# ANALISIS DAMPAK PANDEMI COVID-19 TERHADAP PELAYANAN HAJI DAN UMROH DI KBIHU ANNUURIYYAH GRESIK

#### **SKRIPSI**

**OLEH:** 

Adi Setiawan

NIM: G04217004



# UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH SURABAYA

2021

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, (Adi Setiawan, G04217004), menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, dan bukan hasil

karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan merupakan hasil

peniruan atau penjiplakan (plagiarism) dari karya orang lain. skripsi ini belum

pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Islam

Negeri Sunan Ampel, maupun di perguruan tinggi lainnya.

2. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau

dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan

sebagai acuan dengan disebutkan nama dan dicantumkan dalam daftar

kepustakaan.

3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari

terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya

bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah

diperoleh karena karya tulis Skripsi ini, serta sanki-sanki lainnya sesuai dengan

norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Negeri Sunan Ampel.

Surabaya, 10 Agustus 2021

TEMPEL 55AJX356900683

Adi Setiawan

NIM: G04217004

i

#### PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Adi Setiawan, NIM : G04217004 ini telah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqosahkan.

Surabaya, 10 Agustus 2021

**Pembimbing** 

Dr. H. M. Lathoif Ghozali, Lc., MA

NIP: 197511032005011005

#### LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Adi Setiawan, NIM G04217004 ini telah dipertahankan di depan Majelis Seminar Munaqosah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Ampel Surabaya pada hari Senin, 20 September 2021 dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata dalam ilmu ekonomi Syariah

#### Majelis Munaqosah Skripsi

Penguji I/ Pembimbing

Dr. H. M. Lathoif Ghozali, Lc., MA

NIP. 197511032005011005

Penguji II

Hastanti A.R, SE, M.Acc, Ak, CA, BKP

NIP. 198308082018012001

Penguji III

<u>Dr. Impatul Azizah, M.Ag</u> NIP. 197308112005012003 Penguji IV

Maziyah Mazza Basya, M.SEI

NIP. 199001092019032014

Surabaya, 20 Oktober 2021

Mengesahkan,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Sunan Ampek Surabaya

Dekan

Or. H. Ah. Ali Arifin, MM

NIP. 196212141993031002



#### **KEMENTERIAN AGAMA** UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA **PERPUSTAKAAN**

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300 E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

# LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akad	lemika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:					
Nama	Nama : Adi Setiawan					
NIM : G04217004						
Fakultas/Jurusan : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/ Ekonomi Syariah						
E-mail address : adisantri67@gmail.com						
Sunan Ampel Sural  ☑ Sekripsi ☐  yang berjudul:	an ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN baya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah : l Tesis 🗆 Desertasi 🗀 Lain-lain ()					
ANALISIS DAME	PAK PANDEMI COVID-19 TERHADAP PELAYANAN HAJI DAN					
UMROH DI KBI	HU ANNUURIYYAH GRESIK					
Perpustakaan UIN mengelolanya da menampilkan/men akademis tanpa pe	yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif ini I Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, lam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan npublikasikannya di Internet atau media lain secara fulltext untuk kepentingan erlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai an atau penerbit yang bersangkutan.					
	s menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan egala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam ii.					
Demikian pernyata	an ini yang saya buat dengan sebenarnya.					
	Surabaya, 04 November 2021					
	Danilla					

(Adi Setiawan)

#### **ABSTRAK**

Skripsi yang berjudul "Analisis Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Pelayanan Haji dan Umroh di KBIHU Annuuriyyah Gresik" berusaha menjawab permasalahan mengenai bagaimana strategi pelayanan KBIHU Annuuriyyah dalam menghadapi pandemi covid-19 dan dampaknya terhadap pelayanan haji dan umroh di KBIHU Annuuriyyah Gresik dalam perspektif ekonomi Islam.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif. Data primer digunakan sebagai data utama di dalam penelitian kali ini. kemudian untuk data sekunder sendiri digunakan sebagai data pendukung data primer. Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu melalui observasi, wawancara, dan studi pustaka baik berupa buku-buku, jurnal, karya tulis ilmiah, dan dokumen lainnya.

Hasil penelitian ini menemukan bahwa dalam menghadapi pandemi Covid-19 KBIHU Annuuriyyah sudah menyiapkan strategi pelayanan yaitu strategi membangun kepercayaan dengan jamaah, dan strategi menggunakan media online (WhatsApp, WhatsApp Group, dan Facebook). Munculnya wabah pandemi Covid-19 berdampak langsung terhadap pelayanan haji dan umroh di KBIHU Annuuriyyah, mulai dari biaya umroh dipastikan meningkat akibat pandemi, penurunan jumlah pendaftar calon jamaah haji, penundaan pemberangkatan haji dan umroh, serta pembimbingan belum bisa berjalan. Meskipun pandemi KBIHU tetap melayani masyarakat menggunakan pelayanan dalam Islam dengan prinsip tolong menolong (ta'awun), prinsip memberi kemudahan (at-taisir), prinsip persamaan (musawah), dll.

Dari hasil penelitian ini peneliti memiliki saran pada KBIHU Annuuriyyah harus terus memberikan berita terbaru dan terupdate melalui media online yang digunakannya terkait pemberangkatan haji dan umroh, agar dari jamaah tidak ketinggalan pemberangkatan haji maupun umroh pada saat sudah diperbolehkan melakukan ibadah ke tanah suci. Bagi anggota yang bekerja pada proses pelayanan harus lebih memahami bagaimana membangun kepercayaan dengan jamaah dan bagaimana penggunaan media online *WhatsApp, WhatsApp Group*, dan *Facebook*.

Kata Kunci: Dampak Pandemi Covid-19, Pelayanan Haji Umroh

#### **DAFTAR ISI**

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERSETUJUAN PUBLIKASI	
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TRANSLITERASI	
BAB I	16
PENDAHULUAN	16
1.1 Latar Belakang	16
1.2 Identifikasi dan Batasan Masalah	18
1.3 Rumusan Masalah	19
1.4 Kajian Pustaka	19
1.5 Tujuan Penelitian	
1.6 Kegunaan Penelitian	21
1.7 Definisi Operasional	22
1.8 Sistematika Skripsi	24
BAB II	26
KERANGKA TEORITIS	26
2.1 Pandemi Covid-19 Dan Dampaknya Terhadap Perekonomian	26
2.2 Pelayanan Haji dan Umroh	28
2.3 KBIHU	35

2.4 Kerangka Konseptual	37
BAB III	41
METODE PENELITIAN	41
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	41
3.2 Jenis Penelitian	41
3.3 Sumber Data	42
3.4 Teknik Pengumpulan Data	43
3.5 Teknik Pengolahan Data	44
3.6 Teknik Validitas Data	45
3.7 Teknik Analisis Data	45
BAB IV	47
HASIL PENELITIAN	47
4.1 Gambaran Umum KBIH <mark>U</mark> An <mark>nuuri</mark> yyah	47
4.2 Pelayanan Haji dan Umr <mark>oh KBIHU Ann</mark> uuriyy <mark>ah</mark> Gresik Saat	
Covid-19	54
4.3 Strategi pelayanan KBIHU Annuuriyyah Dalam Menghadapi	Pandemi
Covid-19	57
4.4 Respon Jamaah Terhadap Pelayanan KBIHU Annuuriyyah Se	lama
Pandemi	59
BAB V	62
PEMBAHASAN	62
5.1 Analisis Strategi Pelayanan KBIHU Annuuriyyah Gresik Dala	ım Menghadapi
Pandemi Covid-19	62
5.2 Analisis Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Pelayanan Haj	i dan Umroh di
KBIHU Annuuriyyah Gresik Dalam Perspektif Ekonomi Islam	72
RAR VI	80

KESIMPULAN DAN SARAN	80
6.1 Kesimpulan	80
6.2 Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN	86
DAFTAR RIWAYAT HIDIIP	86



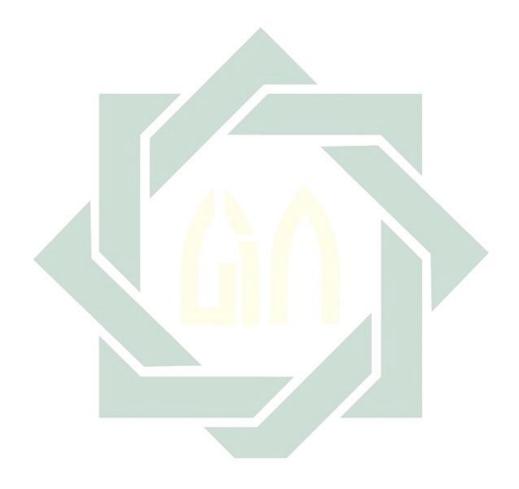
## **DAFTAR TABEL**

Гabel 1. Daftar Produk-produk KBIHU Annuuriyyah beserta harganya	.51
Гabel 2. Data Rekapitulasi Jumlah Jamaah Haji KBIHU Annuuriyyah	•••
Gresik	. 53
Гabel 3. Data Rekapitulasi Jumlah Jamaah Umroh KBIHU Ammuuriyyah	
Gresik	. 54



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konseptual	. 37
Gambar 2. Struktur Organisasi	. 48



#### **BABI**

#### **PENDAHULUAN**

#### 1.1 Latar Belakang

Timbulnya pandemi Covid-19 menjadi bencana secara global, wabah ini juga menimbulkan krisis global disebutkan di dalam sejarahnya bahwa krisis global ini seringkali terjadi di berbagai negara menyebabkan seluruh penduduk dunia merasa khawatir, ketakutan, serta cemas akibat wabah ini (Alifiyah & Isa, 2020). Salah satu negara yang terkena dampaknya adalah Indonesia, sejak munculnya Covid-19 banyak masalah baru yang timbul diakibatkan karena pandemi Covid-19, sebab hal itu dirasakan secara langsung oleh warga negara Indonesia dari segi ekonominya. Tidak bisa dipungkiri bahwa sektor-sektor ekonomi yang berada dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia mengalami kemacetan secara total akibat pandemi. Melihat kondisi yang terjadi di Indonesia seperti ini, maka tidak dapat dipungkiri bahwa wabah Covid-19 ini memang sumber utama yang mengenai dampak secara langsung ke sektor ekonominya mulai dari tenaga kerja, bisnis pada perusahaan, banyak perusahaan yang merugi, dan mengalami penurunan (Asykur, Zulkarnain, & Darlinus, 2021).

Salah satu usaha yang terkena dampak dari pandemi Covid-19 adalah usaha *Tour and Travel* khususnya *Tour and Travel* ibadah haji. Perusahaan biro *Tour and Travel* haji mengalami kerugian sampai kebangkrutan, sebab ditetapkannya peraturan oleh pihak pemerintahan Arab Saudi mengenai pelarangan sementara haji tahun 2020 lalu hingga sekarang. Kebijakan-

kebijakan yang sudah dilakukan dari pihak kepemerintahan Arab Saudi sendiri mengenai pelarangan haji ke ka'bah. Tentunya permasalahan ini membuat bidang usaha *tour and travel* mengalami kemacetan khususnya *Tour and Travel* haji yang berada di Negara Indonesia, adapun dampak – dampak lain yang terjadi pada haji yakni operasional pendaftaran atau administrasi, dilanjutkan dengan pemberangkatan hingga pada proses akomodasi, dan seluruhnya sudah disiapkan dengan baik. Untuk kondisi sendiri pada perusahaan biro *Tour and Travel* haji khususnya di Indonesia sampai saat ini masih sangat memprihatinkan sebab produk–produk yang dijualkan mengalami penurunan (Alifiyah & Isa, 2020).

Pada KBIHU Annuuriyyah sendiri yang berada di Kota Gresik dalam menghadapi pandemi Covid-19 sudah menyiapkan strategi pelayanan prima di masa pandemi, strategi yang digunakan adalah membangun kepercayaan dengan jamaah, dan menyampaikan informasi terkait haji dan umroh melalui media online (Whatsapp, Whatsapp Group, dan Facebook). Namun ada juga pelayanan yang gagal di masa pandemi yaitu KBIHU tidak bisa memberangkatkan calon jamaah haji dan umroh sesuai dengan tahun keberangkatannya.

KBIHU Annuuriyyah sejak adanya wabah Covid-19 berdampak langsung terhadap pelayanannya, baik berupa dampak positif maupun dampak negatif. Dampak positif mulai dari KBIHU tetap membuka layanan pendaftaran haji dan umroh di masa pandemi, tetap memberikan informasi terkait haji dan umroh melalui media online, dan meskipun pandemi KBIHU

tetap melayani masyarakat menggunakan prinsip pelayanan dalam Islam (prinsip ta'awun, prinsip at-taisir, prinsip musawah, dll). Dampak negatif mulai dari biaya umroh dipastikan meningkat akibat pandemi, mengalami penurunan pada jumlah pendaftar calon jamaah haji, penundaan pemberangkatan haji dan umroh, serta pembimbingan belum bisa berjalan.

Adapun respon jamaah terhadap pelayanan di KBIHU Annuuriyyah selama pandemi Covid-19 mulai dari Ibu Astutik, Ibu Suti'ah, Bapak Suroto Hariono, Bapak Saim, dan Ibu Su'ah. Rata—rata pendapat dari mereka adalah percaya dengan KBIHU Annuuriyyah meskipun belum ada kepastian pemberangkatan sebab adanya Covid-19, mereka juga mengungkapkan sudah cukup puas dan tidak kesulitan dengan pelayanan KBIHU Annuuriyyah meskipun pandemi Covid-19 masih belum berakhir.

#### 1.2 Identifikasi dan Batasan Masalah

#### a. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka penulis mengidentifikasi permasalahan dalam penelitian kali ini adalah sebagai berikut ini:

- 1. Kelumpuhan ekonomi akibat dampak pandemi Covid-19.
- Perusahaan biro Tour and Travel haji dan umroh mengalami kerugian sampai kebangkrutan, sebab ditetapkannya peraturan oleh pihak pemerintahan Arab Saudi tentang pelarangan pemberangkatan haji dan umroh.
- 3. Strategi pelayanan KBIHU Annuuriyyah dalam menghadapi pandemi

Covid-19.

4. Munculnya wabah pandemi Covid-19 berdampak terhadap pelayanan haji dan umroh KBIHU Annuuriyyah.

#### b. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas tentunya penulis tidak membahas secara keseluruhan, oleh karena itu penulis membatasi untuk memfokuskan pada strategi pelayanan dalam menghadapi pandemi Covid-19 dan dampak pandemi Covid-19 terhadap pelayanan haji dan umroh di KBIHU Annuuriyyah dalam perspektif ekonomi Islam.

#### 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian yang ada pada latar belakang diatas maka permasalahan yang menjadi fokus dalam penelitian skripsi ini adalah:

- Bagaimana strategi pelayanan KBIHU Annuuriyyah Gresik dalam menghadapi pandemi Covid-19?
- 2. Bagaimana dampak pandemi Covid-19 terhadap pelayanan haji dan umroh di KBIHU Annuuriyyah Gresik dalam perspektif ekonomi Islam?

