



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

**STRATEGI PELAYANAN HAJI PADA MASA
PANDEMI COVID-19 DI KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN
KEDIRI**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah Dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Guna Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam
Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S. Sos)**

Oleh:

**FIFI ILMIATUL KHUSNA
NIM. B94218083**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA
2022**

**PERNYATAAN PERTANGGUNGJAWABAN
OTENTITAS SKRIPSI**

Bismillahirrahmanirrahim.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fifi Ilmiatul Khusna

NIM : B94218083

Program Studi : Manajemen Dakwah

Konsentrasi : Manajemen Haji dan Umrah

Judul : Strategi Pelayanan Haji Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kantor
Kementerian Agama Kabupaten Kediri

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Skripsi yang berjudul Strategi Pelayanan Haji Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri merupakan sebuah karya yang saya tulis sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam skripsi tersebut diberi tanda sitasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka

Apabila dilain waktu pernyataan saya tidak benar dan ditemukan adanya pelanggaran, maka saya bersedia menerima sanksi yang diperlukan. Sanksi tersebut yaitu pencabutan gelar sarjana yang saya peroleh dari skripsi.

Surabaya, 27 Desember 2021

Yang membuat pernyataan



Fifi Ilmiatul Khusna

B94218083

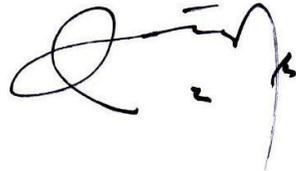
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Nama : Fifi Ilmiatul Khusna
NIM : B94218083
Prodi : Manajemen Dakwah
Judul : **Strategi Pelayanan Haji Pada Masa
Pandemi Covid-19 Di Kantor Kementerian
Agama Kabupaten Kediri**

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui oleh dosen pembimbing untuk diujikan.

Surabaya, 23 Desember 2021

Dosen Pembimbing



Achmad Khairul Hakim, S.Ag, M. Si

NIP.197512302003121001

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi oleh Fifi Ilmiatul Khusna ini telah dipertahankan dan dinyatakan lulus oleh tim penguji pada tanggal 06 Januari 2022.

Mengesahkan

Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri
Sunan Ampel Surabaya

Tim Penguji

Penguji I

Ahmad Khairul Hakim, S.Ag, M.Si
NIP.197512302003121001

Penguji II

Dr. Achmad Murtafi Haris, Lc, M.Fil. I
NIP. 197003042007011056

Penguji III

H. Mufti Labib, Lc, MCL
NIP. 196401021999031001

Penguji IV

Airlangga Bramavudha, M.M
NIP. 197912142011011005

Surabaya, 06 Januari 2022
Dekan,



Abdul Halim, M.Ag
NIP. 196307251991031003



**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 : FIFI ILMIATUL KHUSNA

NIM : B94218083

Fakultas/Jurusan : DAKWAH DAN KOMUNIKASI/MANAJEMEN DAKWAH

E-mail address : fifiilmi1608@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 :

STRATEGI PELAYANAN HAJI PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KANTOR

KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KEDIRI

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, 25 Januari 2021

Penulis

(FIFI ILMIATUL KHUSNA)

ABSTRAK

Fifi Ilmiatul K, 2022, Strategi Pelayanan Haji Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri.

Tujuan dari penelitian ini, yaitu untuk menjelaskan strategi pelayanan haji selama pandemi Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri. selain itu, penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat strategi pelayanan haji selama pandemi Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan dokumentai untuk menggali semua informasi yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri.

Hasil penelitian ini adalah strategi pelayanan yang digunakan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri selama pandemi Covid-19, yaitu mengikuti kebijakan dari pemerintah. Kebijakan dari pemerintah seperti mematuhi protokol kesehatan dengan memakai masker, memakai handsanitizer serta menjaga jarak. Selain itu, selama pandemi Covid-19 pelayanan operasional di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri mengalami perubahan. Perubahan tersebut, yaitu perubahan jam pelayanan dan pembatasan calon jamaah haji untuk berkunjung ke Kantor. Pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri, meliputi pelayanan administrasi, bimbingan manasik, transportasi, konsumsi, akomodasi dan kesehatan.

Sehubungan dengan faktor pendukung dalam strategi pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri, yaitu terdapat sarana dan prasarana yang memadai, terdapat pegawai yang baik, bertanggung jawab kepada calon jamaah dari awal hingga akhir, pegawai bisa melayani dengan cepat dan tepat, kedisiplinan pegawai, sumber daya manusia yang dapat menguasai IT dan adanya SISKOHAT (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu), sedangkan faktor penghambatnya adalah terbatasnya jumlah pegawai, terdapatnya keluhan dari calon jamaah serta hambatan komunikasi.

Kata Kunci: *Strategi, Pelayanan, Strategi Pelayanan Haji, Pandemi Covid-19*



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
LEMBAR PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI.....	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I.....	13
PENDAHULUAN	13
A. Latar Belakang.....	13
B. Rumusan Masalah	19
C. Tujuan Penelitian.....	20
D. Manfaat Penelitian.....	20
E. Sistematika Pembahasan.....	20
BAB II	22
KAJIAN TEORITIK.....	22
A. Penelitian Terdahulu yang Releven.....	22
B. Definisi Konsep.....	26
C. Kerangka Teoritik	31
BAB III.....	58

METODE PENELITIAN	58
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	58
B. Lokasi Penelitian	59
C. Jenis dan Sumber Data	59
D. Tahap-tahap penelitian	61
E. Teknik pengumpulan data	62
F. Teknik validitas data	65
G. Teknik analisis data	66
BAB IV	68
PEMBAHASAN	68
A. Gambaran Umum Subyek Penelitian	68
B. Penyajian Data	71
C. Analisis Data	114
BAB V	133
PENUTUP	133
A. Kesimpulan	133
B. Saran dan Rekomendasi Peneliti	134
C. Keterbatasan Peneliti	135
DAFTAR PUSTAKA	136

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bulan Desember tahun 2019, Virus Corona ditemukan pertama kali di Negara China tepatnya Wuhan. Virus Corona ialah penyakit yang bisa menular. Pada tanggal 29 Januari 2020, tercatat sebanyak 2000 lebih orang yang terkena Virus Corona. Virus Corona ditetapkan oleh Organisasi Kesehatan Dunia WHO sebagai status wabah internasional (mendunia).¹ Virus Corona pertama kali muncul di Indonesia tanggal 2 Maret 2020. Tanggal 31 Maret 2020, Indonesia tercatat sebanyak 1.528 kasus serta tercatat 136 kasus kematian. Angka tertinggi kematian di Asia Tenggara salah satunya adalah Negara Indonesia. Angka tertinggi kematian di Indonesia sebesar 8,9%.²

Studi kedokteran menyatakan, bahwa Virus Corona merupakan penyakit yang sangat mematikan dan berbahaya bagi manusia, akan tetapi bagi orang yang tidak mengetahui Virus Corona dikatakan sebagai penyakit influenza biasa. Pada tahun 2020 lalu, jumlah peningkatan Virus Corona begitu sangat cepat. Hal tersebut disebabkan karena virus corona sudah tersebar kepenjuru. Negara-negara yang terkena Virus Corona

S U R A B A Y A

¹ Rosyid Ridlo Al Hakim, “ Pencegahan Penularan Covid-19 Berbasis Aplikasi Android Sebagai Implementasi Kegiatan KKN Tematik Covid-19 di Sokanegara Purwokerto Banyumas”, *Community Engagement dan Emergence Journal* (Vol.2, No.1, 2021), Hal 6

