.

2. Bagi peneliti, berharap penelitian ini bisa bermanfaat dan menambah wawasan dan ilmu dalam penelitian dan bisa mengetahui peran tenaga musiman dalam pelayanan terhadap jemaah haji khususnya jemaah

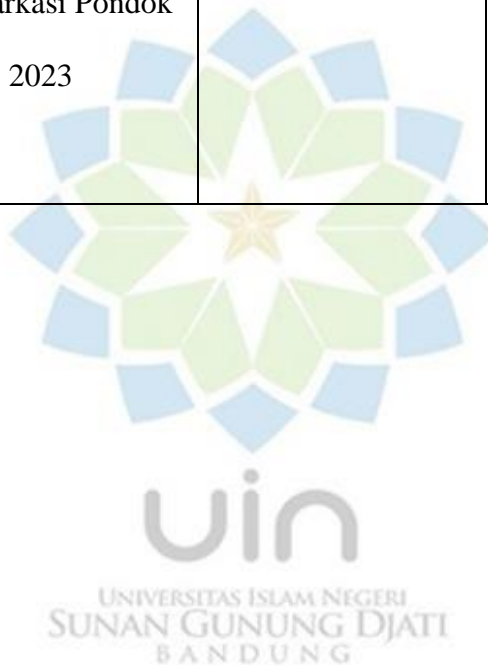
lansia, serta diharapkan pelayanan ini semakin membaik di tahun haji selanjutnya yang mendatang yaitu tahun 2024.

3. Bagi lembaga, dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat dan bisa memberikan informasi untuk pegawai staf lain sampai jemaah tentang peran tenaga musiman dalam pelayanan di Embarkasi Bekasi.
4. Bagi Masyarakat, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi motivasi, menginspirasi Masyarakat untuk melaksanakan haji dan dapat memberikan pengetahuan kepada Masyarakat tentang peran tenaga musiman dalam pelayanan terhadap Jemaah pada tahun 2023.

E. Kajian Penelitian yang Relevan

No	Nama Peneliti, Judul dan Tahun	Persamaan	Perbedaan
1.	Rafrianika, Kualitas Pelayanan pada UPT Asrama Haji Bekasi, 2022	Terdapat kesamaan yaitu berfokus pada pelayanan	Meskipun sama tentunya memiliki perbedaan pada jurnal ini peneliti tersebut terlalu menerangkan kualitas kinerja sedangkan peneliti hanya perannya saja

2.	<p>Varas Bunga Insani, Efektivitas Model <i>one stop service</i> petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Dalam Percepatan Layanan Pemberangkatan dan Pemulangan Jemaah Haji Di Embarkasi Pondok Gede Jakarta, 2023</p>	<p>Terdapat kesamaan yaitu meningkatkan segi pelayanan terhadap Jemaah haji.</p>	<p>Berfokus pada Tenaga musiman dengan layanan yang diteliti hanya layanan ketika pemberangkatan jemaah saja tidak disertai perpulangan jemaah haji.</p>
----	---	--	--



3.	<p>Aisayah Qothrun Nada, Upaya perbaikan kualitas pelayanan akomodasi di asrama haji Donohudan pasca Pandemi covid-19, 2022</p>	<p>Kesamaan dari yang saya ambil ini yaitu dalam segi pelayanan akomodasinya.</p>	<p>Perbedaan dari skripsi yang peneliti tersebut ambil, yaitu dalam melakukan penelitian di asrama haji Jawa Tengah sedangkan peneliti meneliti di asrama haji Jawa Barat. Kemudian fokus penelitiannya yaitu perbaikan sedangkan peneliti berfokus pada strategi atau perencanaan dalam segi pengarahan.</p>
----	---	---	---