#### 1.4 Kajian Pustaka

Analisis tentang dampak Covid-19 terhadap perekonomian usaha mikro kecil dan menengah di kawasan ekonomi khusus (KEK) mandalika Kabupaten Lombok Tengah. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis dampak Covid-19 terhadap perekonomian usaha mikro, kecil, dan menengah di kawasan ekonomi khusus Kuta Mandalika Kabupaten Lombok Tengah, dan apa saja strategi dari pelaku usaha mikro kecil dan menengah untuk tetap

eksis usahanya dalam menghadapi Covid-19 (Sasmita, 2021).

Dampak pandemi Covid-19 terhadap kondisi sosial ekonomi masyarakat Kelurahan Pagesangan Kecamatan Mataram Kota Mataram. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan dampak Covid-19 terhadap kondisi sosial ekonomi masyarakat, untuk menjelaskan solusi dari dampak Covid-19 terhadap kondisi sosial ekonomi masyarakat dan untuk mendeskripsikan peran Pemerintah dalam mengatasi kondisi sosial ekonomi masyarakat Kelurahan Pagesangan Kecamatan Mataram Kota Mataram (Nurbaeti, 2021).

Analisis strategi pelayanan jamaah ibadah haji dan umroh dalam membangun citra positif pada PT. Ebad Alrahman Wisata Surabaya. Penelitian ini berfokus pada strategi yang digunakan para *customer service* dalam melayani jamaah ibadah haji maupun umroh. Karena seringkali yang jamaah katakan adalah sangat puas dengan pelayanan dari perusahaan yang bergerak dibidang travel ini. Untuk mengidentifikasi permasalahan tersebut secara mendalam (Muhimmah, 2018).

Strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan perspektif etika bisnis Islam di TB. Muara Aman Cirebon. Penelitian ini berfokus pada bagaimana strategi pelayanan TB. Muara Aman Cirebon dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan TB. Muara Aman Cirebon, dan bagaimana etika bisnis Islam memandang strategi pelayanan TB. Muara Aman Cirebon dalam meningkatkan kepuasan pelanggan (Heriyanto, 2020).

Strategi peningkatan kualitas pelayanan jamaah haji KBIH Muhammadiyah Palembang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: *Pertama*, strategi peningkatan kualitas pelayanan jamaah haji KBIH Muhammadiyah Palembang dalam mewujudkan jamaah haji yang mandiri. *Kedua*, faktor pendukung dan penghambat dalam melaksanakan strategi bimbingan manasik haji KBIH Kota Palembang dalam mewujudkan jamaah haji yang mandiri (Kilanin, 2020).

#### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka penelitian ini bertujuan untuk:

- 1. Mengetahui strategi pelayanan KBIHU Annuuriyyah Gresik dalam menghadapi pandemi Covid-19.
- 2. Mengetahui dampak pandemi Covid-19 terhadap pelayanan haji dan umroh di KBIHU Annuuriyyah Gresik dalam perspektif ekonomi Islam.

#### 1.6 Kegunaan Penelitian

#### 1. Bagi KBIHU Annuuriyyah Gresik

Pada penelitian kali ini penulis mengharapkan agar KBIHU Annuuriyyah mampu memaksimalkan strategi pelayanan dalam menghadapi pandemi Covid-19. Juga mempelajari bagaimana ancaman dampak pandemi Covid-19 terhadap pelayanan haji dan umroh pada KBIHU Annuuriyyah, serta mencari solusi terbaik akibat dampak pandemi Covid-19.

#### 2. Bagi Penulis

Menambah ilmu pengetahuan dalam kegiatan penelitian yang dilakukan oleh KBIHU Annuuriyyah mengenai strategi pelayanan dalam menghadapi

pandemi Covid-19. Menambah wawasan mengenai dampak pandemi Covid-19 terhadap pelayanan haji dan umroh pada KBIHU Annuuriyyah Gresik dalam perspektif ekonomi Islam.

#### 3. Bagi Pembaca

Diharapkan mampu menambah referensi dan ilmu pengetahuan tentang strategi pelayanan dalam menghadapi pandemi Covid-19. Mengharap kepada pembaca agar bisa menganalisis lagi untuk menemukan konsep yang dapat memperbaiki dampak pandemi Covid-19 terhadap pelayanan haji dan umroh di KBIHU Annuuriyyah Gresik dalam perspektif ekonomi Islam.

#### 1.7 Definisi Operasional

Guna memudahkan penelitian yang akan diteliti maka alangkah baiknya menjelaskan definisi operasional terkait dengan judul yang ada di atas:

#### 1. Pandemi Covid-19 dan Dampaknya Terhadap Perekonomian

Dunia pada masa sekarang mewaspadai dengan adanya penularan virus yang dikenal dengan sebutan virus corona. *Coronaviruses (CoV)* adalah bagian dari keluarga virus yang dapat menimbulkan penyakit ringan berupa flu, hingga penyakit berat *Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS-CoV)* and Middle East Respiratory Syndrome (MERS-CoV). Penyakit yang ditimbulkan virus corona, atau lebih dikenal dengan Covid-19 merupakan jenis baru yang ditemukan di tahun 2019 dan belum pernah diidentifikasi menyerang manusia sebelumnya (Mona, 2020).

Dampak menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia yaitu benturan pengaruh yang dapat memunculkan akibat, baik positif ataupun negatif (KBBI

Online, 2010). Dampak positif merupakan keinginan untuk meyakinkan, membujuk, mempengaruhi ataupun memberi kesan terhadap orang lain, dengan tujuan supaya mereka mendukung dan mengikuti keinginannya, sedangkan dampak negatif merupakan pengaruh kuat yang dapat memunculkan akibat negatif.

Dampak Covid-19 tidak hanya menimbulkan krisis pada bidang kesehatan, tetapi juga pada bidang ekonomi. Proses penyebaran virus yang melanda hampir seluruh negara, mengakibatkan semua negara di dunia memproyeksi terjadinya penurunan pertumbuhan ekonomi tidak terkecuali Indonesia.

#### 2. Pelayanan Haji dan <mark>Um</mark>roh

Pelayanan menurut (Kotler, 2002) yaitu suatu kegiatan atau tindakan yang bisa ditawarkan oleh salah satu pihak kepada pihak lainnya, yang pada dasarnya tidak memiliki wujud, dan juga tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sedangkan pelayanan dalam pandangan Islam menurut ensiklopedia Islam merupakan keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsipprinsip syari'ah.

Haji menurut bahasa yaitu menuju ke salah satu tempat dimana dalam hal itu dilakukan berulang-ulang kali, atau juga bisa diartikan menuju tempat dimana tempat itu sangat mulia dan agung (Noor, 2018). Ibadahnya orang Islam mengunjungi makkah inilah yang merupakan maksud arti dari sebuah haji. Karena makkah inilah yang merupakan tempat yang suci dan paling mulia bagi seluruh umat muslim.

Umroh sendiri arti dari segi bahasa adalah ziarah, sedangkan dari istilahnya merupakan malakukan ziarah ke ka'bah, kemudian melaksanakan tawaf disekeliling ka'bah, dilanjutkan dengan bersa'i diantara shafa dan marwah, serta juga memotong atau mencukur rambut sesuai cara yang sudah ditentukan dan bisa dilakukan pada setiap saat (Noor, 2018).

#### 3. KBIHU

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh (KBIHU) merupakan salah satu lembaga yang bergerak pada bidang jasa pelatihan, pembimbingan, serta pemberangkatan jamaah haji. KBIHU memiliki tujuan untuk membimbing serta membantu memudahkan pelaksanaan ibadah haji yang berada di Indonesia (Susilawati, Sarbini, & Setiawan, 2016).

#### 1.8 Sistematika Skripsi

Dalam penyusunan sajian skripsi ini supaya lebih terarah dan mudah dipahami maka dibuatlah sistematika pembahasan. Pada penulisan ini sudah dibagi menjadi beberapa pokok bab dan sub bab sehingga pembaca dapat memahami dengan lebih mudah. Adapun penyusunan dari sistematika pembahasannya sebagai berikut ini:

- a. BAB I, Pendahuluan. Bab ini adalah awal daripada skripsi yang berisikan sub bab latar belakang masalah, identifikasi dan batasan masalah, rumusan masalah, kajian pustaka, tujuan penelitian, kegunaan hasil penelitian, definisi operasional, dan sistematika pembahasan.
- BAB II. Kerangka Teoritis. Pada bab kali ini menjelaskan tentang kerangka teoritis yang digunakan sesuai dengan variabel yang akan diteliti.

- Menjelaskan tentang pandemi Covid-19 dan dampaknya terhadap perekonomian, pelayanan haji dan umroh, KBIHU, dan kerangka konseptual.
- c. BAB III, Metode Penelitian. Bab ini berisi mengenai bagaimana proses penelitian yang dilakukan sampai pada penemuan hasil sub bab yang digunakan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, subjek serta objek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, teknik analisis data, dan teknik validitas data.
- d. BAB IV, Hasil Penelitian. Bab ini tentunya membahas mengenai gambaran umum objek penelitian (profil, latar belakang berdirinya KBIHU Annuuriyyah, struktur organisasi, visi, misi, dan tujuan), produkproduk, data rekapitulasi jamaah haji dan umroh, strategi pelayanan KBIHU Annuuriyyah di masa pandemi, dampak pandemi Covid-19 terhadap palyanan haji dan umroh di KBIHU Annuuriyyah, dan respon jamaah terhadap pelayanan KBIHU Annuuriyyah selama pandemi.
- e. BAB V, Pembahasan. Pada bab ini membahas tentang hasil penelitian yang akan menjawab rumusan masalah yang diteliti. Bagaimana strategi pelayanan KBIHU Annuuriyyah dalam menghadapi pandemi Covid-19, dan dampak pandemi Covid-19 terhadap pelayanan haji dan umroh di KBIHU Annuuriyyah Gresik dalam perspektif ekonomi Islam.
- f. BAB VI, Penutup. Di bab ini adalah sebagai akhir dari penelitian yang berisikan sub bab kesimpulan hasil penelitian dan saran bagi pihak pihak terkait penelitian.

#### **BAB II**

#### KERANGKA TEORITIS

#### 2.1 Pandemi Covid-19 dan Dampaknya Terhadap Perekonomian

#### 2.1.1 Pandemi Covid-19

Dunia pada masa sekarang mewaspadai dengan adanya penularan virus yang dikenal dengan sebutan virus corona. *Coronaviruses (CoV)* adalah bagian dari keluarga virus yang dapat menimbulkan penyakit ringan berupa flu, hingga penyakit berat *Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS-CoV)* and Middle East Respiratory Syndrome (MERS-CoV). Penyakit yang ditimbulkan virus corona, atau lebih dikenal dengan Covid-19 merupakan jenis baru yang ditemukan di tahun 2019 dan belum pernah diidentifikasi menyerang manusia sebelumnya (Mona, 2020).

Kasus virus corona pertama kali muncul dan menyerang manusia di provinsi Wuhan, China. Awal timbulnya Covid-19 diduga sebuah penyakit pheumonia, menyerupai gejala penyakit flu pada umumnya. Gejala tersebut di antaranya berupa demam, tidak nafsu makan, sesak napas, letih, dan batuk. Akan tetapi berbeda dengan influenza, virus corona dapat berkembang lebih cepat hingga menimbulkan infeksi lebih parah dan gagal organ. Biasanya kondisi darurat seperti ini terjadi pada pasien yang bermasalah terhadap kesehatan sebelumnya (Mona, 2020).

Tepatnya pada 30 Januari WHO menyatakan bahwa Covid-19 sebagai darurat kesehatan masyarakat yang menjadi perhatian seluruh dunia. Sistem kesehatan menurut World Health Organization (WHO) merupakan suatu

tindakan yang bertujuan untuk mempromosikan, memulihkan dan menjaga kesehatan. Adapun strategi dari WHO yang harus dilakukan pemerintah dalam menghadapi Covid-19 dengan meningkatkan layanan kesehatan, mengidentifikasi fasilitas yang dapat diubah menjadi pusat kesehatan virus corona. Sehingga Indonesia harus siap siaga dalam menghadapi pandemi Covid-19 terutama dalam hal sistem kesehatan yang mendukung (Putri, 2020).

#### 2.1.2 Dampak Covid-19 Terhadap Perekonomian

Pengertian dampak menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yaitu benturan pengaruh yang dapat memunculkan akibat baik positif ataupun negatif (KBBI Online, 2010). Dampak positif merupakan keinginan untuk meyakinkan, membujuk, mempengaruhi ataupun memberi kesan terhadap orang lain, dengan tujuan supaya mereka mendukung dan mengikuti keinginannya, sedangkan dampak negatif merupakan pengaruh kuat yang dapat memunculkan akibat negatif. Berdasarkan berbagai penelitian ilmiah disimpulkan bahwa negatif merupakan pengaruh buruk yang lebih besar dibanding dampak positifnya.

Dampak Covid-19 tidak hanya menimbulkan krisis pada bidang kesehatan, tetapi juga pada bidang ekonomi. Proses penyebaran virus yang melanda hampir seluruh negara, mengakibatkan semua negara di dunia memproyeksi terjadinya penurunan pertumbuhan ekonomi tidak terkecuali Indonesia. Bank Dunia memproyeksikan bahwa pertumbuhan ekonomi Indonesia pada tahun 2020 ini akan menginjak angka 2,1%, sedangkan Bank

Indonesia juga sudah merevisi proyeksi pertumbuhan ekonomi Indonesia 2,5%. Hal ini diakibatkan penyebaran Covid-19 yang selalu mengalami peningkatan pada tingkat domestik ataupun global (Hardiansyah, Tanjung, & Ifardiyanto, 2021).

#### 2.2 Pelayanan Haji dan Umroh

#### 2.2.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan sendiri menurut (Kotler, 2002) yaitu suatu kegiatan atau tindakan yang bisa ditawarkan oleh salah satu pihak kepada pihak lainnya, yang pada dasarnya tidak memiliki wujud, dan juga tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Dimana pelayanan ini merupakan perilaku produsen dalam rangka untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen demi tercapainya kepuasan konsumen.

Pelayanan merupakan suatu aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan maupun orang guna melayani serta menyediakan jasa dan barang konsumen yang nantinya bisa mencipatakan rasa puas serta nyaman bagi konsumen. Untuk memudahkan dalam mempengaruhi konsumen maka dibutuhkan yang namanya perencanaan serta pengawasan, serta juga harus melakukan tindakan yang sangat penting dalam kegiatan usahanya (Rusdi, 2019). Dengan cara dengan manganalisis lingkungan baik pada lingkungan internal maupun pada lingkungan eksternalnya, yakni peluang dan tantangan/ ancaman ataupun kekuatan dan kelemahan perusahaan guna mengantisipasi perubahan — perubahan yang akan terjadi (Octaviani, 2017).