² Adityo Susilo et al, “Corona Virus Disease 2019: Tinjauan Literatur Terkini Coronavirus Disease 2019: Rivew Of Current Literatures, *Jurnal Penyakit dalam Indonesia* (vol. 07, No.01, 2020), Hal 6

merasakan dampaknya, salah satunya adalah negara Indonesia.³

Dalam mengantisipasi penyebaran Virus Corona. Indonesia telah memberlakukan kebijakan di seluruh daerah. Kebijakan-kebijakan tersebut yaitu, membatasi masyarakat untuk melakukan aktifitas di luar rumah, bekerja dikerjakan di rumah atau WFH (*Work From Home*), aktivitas sekolah dilakukan di rumah, beribadah di rumah tidak di masjid. Indonesia juga memberlakukan larangan untuk penerbangan ke luar negeri. Hal tersebut juga berdampak pada pemberangkatan ibadah haji. Masyarakat yang akan menunaikan ibadah haji harus tertunda keberangkatannya, dikarenakan adanya Virus Corona. Keberangkatan haji sudah tertunda selama dua tahun dan belum pasti kapan akan diberangkatkan lagi.

Dampak Covid-19 juga terjadi pada beberapa perusahaan maupun instansi. Banyak perusahaan ataupun instansi yang mengalami perubahan. Salah satu perubahan tersebut adalah terletak pada pelayanannya. Dalam hal ini perusahaan ataupun instansi mencari cara baru untuk mengelolanya. Hal tersebut dilakukan agar tetap melayani pada masa pandemi Covid-19. Hal tersebut dilakukan upaya untuk mempertahankan para konsumen. Perusahaan ataupun instansi harus pandai memutar otak dalam menerapkan strategi-strategi yang akan diterapkan.

Perusahaan ataupun instansi perlu adanya sebuah strategi. Strategi tersebut dipergunakan untuk mengatur perusahaan ataupun instansi agar tetap berjalan secara optimal. Strategi dibentuk berdasarakna termonologi waktu atau bisa dikatakan menyesuaikan dengan

³ Risma Ikawaty, *Corona Virus*, 2020,
https://www.ubaya.ac.id/2020/content/articles_detail/288/coronavirus

keadaan yang ada. Contohnya saja seperti, adanya peraturan mematuhi protokol kesehatan. Protokol kesehatan ialah peraturan yang harus ditaati oleh semua warga negara dalam menghadapi pandemi Covid-19. Dengan berlakunya peraturan baru, maka mengharuskan perusahaan ataupun instansi melakukan perubahan.⁴

Strategi berasal dari bahasa Yunani *strategia* (*stratos = militer dan ag = memimpin*), mempunyai arti sebuah seni agar menjadi jenderal. Strategi dapat didefinisikan sebagai sebuah rancangan yang digunakan untuk mencapai tujuan tertentu.⁵ Strategi merupakan ilmu perencanaan bisnis yang berskala besar. David berpendapat, strategi ialah semua rancangan yang kemudian dijadikan satu. Rencana tersebut berhubungan dengan kelebihan strategis perusahaan dengan rintangan lingkungannya.⁶ Dalam kamus manajemen istilah strategi didefinisikan sebagai suatu perencanaan yang harus berhati-hati dalam mengambil tindakan. Hal tersebut untuk mencapai tujuan serta saling berhubungan antara waktu dan ukuran. Strategi adalah salah satu faktor terpenting dalam perusahaan ataupun instansi agar berjalan secara maksimal.⁷ Salah satu hal yang dapat digunakan perusahaan ataupun instansi dalam

⁴ Angraini Frida Ardhani, "Strategi Fleksibilitas Organisasi Dalam Upaya Mempertahankan Kemampuan Fisik di Masa Pandemi Covid-19 Pada Pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya", *Skripsi* (Surabaya: Manajemen Dakwah, Kementerian Agama, 2021), Hal 1

⁵ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta : CV. Andi Offset, 2008), Hal 3

⁶ David, *Manajemen Strategi Konsep*, (Jakarta : Selemba Empat, 2004), Hal 14

⁷ B.N Mubin, *Kamus Manajemen* (Jakarta : Pustaka Sinar Harian, 2003), Hal 340

mempertahankan konsumen yaitu memberikan pelayanan yang terbaik.

Pelayanan pada umumnya ialah penawaran yang dilakukan oleh perusahaan ataupun instansi namun tidak berwujud serta tidak dapat dimiliki oleh konsumen.⁸ Menurut Kotler, pelayanan merupakan penawaran yang dilakukan oleh satu pihak ke pihak lain, namun tidak bisa berwujud serta tidak dapat mewujudkan pemikiran apapun.⁹ Sedangkan menurut Giroos yang dikutip oleh Ratna Suminar dkk, pelayanan merupakan sebuah aktifitas kesat mata yang terjadi karena adanya hubungan antara pegawai dengan konsumen.¹⁰

Definisi dari pelayanan adalah kegiatan antara penyedia barang atau jasa dengan konsumen mengarah pada perpindahan hak dan kewajiban yang tidak berwujud, sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen. Penyedia barang atau jasa memberikan manfaat untuk memuaskan konsumen dan menimbulkan kepercayaan kepada penyedia barang atau jasa.¹¹ Oleh sebab itu, perusahaan ataupun instansi akan terus berusaha memberikan pelayanan sesuai standar kepada para konsumennya. Pelayanan berkualitas sangat diperlukan oleh perusahaan ataupun instansi untuk

⁸ M. Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung : Alfabeta, 2010) Hal 11

⁹ M.N Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Bogor : Ghalia Indonesia, 2005) Hal 75

¹⁰ Ratna Suminar, dkk, "Pelayanan Prima pada Orang Tua Siswa di Sempoa SLP TG Paramount Summarecon", *Jurnal Sekretari* (Vol.4, No.2, 2017), Hal 2

¹¹ Arif Handoko, "Kajian Kepustakaan Tentang Kualitas Pelayanan Pembimbing Manasik Umrah" *Skripsi* (Bandung : Administrasi Bisnis, 2020)

mencapai kepuasan konsumen.¹² Jika suatu perusahaan ataupun instansi mampu melayani konsumen dengan baik, maka akan membuktikan perusahaan ataupun instansi tersebut memiliki mutu baik. Pelayanan yang kurang baik akan mengakibatkan berkurangnya konsumen. Hal tersebut akan menjadi tantangan besar bagi setiap perusahaa ataupun instansi.

Ciri-ciri pelayanan yang baik, yaitu tersedianya fasilitas perusahaan atau instansi yang memadai, tersedianya pegawai yang memiliki tanggung jawab tinggi pada semua pelanggan, dapat melayani secara sigap dan tepat, bisa melakukan komunikasi dengan baik, serta berusaha memahami kebutuhan pelanggan.¹³ Pemberian pelayanan yang maksimal akan membuat konsumen merasa diperhatikan oleh perusahaan ataupun instansi.¹⁴ Oleh sebab itu, pemberian pelayanan yang menyenangkan konsumen akan berdampak efektif bagi perusahaan ataupun instansi. Pelayanan yang optimal dan memuaskan merupakan sebuah strategi yang dijalankan oleh perusahaan atau instansi untuk menarik hati konsumen. Hal ini dilakukan untuk menarik yang belum pernah memakai jasa perusahaan ataupun instansi.