4.	<p>Rahmawati, Manajemen Pelayanan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Jakarta Pada Musim Haji Tahun 2014, 2015</p>	<p>Terdapat kesamaan disini yaitu dari segi pelayanan terhadap jemaah haji</p>	<p>Perbedaan dari yang peneliti ambil yaitu berfokus pada tenaga musiman yang memberikan pelayanan terhadap jemaah haji lansia. Terdapat tahun yang berbeda peneliti lebih tertarik pelayanan jemaah setelah covid-19 dikarenakan pelayanan tersebut banyak dikhususkan terhadap jemaah haji lansia.</p>
5.	<p>Widyarini, Penyelenggara Ibadah Haji Bagi Lansia, 2016</p>	<p>Memiliki persamaan yaitu berfokus pada pelayanan ibadah haji terhadap jemaah lansia.</p>	<p>Perbedaan yaitu disini berfokuskan terhadap peran tenaga musiman yang tentunya menambah daya dalam segi pelayanan terhadap</p>

		Lebih menerangkan PPIH.	jemaah khususnya jemaah haji lansia.
--	--	-------------------------	--------------------------------------

Tabel 1. 1 Kajian yang Relevan

F. Landasan Pemikiran

1. Landasan Teori

Peran dalam kamus Bahasa Indonesia artinya pemeran, pelaku atau pemain. Tetapi peran itu adalah apabila seseorang melakukan atau melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya maka seseorang tersebut bisa dikatakan peran (Soekanto,2012).

Menurut Soekanto (2012) peran ini dibagi menjadi tiga bagian diantaranya peran aktif, peran partisipatif dan peran pasif. Peran aktif yang berarti peran yang diberikan oleh anggota kelompok karena kedudukannya di dalam kelompok sebagai aktivitas kelompok tersebut seperti pengurus, pemimpin pejabat dan lainnya. Lalu peran partisipatif adalah peran yang diberikan oleh anggota kelompok kepada kelompoknya yang memberikan bantuan yang sangat berguna bagi kelompok itu sendiri sehingga menimbulkan *feedback* yang baik bagi kelompok itu. Sedangkan peran pasif adalah peran yang diberikan oleh anggota kelompok namun anggota tersebut enggan memberikan bantuan dengan arti ia menahan diri agar memberikan kesempatan

kepada fungsi-fungsi lain untuk memberi bantuan atau sumbangan sehingga dapat berjalan dengan baik.

Peran itu berbeda dengan posisi. Peran itu lebih merujuk kepada fungsi-fungsi kedudukan, penyesuaian diri, dan sebagai suatu proses. Sedangkan posisi ialah seseorang dalam masyarakat ataupun kelompok (*sosial position*) merupakan unsur statis yang merupakan individu pada organisasi masyarakat. (Soekanto,2012).

Sesuai dengan peran dan berkaitan dengan pekerjaan Khong dan Schooler (2009) mengemukakan bahwa: “peran yang berkaitan dengan pekerjaan akan menimbulkan kepribadian, sehingga terdapat pengaruh timbal balik dari manusia terhadap pekerjaannya dan pekerjaan terhadap manusia”. Peran itu memang sangat penting dalam keberlangsungan jemaah terutama jemaah lansia. Tentunya peran yang baik dan benar akan menumbuhkan jemaah yang baik sedangkan jika peran tersebut jelek maka akan menimbulkan yang kurang bagus untuk kualitas jemaah.

Tenaga musiman memiliki arti yaitu tenaga seseorang yang dipakai dan dipekerjakan dalam suatu waktu pada saat musim haji atau waktu kegiatan tertentu saja untuk menambah tenaga pekerja pelayanan jemaah haji terutama bagi jemaah lansia di Embarkasi Bekasi. Menurut kepala Kantor Wilayah (kanwil) Jawa Barat yaitu Ajam Mustajam, mengatakan bahwa tenaga musiman ini sudah dibekali ilmu

pengetahuan terkait bagaimana cara melayani jemaah terlebih jemaah lansia yang pastinya memiliki banyak problematika tersendiri dan berbeda-beda.

Tenaga musiman ini yang pada awal hanya pemandu arah jemaah, namun pada saat ini bertambah *jobdesk* yaitu mengantarkan dan mendampingi sesuai kebutuhan jemaah, contohnya pelayanan akomodasi berupa kamar dengan pengarahannya gedung dan nomor kamar kemudian, tenaga musiman langsung mengarahkan serta mendampingi jemaah tersebut dengan membantu membawakan barang yang dirasa jemaah haji tersebut yang mengalami kesulitan dalam mengambil barang bawaan dengan cara menawarkan bantuan.