#### 2.2.2 Pengertian Haji

Haji menurut bahasa yakni menuju ke salah satu tempat dimana dalam hal itu dilakukan berulang — ulang kali, atau juga bisa diartikan menuju tempat dimana tempat itu sangat mulia dan agung (Noor, 2018). Ibadahnya orang islam mengunjungi mekkah inilah yang merupakan maksud arti dari sebuah haji. Karena mekkah inilah yang merupakan tempat yang suci dan paling mulia bagi seluruh umat muslim. Dari hukumnya sendiri haji merupakan ibadah wajib yang harus dilakukan oleh umat muslim yang sudah mampu untuk melaksanakannya. Waktu pelaksanaan haji dilakukan setiap satu tahun sekali, dan juga dilaksanaan pada waktu tertentu pada bulan dzulhijjah, serta mempunyai jamaah yang cukup banyak, sebab jamaah bukan hanya berasal dari negara dalam Indonesia saja, akan tetapi dari negara – negara luar.

#### 2.2.3 Pengertian Umroh

Umroh sendiri arti dari segi bahasa adalah ziarah, sedangkan dari istilahnya merupakan malakukan ziarah ke ka'bah, kemudian melaksanakan tawaf disekeliling ka'bah, dilanjutkan dengan bersa'i diantara shafa dan marwah, serta juga memotong atau mencukur rambut sesuai cara yang sudah ditentukan dan bisa dilakukan pada setiap saat (Noor, 2018). Waktu pelaksanaan ibadah umroh sendiri bisa dilakukan kapan saja, sebab tidak ada batasan — batasan pemberangkatan seperti halnya ibadah haji yang harus dilakukan pada bulan dzulhijjah. Umroh sendirinya biasanya dilakukan di tanah suci hanya dengan 13 hari.

#### 2.2.4 Pelayanan Dalam Islam

Menurut ensiklopedia Islam, pelayanan merupakan keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip-prinsip syari'ah. Supaya pelayanan yang berada di perusahaan jasa bisa lebih terarah maka semua pihak harus memiliki pedoman serta prinsip-prinsip yang tertuang dalam ajaran agama Islam. Berikut merupakan beberapa konsep pelayanan dalam Islam (Nurhadi, 2018):

a. Prinsip tolong menolong (ta'awun).

Dalam Al-Qur'an surah Al-Maidah: 2 dijelaskan bahwa "dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sungguh Allah sangat berat siksa-Nya.

b. Prinsip memberi kemudahan (at-taisir)

Dijelaskan dalam surah Al-Baqarah:185 bahwa "Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu. Hendaklah kamu mencukupkan bilangannya dan mengagungkan Allah atas petunjuk-Nya yang diberikan kepadamu, agar kamu bersyukur.

c. Prinsip persamaan (musawah)

يَّايُهَاالنَّاسُ إِنَّاخَلَقْنَكُمْ مِّنْ ذَكَرٍ وَّ أُنْثَى وَجَعَلْنَكُمْ شُعُوْبًا وَقَبًا ئِلَ لِتَعَا رَفُوْا ۗ إِنَّ لِيَهُ اللهُ عَلِيْهُ خَبِيْرٌ (١٣)

Hal ini berkaitan dengan Al-Quran surah Al-Hujarat:13 "wahai manusia, sungguh kami telah menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan, kemudian kami jadikan kamu berbangsa-bangsa, dan bersuku-suku agar kamu saling mengenal. Sungguh yang paling mulia di antara kamu di sisi Allah ialah orang yang paling bertakwa. Sungguh Allah maha mengetahui, maha teliti.

#### d. Prinsip saling mencintai (mahabbah)

ضُرِبَتْ عَلَيْهِمُ الَدِّلَّةُ اَيْنَ مَا ثُقِفُوْ الِلَّابِحَبْلِ مِّنَ اللهِ وَحَبْلٍ مِّنَ النَّاسِ
وَبَّاءُوْ بِغَضَيَبٍ مِّنَ اللهِ وَضُرِبَتْ عَلَيْهِمُ الْمَسْكَنَةُ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ كَا نُوْ ايَكْفُرُوْنَ
بِأَيْتِ اللهِ وَيَقْتُلُوْنَ الْأَنْبِيَّاءَ بِغَيْرِ حَقِّ ذَلِكَ بِمَا عَصَوْاوَّكَا نُوْ ايَعْتَدُوْنَ (١١٢)

Prinsip ini sama halnya dengan penjelasan dalam Al-Quran surah Al-Imran: 112 "Mereka diliputi kehinaan di mana saja mereka berada, kecuali jika mereka (berpegang) pada tali (agama) Allah dan tali (perjanjian) dengan manusia. Mereka mendapat murka dari Allah dan (selalu) diliputi kesengsaraan. Yang demikian itu karena mereka mengingkari ayat-ayat Allah dan membunuh para Nabi tanpa hak (alasan yang benar). Yang demikian itu karena mereka durhaka dan melampaui batas.

#### e. Prinsip lemah lembut (al-layyin)

فَهِمَارَحْمَةٍ مِّنَ اللهِ لِنْتَ لَهُمْ ۚ وَلَوْكُنْتَ فَظَّاعَلِيْظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُوْ امِنْ حَوْلِكَ ۖ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْ هُمْ فِي الْأَمْرِ ۚ فَاِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللهِ ۗ إِنَّ اللهَ يُجِبُّ الْمُتَوَكِّلِيْنَ (١٥٩)

Untuk berperilaku lemah lembut juga dijelaskan dalam Al-Quran surah Al-Imron: 159 yang artinya "maka berkat rahmat Allah-lah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka manjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertakwalah kepada Allah. Allah mencintai orang yang bertawakal.

#### f. Prinsip kekeluargaan (ukhuwah)

Dijelaskan dalam Al-Quran surah Al-Hujarat: 10 bahwa "sesungguhnya orang-orang mukmin itu bersaudara, karena itu damaikanlah antara kedua saudaramu (yang berselisih) dan bertakwalah kepada Allah, agar kamu mendapat rahmat.

#### 2.2.5 Pelayanan Prima

#### 1. Pengertian pelayanan prima

Pelayanan prima pada dasarnya merupakan suatu aktifitas yang ditawarkan perorangan atau organisasi terhadap konsumen (pembeli), yang bersifat secara tidak berwujud dan tidak bisa dimiliki (Suminar & Apriliawati,

2017). Pelayanan prima juga biasanya ada hubungan yang cukup erat dengan bisnis jasa pelayanan yang dilakukan dalam upaya untuk menumbuhkan kepercayaan dan rasa puas terhadap pelanggan maupun konsumen, sehingga konsumen merasa dirinya sangat diperhatikan dan dipentingkan dengan baik dan benar. Pada hakikatnya pelayanan prima merupakan suatu usaha yang dilaksanakan perusahaan guna melayanai pelanggan (pembeli) dengan sabaik-baiknya, sehingga bisa memberikan kepuasan terhadap pelanggan serta memenuhi kebutuhan dan keinginan pembeli, baik itu berupa produk, barang, maupun jasa.

#### 2. Tujuan Pelayanan Prima

Pada hakikatnya tujuan dari pelayanan prima ini sendiri adalah memberikan pelayanan yang bisa memenuhi dan memuaskan pelanggan serta fokus untuk memberikan pelayanan yang lebih baik terhadap pelanggan. sedangkan pelayanan prima dalam sektor publik didasarkan pada aksioma bahwa "pelayanan itu merupakan pemberdayaan". Pelayanan prima dilakukan dari 2 sektor yakni (Suminar & Apriliawati, 2017):

- a. Sektor Publik, dimana pada sektor ini didasarkan berdasarkan asioma "pelayanan merupakan pemberdayaan".
- b. Sektor Bisnis, dimana pada sektor bisnis ini pelayanan sendiri bertujuan maupun berorientasi terhadap keuntungan atau profit.

#### 2.2.6 Pelayanan Yang Gagal

Pelayanan yang gagal merupakan ketika seseorang memperoleh pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan. Pelayanan yang gagal ini bisa

menjadi sumber munculnya hal-hal yang tidak diinginkan seperti emosi yang negatif, emosi ini bisa terjadi ketika jasa pelayanan tidak sesuai dengan apa yang diharapkannya. Bahkan seketika harapan terpenuhi konsumen bisa memiliki pengalaman yang negatif sebab mendapatkan pengaruh dari orang lain. kemungkinan besar juga emosi ini juga menentukan perilaku selanjutnya yang tentu ada kaitannya dengan pelayanan serta penyedia layanan. Misalnya seperti memungkinkan pelanggan untuk mengeluh, sejauh mana pelanggan akan beralih pembelian kembali, dan sejauh manakah komunikasi dari mulut ke mulut. Konsumen yang memperoleh pelayanan secara gagal tentu dapat menimbulkan kekecewaan, penyesalan, ketidakpuasan, respon perilaku (Pujiah & Fatmawati, 2018):

#### 1. Kekecewaan

Emosi tingkat kecewa merupakan emosi negatif yang dirasakan oleh seseorang ketika menginginkan sesuatu akan tetapi tidak memperolehnya. Kekecewaan itu dirasakan dalam kondisi konsumen yang merasa tidak ada pertanggungjawaban dan tidak puas terhadap pelayanan yang diterimanya. Pada saat penyedia layanan tidak bertanggung jawab atas pelayanannya yang gagal, maka konsumen berhak untuk mengajukan suatu keluhan yang ia dapatkan. Selain emosi kecewa, pelayanan yang gagal juga bisa menimbulkan emosi penyesalan akibat kegagalan pelayanan pada suatu perusahaan.

#### 2. Penyesalan

Penyesalan merupakan emosi negatif yang biasanya dialami oleh setiap orang pada saat menyadari atau membayangkan bahwa kondisi yang

dihadapinya akan menjadi lebih baik apabila mengambil tindakan atau keputusan yang berbeda. Adapun efek negatif yang cukup signifikan dari penyesalan yang dikomunikasikan oleh mulut ke mulut. Kedua emosi itu dirasakan pada saat konsumen memperoleh pelayanan yang gagal. Emosi menyesal dan kecewa sendiri akhirnya akan berdampak terhadap ketidakpuasan pelanggan.

#### 3. Ketidakpuasan

Ketidakpuasan merupakan dimana pada saat sesuatu yang menjadi harapan seseorang dalam realitanya ternyata tidak sesuai dengan apa yang diharapkannya dan tidak berjalan secara lancar sebagaimana mestinya. Ketidakpuasan seorang pelanggan tidak hanya diekspresikan melalui kekecewaan namun juga berupa penyesalan. Seperti apa yang diungkapkan diatas, pelanggan mengalami ketidakpuasan sebab menyadari bahwa dari mereka sebenarnya dapat memperoleh pelayanan yang lebih baik, sehingga dari mereka memilih melakukan respon tertentu kepada penyedia layanan yang sudah memberikan ketidakpuasan bagi mereka.

#### 4. Respon Perilaku

Respon perilaku ini merupakan tanggapan seorang pelanggan pada pelayanan yang ia terima. Pelanggan yang merasakan kekecewaan atau tidak puas sama sekali, maka ia akan memberikan respon perilaku dengan mengeluh, beralih, komunikasi dari mulut ke mulut dan inersia. Beralih akan mengacu pada aktifitas memutus hubungan dengan penyedia layanan yang gagal, sehingga nantinya pelanggan akan beralih atau memperoleh hubungan

yang baru dengan penyedia layanan lainnya. Sedangkan mengeluh sendiri merupakan tanggapan dari perilaku konsumen di saat merasakan kekecewaan serta tidak puas pada pelayanan yang ia terima terhadap perusahaan atau pihak ketiga, seperti konsumen ke manajer perusahaan. Sehingga dapat menyebabkan pelanggan melakukan komunikasinya melalui mulut ke mulut yang termasuk komunikasi secara interpersonal antara dua bahkan lebih dari individu seperti anggota keluarga, rekan atau teman, pelanggan atau konsumen, dan tenaga penjual.

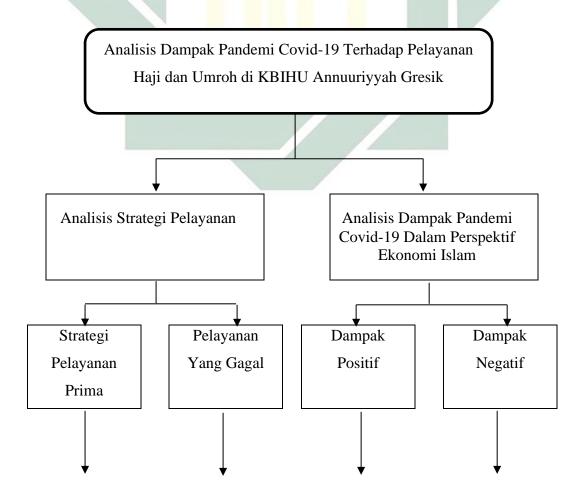
#### **2.3 KBIHU**

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh (KBIHU) adalah Lembaga sosial Islam yang bergerak didalam bidang Bimbingan Manasik Haji kepada calon jamaah haji dan umroh baik pada saat pembekalan maupun selama ibadah haji di mekkah. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh (KBIHU) yang sebagai Lembaga sosial islam (non pemerintah) merupakan suatu Lembaga yang sudah mempunyai legalitas Bimbingan melalui Undang-Undang (UU) serta lebih diperjelaskan melalui wadah khusus didalam struktur baru Departemen Agama dengan Subsit Bina KBIHU pada Direktorat Pembinaan Haji. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh (KBIHU) yang bergerak didalam bidang penyelenggaraan haji tentu memiliki peran sangat baik dalam mengatur, mengelola, mengurus, serta melaksakan segala kegiatan yang sudah direncanakan. Terutama didalam melayani kelompok calon jamaah haji, pelayanan itu dibentuk sebagai upaya aparatur pemerintahan (para pegawai negeri) guna melakukan efektivitas

kegiatan dan pelayanannya sesuai dengan bagaimana kondisi calon jamaah haji atau lingkungan yang dilayaninya, bagaimana keadaannya (Susilawati, Sarbini, & Setiawan, 2016).

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh (KBIHU) merupakan salah satu lembaga yang bergerak pada bidang jasa pelatihan, pembimbingan, serta pemberangkatan jamaah haji dan umroh yang memiliki tujuan untuk membimbing serta membantu memudahkan pelaksanaan ibadah haji dan umroh yang berada di Indonesia (Susilawati, Sarbini, & Setiawan, 2016).