Pada zaman sekarang, pelayanan menjadi prioritas utama bagi perusahaan, ataupun instansi. Banyak perusahaan ataupun instansi mencari strategi

¹² Ayu Marluthy dan Ii Halilah, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Penyedia Internet Terhadap Kepuasan Pelanggan*”, Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi, Vol. 5, No. 1, 2019, hal. 34

¹³ Kasmir, “*Pemasaran Bank*”, (Jakarta: Kencana, 2005), hal. 210-211

¹⁴ Indra Lutfi Sofyan, Ari Prandhanawati dan Hari Susanta Nugraha, “*Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening pada Star Clean Car Wash Semarang*”, Journal Of Social And Politic, 2013, hal. 2

yang tepat untuk menciptakan kenyamanan konsumen. Salah satunya adalah strategi pelayanan. Strategi pelayanan adalah unsur terpenting bagi perusahaan. Pemilihan strategi pelayanan yang tepat akan membantu perusahaan atau instansi mendapatkan nilai lebih pada saat menghadapi kompetisi bisnis yang semakin ketat. Dimasa pandemi Covid-19 tentunya akan membuat perusahaan ataupun instansi mengalami kesulitan dalam mengelola pelayanannya. Secara tidak langsung harus mengubah semua dari awal. Membuat kebijakan pelayanan yang baru. Seperti halnya yang terjadi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri. Tepatnya pada bagian penyelenggara haji dan umrah. Dalam segi pelayanan haji jelasnya sudah tidak sama seperti dahulu sebelum pandemi Covid-19.

Pemerintah Negara berperan dalam penyelenggaraan ibadah haji. Peran pemerintah negara sangat dibutuhkan agar Penyelenggaraan ibadah haji berhasil. Semua permasalahan terkait dengan pelayanan haji merupakan tanggung jawab pemerintah. Hal tersebut dikarenakan membludaknya jamaah haji. Oleh sebab itu, pemerintah berperan dalam pelaksanaan haji agar pelayanan tetap berjalan dengan baik. Haji ialah rukun islam kelima. Haji wajib dilaksanakan bagi orang islam yang mampu. Mampu dalam hal keuangan, fisik, ataupun mental. Haji dikerjakan setahun sekali, yaitu pada bulan Dzulhijjah. Haji merupakan salah satu hal terpenting yang harus dikerjakan bagi umat Islam untuk menambah kesalehan serta sebagai pelengkap rukun islam. Indonesia merupakan negara yang mempunyai jamaah haji terbanyak serta terbesar di dunia. Hal tersebut disebabkan karena Indonesia mayoritas berpenduduk umat muslim. Quota jamaah haji disetiap Negara adalah 1:1000 dari semua umat muslim yang

berada di Negara tersebut. Oleh sebab itu, jamaah haji Indonesia setiap tahunnya terdapat sekitar 211.000 orang.

Kementerian Agama Kabupaten Kediri adalah instansi pemerintah yang berkerja dibidang keagamaan. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri beralamat di Jl. Pamenang No.64, katang, Sukorejo, Kec. Ngasem, Kediri, Jawa Timur. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri selama pandemi Covid-19 masih tetap buka dan melayani para calon jamaah haji yang hendak mendaftarkan diri.

Kelebihan dari Kementerian Agama Kabupaten Kediri terletak pada pelayanannya. Pegawai dalam melayani para konsumen sangat sigap dan cepat. Selain itu pegawai juga ramah, baik, dan memuaskan. Bagi para konsumen yang hendak mendaftarkan haji tidak dipersulit. Segala pertanyaan mengenai persyaratan pendaftaran haji dijawab dengan sangat jelas. Pelayanan haji di Kantor Kementerian Pelayanan dibuka pada hari senin sampai dengan hari jum'at. Pemberlakuan ppkm sistem kerja dilakukan dengan WFH (*work from home*) dan WFO (*work from office*).

Dari pemaparan di atas, maka peneliti melakukan penelitian yang berjudul **“Strategi Pelayanan Haji Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana strategi pelayanan haji pada masa pandemi Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat strategi pelayanan haji pada masa pandemi Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri?

C. Tujuan Penelitian

- a. Untuk menjelaskan strategi pelayanan haji selama pandemi Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri?
- b. Untuk menjelaskan faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat strategi pelayanan haji selama pandemi Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri?

D. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan memiliki sejumlah manfaat, yaitu :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini dapat menambah wawasan yang bersangkutan dengan strategi pelayanan haji pada masa pandemi Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri
 - b. Penelitian ini bisa dipergunakan sebagai acuan penelitian selanjutnya dengan obyek yang berbeda
2. Manfaat Praktis
 - a. Hasil dari penelitian diharapkan bisa menjadi informasi bagi instansi terkait strategi pelayanan haji pada masa pandemi Covid-19

E. Sistematika Pembahasan

Peneliti membuat penyusunan sistematika dalam penelitian. Tujuan adanya penyusunan sistematika untuk mempermudah dalam mempelajari permasalahan yang ada. Berikut sistematika yang peneliti buat :

BAB I : PENDAHULUAN

Pendahuluan terdiri dari sub bab, diantaranya latar belakang, rumusan masalah,

tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi konsep, serta sistematika pembahasan.

BAB II : KAJIAN TEORITIK

Dalam kajian teoritik, peneliti memaparkan penelitian terdahulu yang relevan. Peneliti juga memaparkan mengenai landasan teori beserta variabel dan indikatornya. Pada bab ini juga peneliti memaparkan perspektif Islam.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini memaparkan mengenai pendekatan serta jenis penelitian yang dipakai oleh peneliti. Selanjutnya, bab ini juga menguraikan tentang lokasi penelitian, jenis dan sumber data, tahap-tahap pada penelitian, teknik pengumpulan data, teknik validitas dan teknik analisis data.

BAB IV : PEMBAHASAN

Pada bab ini memaparkan mengenai gambaran umum subyek penelitian. Selanjutnya, bab ini juga memaparkan terkait dengan penyajian data dan analisis data.

BAB V : PENUTUP

Penutup terdiri dari kesimpulan, saran dan rekomendasi serta keterbatasan peneliti.

BAB II

KAJIAN TEORITIK

A. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dalam penelitian ini yaitu :

1. Penelitian terdahulu yang berjudul “*Strategi Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji (Studi Kasus KBIHU Nurul Haramain Probolinggo 2020)*”. Penelitian ini ditulis oleh Moh Rifa’I dan Dela Maghfiroh Kamila.¹⁵ Peneliti tersebut dilakukan pada tahun 2020. Jenis penelitian yang dipakai berupa pendekatan kualitatif. Pada penelitian ini mengkaji mengenai strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan jamaah haji (studi kasus KBIHU Nurul Haramain Probolinggo 2020). Hasil dari penelitian ini yaitu strategi layanan dalam meningkatkan kepuasan jamaah haji terdiri atas layanan dokumentasi perjalanan, memberikan layanan kesehatan, *Tour Leader* dan *Tour Guide* professional, memberikan layanan manasik haji secara maksimal, memfasilitasi pembentukan forum reuni alumni haji setiap tahun, memberikan fasilitas yang memadai yang berkaitan dengan konsumsi dan media manasik haji, pelibatan tokoh dan professional dalam bimbingan jamaah. Penelitian ini memiliki kesamaan pada fokus penelitian yang digunakan, yaitu strategi pelayanan. Selain itu, terdapat juga perbedaan penelitian yang terletak pada objek yang digunakan. Pada penelitian terdahulu dilakukan di

¹⁵ Moh Rifa’I dan Dela Maghfiroh Kamila, “*Strategi Layanan dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji (Studi Kasus KBIHU Nurul Haramain Probolinggo 2020)*”, Jurnal Manajemen Bisnis, Vol. 1, No. 1, 2021

KBIHU Nurur Haramain Probolinngo, sedangkan pada penelitian sekarang dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri.