Bahkan ketika jemaah haji yang lansia sudah tidak sanggup untuk berjalan karena kelelahan atau faktor lainnya maka tenaga musiman langsung menyediakan kursi roda untuk memudahkan dan menyimpan tenaga ketika di tanah suci nanti dengan tidak dipungut biaya.

Alasan dibentuknya tenaga musiman ini memiliki tujuan untuk memaksimalkan pelayanan terhadap lansia dikarenakan pelaksanaan ibadah haji pada tahun 2023 ini banyak jemaah haji yang umurnya sudah dikatakan lanjut usia. Sehingga pada tahun 2023 ini tugas tenaga musiman ini ialah melaksanakan pelayanan yang prima terhadap *duyufurrahman* terutama lansia.

Pelayanan dapat dilakukan dengan penataan *sistem* manajemen yang memungkinkan terciptanya iklim kondusif dan pelayanan yang berkualitas. Apabila tidak terciptanya sistem manajemen dan pengelolaan yang baik, maka tidak menutup kemungkinan jika ada jemaah haji yang tidak mendapat pelayanan yang maksimal untuk persiapan sebelum berangkat ke Arab Saudi.

Berdasarkan PMA Nomor 13 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler pasal 71 ayat (2) menyebutkan penyediaan akomodasi atau pemondokan dibagi menjadi dua, yaitu pemondokan di Indonesia dan pemondokan di Arab Saudi. Lanjut pasal 72 menyebutkan penyediaan akomodasi di Indonesia meliputi akomodasi selama di Embarkasi dan atau Embarkasi antara, juga penyediaan akomodasi di Arab Saudi meliputi penyediaan akomodasi selama di Arab Saudi.

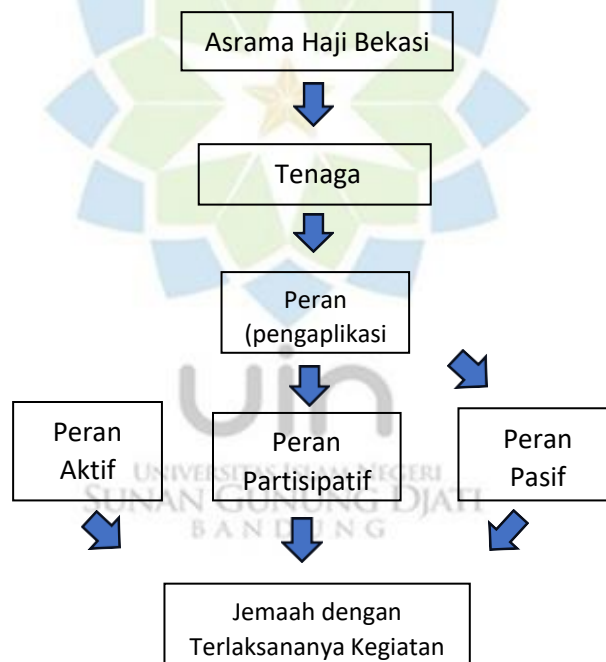
Menurut Tjiptono (2012) menyebutkan bahwa pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkatan pelayanan yang mampu diberikan sesuai dengan harapan jemaah haji. Sedangkan menurut Parasuraman (1988) menjelaskan bahwa pelayanan merupakan perbandingan yang dirasakan oleh jemaah haji dan pelayanan yang diharapkan oleh jemaah haji. Apabila pelayanan yang dirasakan memenuhi harapan yang diinginkan oleh para jemaah maka pelayan tersebut dikatakan pelayanan yang sukses dan memenuhi kualitas. Kemudian bisa juga pelayanan yang dirasa oleh jemaah melebihi dari

standar kualitas jemaah maka dapat dikatakan juga sangat memuaskan jemaah.

Namun sebaliknya jika suatu pelayan dirasa tidak mencukupi apa yang diinginkan oleh jemaah tentunya pelayanan tersebut tidak dikatakan pelayanan yang berkualitas bahkan bisa disebut dengan pelayanan yang tidak berkualitas.

2. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual pada penelitian ini yang digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. 1 Kerangka Konseptual

Dalam bagan tersebut peran tenaga musiman yang memberikan pelayanan penuh terhadap jemaah haji. Dengan terlaksananya haji merupakan hasil dari penelitian ini.

Sehingga pihak lembaga Embarkasi Bekasi dan tenaga musiman yang tentunya bekerja sama untuk memaksimalkan pelayanan terhadap jemaah haji demi terpenuhinya kebutuhan dan harapan jemaah haji sehingga terciptanya pelaksanaan haji yang lancar, berkualitas dan tentunya sangat memudahkan jemaah haji lansia.

G. Langkah-langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Asrama Haji Embarkasi Bekasi yang berada di Jl. Kemakmuran No.72, Marga Jaya, Kecamatan Bekasi Selatan, Kota Bekasi, Jawa Barat kode pos 17141 no telp (021) 88960946.

2. Paradigma dan Pendekatan

Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma konstruktivis, merupakan paradigma yang memandang ilmu sosial sebagai analisis sistematis terhadap *social meaningful action* melalui pengamatan langsung dan terperinci terhadap jemaah haji yang bersangkutan untuk menciptakan dan memelihara atau melindungi dalam segi pelayanan akomodasi. Peneliti menggunakan paradigma konstruktivis karena peneliti ingin mendapatkan pengembangan pemahaman yang membantu proses pelayanan akomodasi, dengan paradigma ini peneliti juga melakukan pengamatan terhadap strategi pelayanan akomodasi yang tentunya sedikit tenaga musiman namun

dapat melayani para jemaah haji yang terhitung tiga kali lipat dibanding para jemaah haji.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif dimana nantinya menghasilkan data deskriptif dari tulisan atau ungkapan dengan tingkah laku yang dapat diobservasi selama kegiatan haji tahun 2023. Peneliti memulai mengemukakan teori, mengumpulkan data untuk diuji teori, serta melakukan pengamatan dan wawancara terkait fungsi dan peran tenaga musiman dalam pelayanan di asrama haji Bekasi pada tahun 2023, serta menganalisis data tersebut menjadi sebuah data deskriptif.

3. Metodologi Penelitian

Metode adalah cara melakukan sesuatu dengan menggunakan pikiran atau pengetahuan secara bersama untuk mencapai tujuan (Narbuko, 1997). Sedangkan penelitian adalah proses suatu langkah-langkah yang dilakukan secara terencana dan sistematis agar dapat memecahkan sebuah permasalahan dan mendapatkan jawaban (Marzuki, 2003). Peneliti tentunya menggunakan metodologi penelitian deskriptif kualitatif yaitu melakukan penelitian untuk menghasilkan data-data berupa kata-kata yang tertulis dari sebuah wawancara dan perilaku yang dapat diamati dengan memilih metode kualitatif, peneliti amat mengharapkan memperoleh data yang tepat dan akurat. Jenis metode penelitian ini adalah *field research* (penelitian lapangan),

dimana peneliti ikut terjun langsung Ketika musim haji andil dalam pelayanan akomodasi di asrama haji Bekasi tahun 2023.

4. Jenis Data dan Sumber Data

a. Jenis Data

Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan adalah kualitatif yang berarti data yang diperoleh dari rekaman, pengamatan, wawancara atau bahan tertulis dan tidak berbentuk angka. Maka berdasarkan itu seluruh data yang dikumpulkan dalam penelitian ini merupakan hasil jawaban masalah dan tujuan dilakukan penelitian ini yang telah ditetapkan sebelumnya.

b. Sumber Data

Adapun data yang dihasilkan dari proses penelitian terbagi menjadi kategori, yaitu:

1) Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data dari hasil informasi tertentu tentang sesuatu data dari seseorang tentang masalah yang sedang diteliti oleh seorang peneliti (Sadiah, 2014). Yaitu tentang peran dan fungsi tenaga musiman dalam membantu pelayanan akomodasi di asrama haji Bekasi terhadap jemaah haji lansia tahun 2023 diperoleh langsung dari wawancara bersama yang terdiri dari informan atau pegawai, staf asrama Haji Bekasi.

2) Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah ragam kasus baik berupa orang yang menjadi sumber informasi penunjang yang berkaitan dengan masalah penelitian. Data sekunder ini dapat melengkapi pemahaman peneliti dalam menganalisis data ini disebutkan peneliti secara rinci sesuai dengan masalah lingkup yang ditelitinya.

5. Penentuan Informan atau Unit Analisis

a. Informan dan Unit Analisis

Peneliti tentunya memilih informan yang memiliki pemahaman yang mendalam terhadap pelayanan akomodasi di Embarkasi Bekasi. Informan juga adalah karyawan atau staff pekerja yang ada disana yang memahami serta terlibat dalam pelaksanaan haji tahun 2023 di Embarkasi Bekasi. Sehingga pendekatan ini mempunyai tujuan yaitu mendapatkan informan yang begitu rinci dan terbukti akan kebenarannya.

Tabel 1. 2 Informan

No.	Nama	Jabatan
1	Kania	Kasubag
2	Fitsa Baharuddin	Kepala kerjasama
3	Yogi Ramadhan	Staff Karyawan
4	Tara Bilqis	Staff Karyawan

c. Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini yaitu menggunakan Teknik *purposive sampling*, menurut Sugiyono Teknik *purposive* merupakan Teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Informan yang dipilih adalah mereka yang memang diasumsikan dapat memberi informasi sehubungan dengan penelitian pelayanan akomodasi di asrama haji Embarkasi Bekasi.

6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data merupakan langkah terpenting yang digunakan untuk pengumpulan data secara langsung. Tentunya dokumen-dokumen yang berkaitan dengan pelayanan akomodasi. Berikut merupakan teknik pengumpulan peneliti:

a. Observasi

Observasi merupakan proses pengamatan sistematis dari aktivitas manusia dimana kegiatan tersebut berlangsung secara terus menerus dari aktivitas bersifat alami untuk menghasilkan fakta. Observasi kualitatif tidak dibatasi kategori pengukuran dan tanggapan yang telah diperkirakan terlebih dahulu. Observasi dilakukan dengan menggunakan teknik melihat, memperhatikan secara akurat serta mencatat fenomena yang ada di lapangan. Teknik observasi ini digunakan untuk memperoleh data secara

langsung terkait sistem pelayanan akomodasi kepada jemaah haji di Asrama Haji Bekasi.

b. Wawancara

Teknik wawancara digunakan apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Peneliti mengajukan pertanyaan kepada responden dengan pedoman wawancara melalui tanya jawab, mendengarkan jawaban dan merekam semua respon yang disurvei. Teknik wawancara dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara terstruktur, di mana seorang peneliti telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan tertulis yang akan ditanyakan kepada informan kemudian peneliti mencatat atau merekam hasil wawancara tersebut. Alasan peneliti menggunakan teknik wawancara dikarenakan peneliti ingin mendapatkan data secara langsung dengan bertanya kepada pihak yang terlibat dalam Strategi pelayanan akomodasi Asrama Haji Bekasi. Penggunaan teknik wawancara ini diharapkan dapat menghasilkan data berupa bentuk pelayanan akomodasi Asrama Haji Bekasi terhadap jemaah haji. Untuk mendapatkan data yang valid peneliti akan melakukan wawancara terhadap beberapa pegawai staf yang berada di Embarkasi Bekasi sekaligus dengan ketuanya.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pencarian data yang berhubungan dengan variabel penelitian dalam bentuk catatan atau transkrip. Penggunaan teknik dokumentasi ini untuk mendapatkan data berupa catatan atau transkrip dan dokumen lainnya yang berhubungan dengan masalah penelitian. Dokumen yang diperlukan dalam penelitian ini yaitu Standar Operasional Pelayanan (SOP). Pelayanan jemaah haji di Asrama Haji oleh Kementerian Agama (Kemenag) Kanwil Jawa Barat, profil Asrama Haji Bekasi, data jemaah haji Jawa Barat yang mendapat pelayanan akomodasi di Asrama Haji Bekasi, dan dokumen lainnya yang diperlukan untuk melengkapi data.