#### 2.4 Kerangka Konseptual



1.	Strategi	1. KBIHU	4	1.	KBIHU	1. Biaya umroh
	membangun	Annuuriyyah			Annuuriyyah	dipastikan naik
	kepercayaan	tidak bisa			tetap	akibat pandemi
	dengan	memberangkat			membuka	2. Mengalami
	jamaah	kan calon			layanan	penurunan jumlah
2.	Strategi	jamaah h <mark>aji</mark>			<mark>penda</mark> ftaran	pendaftar calon
	menggunaka	2. KBIHU			haji d <mark>an</mark> umroh	jamaah haji  3. Penundaan
	media online	Annuu <mark>ri</mark> yyah			di masa	pemberangkatan
	(WhatsApp,	tidak b <mark>isa</mark>			pandemi	haji dan umroh
	WhatsApp	memberangkat		2.	KBIHU tetap	4. Pembimbingan
	Group, dan	kan calon			memberikan	jamaah haji dan
	Facebook)	jamaah umroh			layanan	umroh belum bisa
					informasi	berjalan
					terkait haji dan	
					umroh melalui	
					media online	
				3.	Meskipun	
					pandemi	
					KBIHU tetap	



Sumber: Analisis Data, 2021

Gambar 1. Kerangka Konseptual

Berdasarkan Kerangka Konseptual dijelaskan bahwa penulis melakukan penelitian dengan menganalisis dampak pandemi Covid-19 terhadap pelayanan haji dan umroh di KBIHU Annuuriyyah Gresik. Di masa pandemi KBIHU Annuuriyyah sudah menyiapkan strategi berupa strategi membangun kepercayaan dengan jamaah, dan strategi menggunakan media online (WhatsApp, WhatsApp Group, dan Facebook), adapun pelayanan yang gagal KBIHU Annuuriyyah akibat pandemi yaitu tidak bisa memberangkatkan calon jamaah haji dan umroh sesuai dengan tahun keberangkatannya.

Munculnya Covid-19 berdampak pada pelayanan KBIHU Annuuriyyah baik dampak positif maupun negatif, Dampak positifnya adalah KBIHU Annuuriyyah tetap membuka layanan pendaftaran haji dan umroh di masa pandemi, KBIHU tetap memberikan informasi terkait haji dan umroh melalui media online, dan KBIHU tetap melayani jamaah menggunakan pelayanan

dalam Islam. Adapun dampak negatif adanya pandemi adalah biaya umroh dipastikan meningkat akibat pandemi, mengalami penurunan jumlah pendaftar calon jamaah haji, penundaan pemberangkatan haji dan umroh, dan pembimbingan belum bisa berjalan.



## **BAB III**

## METODE PENELITIAN

## 3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penulis melakukan penelitiannya pada KBIHU Annuuriyyah, JL. Raya Ngepung, Dusun Ngepung, Desa Klampok, Kecamatan Benjeng, Kabupaten Gresik. Dimana pada KBIHU Annuuriyyah ini sendiri bergerak di bidang haji dan umroh, serta membantu masyarakat dalam urusan haji dan umroh. Penelitian di KBIHU Annuuriyyah dilakukan selama dua kali pertama pada hari jumat 16 April 2021 pukul 15.38 WIB, dan kedua pada hari jumat 01 Oktober 2021 pukul 16.04 WIB.

#### 3.2 Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif, dalam penelitian kualitatif peneliti diharapkan bisa berusaha untuk memahami secara lebih dalam dan lebih luas mengenai situasi sosial, tetapi juga ada keinginan untuk menghasilkan hipotesis atau ilmu baru dari situasi sosial yang diteliti (Sugiyono, 2015). Peneliti langsung terjun ke lapangan untuk mencari informasi yang sebenarnya terjadi di lapangan mengenai strategi pelayanan dalam menghadapi pandemi dan dampak pandemi terhadap pelayanan haji dan umroh pada KBIHU Annuuriyyah dalam perspektif ekonomi Islam. Maka dari itu, untuk memahami sesuatu yang terjadi dilakukan observasi dan wawancara secara langsung dengan pihak terkait di KBIHU Annuuriyyah Gresik. Wawancara dilakukan langsung dengan KH. Misbahuddin, S.Pd.I, M.Pd

selaku pimpinan KBIHU Annuuriyyah, kemudian dengan jamaah pandemi lainnya Ibu Astutik, Ibu Suti'ah, Bapak Suroto Hariono, Bapak Saim, dan Ibu Su'ah.

#### 3.3 Sumber Data

Jenis sumber data yang diperoleh oleh peneliti terbagi menjadi dua jenis bagian yakni sebagai berikut:

## 3.3.1 Data primer

Peneliti memperoleh informasi secara langsung melalui proses observasi dan wawancara pada KBIHU Annuuriyyah Gresik dengan pihak terkait. Sehingga peneliti dapat mengetahui secara langsung bagaimana keadaaan atau kondisi perusahaan tersebut, selain itu juga bisa membedakan fakta yang sebenarnya antara informasi yang diberitakan melalui media dengan informasi secara langsung pada KBIHU Annuuriyyah. Sumber data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan KH. Misbahuddin, S.Pd.I, M.Pd selaku pimpinan KBIHU Annuuriyyah, kemudian dengan jamaah pandemi lainnya Ibu Astutik, Ibu Suti'ah, Bapak Suroto Hariono, Bapak Saim, dan Ibu Su'ah.

#### 3.3.2 Data sekunder

Peneliti memperoleh informasi tidak secara langsung yakni melalui buku, jurnal, karya tulis ilmiah, dokumen dan web resmi kemenag. Sehingga peneliti membutuhkan media, baik media cetak maupun media online guna membantu pengerjaan peneliti dalam menyelesaikan tugas skripsi. Tidak

hanya itu data sekunder ini juga berisi informasi mengenai haji dan umroh, kondisi diberangkatkan atau tidaknya haji maupun umroh selama pandemi.

#### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Pada teknik pengumpulan data dilakukan dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi oleh peneliti (Sugiyono, 2015). Dalam proses pengumpulan data peneliti memperoleh data melalui studi lapangan, yakni melakukan penelitian dengan cara langsung terjun ke tempat penelitian, meliputi: melakukan observasi terlebih dahulu, kemudian wawancara dengan pihak terkait, serta dokumentasi pada lembaga tersebut. Dalam proses pengumpulan data tersebut penulis harus meluangkan waktunya untuk memperoleh data—data yang sedang digalinya secara langsung ke lapangan, serta juga mengamati dan memahami hal-hal apa saja yang diperlukan dalam menyusun data nantinya.

# 1. Observasi

Obervasi ini merupakan langkah awal yang dilakukan oleh peneliti sebelum pengumpulan data-data dengan melakukan pengamatan terlebih dahulu untuk mengetahui kondisi dan tempat yang akan dituju. Untuk lokasi yang akan dilakukan penelitian kali ini bertempat di KBIHU Annuuriyyah, JL. Raya Ngepung, Dusun Ngepung, Desa Klampok, Kecamatan Benjeng, Kabupaten Gresik. Dimana pada KBIHU Annuuriyyah ini sendiri bergerak dalam bidang haji dan umroh, serta membantu masyarakat dalam urusan haji dan umroh.

#### 2. Wawancara

Wawancara adalah sebuah proses tanya jawab secara langsung dengan sistematis guna mengumpulkan informasi (Sugiyono, 2008). Wawancara dilakukan dengan Pimpinan KBIHU Annuuriyyah KH. Misbahuddin, S.Pd.I, M.Pd yang memiliki otoritas kebijakan dalam pelayanan haji dan umroh. Kemudian mewawancarai jamaah pandemi lainnya Ibu Astutik, Ibu Suti'ah, Bapak Suroto Hariono, Bapak Saim, dan Ibu Su'ah. Untuk mendapatkan respon mengenai baik buruknya pelayanan selama pandemi Covid-19 di KBIHU Annuuriyyah.

#### 3. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan guna mengumpulkan dan mengambil data-data, dokuman, maupun arship yang diperlukan. Dimana berkaitan dengan strategi dan dampak pandemi terhadap pelayanan haji dan umroh KBIHU Annuuriyyah, serta sumber literature yang terpercaya.

# 3.5 Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data yang berhasil didapat dari lapangan maka akan diolah sehingga mendapatkan temuan hasil (Sugiyono, 2008). Tahapan pengolahan data pada penelitian ini sebagai berikut:

- a. Editing, dengan pemerikasaan atau pengecekan data yang diperoleh terutama dari kelengkapan, kejelasan makna, dan adanya relevansinya dengan bahasa penelitian.
- b. Organizing, data yang sudah didapat maka akan disusun kembali dengan memaparkan sesuai dengan rumusan masalah.
- c. Penemuan hasil, yaitu memberikan hasil pembahasan dari data yang telah

dianalisis untuk menjawab rumusan masalah. Yang kemudian akan dijelaskan secara deskriptif.

#### 3.6 Teknik Validitas Data

Taknik validitas data di penelitian kualitatif ini mengacu terhadap apakah data yang sudah diperoleh peneliti akurat sesuai dengan kondisi yang sebenarnya terjadi dan didukung dengan bukti. Pada penelitian kali ini guna mengetahui bahwa data itu kredibel dengan menggunakan triangulasi. Triangulasi sendiri terdapat tiga cara yaitu Triangulasi Sumber, Triangulasi Teknik, dan Triangulasi Waktu (Sugiyono, 2008).

Karena waktu yang digunakaan oleh peneliti cukup terbatas maka peneliti menggunakan triangulasi sumber dan dan triangulasi teknik. Data dari KBIHU Annuuriyyah diperoleh dari sumber yang berbeda yaitu data wawancara dengan pimpinan KBIHU Annuuriyyah, anggota, dokumen, dan jamaah guna melihat apakah hasil temuan sama supaya data yang didapatkan bisa kredibel. Strategi pelayanan dalam menghadapi pandemi Covid-19 dan dampak pandemi Covid-19 terhadap pelayanan haji dan umroh dilakukan pengecekan melalui wawancara guna membandingkan hasil temuan agar meningkatkan kepercayaan penelitian. Triangulasi teknik yang digunakan yaitu dengan teknik wawancara, dokumentasi, sumber literature pustaka dari pihak KBIHU Annuuriyyah, dan respon jamaah terhadap pelayanan selama pandemi Covid-19.

# 3.7 Teknik Analisa Data

Analisa data adalah proses yang tentunya dilakukan guna mengetahui

dan menyusun data yang sudah diperoleh dan diolah mulai proses wawancara serta dokumentasi. Dalam menganalisis penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif. Data yang didapatkan dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi di KBIHU Annuuriyyah akan dianalisis sesuai dengan fakta-fakta bersifat khusus, selanjutnya akan menjawab rumusan masalah yang diteliti. Fakta-fakta tersebut terkait strategi pelayanan dalam menghadapi pandemi Covid-19, dampak pandemi Covid-19 terhadap pelayanan haji dan umroh di KBIHU Annuuriyyah dalam perspektif ekonomi Islam. Analisis yang dilakukan secara deskriptif terhadap data tersebut akan memperoleh hasil pembahasan penelitian dalam menjawab suatu masalah yang diteliti.

#### **BAB IV**

# HASIL PENELITIAN

# 4.1 Gambaran Umum KBIHU Annuuriyyah Gresik

# 4.1.1 Profil KBIHU Annuuriyyah Gresik

a. Sejarah berdirinya KBIHU Annuuriyyah Gresik

Pada kantor KBIHU (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh) Annuuriyyah ini sudah didirikan sejak cukup lama yakni pada tahun 2006. Dimana pada saat tahun 2004 itu banyak para tetangga, kemudian teman – teman kampung sebelah, desa sebelah itu minta tolong kepada Misbahuddin untuk didaftarkan haji. Dari situlah kemudian munculah inisiatif Misbahuddin untuk membuat kelompok bimbingan haji dengan nama Annuuriyyah berangkat tahun 2006 dengan jumlah rombongan jamaah kurang lebih sekitar 36 anggota jamaah. Namun baru-baru ini nama yang dulunya dinamai dengan KBIH El Muna sekarang diubah menjadi KBIHU Annuuriyyah sebab dari pengasuhnya ingin menyamakan nama KBIHU dengan nama pondoknya yakni Al-Hidayah Annuuriyyah dan beliau ingin biar menjadi satu tidak hanya pondok saja namun pendidikan di Annuuriyyah juga semua namanya menjadi satu mulai pendidikan jenjang Mts. Annuuriyyah, MA Annuuriyyah,SMK Annuuriyyah. Sebab dari KBIHUnya sendiri dari dulu memiliki tujuan utama yaitu "Pendidikan" oleh karena itu disamakan dengan nama "Annuuriyyah".

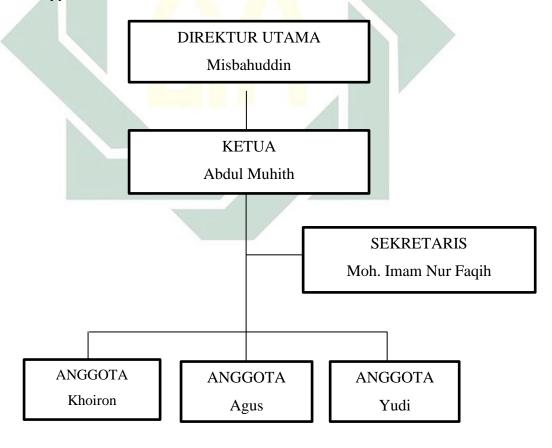
# b. Struktur Organisasi, Personalia Dan Diskripsi Tugas

Untuk struktur kepengurusan KBIHU Annuuriyyah Direktur Utamanya adalah Misbahuddin sendiri, kemudian ketuanya adalah Abdul Muhith, untuk

sekretarisnya Moh. Imam Nur Faqih, dan anggota lainnya Moh. Khoiron, Agus, Yudi. Tugas dari kepegawaian yang ada di KBIHU yakni meng-handle jamaah mulai pada saat melakukan pendaftaran, kemudian keberangkatan, serta juga mengurus pembatalan jika ada sesuatu yang perlu dibatalkan.

# c. Struktur Organisasi

Untuk struktur organisasi di KBIHU Annuuriyyah sudah jelas. Kepengurusannya juga bertulis dan sudah mendapatkan sertifikat serta izin operasional dan Surat Keterangan (SK) Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia (HAM). Berikut merupakan struktur organisasi pada KBIHU Annuuriyyah Gresik.



Gambar 2. Struktur Organisasi

d. Visi, Misi, dan Tujuan

Visi : Jamaah haji mencapai haji yang mabrur

Misi : Melayani jamaah dengan sabar

Tujuan : KBIHU Annuuriyyah adalaah membantu melayani tamu allah untuk memperoleh predikat haji yang mabrur.

Sumber data: (Dokumentasi KBIHU Annuuriyyah)

Banyak juga dari para ulama yang memberikan pendapatnya mengenai maksud dari haji mabrur yaitu haji yang diterima. Ketika seseorang yang haji dikatakan mabrur maka segala perbuatan dan sifatnya akan lebih baik daripada sebelum ia berangkat haji. Dari antara ciri-ciri haji mabrur dapat terlihat dari perbuatan dan sikap orang yang memperolehnya adalah:

- 1. Meningkatkan ketaatan dan ketakwaan kepada allah SWT.
- 2. Mempunyai akhlak terpuji: tawadu', jujur, sabar, qonaah, berkata baik kepada setiap orang, serta sifat-sifat mulia lainnya.
- Kepekaan terhadap lingkungan mengalami peningkatan seperti: suka membantu anak yatim, senang berinfak, dan juga suka menolong setiap orang.
- 4. Dalam rangka meraih kemabruran tentu tidak semudah membalikkan telapak tangan, namun membutuhkan usaha kerja keras disertai dengan kesungguhan.