2. Penelitian yang ditulis oleh Maria Stella dan Abd. Rohman dan dilakukan pada tahun 2019, yang berjudul “*Strategi Pelayanan Administrasi E-KTP Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)*”.¹⁶ Jenis penelitian yang dipakai yaitu pendekatan kualitatif. Penelitian tersebut dilakukan untuk mengetahui strategi pelayanan administrasi e-ktip dalam meningkatkan kepuasan pelayanan (studi kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang). Hasil dari penelitian ini yaitu pelaksanaan dari prosedur strategi pelayanan e-ktip di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang berjalan cukup baik, dimana dengan adanya pembuktian peningkatan pelayanan serta kepuasan dari masyarakat. Persamaan penelitian adalah strategi pelayanan digunakan sebagai fokus penelitian. Sedangkan perbedaan penelitian terletak pada objeknya. Pada penelitian sebelumnya dilakukan ditempat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Sedangkan pada penelitian sekarang dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri.

¹⁶ Maria Stella dan Abd. Rohman, “*Strategi Pelayanan Administrasi E-KTP dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)*”, Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Vol. 8, No 2, 2019

3. Penelitian yang ini ditulis oleh Siti Nurhasanah, A. Bachrun Rifa'I & Arifin Rahman pada tahun 2018, dengan "*Strategi Pelayanan Prima KBIH Dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji (Studi Kasus Pada KBIH Masjid Raja Bandung)*".¹⁷ Penelitian tersebut dilakukan untuk mengetahui strategi pelayanan prima KBIH dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji (studi kasus pada KBIH Masjid Raja Bandung). Hasil dari penelitian ini yaitu, strategi pelayanan prima di KBHI Masjid Raya Bandung dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji sudah cukup baik, dimana dengan adanya pembuktian kualitas pelayanan serta pemenuhan kebutuhan para calon jamaah. Persamaan penelitian terletak pada strategi pelayanan yang digunakan sebagai fokus penelitian. Selain itu, juga terdapat perbedaan penelitian yang terletak pada objeknya. Pada penelitian terdahulu dilakukan di KBIH Masjid Raya Bandung. Sedangkan pada penelitian sekarang dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri.
4. Hasil penelitian Roni Andespa (2016), Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan, Volume 1, Nomor 2, yang berjudul "*Strategi Pelayanan Bank Konvensional dan Syariah: Prioritas Pelayanan Fisik dan Empati*". Hasil dari penelitian tersebut, yaitu sarana dan prasarana tidak mempunyai pengaruh terhadap nasabah bank konvensional. Nasabah

¹⁷ Siti Nurhasanah, A. Bachrun Rifa'I, & Arif Rahman, "*Strategi Pelayanan Prima KBIH dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haj i(Studi Kasus Pada KBIH Masjid Raya Bandung)*", Jurnal Manajemen Dakwah, Vol. 3, No. 1, 2018

menilai bahwasanya sarana dan prasarana yang dilakukan oleh bank konvensional sudah sangat baik. Nasabah dapat menikmati pelayanan yang sangat baik serta memuaskan dari bank konvensional. Perbedaan yang terdapat antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang, yaitu terletak pada metode penelitian yang digunakannya. Penelitian terdahulu menggunakan jenis kuantitatif, sedangkan penelitian sekarang menggunakan jenis kualitatif.¹⁸

5. Hasil penelitian Mujiarto, Djoko Susanto, Rizki Yudha Bramantyo (2019), *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Administrasi Negara*, Volume 3, Nomor 1, yang berjudul “Strategi Pelayanan Kesehatan Untuk Kepuasan Pasien Di UPT Puskesmas Pandean Kecamatan Dongko Kabupaten Trenggalek”, menunjukkan tentang strategi pelayanan kesehatan guna memperoleh kepuasan pasien. Strategi pelayanan yang digunakan berupa asumsi kapabilitas, citra positif, pengendalian kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan atau pasien, dan terakhir operasional pelaksanaannya berpedoman pada permenkes nomor 75 tahun 2014 tentang permenkes. Hasil tersebut menyatakan, bahwa strategi pelayanan kesehatan yang digunakan sudah efektif. Persamaan yang terdapat dalam penelitian terdahulu dengan penelitian yang sekarang terletak pada metode penelitian yang digunakannya. Metode

¹⁸ Roni Andespa, Startegi Pelayanan Bank Konvensional dan Syariah: Prioritas Pelayanan Fisik dan Empati”, *Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan* (Vol.1, No.2, Tahun 2016)

penelitian yang digunakan adalah jenis kualitatif.¹⁹

6. Hasil penelitian Imam Fachruddin (2019), Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Administrasi Negara, Volume 2, Nomor 1, yang berjudul “Strategi Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Kandangan Kabupaten Kediri”. Penelitian tersebut dilakukan untuk memperoleh kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan public. yang digunakan oleh kantor. Kualitas pelayanan public yang digunakan kantor, diantaranya seperti pihak kantor menyediakan tempat parker yang aman, memberikan tangible yang baik kepada para masyarakat, simplifikasi simple, pegawai yang cepat dan tanggap. Penelitian tersebut memperoleh hasil, bahwa masyarakat menganggap pelayanan publik yang dilakukan oleh kantor sudah cukup baik. Pihak kantor perlu mempertahankan pelayan yang seperti itu, agar masyarakat tetap merasa puas dan merasa nyaman.²⁰

B. Definisi Konsep

Terlebih dahulu peneliti akan memaparkan definisi konsep terhadap judul “*Strategi Pelayanan Haji Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri*”. Hal tersebut dilakukan supaya menghindari kesalahfahaman pembaca terhadap kosep yang ada pada penelitian ini.

¹⁹ Mujiarto, Djoko Susanto, dkk, “Strategi Pelayanan Kesehatan Untuk Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas Pandean Kecamatan Dongko Kabupaten Trenggalek”, *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Administras Negara* (Vol.3, No.1, Tahun 2019)

²⁰ Imam Fachruddin, “Strategi Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Kandangan Kabupaten Kediri”, *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Administrasi Negara* (Vol.2, No.1, Tahun 2019)

1. Strategi

Strategi itu berasal dari Bahasa Yunani “*Strategos*”. *Strategos* sendiri memiliki makna militer dan AG yang memiliki makna membimbing atau juga bisa dikatakan sebagai suatu hal yang dilakukan oleh seorang jendral perang untuk menciptakan sebuah rancangan agar dapat mencapai peperangan. Persepsi tersebut sangat benar dengan kondisi pada zaman dahulu. Dimana pada zaman dahulu jendral sangat dibutuhkan guna membimbing atau memimpin peperangan.²¹

