

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

SKRIPSI

OLEH :

Adi Setiawan

NIM : G04217004



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

**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 sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Negeri Sunan Ampel.

Surabaya, 10 Agustus 2021



Adi Setiawan

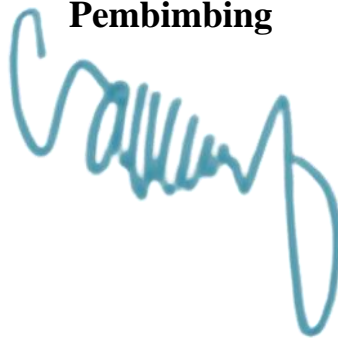
NIM : G04217004

PERSETUJUAN PEMBIMBING

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

Surabaya, 10 Agustus 2021

Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Ghozali', is written over the word '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

Dr. Imbatul Azizah, M.Ag
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



Dr. 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 akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Adi Setiawan
NIM : G04217004
Fakultas/Jurusan : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/ Ekonomi Syariah
E-mail address : adisantri67@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)
yang berjudul :

ANALISIS DAMPAK PANDEMI COVID-19 TERHADAP PELAYANAN HAJI DAN

UMROH DI KBIHU ANNUURIYYAH GRESIK

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 04 November 2021

Penulis

(Adi Setiawan)

BAB I

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 pemerintahan 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 dijual 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

eksistensi 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).

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), produk-produk, data rekapitulasi jamaah haji dan umroh, strategi pelayanan KBIHU Annuuriyyah di masa pandemi, dampak pandemi Covid-19 terhadap pelayanan 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.

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

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 dilaksanakan 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 melakukan 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

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

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, dokumen, 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 pemeriksaan 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

1. 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.
3. 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. Tutar kata dan perilakunya lebih baik.
 - b. Menyebarkan kedamaian serta kesejahteraan.
 - c. Suka membantu atau menolong kepentingan umat.
 - 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:

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. Balongpanggung 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. Balongpanggung, 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

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

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 *WhatsApp Group* merupakan strategi yang sangat ampuh untuk mengumpulkan seluruh jamaah tanpa harus menimbulkan kerumunan, sehingga dengan strategi ini 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.

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 *WhatsApp* jamaah umroh yang masih aktif, tentu dari KBIHU Annuuriyyah tidak bisa langsung mendapatkan nomor *WhatsApp* 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 *WhatsApp 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 *WhatsApp* 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 Permemberlakuan 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 pikiran atau informasi dengan calon jamaah haji yang lain. Maka dari calon jamaah haji secara tidak langsung akan memperluas jaringan sosial, dan menambah

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 Yaqot. Kemenag, ujar Gus Yaqot, sudah melakukan beberapa kajian dengan Kementerian Perhubungan, Kementerian Kesehatan, dan Kementerian 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 sekarang ini belum ada negara yang memperoleh kuota, sebab 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 Pandemi Covid-19 Terhadap 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 umroh dibuatkan *WhatsApp Group* agar mereka yang akan diberangkatkan tidak ketinggalan informasi.

b. Pendaftaran Haji

Untuk proses pendaftaran haji, calon jamaah diantar ke kementerian agama, akan tetapi sebelum itu jamaah diharuskan untuk membuka rekening terlebih dahulu pada bank yang dipilihnya. Lalu diantarkan lagi ke kemenag (kementerian 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 penggunaan

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 Annuuriyyah 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 Pemberangkatan Haji dan Umroh

Dalam masa pandemi Covid-19 KBIHU Annuuriyyah menunda pemberangkatan 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

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

- 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). Strategi 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)