Adapun kiat-kiat meraih haji mabrur yang dijelaskan dalam buku tuntunan manasik haji (Djamil, 2016) yakni sebagai berikut:

- Niatnya harus tulus (ikhlas semata-mata karena allah) dan sebaik-baik bekal adalah bertakwa kepada allah.
- 2. Untuk biaya yang dipakai bersumber dari usaha/ harta yang halal.
- Melaksanakan haji mulai dari rukun, wajib, dan sunahnya harus sesuai dengan tuntunan ketentuan syariatnya.
- 4. Selama pelaksanaan ibadah haji sedang berlangsung tidak boleh melakukan rafas (perkataan yang menimbulkan berahi/ perbuatan yang tidak senonoh/ hubungan seksual) fasik (suka berbuat maksiat/ melakukan dosa), serta jidal (suka membantah sehingga menimbulkan pertengkaran)
- 5. Setelah melakukan ibadah haji seyogyanya meningkatkan kualitas ibadah dan kepedulian sosial yang ditandai dengan:
  - a. Tutur kata dan perilakunya lebih baik.
  - b. Menyebarkan kedamaian serta kesejahteraan.
  - c. Suka membantu atau menolong kepentingan ummat.
  - d. Produk-produk yang ditawarkan oleh lembaga KBIHU Annuuriyyah Gresik

# 4.1.2 Produk serta data rekapitulasi jamaah haji dan umroh di KBIHU Annuuriyyah

Dalam kegiatan usahanya KBIHU Annuuriyyah Gresik memiliki produk-produk pilihan perjalanan baik haji maupun umroh yang ditawarkan. Dalam setiap paket yang ditawarkan tentu memiliki perbedaan atas waktu pemberangkatan dan harga, sebab untuk harga sendiri sewaktu-waktu bisa berubah sesuai dengan kebijakan pemerintah. Adapun paket perjalanan haji dan umroh yang ditawarkan oleh KBIHU Annuuriyyah antara lain:

Tabel 1. Daftar Produk-produk serta harga KBIHU Annuuriyyah

No	Program	Biaya	Masa Pelaksanaan
1	Haji Reguler	Rp. 37.000.000,00	40 Hari
2	Haji Plus	Rp. 120.000.000,00	28 Hari
3	Umroh	Rp. 25.000.000,00	13 Hari

Sumber: KBIHU Annuuriyyah

# a. Produk-produk KBIHU Annuuriyyah

# 1. Program Haji

Produk-produk haji yang ditawarkan oleh KBIHU Annuuriyyah dibagi menjadi dua program yaitu:

# Haji Reguler

Haji reguler merupakan ibadah haji yang paling murah biayanya dibandingkan dengan ibadah haji lainnya seperti haji plus. Sebab masa tunggu keberangkatan haji reguler lebih lama daripada haji plus yaitu 33 tahun. Kemudian waaktu yang diperlukan dalam melakukan ibadah haji reguler cukup lama sekitar 40 hari ditanah suci. Untuk harga sendiri yang ditawarkan oleh KBIHU Annuuriyyah terhadap masyarakat adalah Rp. 37.000.000,00.

# ➤ Haji Plus

Haji plus merupakan ibadah yang paling mahal dibandingkan dengan ibadah haji reguler, sebab masa tunggu keberangkatannya lebih cepat daripada haji reguler yaitu 10 tahun. Begitu juga pada pelaksanaannya haji plus lebih cepat dibandingkan dengan haji reguler sekitar 28 hari di tanah suci. Untuk biaya yang ditawarkan kepada masyarakat sangat tinggi yakni mencapai Rp. 120.000.000,00.

# 2. Program Umroh

Waktu pelaksanaan umroh bisa dilakukan kapan saja, sebab tidak ada batasan-batasan pemberangkatan seperti halnya ibadah yang harus dilakukan pada bulan dzulhijjah. Ibadah umroh sendiri biasanya dilakukan ditanah suci hanya dengan kurun waktu 13 hari. Dalam program umroh sendiri tentu beda dengan program haji, dalam program haji setelah jamaah mendaftar tidak bisa langsung berangkat ke tanah suci harus menunggu beberapa tahun untuk masa keberangkatannya berbeda dengan program umroh setelah melakukan pendaftaran tidak perlu menunggu lama bertahun-tahun untuk berangkat, jadi setelah mendaftar dan mengurus persyaratan berkas-berkas yang diperlukan maka jamaah sudah bisa diberangkatkan sesuai dengan ketentuan KBIHU Annuuriyyah. Harga yang ditawarkan kepada masyarakat adalah Rp. 25.000.000,00.

# b. Data Rekapitulasi Jamaah Haji dan Umroh KBIHU Annuuriyyah Gresik

Berikut merupakan data-data hasil rekapitulasi jamaah haji dan umroh di KBIHU Annuuriyyah Gresik dari tahun 2006 hingga 2019. Namun untuk tahun 2020 dan 2021 belum ada pemberangkatan haji, sebab munculnya pandemi Covid-19 sehingga dari Pemerintah Arab dan Pemerintah

Indonesia sepakat untuk tidak memberangkatkan calon jamaah haji dan umroh di tahun 2020 dan 2021 baik dari calon jamaah laki-laki maupun perempuan.

Tabel 2. Data Rekapitulasi Jamaah Haji KBIHU Annuuriyyah Gresik

No	TAHUN	JUMLAH JAMAAH		TOTAL
		LAKI-LAKI	PEREMPUAN	
1	2006	22	20	42
2	2007	23	30	53
3	2008	19	22	41
4	2009	47	42	89
5	2010	22	18	40
6	2011	29	24	53
7	2012	40	26	66
8	2013	47	32	79
9	2014	- 11	-11	22
10	2015	53	42	95
11	2016	33	26	59
12	2017	62	68	130
13	2018	66	62	128
14	2019	56	54	110
15	2020	-	-	-

16	2021	-	-	-

Sumber: KBIHU Annuuriyyah

Tabel 3. Data Rekapitulasi Jamaah Umroh KBIHU Annuuriyyah Gresik

No	TAHUN	JUMLAH JAMAAH		TOTAL
		LAKI-LAKI	PEREMPUAN	
1	2009	69	73	142
2	2010	85	81	166
3	2011	91	83	174
4	2012	90	103	193
5	2013	113	122	235
6	2014	97	115	212
7	2015	88	82	170
8	2016	104	117	221
9	2017	132	105	237
10	2018	126	144	270
11	2019	118	120	238
12	2020	-	-	-
13	2021	-	-	-

# 4.2 Pelayanan Haji dan Umroh KBIHU Annuuriyyah Gresik saat Pandemi Covid-19

Akibat munculnya wabah Covid-19 ini berdampak langsung terhadap bentuk-bentuk pelayanan haji dan umroh yang ada di KBIHU Annuuriyyah. Mulai dari proses pendaftaran, pemberangkatan, dan pembimbingan.

# 4.2.1 Tetap Membuka Pendaftaran Haji dan Umroh

Dimasa pandemi seperti ini KBIHU Annuuriyyah tetap membuka pendaftaran bagi calon jamaah haji dan umroh, akan tetapi tidak melayani pendaftar seperti biasanya, pendaftar diharuskan untuk tetap mengikuti protokol kesehatan seperti memakai masker, mencuci tangan terlebih dahulu, dan jaga jarak. Proses pendaftaran Haji sendiri jamaah diantar ke kementrian agama (Misbahuddin, 2021). Sedangkan umroh sendiri untuk pendaftarannya didata sama travel KBIHU Annuuriyyah sendiri, kemudian diuruskan paspornya serta juga didaftarkan ke urusan Visa (Misbahuddin, 2021).

# 4.2.2 Tetap Memberikan Informasi Terkait Haji dan Umroh Melalui Media Online

Akibat munculnya pandemi Covid-19 Pemerintah Indonesia melarang masyarakat melakukan hal yang dapat menimbulkan kerumanan. Sehingga masyarakat kini hanya bisa berdiam diri di rumah untuk pencegahan pandemi Covid-19. Namun KBIHU Annuuriyyah akan tetap memberikan informasi-informasi terbaru terkait haji dan umroh melalui media online yaitu *WhatsApp*, *WhatsApp Group*, dan *Facebook*.

# 4.2.3 Tetap Melayani Menggunakan Prinsip Islam

a. Prinsip tolong menolong (ta'awun)

Ketika ada jamaah yang kesulitan dalam mengechek nomor porsi untuk melihat tahun keberangkatan haji, maka tugas dari KBIHU Annuuriyyah adalah menolong jamaah tersebut untuk membantu mengechek nomor porsi pada *Web* resmi haji yaitu *haji.kemenag.go.id*. Berhubung adanya pandemi maka komunikasi antara jamaah dan KBIHU komunikasi tersebut dilakukan secara online.

#### b. Prinsip memberi kemudahan (at-taisir)

Menghadapi wabah Covid-19 seperti ini tentu sulit bagi jamaah untuk mendapatkan informasi mengenai haji dan umroh pada KBIHU Annuuriyyah sebab kumpul-kumpul dilarang oleh Pemerintah. Namun KBIHU Annuuriyyah memberikan kemudahan terhadap jamaah melalui media online seperti *WhatsApp* dan *Facebook* untuk mendapatkan informasi terbaru dan terupdate baik mengenai informasi maupun pemberangkatan haji dan umroh.

## c. Prinsip persamaan (musawah)

KBIHU Annuuriyyah tidak membedakan setiap calon jamaah mana yang membayar secara tunai maupun cicilan, mereka semuanya dianggap sama, dan tidak membanding-bandingkan mana yang daftar haji plus dengan haji regular, mereka tetap sama-sama dilayani secara baik. Dimasa pandemi seperti ini KBIHU juga tidak membedakan mana jamaah yang mendaftar melalui media online, maupun offline sebelum adanya pandemi, mereka tetap dianggap sama saja.

## d. Prinsip saling mencintai (mahabbah)

Dimasa pandemi Covid-19 KBIHU Annuuriyyah dan anggotanya selalu memperhatikan jamaahnya dengan memberikan informasi-informasi terbaru mengenai haji dan umroh melalui *WhatsApp Group*. Informasi itu diberikan terhadap jamaah sebagai rasa tanggung jawab dari KBIHU Annuuriyyah sebab tidak bisa bertemu secara langsung akibat pandemi.

# e. Prinsip lemah lembut (al-layyin)

Bagi KBIHU Annuuriyyah dan anggotanya dalam melayani masyarakat atau jamaah menggunakan bahasa yang lemah lembut, tidak menggunakan bahasa kasar atau sampai menyinggung perasaan dari jamaah. Dari beberapa respon jamaahnya cukup puas dengan pelayanan KBIHU Annuuriyyah, baik di masa pandemi seperti ini maupun sebelum adanya pandemi Covid-19.

## f. Prinsip kekeluargaan (ukhuwah)

KBIHU Annuuriyyah menganggap setiap jamaahnya itu tidak hanya dianggap sebagai orang biasa. Akan tetapi mereka selalu menganggap saudara, sehingga hubungan antara jamaah dengan KBIHU Annuuriyyah lebih dekat seperti keluarga.

# 4.3 Strategi Pelayanan KBIHU Annuuriyyah Gresik Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19

Strategi pelayanan yang dilakukan oleh KBIHU Annuuriyyah Gresik dalam menghadapi pandemi Covid-19 seperti ini adalah dengan menyampaikan informasi-informasi melalui media sosial yaitu *WhatsApp*, *WhatsApp Group*, dan *Facebook*. Sebab dipandemi seperti ini kumpul-kumpul juga tidak diperbolehkan maka strategi yang dilakukannya yakni memainkan

media online.

#### 4.3.1 Strategi Membangun Kepercayaan Dengan Jamaah

Strategi membangun kepercayaan yang dilakukan oleh KBIHU Annuuriyyah dalam menghadapi pandemi Covid-19 yaitu dengan melihat 3 peluang yang bisa membuat KBIHU tetap bisa bertahan meskipun pandemi. Mulai dari melihat minat jamaah mempunyai keinginan besar untuk pergi haji maupun umroh, banyaknya jamaah yang mengetahui dibukanya pendaftaran calon jamaah di masa pandemi, dan kepercayaan jamaah terhadap KBIHU Annuuriyyah.

# 4.3.2 Strategi Menggunakan Media Online

# 1. WhatsApp

Dalam masa pandemi Covid-19 kegiatan komunikasi dengan jamaah haji dan umroh secara daring menggunakan aplikasi *WhatsApp* dan *Facebook* merupakan strategi yang tepat dalam memberikan segala informasi tanpa menimbulkan kerumunan dan juga nampaknya menjadi pilihan utama sebagai salah satu anjuran dari pemerintah untuk dapat mengurangi kegiatan diluar rumah.

## 2. WhatsApp Group

Selama masa pandemi Covid-19 ini *WhattsApp Group* merupakan strategi yang sangat ampuh untuk mengumpulkan seluruh jamaah, baik dari jamaah haji maupun umroh tanpa harus menimbulkan kerumanan, sehingga dengan strategi ini juga dapat memutus rantai penyebaran Covid-19 bagi jamaah. Untuk batas jumlah maksimal anggota jamaah dalam *WhatsApp Group* 

adalah 256, jika anggota jamaah lebih dari jumlah tersebut maka akan dibuatkan lagi *Group* yang kedua.

#### 3. Facebook

Adanya Covid-19 ini tentu membuat panik bagi masyarakat atau jamaah, sehingga jamaah sendiri kini harus berdiam diri di rumah guna pencegahan penularan Covid-19. Sehingga strategi dari KBIHU Annuuriyyah menggunakan sosial media berupa *Facebook*. Segala informasi terkait haji dan umroh dapat lebih mudah diakses melalui *Facebook* sehingga memudahkan pengguna *Facebook* atau jamaah dalam melihat informasi tersebut.

# 4.4 Respon Jamaah Terhadap Pelayanan Di KBIHU Annuuriyyah Selama Pandemi

Ibu Astutik merupakan calon jamaah haji yang mendaftarkan dirinya di masa pandemi Covid-19 pada tanggal 24 April 2021. Beliau mengungkapkan tidak ada kesulitan ketika dilayani KBIHU Annuuriyyah di waktu pandemi dan beliau pasrah pada KBIHU, sebab mempunyai harapan yang sangat besar agar haji bisa diberangkatkan ke tanah suci (Astutik, 2021).