Menurut pendapat Stephanie K. Marrus, strategi secara umum dijelaskan sebagai proses penetapan perencanaan oleh seorang pimpinan. Perencanaan pemimpin terfokus pada tujuan jangka panjang organisasi. Selain itu, hal tersebut diiringi dengan pembuatan cara bagaimana agar tujuan organisasi bisa terwujud. Sedangkan pendapat Hamel dan Prahalad, strategi secara khusus ialah suatu aktivitas yang memiliki sifat berkembang terus menerus serta dikerjakan sesuai dengan perspektif tentang apa yang diinginkan oleh konsumen dimasa mendatang. Perubahan pola pelanggan yang berubah-ubah serta terjadinya perubahan inovasi pasar yang begitu cepat tentunya membutuhkan ketrampilan inti. Perusahaan diharapkan dapat mencari ketrampilan inti terhadap bisnis yang dikerjakan.²²

²¹ Hendrawan Supratikno, *Advanced Strategic Management : Back To Basic Approach*, (Jakarta : PT. Gravindo Utama, 2003), Hal.19

²² Husein Umar, *Strategic Management In Action* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2001), Hal 31

2. Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu aktivitas yang diberikan organisasi ataupun perusahaan terhadap seorang konsumen untuk menciptakan suatu kepuasan.²³ Dalam pengertian pelayanan terdapat beberapa pendapat yang berbeda-beda menurut para ahli. Menurut pendapat Philip Kotler, pelayanan merupakan suatu kegiatan yang diberikan terhadap konsumen agar dapat memuaskan segala kebutuhan ataupun keinginan yang mana bersifat nyata serta tidak akan menyebabkan permasalahan apapun kepada penerimanya.²⁴

Menurut pendapat Hadipranata, pelayanan adalah kegiatan yang diberikan terhadap konsumen. Kegiatan tersebut merupakan kegiatan tambahan di luar tugas utama dan dapat dirasakan salah satunya berupa suatu penghormatan.²⁵ Sedangkan menurut pendapat Gronroos, pelayanan merupakan serangkaian kegiatan yang tidak bisa dipegang. Hal tersebut karena terjadinya hubungan interaksi antara pegawai dengan para konsumen. Organisasi atau perusahaan memberikan pelayanan yang disebutkan guna menyelesaikan semua permasalahan yang dialami oleh para konsumen.²⁶

²³ Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2005), Hal 15

²⁴ Philip Kotler, *Marketing Management : Analisis Planning, Implementation and Control*, Eight Edition, New Jersey (Prantice Hall, 1994) Hal 446

²⁵ Djokosantoso Moeljono, *Budaya*

²⁶ Ratminto, *Managemen Pengembangan, Model Konseptual, Penerapan Citizens Character dan Standar Pelayanan Mininal*, Hal 3

3. Strategi pelayanan

Strategi pelayanan ialah sebuah cara yang dipakai untuk menyelesaikan suatu permasalahan yang terjadi. Strategi pelayanan juga bisa dikatakan sebagai pemberi solusi agar dapat keluar dari semua permasalahan. Solusi tersebut diambil menurut dari konsisi yang ada serta dapat memberikan jalan yang terbaik dari semua permasalahan yang ada. Dalam melakukan strategi biasanya menggunakan cara siasat untuk menghadapi permasalahan yang ada.²⁷

Menurut pendapat Albrecht dan Zemke yang dikutip oleh Bintang Nugraha Putra, Strategi pelayanan adalah strategi yang diberikan untuk konsumen dengan semaksimal mungkin. Strategi pelayanan yang baik harus mengutamakan konsep yang mudah difahami oleh semua orang yang berada di perusahaan tersebut. Selain itu, strategi pelayanan juga diiringi dengan tindakan yang nyata serta bermanfaat untuk semua konsumen. Apabila perusahaan menerapkan starategi pelayanan yang baik, maka perusahaan dapat mempertahankan konsumen dan dapat menarik konsumen yang baru.²⁸

4. Haji

Haji adalah rukun iman yang kelima. Haji wajib dikerjakan untuk orang islam yang mampu. Haji bisa dikatakan juga sebagai ziarah ke baitullah untuk beribadah kepada Allah SWT dengan

²⁷ Fandy Tjiptono, Gregirius Chandra, *Service, Quality, dan Satisfication* (Yogyakarta: Andi Offset, 2005) Hal 177-180

²⁸ Bintang Nugraha Putra, *Makalah Pelayanan Publik Tentang Strategi Pelayanan Pelanggan*, Dalam <http://bintannugrahaputraanwar.blogspot.com/p/makalah-pelayanan-publik-tentang.html>, Diakses Pada Rabu, 29 April 2015

menjalankan serangkaian ibadah haji seperti *ihram, thawaf, sa'i, wukuf di arafah, mabit di muzdalifah dan mina, melontar jumrah dan tahallul*. Haji dilaksanakan sekali dalam seumur hidup.²⁹ Definisi mampu disini adalah memiliki perekonomian yang cukup. Apabila seseorang kekurangan dalam hal perekonomian, maka orang tersebut tidak diwajibkan untuk berhaji. Seseorang tidak perlu memaksakan kehendak untuk berhaji dengan cara meminjam uang orang lain.³⁰ Menurut Qodratilah yang dikutip oleh Musriati, dalam kamus Bahasa Indonesia haji adalah ibadah yang bersifat wajib untuk orang islam yang mampu dan hal ini terdapat dalam rukun islam yang kelima. Haji ialah berziarah ke ka'bah di mekkah dan ketika hendak melaksanakan haji harus sesuai dengan bulan yang telah ditentukan, yaitu bulan haji.³¹

Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan strategi pelayanan haji pada masa pandemi Covid-19 adalah strategi pelayanan apa saja yang digunakan pada saat pandemi Covid-19. Dalam rangka untuk menguraikan terkait strategi pelayanan haji yang dijalankan oleh bagian penyelenggara haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri.

²⁹ Sulaiman Rasyid, *Fiqh Islam* (Bandung: Sinar Baru Algen Sindo, 2006) Hal 247

³⁰ Hamid Syamsul Rizal, *Buku Pintar Agama Islam*, Cet 1 (Bogor: Cahaya Islam, 2007) Hal 403

³¹ Mohammad Daffa Sutrisno, dkk, "Pengembangan Media E-Modul Untuk Materi Haji Pada Mata Pelajaran Pendidikan Agama Islam Kelas X SMA Negeri 19 Surabaya"

C. Kerangka Teoritik

1. Strategi

a. Definisi Strategi

Strategi ialah salah satu penyedia sumber daya yang dilakukan oleh suatu instansi. Hal tersebut bertujuan untuk senantiasa mempertahankan kinerjanya. Selain itu, strategi bisa dikatakan sebagai suatu perencanaan terkait sumber daya guna mengasihkan hal yang menguntungkan.³² Menurut Mintzberg yang dikutip oleh Elnath Aldi, strategi merupakan usaha bersama dari berbagai departemen dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan yang sudah ditentukan, baik bagi tujuan jangka pendek, menengah maupun panjang.³³ Sedangkan menurut A.M Kardiman, strategi adalah penentu target jangka panjang perusahaan dalam menentukan langkah-langkah serta mengalokasikan tenaga yang dibutuhkan guna mewujudkan penentuan sasaran.³⁴

Selain itu, Morrisey yang dikutip oleh Faizal Afif mengemukakan bahwa, strategi ialah sebuah metode dalam menentukan cara dan arah yang harus dilakukan oleh perusahaan agar bisa mewujudkan target yang sudah direncanakan.³⁵

³² Imam Fachruddin, "Strategi Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Kandangan Kabupaten Kediri", *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Administrasi Negara* (Vol.2, No.1, Tahun 2019)

³³ B. Elnath Aldi, "*Upaya Generalisasi Konsep Manajemen Strategik*", *Jurnal Ilmu Ekonomi & Sosial*, Vol. 5, No. 2, 2015, hal. 67