Ibu Suti'ah merupakan pendaftar calon jamaah haji di waktu pandemi Covid-19. Beliau daftar haji di KBIHU Annuuriyyah pada tanggal 06 Juni 2021, meskipun pemberangkatan belum pasti sebab adanya pandemi Covid-19 beliau mengungkapkan tetap mempercayakan KBIHU Annuuriyyah dengan melihat dari banyaknya jamaah haji yang sebelumnya sudah diberangkatkan oleh KBIHU Annuuriyyah mulai dari jamaah Daerah Minggir, Kec. Balongpanggang, dan Daerah medangan, Kec. Benjeng. Beliau juga

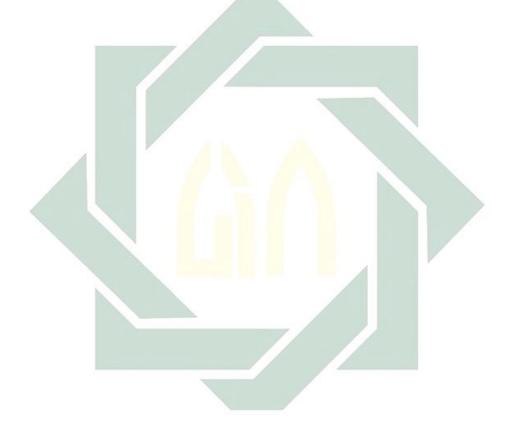
mengungkapkan perasaannya benar-benar ingin merasakan bagaimana nikmatnya ibadah saat di Kota Makkah (Suti'ah, 2021).

Bapak Saim adalah salah satu calon jamaah haji dari Daerah Ganggang, Kec. Balongpanggang yang mendaftarkan dirinya di masa pandemi Covid-19. Meskipun pemberangkatan masih belum ada kepastian namun Bapak Saim tetap percaya dengan KBIHU Annuuriyyah, sebab beliau sangat dekat dan kenal dengan pemilik KBIHU yaitu KH. Misbahuddin, S.Pd.I, M.Pd. Dari jamaah sendiri sudah cukup puas dan tidak kesulitan dengan pelayanan KBIHU meskipun pandemi Covid-19 masih belum berakhir (Saim, 2021).

Bapak Suroto Hariono adalah calon jamaah haji yang juga mendaftarkan dirinya pada masa pandemi Covid-19. Beliau mendaftarkan dirinya sebagai calon jamaah haji regular. Meskipun terkendala adanya pandemi Covid-19 namun dari jamaah sudah cukup puas dengan pelayanan KBIHU Annuuriyyah dan tetap mempercayai KBIHU Annuuriyyah sebab melihat jamaah-jamaah yang sudah diberangkatkan dari tahun-tahun sebelumnya itu cukup baik (Hariono, 2021).

Ibu Su'ah adalah calon jamaah haji yang tinggal di Daerah Pacuh RT. 04 RW.02, Kec. Balongpanggang, Gresik. Beliau merupakan calon jamaah haji yang mendaftarkan dirinya pada waktu pandemi Covid-19 di KBIHU Annuuriyyah. Meskipun pemberangkatan masih belum ada kepastian namun beliau percaya pada KBIHU, alasan mereka percaya sebab KBIHU Annuuriyyah itu terletak di area lingkungan Yayasan Pondok Pesantren, dan

jika ada calon jamaah haji yang mengalami kesulitan maka ada yang nuntun dari Kiainya sendiri. Beliau sudah lama memiliki cita-cita untuk melakukan ibadah haji di tanah suci Makkah. Meskipun pandemi mereka menganggap pelayanan KBIHU Annuuriyyah sudah cukup baik, sehingga mereka sudah cukup puas dengan pelayanan yang telah diberikan (Su'ah, 2021).



# **BAB V**

#### **PEMBAHASAN**

# 5.1 Analisis Strategi Pelayanan KBIHU Annuuriyyah Gresik Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19

Dalam menghadapi dampak pandemi covid-19 tentu tidak mudah bagi KBIHU Annuuriyyah dalam melakukan pelayanan seperti biasanya. Apalagi ditambah dengan persaingan bergerak dalam bidang yang sama yaitu haji dan umroh serta juga sama-sama terkena dampak covid-19, sehingga dibutuhkan strategi yang ampuh dalam menghadapi wabah pandemi covid-19.

Dalam menghadapi pandemi Covid-19 yang masih belum berakhir ini KBIHU Annuuriyyah selalu berupaya untuk melayani masyarakat atau jamaah dengan baik dengan menjaga loyalitas dan kepercayaan terhadap jamaah sebab kepercayaan masyarakat terhadap KBIHU harus diutamakan. Adanya wabah Covid-19 maka jamaah dilarang untuk melakukan perkumpulan sehingga dari KBIHU Annuuriyyah akan terus memberikan kabar terupdate dan terbaru kepada jamaah melalui media online mulai dari *WhatsApp, WhatsApp Group,* dan *Facebook* (Misbahuddin, 2021).

# 5.1.1 Strategi Pelayanan Prima di Masa Pandemi

Strategi pelayanan yang dilakukan oleh KBIHU Annuuriyyah Gresik dalam menghadapi pandemi Covid-19 adalah membangun kepercayaan dengan jamaah dan menyampaikan informasi-informasi melalui media online berupa *WhatsApp*, *WhatsApp Group*, dan *Facebook*. Informasi tersebut

berisikan hal-hal mengenai haji dan umroh, di pandemi seperti ini kumpul-kumpul tidak diperbolehkan maka strategi yang dilakukan yaitu dengan memainkan media online. Adapun strategi yang terpenting dari KBIHU Annuuriyyah adalah membagun kepercayaan dengan jamaah dan selalu update informasi-informasi mengenai haji dan umroh melalui media online *Whatsapp*, *Whatsapp Group*, dan *Facebook*.

## 1. Strategi Membangun Kepercayaan Dengan Jamaah

Strategi membangun kepercayaan yang dilakukan oleh KBIHU Annuuriyyah dalam menghadapi pandemi Covid-19 yaitu dengan melihat 3 peluang yang bisa membuat KBIHU tetap bisa bertahan meskipun pandemi. Berikut merupakan 3 hal yang dilakukan oleh KBIHU Annuuriyyah dalam membangun kepercayaan dan tetap bisa *survive* menghadapi pandemi Covid-19 (Misbahuddin, 2021):

a. Dengan melihat minat besar masyarakat untuk pergi haji maupun umroh

Karena minat orang-orang untuk naik haji maupun umroh itu sangat besar sekali, benar-benar masih berminat untuk bisa berangkat haji maupun umroh walaupun dalam kondisi pandemi Covid-19. Jadi meskipun 2020-2021 tidak ada haji dan umroh tapi mereka masih antusias untuk daftar. Jadi kesimpulan yang pertama adalah keinginannya yang besar untuk pergi haji maupun umroh.

 b. Pengetahuan jamaah tentang masih dibukanya pendaftaran haji dan umroh meskipun pandemi Sebab dari jamaah banyak yang tahu tentang pendaftaran haji dan umroh masih dibuka di masa pandemi Covid-19. Sehingga memicu jamaah yang berkeinginan untuk menunaikan ibadah haji dan umroh di Makkah. Jadi walaupun pandemi KBIHU Annuuriyyah tetap membuka layanan pendaftaran jamaah haji dan umroh.

c. Kepercayaan dari jamaah, dimana jamaah mempercayakan kepada KBIHU

Annuuriyyah

KBIHU Annuuriyyah istilahnya melayani pendaftaran haji dan umroh, melayani manasik haji dan umroh, dan mendampingi jamaah mulai dari pemberangkatan hingga kepulangan. KBIHU hingga sekarang bisa bertahan menghadapi pandemi Covid-19 itu sebab KBIHU berbeda dengan orang bisnis, kalau orang bisnis orientasinya keuntungan, sedangkan KBIHU sendiri adalah untuk ibadah sehingga dengan niat yang tulus, dengan niat yang ikhlas itu ada saja jalan keluarnya. KBIHU juga berbeda dengan travel, kalau travel itu ada gaji bagi seorang yang berperan dalam menawarkan produk atau disebut biasanya dengan sales, jadi harus membayar itu. Kalau KBIHU kerjanya hanya kalau ada orang yang mendaftarkan dirinya sebagai calon jamaah haji maupun umroh. Namun pada waktu pemberangkatan jamaah haji dan umroh dimulai maka KBIHU mendampingi jamaah-jamaah tersebut, dan tidak banyak mengeluarkan biaya.

# 2. Strategi Menggunakan Media Online

# a. WhatsApp

Dalam masa pandemi Covid-19 kegiatan komunikasi dengan jamaah haji dan umroh secara daring menggunakan aplikasi *WhatsApp* merupakan strategi yang tepat dalam memberikan segala informasi tanpa menimbulkan kerumunan dan juga nampaknya menjadi pilihan utama sebagai salah satu anjuran dari pemerintah untuk dapat mengurangi kegiatan diluar rumah. *Whatsapp* sendiri merupakan salah satu media yang menggunakan aplikasi tidak hanya berupa tulisan atau teks, namun *WhatsApp* juga menyediakan layanan berbagi informasi terupdate atau terbaru, pengiriman gambar, video call, mengirim nomor kontak, mengirim file baik dalam bentuk pdf, word, maupun excel, dan juga dapat berbagi lokasi di manapun anda berada (Rahman & Maududi, 2020).

Dengan adanya aplikasi *WhatsApp* ini tentu akan memudahkan jamaah haji dan umroh dalam mencari informasi mengenai diberangkatkan atau tidaknya haji maupun umroh di tahun 2021. Untuk informasi dari KBIHU Annuuriyyah menunggu keputusan resmi dari Pemerintah Indonesia yang belum membolehkan haji dan umroh diberangkatkan, sebab dari Pemerintah Indonesia sendiri memilih untuk lebih menjaga keselamatan calon jamaah haji dan umroh Indonesia yang harus diutamakan. Begitu juga dari Pemerintah Indonesia juga menunggu keputusan resmi dari Pemerintah Arab Saudi yang masih belum membuka kuota bagi calon jamaah haji dan umroh Indonesia sebab adanya wabah pandemi Covid-19.

Kemudahan serta banyaknya layanan yang disediakan oleh aplikasi WhatsApp membuat minat jamaah untuk menggunakan aplikasi ini, ditambah lagi bisa disesuaikan dengan nomor hp yang dimiliki oleh jamaah tentu lebih praktis. Informasi terkait haji akan tetap terkirim kepada calon jamaah meskipun handphone calon jamaah sedang offline maupun tidak memiliki pulsa, dan pesan tersebut juga bisa dilihat oleh jamaah ketika handphone jamaah sudah online kembali. Berikut merupakan penjelasan mengenai symbol yang ada di WhatsApp untuk symbol centang satu maksudnya adalah informasi terkait haji sudah dikirim ke jamaah, namun dari jamaah belum bisa menerima sebab handphone dalam keadaan offline, untuk symbol centang ganda adalah informasi mengenai haji dan umroh sudah dikirimkan juga telah diterima jamaah namun dari jamaah belum melihat informasi tersebut kemungkinan masih sibuk atau ada urusan lebih penting dari informasi tersebut, untuk symbol centang ganda biru berarti jamaah sudah menerima dan melihat bahwa informasi mengenai haji maupun umroh tersebut sudah masuk di handphone jamaah (Rahman & Maududi, 2020).

# b. WhatsApp Group Untuk Anggota Calon Jamaah Umroh

Selama masa pandemi Covid-19 ini *WhattsApp Group* merupakan strategi yang sangat ampuh untuk mengumpulkan seluruh jamaah tanpa harus menimbulkan kerumanan, sehingga dengan strategi ini dapat memutus rantai penyebaran Covid-19 bagi jamaah. Untuk batas jumlah maksimal anggota jamaah dalam *WhattsApp Group* adalah 256, jika anggota

jamaah lebih dari jumlah tersebut maka akan dibuatkan lagi *Group* yang kedua.

Untuk jumlah anggota calon jamaah umroh yang juga akan diberangkatkan di tahun 2021 sementara ini berjumlah 27 anggota itu juga termasuk pengurus, dan tidak semua dari anggota jamaah umroh masuk *Group* tersebut disebabkan karena baru buat *Group* dan dari KBIHU Annuuriyyah akan mencari tahu lagi mengenai nomor *WhattsApp* jamaah umroh yang masih aktif, tentu dari KBIHU Annuuriyyah tidak bisa langsung mendapatkan nomor *WhattsApp* tersebut dan butuh proses. Sebab jamaah sendiri tidak hanya berasal dari Gresik. Akan tetapi juga dari luar kota seperti Lamongan, Surabaya, dan Bojonegoro. Namun untuk jamaah haji dan umroh yang akan diberangkatkan di tahun 2021 ini masih belum pasti diberangkatkan atau tidak, sebab keputusan ini masih belum jelas dan pasti kapan jamaah bisa berangkat ke tanah suci, dan tentunya menunggu keputusan resmi dari Pemerintah (Misbahuddin, 2021).

# c. WhatsApp Group Untuk Anggota Calon Jamaah Haji

Untuk jumlah anggota calon jamaah haji WhattsApp Group di KBIHU Annuuriyyah yang akan diberangkatkan di tahun 2021 sementara ini adalah masih berjumlah 82 anggota jamaah haji itu juga termasuk pengurus KBIHU, namun masih ada calon anggota jamaah haji yang belum masuk Group tersebut disebabkan KBIHU Annuuriyyah belum memiliki nomor WhattsApp jamaah. Sebab dari calon jamaah haji tidak hanya berasal dari Gresik, akan tetapi juga dari luar kota, namun untuk calon jamaah haji yang

akan diberangkatkan di tahun 2021 masih belum ada kepastian, sebab keputusan ini masih belum jelas kapan calon jamaah haji bisa diberangkatkan ke tanah suci, dan tentunya menunggu keputusan resmi dari Pemerintah (Misbahuddin, 2021).

#### d. Facebook

Adanya Covid-19 ini tentu membuat panik bagi masyarakat atau jamaah, sehingga calon jamaah haji kini harus berdiam diri di rumah guna pencegahan penularan Covid-19, baru-baru ini muncul kebijakan baru yang sebelumnya disebut dengan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) (Nasruddin & Haq, 2020). Sekarang Pemerintah menggunakan istilah baru Permberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) (Napitu, Corry, & Matondang, 2021).

Sehingga strategi dari KBIHU Annuuriyyah menggunakan sosial media berupa Facebook. Segala informasi terkait haji dapat lebih mudah diakses melalui Facebook sehingga memudahkan pengguna Facebook melihat informasi tersebut. Tidak hanya itu mengenai postingan mengenai haji, jamaah juga bisa secara langsung memberikan komentar atau tanggapan terhadap postingan tersebut, dan komentar atau tanggapan yang telah dikirimkan, yang nantinya dapat dilihat oleh banyak orang. Sehingga dapat memicu untuk berdiskusi atau komunikasi dengan dengan pengguna Facebook lainnya, dan dari mereka bisa saling bertukar fikiran atau informasi dengan calon jamaah haji yang lain. Maka dari calon jamaah haji secara tidak langsung akan memperluas jaringan sosial, dan menambah

banyak teman baru yang nantinya bisa diajak berdiskusi mengenai permasalahan atau pemberangkatan haji.