³⁴ A. M Kardiman, "*Pengantar Ilmu Manajemen*", (Jakarta: Pronhalindo), hal. 58

³⁵ Faisal Afif, "*Strategi Menurut Para Ahli*", (Bandung : Angkasa, 1984), hal. 9

Pendapat lain mengenai strategi juga dikemukakan oleh Hambrick dan Fredrickson, yang berpendapat bahwa strategi memiliki lima elemen, pertama perusahaan akan berkompetisi dimana, kedua dengan cara seperti apa perusahaan akan sampai sana, ketiga dengan cara seperti apa perusahaan dapat memenangkan pasar, keempat apa saja usaha yang akan dilakukan oleh perusahaan, serta yang terakhir dengan cara seperti apa perusahaan mendapatkan keuntungan.³⁶

Menurut pendapat Stephanie K. Marrus, strategi secara umum dimaksudkan sebagai proses penetapan perencanaan oleh seorang pimpinan. Hal tersebut terfokus terhadap tujuan jangka panjang suatu instansi dan bersamaan dengan pembuatan teknik bagaimana agar tujuan tersebut dapat terwujud. Sedangkan pendapat Hamel dan Prahalad, strategi secara khusus ialah suatu aktivitas yang mempunyai sifat berkembang terus menerus serta dikerjakan sesuai dengan perspektif mengenai apa yang diinginkan oleh konsumen di masa mendatang. Perubahan pola pelanggan yang berubah-ubah serta terjadinya perubahan inovasi pasar yang begitu cepat tentunya membutuhkan ketrampilan inti. Perusahaan diharapkan dapat mencari ketrampilan inti terhadap bisnis yang dikerjakan.³⁷

³⁶ Hambrick, D., & Fredrickson, J.W, “*Are You Sure You Have a Strategy*”, Academy of Management Executive, Vol. 15, No. 4, 2001, hal. 50

³⁷ Husein Umar, *Strategic Management In Action* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2001), Hal 31

Berdasarkan pemaparan para ahli, maka bisa diperoleh bahwa, strategi yaitu sebuah metode yang dipakai agar dapat mencapai tujuan perusahaan pada jangka panjang maupun pendek. Strategi sebagai faktor utama yang perlu diutamakan oleh perusahaan agar target yang sudah diputuskan bisa berhasil. Penerapan strategi pada perusahaan membutuhkan kerjasama tim agar dapat mencapai tujuan yang maksimal.

b. Proses – proses dalam strategi

Strategi mempunyai tiga proses, diantaranya yaitu:³⁸

1) Pembuatan strategi

Pembuatan strategi mencakup beberapa hal, yaitu membuat pengembangan misi serta tujuan dalam jangka waktu yang panjang, membuat pengembangan dalam menentukan strategi yang cocok untuk dipergunakan dalam organisasi.

2) Penerapan strategi

Penerapan strategi mencakup beberapa hal, yaitu menetapkan sasaran operasional tahunan, membuat peraturan dalam organisasi, memberi semangat kepada anggota serta menyediakan sumber daya supaya strategi yang diterapkan dapat dijalankan.

3) Evaluasi strategi

Evaluasi strategi mencakup beberapa hal, yaitu semua usaha guna memonitor dari

³⁸ Imam Fachrudin, “Strategi Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Kandangan Kabupaten Kediri”, *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Administrasi Negara* (Vol.2, No.1, Tahun 2019)

hasil pembuatan serta penerapan strategi yang dijalankan oleh organisasi. Salah satunya seperti menilai hasil kinerja pegawai serta organisasi. Selain itu, organisasi dapat mengambil langkah-langkah pembenahan apabila dibutuhkan.

c. Tingkatan strategi

Menurut pendapat hierarki, strategi dibagi menjadi tiga tingkatan. Tingkatan tersebut diantaranya, yaitu:³⁹

1) Strategi di tingkat perusahaan

Strategi di tingkat perusahaan mempunyai kedudukan yang paling tinggi. Keputusan yang diambil dalam tingkatan ini berorientasi terhadap nilai dan bersifat konseptual. Dalam pengambilan keputusan serta perumusan strategi pelaksanaannya dijalankan oleh dewan direksi, direktur utama, dewan komisaris, atau pejabat pelaksana kepala.

2) Strategi di tingkat unit usaha

Strategi di tingkat unit usaha mempunyai kedudukan yang menengah. Pengambilan keputusan dijalankan oleh seorang manajer. Manajer diharuskan bisa menjadi pelantara antara pelaku pada tingkat perusahaan dengan tingkat fungsional. Manajer diharuskan bisa menjelaskan sedetail mungkin, sehingga strategi yang dijalankan oleh tingkat perusahaan mampu dicerna dengan baik oleh tingkat fungsional. Salah

³⁹ Fitri Lukia Stuti Kurniawan, *Managemen Strategi Dalam Organisasi* (Yogyakarta: Medpress, 2008), Hal 16-17

satu keputusan yang dibuat oleh manajer, yaitu perusahaan akan memasarkan hasil produknya dimana, sasaran yang dipilih.

3) Strategi di tingkat fungsional

Strategi di tingkat fungsional mempunyai kedudukan yang rendah. Strategi tingkat ini terdiri dari manajer akuntansi serta keuangan, pemasaran, sumber daya manusia, penelitian serta pengembangan. Manajer ditingkat ini diharuskan dapat memajukan perencanaan tahunan serta strategi jangka pendek di bidangnya. Hal itu terdiri dari pemberian merk serta embelian alat produksi. Strategi ditingkat ini bersifat visioner, sehingga strategi yang dijelaskan dapat bersifat operasional.

d. Model strategi

Chaffee berpendapat, bahwa model strategi itu terdapat tiga macam. Model strategi tersebut diantaranya, yaitu:⁴⁰

1) Strategi di tingkat linear

Manajer bertugas untuk merancang strategi dalam menghadapi para pesaing. Hal tersebut dilakukan untuk tujuan organisasi.

2) Strategi di tingkat adaptif

Organisasi pada tingkatan ini selalu berubah-ubah sesuai dengan minat konsumen. Perubahan tersebut bisa dilakukan secara proaktif atau reaktif.

3) Strategi di tingkat interpretif

Wakil manajer memberi motivasi kepada para pemegang saham terkait dengan hal

⁴⁰ Irine Diana Sari Wijayanti, *Op Cit, Manajemen*, Hal 72

membantu organisasi. Strategi ditingkat ini masih memiliki tolak ukur yang tidak jelas.

2. Pelayanan

a. Definisi pelayanan

Kotler berpendapat bahwa, pelayanan ialah aktivitas yang dilakukan oleh individu terhadap orang lain serta hal tersebut tidak mengakibatkan kepemilikan.⁴¹ Dengan demikian, perusahaan akan terus meningkatkan pelayanan kepada para konsumen. Kasmir, mengemukakan bahwa pelayanan merupakan upaya pemberian kepuasan kepada konsumen melalui perbuatan atau tindakan yang dilakukan oleh seseorang.⁴²

Selain itu Freddy Rangkut, juga mengungkapkan pelayanan merupakan sebuah upaya pemenuhan harapan konsumen yang akan berdampak pada kepuasan konsumen.⁴³ Apabila pelanggan menerima pelayanan yang sesuai terhadap harapannya, maka pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dapat dikatakan baik. Namun, apabila pelanggan menerima pelayanan yang tidak sesuai terhadap harapannya, maka pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dapat dikatakan buruk. Oleh karena itu, baik buruknya pelayanan tergantung pada keahlian masing-

⁴¹ Kotler, Philip, *“Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian”*, (Jakarta:Salemba Empat, 2002), hal. 83

⁴² Kasmir, *“Etika Customer Service”*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), hal. 15

⁴³ Freddy Rangkut, *“Customer Service Satisfaction & Call Center”*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustakan Utama, 2013), hal. 6

masing perusahaan penyedia layanan dalam memenuhi harapan konsumen.

Barata yang dikutip oleh Muhammad Ali Yusni juga memberikan pendapat mengenai konsep pelayanan yang terdiri dari dua jenis pelaku pelayanan. Pertama penyedia layanan, penyediaan layanan ialah orang yang memberikan layanan tertentu kepada orang lain. Kedua penerima layanan, penerima layanan ialah orang yang menerima layanan dari orang yang menyediakan layanan.⁴⁴ Menurut pendapat Hadipranata, pelayanan adalah kegiatan yang diberikan terhadap konsumen. Kegiatan tersebut merupakan kegiatan tambahan di luar tugas utama dan dapat dirasakan salah satunya berupa suatu penghormatan.⁴⁵ Sedangkan menurut pendapat Gronroos, pelayanan merupakan serangkaian kegiatan yang tidak dapat dipegang. Hal tersebut disebabkan adanya hubungan komunikasi antara pegawai dengan para konsumen. Organisasi atau perusahaan memberikan pelayanan yang disebutkan guna menyelesaikan semua permasalahan yang dialami oleh para konsumen.⁴⁶

Berdasarkan pemaparan berbagai macam pendapat para ahli, maka bisa disimpulkan bahwa, pelayanan merupakan tindakan melayani,

⁴⁴ Muhammad Ali Yusni, “*Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Samarinda*”, eJournal Ilmu Pemerintah, Vol. 3, No. 1, 2015, hal. 320

⁴⁵ Djokosantoso Moeljono, Budaya

⁴⁶ Ratminto, *Managemen Pengembangan, Model Konseptual, Penerapan Citizens Character dan Standar Pelayanan Mininal*, Hal 3

membantu dan menyipkan kebutuhan konsumen yang sesuai dengan harapan konsumen. Jadi strategi pelayanan ialah sebuah metode yang dipakai oleh perusahaan untuk mencapai sasaran perusahaan melalui perbuatan yang dilakukan oleh individu ataupun perusahaan untuk mencapai kepuasan konsumen.

b. Bentuk pelayanan

Bentuk pelayanan terdiri dari tiga macam, diantaranya yaitu:⁴⁷

1) Pelayanan Lisan

Pelayanan lisan dikerjakan dengan cara memberikan suatu penjelasan kepada seseorang yang membutuhkan. Pelayanan lisan dapat berhasil apabila seorang pegawai mampu memenuhi syarat yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Pelayanan lisan ini biasanya dilaksanakan oleh pegawai yang bekerja di bagian humas dan layanan informasi.

2) Pelayanan Tulisan

Pelayanan tulisan dilakukan dengan cara memberikan pelayanan baik berupa surat menyurat ataupun arahan yang perlu diketahui orang lain. Perlu diketahui bahwa, pelayanan berupa surat menyurat harus didasarkan pada petunjuk yang berlaku.

3) Pelayanan Tindakan atau Perbuatan

Pelayanan tindakan dapat dilakukan dengan cara menggabungkan pelayanan lisan dan pelayanan tulisan dalam suatu pekerjaan.

⁴⁷ Moenir, “*Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*”, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), hal. 172

Agar pelayanan dapat memuaskan para konsumen, maka seorang pegawai harus disiplin serta bersungguh-sungguh dalam bekerja

c. Tujuan pelayanan yang berkualitas

Dalam memberikan pelayanan, perusahaan tentunya memiliki tujuan. Tujuan pelayanan tersebut, yaitu:⁴⁸

- 1) Konsumen agar tetap mempunyai rasa percaya terhadap jasa atau produk yang diberikan oleh perusahaan
- 2) Perusahaan agar tidak mendapatkan tuntutan yang tidak-tidak dari para konsumen
- 3) Konsumen agar senantiasa merasa puas dan nyaman
- 4) Konsumen agar senantiasa merasa diperhatikan segala keperluannya
- 5) Perusahaan agar dapat mempertahankan para konsumen

d. Karakteristik pelayanan

Menurut Norman yang dikutip oleh Sirhan Fikri, Wahyu Wiyani, Agung Suwandaru, karakteristik pelayanan diantaranya sebagai berikut:⁴⁹

- 1) Pelayanan mempunyai sifat yang tidak dapat dipegang
- 2) Pelayanan mempunyai sifat bertolak belakang dengan barang yang sudah jadi

⁴⁸ Susatyo Herlambang, *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*, (Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2016), Hal 13

⁴⁹ Sirhan Fikri, dkk, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa", *Jurnal Bisnis dan Manajemen* (Vol.3, No.1, 2016), Hal 121

- 3) Pelayanan meliputi tindakan yang nyata. Pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kegiatan produksi maupun konsumsi.

e. Dasar-dasar pelayanan

Pelayanan dalam sebuah perusahaan tergantung pada pegawainya. Pegawai perlu untuk dibekali mengenai dasar-dasar pelayanan. Kualitas yang dijalankan pastinya harus sesuai dengan harapan perusahaan. Pelayanan yang berkualitas perlu mendapatkan standar tertentu. Tanpa adanya standar tertentu, maka akan menyebabkan kesulitan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Dasar-dasar pelayanan tersebut, yaitu:⁵⁰

- 1) Berpakaian rapi serta bersih

Pegawai harus berpenampilan semenarik mungkin. Berpenampilan yang rapi serta bersih. Hal tersebut dilakukan agar mempunyai penilaian yang dapat menarik hati para pelanggan.

- 2) Ramah dan percaya diri

Pegawai dalam melayani para konsumen diharapkan untuk selalu bersikap manis, seperti murah senyum dan lemah lembut. Selain itu, pegawai juga harus bersikap percaya diri dalam melayani para konsumen.

- 3) Menyapa apabila bertemu konsumen

Pegawai harus menyapa terlebih dahulu apabila kedatangan konsumen. Jika sudah saling mengenal bisa menyebutkan nama akan tetapi apabila tidak saling mengenal,

⁵⁰ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), Hal 21

maka pegawai bisa memanggil dengan sebutan Bapak atau Ibu.

4) Tidak memotong pembicaraan

Apabila seorang konsumen sedang berbicara, maka pegawai harus mendengarkan sampai selesai. Pegawai tidak diperbolehkan memotong pembicaraan tersebut.

5) Memberikan kepercayaan kepada konsumen

Pegawai harus bisa menyakinkan konsumen dengan persoalan yang logis. Selain itu, pegawai juga diharuskan mampu memberikan kesenangan dalam hal pelayanan pada konsumen.