Keunggulan dari aplikasi *Facebook* sebagai media sosial ini cukup banyak, dapat memakai segala fitur yang disediakan oleh facebook seperti bisa melakukan siaran langsung (*live*) kepada masayarakat atau jamaah, mengunggah foto baik foto calon jamaah haji maupun foto terkait informasi haji, disertai dengan keunggulan dalam menandai (*tag*) calon jamaah haji yang ada dalam foto tersebut, dilengkapi juga dengan fitur adanya komentar jamaah terhadap status, foto, berita terbaru, sehingga dari pengelola bisa merespon komentar atau tanggapan dari jamaah haji terhadap foto atau video yang diposting (Attaymini, 2020).

## 5.1.2 Pelayanan yang <mark>Ga</mark>gal <mark>di Masa Pandem</mark>i

# a. KBIHU Annuuriyy<mark>ah Tidak Bisa Membe</mark>rangkatkan Calon Jamaah Haji

Akibat munculnya wabah pandemi Covid-19 Pemerintah Indonesia tidak bisa memberangkatkan calon jamaah haji 1442 H. Jakarta (PHU) – Menteri Agama Yaqut Cholil Qoumas mengatakan bahwa Pemerintah tidak akan memberangkatkan calon jamaah haji Indonesia 1442 H/ 2021 M. Menurut beliau, dimasa pandemi seperti Covid-19 yang melanda seluruh dunia, kesehatan, dan keselamatan setiap jamaah harus lebih diutamakan. "Sebab masih dalam keadaan pandemi dan demi keselamatan jamaah maka Pemerintah menyatakan untuk tahun ini tidak akan memberangkatkan kembali jamaah haji

Indonesia", secara tegas Menag dalam telekonferensi dengan media di Jakarta, pada hari kamis, 3 Juni 2021 (Humas, 2021).

Dalam rapat tersebut juga dihadiri oleh Ketua Komisi VIII DPR Yandri Susanto, serta sejumlah perwakilan dari Kemenlu, Kemenhub, Kemenkes, Asosiasi Penyelenggara Haji dan Umroh, BPKH, Perwakilan dari MUI dan Ormas Islam serta Forum Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh. "Saya hari ini sudah menerbitkan Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 660 tahun 2021 tentang Pembatalan Keberangkatan Jemaah Haji di Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1442 H/ 2021 M", ujar Gus Yaqut. Kemenag, ujar Gus Yaqot, sudah melakukan beberapa kajian dengan Kementrian Perhubungan, Kementrian Kesehatan, dan Kementrian Luar Negeri, serta dengan Lembaga terkait lainnya. Pemerintah menilai bahwa wabah pandemi Covid-19 ini telah melanda hampir di seluruh dunia termasuk negara kita sendiri Indonesia dan juga tempat ibadah kita makkah madinah yang berada di Negara Arab Saudi bisa mengancam keselamatan setiap jemaah yang melakukan ibadah di tanah suci. Apalagi sampai sekarang ini wabah Covid-19 baik di Negara Indonesia maupun sebagian negara lain masih belum menunjukkan adanya penurunan jumlah kasus Covid-19 (Humas, 2021).

Penyelenggaraan ibadah haji termasuk kegiatan yang dapat berpotensi menyebabkan kerumunan sebab melibatkan banyak orang untuk melakukan ibadah di tanah suci. Sedangkan pemerintah Arab Saudi sendiri, sampai hari ini bertepatan dengan 22 Syawwal 1442 H, belum juga mengundang Pemerintah Indonesia untuk membahas serta menandatangani Nota

Kesepahaman mengenai Persiapan penyelenggaraan Ibadah haji tahun 1442 H/ 2021 M, bahkan tidak hanya Indonesia akan tetapi semua negara. Jadi sampai ada negara yang memperoleh kuota, ini belum penandatanganan Nota Kesepahaman memang belum dilakukan, "jelas Menag". Sehingga kondisi ini akan berdampak terhadap persiapan penyelenggaraan ibadah haji. Karena berbagai persiapan yang telah dilakukan belum bisa difinalisasi. Untuk layanan di dalam negeri misalnya pada kontrak penerbangan, pelunasan biaya ibadah haji (BPIH), penyiapan petugas, penyiapan dokumen perjalanan, dan pelaksanaan bimbingan manasik, semuanya bisa diselesaikan jika besaran kuota haji telah diterima dari Saudi. Demikian juga penyiapan layanan di Saudi, baik akomodasi, transportasi, konsumsi, belum dapat difinalisasi sebab belum ada kepastian besaran kuota, termasuk juga pada skema penerapan protokol kesehatan, dan lainnya (Humas, 2021).

# b. KBIHU Annuuriyyah Tidak Bisa Memberangkatkan Calon Jamaah Umroh

Otoritas Arab Saudi masih memberlakukan kebijakan pembukaan ibadah umroh secara terbatas. Arab Saudi sementara ini menutup akses masuk ke negaranya bagi pendatang dari 20 negara, salah satunya adalah Indonesia. Kebijakan ini dikeluarkan oleh Arab Saudi agar penanganan Covid-19 bisa terkontrol dengan baik. Keputusan itu diterbitkan pada tanggal 02 Februari 2021 dan berlaku secara efektif mulai 3 Februari pukul 21.00 (Fajarta, 2021).

Konsul Haji KJRI Jeddah, Endang Jumali mengungkapkan kebijakan ini masih berlaku hingga sekarang. Diungkapkannya pihak diberi izin masuk ke dalam Arab Saudi hanyalah warga negara Arab Saudi, diplomat, praktisi kesehatan beserta keluarganya. Sehingga, jamaah yang berasal dari 20 negara sementara ini tidak diperbolehkan untuk menjalankan ibadah umroh. Penutupan akses masuk untuk 20 negara sejak 3 Februari 2021 masih berlaku, akan tetapi untuk negara yang mendapatkan izin, warganya tetap dapat melakukan ibadah umroh. Endang mengaku belum mengetahui sampai kapan kebijakan penutupan akses masuk Arab Saudi untuk 20 negara akan dicabut. Sejak awal pemberlakuan tersebut, dari Arab Saudi juga tidak mengumumkan sampai kapan pemberlakuan itu berakhir (Fajarta, 2021).

# 5.2 Analisis Dampak Pa<mark>nd</mark>emi Covid-19 Te<mark>rh</mark>adap Pelayanan Haji dan Umroh di KBIHU Annuuriyyah Gresik Dalam Perspektif Ekonomi Islam

Akibat munculnya wabah Covid-19 ini berdampak langsung terhadap pelayanan haji dan umroh yang ada di KBIHU Annuuriyyah. Mulai dari proses pendaftaran di waktu pandemi, kemudian pemberangkatan, hingga pembimbingan.

## 5.2.1 Dampak positif

KBIHU Annuuriyyah tetap melayani calon jamaah haji dan umroh dengan memberikan kabar-kabar yang baik, berita tentang haji maupun umroh kepada jamaah, melalui media online berupa *WhatsApp*, *WhatsApp Group* dan *Facebook*. Lebih-lebih calon jamaah haji dan umrohh dibuatkan *WhatsApp Group* agar mereka yang akan diberangkatkan tidak ketinggalan informasi.

KBIHU Annuuriyyah tetap melakukan komunikasi dengan para jamaah agar mereka tidak bingung, dan tidak bertanya-tanya. Sebab dari jamaah itu terkadang ada yang tidak mengatahui media sosial, dan juga terkadang tidak melihat Handphone. Maka KBIHU melayani dengan memberikan informasi-informasi yang positif.

# 1. Tetap Membuka Layanan Pendaftaran di Masa Pandemi

#### a. Pendaftaran Umroh

Dimasa pandemi seperti ini KBIHU Annuuriyyah tetap membuka pendaftaran bagi calon jamaah umroh, akan tetapi tidak melayani pendaftar seperti biasanya, pendaftar diharuskan untuk tetap mengikuti protokol kesehatan dengan memakai masker, mencuci tangan terlebih dahulu, dan jaga jarak. Untuk pendaftaran calon jamaah umroh sendiri nantinya pada saat proses pendaftarannya didata sama travel KBIHU Annuuriyyah sendiri, kemudian diuruskan paspornya serta juga didaftarkan ke urusan Visa (Misbahuddin, 2021).

Dengan adanya pendaftaran pada KBIHU maka akan memudahkan masyarakat yang ingin mencalonkan dirinya untuk melakukan ibadah umroh di tanah suci Makkah. Selain itu juga membantu memberikan informasi mengenai umroh, serta bagaimana proses awal pendaftaran sampai dengan pada pemberangkatan calon jamaah umroh. Dengan pelayanan seperti itu maka dapat meningkatkan rasa puas dan nyaman jamaah terhadap pelayanan yang diberikan oleh KBIHU Annuuriyyah terhadap calon jamaah umroh.

# b. Pendaftaran Haji

Untuk proses pendaftaran haji, calon jamaah diantar ke kementrian agama, akan tetapi sebelum itu jamaah diharuskan untuk membuka rekening terlebih dahulu pada bank yang dipilihnya. Lalu diantarkan lagi ke kemenag (kementrian agama) untuk urusan haji setelah itu didaftarkan tahun keberangkatannya (Misbahuddin, 2021).

Bagi jamaah yang ingin mendaftarkan dirinya melalui talangan juga bisa dilakukannya, dan yang jelas nantinya ada sistem pembayaran baik secara bulanan, 6 bulan, bahkan sampai sampai dengan tahunan, dan itu semua tergantung kemampuan masing – masing dari jamaahnya sendiri. Jadi contohnya porsi biaya haji sendiri 25.000.000,00, akan tetapi jumlah talangan yang dibayarkan nanti akan sesuai dengan dp.nya semisal dp yang dibayarkannya 5.000.000,00 atau 1.000.000,00 (Misbahuddin, 2021).

# 2. KBIHU Tetap Memberikan Layanan Informasi Terkait Haji dan Umroh Melalui Media Online

Akibat munculnya pandemi Covid-19 maka Pemerintah Indonesia melarang masyarakat melakukan hal yang dapat menimbulkan kerumanan. Sehingga masyarakat kini hanya bisa berdiam diri di rumah untuk pencegahan pandemi Covid-19. Namun KBIHU Annuuriyyah akan tetap memberikan informasi-informasi terbaru terkait haji dan umroh melalui media online yaitu *WhatsApp, WhatsApp Group,* dan *Facebook*. Banyak dari jamaah yang tidak biasa mendapatkan informasi melalui media online, sehingga kini mereka harus memahami dan mengerti cara penggunaaan

aplikasi media online untuk mendapatkan informasi terbaru mengenai haji dan umroh. Tanpa disadari dengan mereka memahami media online akan menambah wawasan serta pengetahuan yang awalnya belum tahu menjadi tahu, dan lama-lama akan menjadi kebiasaan tanpa harus jauh-jauh mencari informasi secara langsung ke KBIHU Annuuriyyah.

# 3. Meskipun Pandemi KBIHU Tetap Melayani Masyarakat Menggunakan Prinsip dalam Islam

a. Prinsip tolong menolong (ta'awun)

Ketika ada jamaah yang kesulitan dalam mengechek nomor porsi untuk melihat tahun keberangkatan haji, maka tugas dari KBIHU Annuuriyyah adalah menolong jamaah tersebut untuk membantu mengechek nomor porsi pada *Web* resmi haji yaitu *haji.kemenag.go.id*. Berhubung adanya pandemi maka komunikasi antara jamaah haji dan umroh dilakukan secara online.

#### b. Prinsip memberi kemudahan (at-taisir)

Menghadapi wabah Covid-19 seperti ini tentu sulit bagi jamaah untuk mendapatkan informasi mengenai haji dan umroh pada KBIHU Annuuriyyah sebab kumpul-kumpul dilarang oleh Pemerintah. Namun KBIHU Annuuriyyah memberikan kemudahan terhadap jamaah melalui media online berupa *WhatsApp* dan *Facebook* untuk mendapatkan informasi terbaru mengenai haji dan umroh.

#### c. Prinsip persamaan (musawah)

KBIHU Annuuriyyah tidak membedakan setiap calon jamaah haji dan umroh yang membayar secara tunai maupun cicilan, mereka semuanya dianggap sama, dan tidak membanding-bandingkan mana yang daftar sebagai haji plus dengan haji regular, mereka tetap samasama dilayani dengan baik. Dimasa pandemi KBIHU juga tidak membedakan mana jamaah yang mendaftar melalui media online maupun offline, mereka tetap dianggap sama saja.

## d. Prinsip saling mencintai (mahabbah)

Dimasa pandemi Covid-19 KBIHU Annuuriyyah dan anggotanya selalu memperhatikan jamaah dengan memberikan informasi-informasi terbaru mengenai haji dan umroh melalui *WhatsApp Group*. Informasi itu diberikan kepada jamaah sebagai rasa tanggung jawab dari KBIHU Annuuriyyah sebab tidak bisa bertemu secara langsung akibat pandemi.

# e. Prinsip lemah lembut (al-layyin)

Bagi KBIHU Annuuriyyah dan anggotanya dalam melayani masyarakat atau jamaah menggunakan bahasa yang lemah lembut, tidak menggunakan bahasa kasar atau sampai menyinggung perasaan jamaah. Dari beberapa respon calon jamaah cukup puas dan percaya dengan pelayanan KBIHU Annuuriyyah, meskipun belum ada kepastian pemberangkatan haji dan umroh akibat pandemi Covid-19.

# f. Prinsip kekeluargaan (ukhuwah)

KBIHU Annuuriyyah menganggap setiap jamaahnya itu tidak hanya dianggap sebagai orang biasa, akan tetapi mereka selalu menganggap saudara. Sehingga hubungan antara jamaah dengan KBIHU Annuuriyyah lebih dekat seperti keluarga.

#### 5.2.2 Dampak negatif

# 1. Biaya Umroh Dipastikan Naik Akibat Pandemi

Calon jamaah umroh yang berasal dari Indonesia dalam waktu dekat sudah bisa berangkat ke Arab Saudi. Namun, biaya yang dikeluarkan nantinya mengalami kenaikan. CHEO Shafira Tour and Travel Andi Alamsyah membenarkan adanya kenaikan biaya tersebut. Diantaranya mulai dari naiknya Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan dampak dari adanya wabah pandemi Covid-19. "Benar, kemungkinan ada penyesuaian untuk biaya umroh. Pertama disebabkan ada kenaikan PPN di Arab Saudi dari 10% menjadi 15%. Semua jasa maupun barang ada nilai PPN-nya. Itu adalah hal yang utama jika terjadi penyesuaian harga (Baihaqi, 2021).

Dampak pandemi Covid-19 yang menyebabkan kenaikan biaya umroh. Andi mengatakan ada kenaikan biaya transportasi. Hal itu terjadi sebab kapasitas transportasi di sana mendapat pembatasan sehingga naik 100%. Kemudian penyebab naiknya biaya umroh antara lain adalah asuransi, karena selama pandemi ada klausul Covid-19. "Adanya asuransi yang rencananya diterapkan meliputi rawat inap jika ada gejala Covid-19. Mnurut Andi naiknya biaya umroh juga disebabkan karena adanya kebijakan tes PCR dan karantina. Sehingga dalam hal ini membuat biaya umroh semakin membengkak (Baihaqi, 2021).

# 2. Mengalami Penurunan Pendaftar Calon Jamaah Haji

Munculnya pandemi Covid-19 menyebabkan penurunan pendaftar calon jamaah haji di KBIHU Annuuriyyah. Bisa jadi karena faktor ekonomi yang disebabkan menurunnya pendapatan akhirnya banyak jamaah yang tidak mendaftar haji (Misbahuddin, 2021). Meskipun mengalami penurunan pada pendaftar calon jamaah haji, KBIHU Annuriyyah akan tetap berusaha tetap survive dalam menghadapi pandemi Covid-19 yang mengakibatkan turunnya pendaftar calon jamaah haji. Dimasa pandemi seperti ini tidak ada haji, pembukaan haji sendiri sampai sekarang belum ada kepastian, sehingga tidak bisa diperkirakan kapan haji itu dibuka kembali.

# 3. Penundaan Pembera<mark>ng</mark>kat<mark>an</mark> Haj<mark>i dan U</mark>mroh

Dalam masa pandemi Covid-19 KBIHU Annuuriyyah menunda pemberangakatan haji dan umroh, juga belum bisa memberangkatkan calon jamaah haji dan umroh sesuai dengan tahun keberangkatannya. Sebab dari Pemerintah Arab sendiri tidak membuka kuota bagi calon jamaah haji dan umroh Indonesia, sehingga Pemerintah Indonesia melarang memberangkatkan calon jamaah haji Indonesia demi mengutamakan kesehatan dan keselamatan bagi warganya (Humas, 2021).

Penundaan pemberangkatan calon jamaah haji ini dilakukan bagi jamaah yang akan diberangkatkan mulai dari tahun 2020, hingga sekarang. Sehingga Dari penundaan ini mengakibatkan sebagian dari calon jamaah haji yang rencana akan diberangkatkan merasa kecewa dan kurang puas, sebab dari mereka menginginkan berangkat sesuai tahun keberangkatannya dan melaksanakan ibadah haji di tanah suci Makkah. Namun dari KBIHU

Annuuriyyah mengharapkan pada jamaahnya agar senantiasa untuk sabar menunggu sampai kapan haji kembali dibuka dan diberangkatkan.

#### 4. Pembimbingan Jamaah Haji dan Umroh Belum Bisa Berjalan

Seiring dengan adanya wabah Covid-19 maka pada proses bimbingan haji dan umroh tidak bisa berjalan seperti biasanya. Sebab belum ada kepastian yang jelas dari Pemerintah kapan haji dan umroh dibuka kembali. Sehingga KBIHU Annuuriyyah mengharapkan agar jamaah tetap sabar dan senantiasa menunggu sampai haji dan umroh dibuka kembali, tidak lupa juga KBIHU akan terus memberikan informasi terbaru atau terupdate mengenai pemberangkatan haji dan umroh.

Nantinya jika dampak pandemi Covid-19 sudah berakhir maka bimbingan yang dilakukan oleh KBIHU Annuuriyyah dilaksanakan mulai dari negara Indonesia, kemudian Mekkah dan Madinah, hingga sampai pada proses kepulangan jamaah ke negara asalnya. Serta selalu mendampingi jamaah haji maupun umroh dengan senang hati dan khidmat. Selain itu pada KBIHU Annuuriyyah ada pelatihan bimbingan kecil–kecilan atau juga biasa disebut dengan manasik haji sebelum jamaah diberangkatkan menuju tanah suci. Pada manasik tersebut jamaah akan diberikan bimbingan sebanyak 6 (enam) kali. Untuk jamaah sendiri dilakukannya manasik haji pada jarak 3 bulan sebelum diberangkatkan ke tanah suci. Kemudian untuk tempat praktek bimbingan ibadah haji dan umroh ini sendiri dilakukan di lingkungan KBIHU Annuuriyyah Gresik, dan terkadang juga dilakukan di asrama haji Sukolilo Surabaya (Misbahuddin, 2021).

#### **BAB VI**

## KESIMPULAN DAN SARAN

## 6.1 Kesimpulan

- 1. Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan yang sudah dianalisis maka bisa disimpulkan bahwa di masa pandemi ini tidak mudah untuk KBIHU Annuuriyyah dalam melayani masyarakat seperti biasanya, oleh karena itu mereka sudah menyiapkan strategi yang tepat untuk menghadapi pandemi seperti ini. Strategi mereka adalah membangun kepercayaan dengan jamaah dan memainkan media online, jadi meskipun kumpul-kumpul dilarang oleh Pemerintah mereka akan tetap menyampaikan informasi-informasi mengenai haji dan umroh melalui media online melalui Whatsapp, WhatsApp Group, dan Facebook. Agar dari mereka tidak ketinggalan informasi mengenai keberangkatan, sebab dari jamaah itu biasanya tidak mengetahui media online dan tidak melihat handphone.
- 2. Dampak pandemi covid-19 terhadap pelayanan haji dan umroh mengalami lumpuh total baik mulai dari pendaftaran, pemberangkatan, dan pembimbingan. Hingga saat ini penyelenggaraan ibadah haji dan umroh masih belum ada kepastian yang resmi dari Pemerintah Arab, sehingga Pemerintah Indonesia memutuskan untuk tidak memberangkatkan haji dan umroh ditahun 2021 ini, sebab menurutnya yang terpenting adalah keselamatan bagi setiap calon jamaah harus lebih diutamakan. Meskipun pandemi, KBIHU Annuuriyyah tetap melayani jamaah dengan memberikan

informasi-informasi yang positif menggunakan prinsip pelayanan dalam Islam.

#### 6.2 Saran

## 1. Bagi KBIHU Annuuriyyah

Untuk KBIHU Annuuriyyah dalam menghadapi pandemi Covid-19 seperti ini harus bisa tetap bertahan dan pandai-pandai memainkan strategi pelayanan pada perusahaan agar tetap berjalan seperti biasanya. Dimana untuk mencapai tujuan yang diinginkan oleh KBIHU maka harus melakukan perbaikan dan evaluasi secara rutin. Dimasa pandemi tidak dibolehkan terjadinya kerumunan jamaah maka KBIHU Annuuriyyah harus terus memberikan berita terbaru dan terupdate melalui media online melalui *WhatsApp dan Facebook* terkait pemberangkatan haji dan umroh agar dari calon jamaah haji maupun umroh tidak ketinggalan pemberangkatan pada saat sudah dibolehkan melaksanakan ibadah ke tanah suci.

# 2. Bagi Anggota KBIHU Annuuriyyah

Bagi anggota yang bekerja pada proses pelayanan harus lebih mengerti bagaimana cara membangun kepercayaan yang baik dengan pelanggan dan memahami lebih detail penggunaan media online *WhatsApp, WhatsApp Group,* dan *Facebook.* Dimana di saat masa pandemi seperti ini yang terpenting adalah anggota juga harus saling membantu, bekerjasama, serta membentuk kekompakan dengan begitu maka untuk menjalankan usaha di masa pandemi akan tetap dapat berjalan dengan baik sebagaimana mestinya.

Di masa pandemi Covid-19 Anggota KBIHU Annuuriyyah harus tetap melayani jamaah atau masyarakat menggunakan konsep pelayanan dalam Islam dengan prinsip tolong menolong (ta'awun), prinsip memberi kemudahan (at-taisir), prinsip persamaan (musawah), dll. Itu merupakan bagian yang paling penting dalam sebuah pelayanan, misal dalam pelayanan tersebut ditemui adanya suatu pelayanan kurang baik kepada jamaah, maka jamaah tidak akan percaya lagi terhadap KBIHU dan anggotanya, kemungkinan juga terjadinya jamaah akan membatalkan porsi haji maupun umroh.

# **DAFTAR PUSTAKA**

- Alifiyah, L., & Isa, W. (2020). Strategi Adapatasi Perusahaan Biro Tour And Travel Dalam Menghadapi Pandemi Covid 19. *Jurnal Keagamaan dan Pendidikan*, 16(2), 113-127.
- Astutik. (2021, Oktober 01). Respon Jamaah Terhadap Pelayanan KBIHU Annuuriyyah di Masa Pandemi Covid-19. (A. Setiawan, Pewawancara)
- Asykur, A. M., Zulkarnain, D., & Darlinus, D. (2021). Dampak COVID 19 Terhadap Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) di Kota Bengkulu. *Sharia Economic Management Business Journal*, 2(1), 43 - 64.
- Attaymini, R. (2020). Pemanfaatan Facebook Selama Masa Pandemi Covid-19 di Masjid Nurul Huda, Ngoto, Sewon, Bantul, Yogyakarta. *Jurnal PIKMA : Publikasi Media dan Cinema*, *3*(1), 34-46.
- Baihaqi, A. (2021, Oktober Senin). *Dampak Pandemi Covid-19, Biaya Umroh di Indonesia Dipastikan Naik*. Diambil kembali dari detiknews: https://news.detik.com/berita-jawa-timur/d-5762286/dampak-pandemi-covid-19-biaya-umroh-di-indonesia-dipastikan-naik
- Djamil, A. (2016). *Tuntunan Manasik Haji dan Umroh*. Jakarta: Kementrian Agama RI.
- Fajarta, C. R. (2021, Maret Rabu). *Dampak Covid-19, Arab Saudi Masih Tutup Akses Umroh Jamaah Indonesia*. Diambil kembali dari Sindonews.com: https://nasional.sindonews.com/read/360478/15/dampak-covid-19-arab-saudi-masih-tutup-akses-umrah-untuk-jamaah-indonesia-1615370603
- Hardiansyah, R., Tanjung, R., & Ifardiyanto. (2021). Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Perekonomian Kepulauan Riau. *Jurnal Bening Prodi Manajemen*, 43-56.
- Hariono, S. (2021, Oktober 01). Respon Jamaah Terhadap Pelayanan KBIHU Annuuriyyah di Masa Pandemi Covid-19. (A. Setiawan, Pewawancara)
- Heriyanto, A. (2020). Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektif Etika Bisnis Islam Di TB. Muara Aman Cirebon. *Skripsi Institut Agama Islam*, 1-67.

- Humas. (2021, Juni 3). *Kementrian Agama Republik Indonesia Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh*. Diambil kembali dari haji.kemenag.go.id: https://haji.kemenag.go.id/v4/masih-pandemi-pemerintah-tidak-memberangkatkan-jemaah-haji-1442-h
- KBBI Online. (2010).
- Kilanin, A. (2020). Stratagi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji KBIH Muhammadiyah Palembang. *Skripsi Universitas Muhammadiyah Palembang*, 1-74.
- Kotler, P. (2002). Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan dan Implementasi Kontrol. Jakarta: Salemba Empat.
- Misbahuddin. (2021, April 16). Haji . (A. Setiawan, Pewawancara)
- Misbahuddin. (2021, Februari 22). Haji dan Umroh. (A. Setiawan, Pewawancara) Gresik, Jawa Timur, Indonesia.
- Mona, N. (2020). Konsep Isolasi Dalam Jaringan Sosial Untuk Meminimalisasi Efek Contagious (Kasus Penyebaran Virus Corona di Indonesia). *Jurnal Sosial Humaniora Terapan*, 2(2), 117-125.
- Muhimmah, F. F. (2018). Analisis Strategi Pelayanan Jamaah Ibadah Haji dan Umroh Dalam Membangun Citra Positif Pada PT. Ebad Al Rahman Wisata Surabaya. *Skripsi UIN Sunan Ampel Surabaya*, 1-131.
- Napitu, U., Corry, & Matondang, M. (2021). Sosialisasi Pembatasan Pelaksanaan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Mikro Di Kelurahan Bah Kapul. *Communnity Development Journal*, 2(2), 232-241.
- Nasruddin, R., & Haq, I. (2020). Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dan Masyarakat Berpenghasilan Rendah. *Jurnal Sosial & Budaya Syar-i*, 7(7), 639-648.
- Noor, M. (2018). Haji dan Umroh. Jurnal Humaniora dan Teknologi, 4(1), 38-42.
- Nurbaeti. (2021). Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Kondisi Sosial Ekonomi Masyarakat Kelurahan Pagesangan Kecamatan Mataram Kota Mataram. *Universitas Muhammadiyah Mataram*.
- Nurhadi. (2018). Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 2(2), 137-150.

- Octaviani , N. (2017). Strategi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Maqdis Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Terhadap Calon Jamaah Haji Tahun 2017. *Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah*, *17*(1), 75-98.
- Pujiah, I. A., & Fatmawati, I. (2018). Pengaruh Pelayanan Yang Gagal Terhadap Respon Perilaku Konsumen. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, 11(1), 1-20.
- Putri, R. N. (2020). Indonesia Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 705-709.
- Rahman, N., & Maududi, M. M. (2020). Pemanfaatan WhattsApp Sebagai Media Komunikasi di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Pada Komunitas Pita Oren Alumni Fisip Uhamka). *Jurnal Utilitas*, 6(2), 26-35.
- Rusdi, M. (2019). Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Pada Perusahaan Genting Ud. Berkah Jaya. *Jurnal Studi Manajemen dan Bisnis*, 6(2), 49-54.
- Saim. (2021, Oktober 01). Respon Jamaah Terhadap Pelayanan KBIHU Annuuriyyah di Masa Pandemi Covid-19. (A. Setiawan, Pewawancara)
- Sasmita, H. D. (2021). Analisis Tentang Dampak Covid-19 Terhadap Perekonomian Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Kawasan Ekonomi Khusus (KEK) Mandalika Kabupaten Lombok Tengah. *Skripsi Universitas Muhammdiyah Mataram*.
- Su'ah. (2021, Oktober 01). Respon Jamaah Terhadap Pelayanan KBIHU Annuuriyyah di Masa Pandemi Covid-19. (A. Setiawan, Pewawancara)
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D.* Bandung: Alfabeta, CV.
- Suminar, R., & Apriliawati, M. (2017). Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa di Sempoa SIP TC Paramout Summarecon. *Jurnal Sekretari*, 4(2), 1-25.
- Susilawati, I., Sarbini, A., & Setiawan, A. I. (2016). Implementasi Fungsi Manajemen dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji. *Jurnal Manajemen Dakwah*, *1*(2), 190-206.
- Suti'ah. (2021, Oktober 01). Respon Jamaah Terhadap Pelayanan KBIHU Annuuriyyah di Masa Pandemi Covid-19. (A. Setiawan, Pewawancara)