3. Strategi Pelayanan

a. Definisi strategi pelayanan

Strategi pelayanan ialah cara yang digunakan untuk menyelesaikan suatu permasalahan yang terjadi. Strategi pelayanan juga bisa dikatakan sebagai pemberi solusi agar dapat keluar dari semua permasalahan. Solusi tersebut diambil menurut dari konsisi yang ada serta dapat memberikan jalan yang terbaik dari semua permasalahan yang ada. Dalam melakukan strategi biasanya menggunakan cara siasat untuk menghadapi permasalahan yang ada.⁵¹

Menurut pendapat Albrecht dan Zemke yang dikutip oleh Bintang Nugraha Putra, Strategi pelayanan adalah strategi yang diberikan untuk

⁵¹ Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra, *Service, Quality, dan Satisfaction* (Yogyakarta: Andi Offset, 2005) Hal 177-180

konsumen dengan sebaik mungkin. Strategi pelayanan yang baik harus mengutamakan konsep yang mudah difahami oleh semua orang yang ada di perusahaan. Strategi pelayanan juga harus diiringi dengan tindakan yang nyata serta bermanfaat untuk semua konsumen. Apabila perusahaan menerapkan strategi pelayanan yang baik, maka perusahaan dapat mempertahankan konsumen dan dapat menarik konsumen yang baru.⁵² Strategi pelayanan merupakan pokok utama yang dijadikan oleh perusahaan dalam meningkatkan usahanya. Strategi pelayanan adalah cara yang digunakan sebagai pemberi pelayanan serta dijadikan untuk memenuhi segala keinginan para konsumen. Konsumen mempunyai kedudukan yang tinggi dalam hal pelayanan.

b. Faktor-faktor pendukung strategi pelayanan

Kasmir menjelaskan, bahwa terdapat berbagai macam faktor pendukung dalam strategi pelayanan. Hal tersebut perlu diperhatikan bagi sebuah instansi guna menciptakan kenyamanan bagi para konsumennya.⁵³

1) Terdapat sarana dan prasarana yang mendukung

Seorang konsumen pasti membutuhkan pelayanan yang sesuai dengan standar. Salah satu hal yang harus diutamakan oleh

⁵² Bintang Nugraha Putra, *Makalah Pelayanan Publik Tentang Strategi Pelayanan Pelanggan*, Dalam <http://bintannugrahaputraanwar.blogspot.com/p/makalah-pelayanan-publik-tentang.html>, Diakses Pada Rabu, 29 April 2015

⁵³ Kasmir, "*Pemasaran Bank*", (Jakarta: Kencana, 2005), hal. 210-211

perusahaan agar pelanggan puas terhadap pelayanan yang diberikan adalah terdapatnya sarana dan prasarana yang mendukung aktivitas perusahaan. Sarana dan prasarana perusahaan meliputi fasilitas ruang tunggu, meja, kursi, toilet, tempat parkir dan sebagainya. Semua kelengkapan sarana dan prasarana perusahaan akan membuat pelanggan nyaman ketika melakukan transaksi.

2) Terdapat pegawai yang baik

Seorang pegawai diharapkan mampu bersikap ramah, sopan kepada para konsumen. Disisi lain, seorang pegawai juga harus tanggap, pandai berbicara serta pintar memikat hati para konsumen, sehingga konsumen akan semakin tertarik dengan perusahaan tersebut. Kenyamanan konsumen juga bergantung pada pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

3) Bertanggung jawab kepada setiap konsumen sejak pertama hingga akhir

Ketika seorang pegawai melakukan kegiatan pelayanan, maka seorang pegawai diwajibkan mampu melayani konsumen dari awal sampai akhir transaksi. Kepuasan konsumen akan tercipta apabila seorang pegawai bertanggung jawab terhadap transaksi yang dilakukan oleh konsumen. Apabila terjadi sesuatu hal terhadap transaksi yang dilakukan oleh konsumen, maka seorang pegawai harus cepat mengambil langkah yang tepat.

4) Bisa melayani secara cepat dan tepat

Ketika melayani konsumen, seorang pegawai diwajibkan melayani konsumen sesuai standar yang sudah ditetapkan serta dapat melayani sesuai dengan keinginan konsumen. Pada saat memberikan pelayanan, seorang pegawai harus melayani dengan batasan waktu yang normal. Seorang pegawai diwajibkan melakukan pekerjaannya sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Apabila seorang pegawai menjalankan pekerjaan dengan waktu yang lama, maka akan menyebabkan konsumen bosan dan tidak ingin berhubungan lagi dengan perusahaan tersebut. Seorang pegawai ketika melakukan pelayanan diharapkan tidak membuat kekeliruan, baik dalam hal pembicaraan maupun perlakuan. Kekeliruan tersebut nantinya dapat menyebabkan konsumen marah, sehingga akan memunculkan anggapan bahwa perusahaan tidak profesional dalam memberikan pelayanan.

5) Mampu berkomunikasi

Seorang pegawai diwajibkan untuk memahami keinginan konsumen serta mampu berkomunikasi dengan baik dengan para konsumen. Selain itu, ketika pegawai melakukan komunikasi dengan konsumen diharapkan menggunakan kalimat yang mudah dipahami. Seorang pegawai tidak boleh berkomunikasi memakai kalimat yang sulit untuk dipahami. Apabila pegawai melakukan komunikasi dengan para konsumen bisa menjadikan konsumen

merasa diberikan perhatian lebih, maka konsumen tidak akan segan untuk meminta bantuan kepada pegawai jika terjadi sebuah masalah. Komunikasi sangat penting dilakukan terutama pada saat berhubungan langsung dengan para konsumen.

6) Berusaha memenuhi kebutuhan konsumen

Dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, seorang pegawai diwajibkan bisa melayani dengan cepat dan tanggap. Selain itu, seorang pegawai juga harus mengetahui kebutuhan serta keinginan konsumen dengan baik agar pelayanan yang diharapkan konsumen tidak salah.

c. Faktor penghambat strategi pelayanan

Menurut pendapat Rini Puji Astutik, bahwa strategi pelayanan memiliki berbagai faktor penghambat. Faktor-faktor penghambat tersebut yaitu:⁵⁴

1) Terbatasnya jumlah pegawai

Dalam sebuah instansi kurangnya jumlah SDM menjadi salah satu faktor penghambat dalam strategi pelayanan. Dengan kurangnya jumlah SDM akan menghambat kegiatan instansi. Dengan begitu pelayanan dalam instansi tidak dapat berjalan dengan optimal.

2) Keluhan konsumen

Menurut pendapat Tjiptono, keluhan merupakan suatu bentuk ekspresi ketidakpuasan ataupun kekecewaan. Suatu instansi dapat

⁵⁴ Rini Puji Astutik, "Strategi Pelayanan Administrasi Jamaah Haji dan Umrah di PT Al-Mumtazam Utama Nusantara Sidoarjo", *Skripsi* (Surabaya: Manajemen Dakwah, UIN Sunan Ampel Surabaya, Tahun 2019), Hal 133

menampung semua keluhan para konsumen dengan melakukan beberapa cara. Cara yang digunakan untuk menampung keluhan konsumen seperti membuat kotak saran, menyediakan saluran telfon khusus, memakai website, membuat kartu komentar dan lain-lainya.⁵⁵

4. Haji

Haji adalah rukun iman yang kelima. Haji wajib dikerjakan bagi orang islam yang mampu. Haji bisa dikatakan juga sebagai ziarah ke baitullah dengan tujuan beribadah kepada Allah SWT dengan menjalankan serangkaian ibadah haji seperti *ihram, thawaf, sa'i, wukuf di arafah, mabit di muzdalifah dan mina, melontar jumrah dan tahallul*. Haji dilaksanakan sekali dalam seumur hidup.⁵⁶ Definisi mampu disini adalah memiliki perekonomian yang cukup. Apabila seseorang kekurangan dalam hal perekonomian, maka orang tersebut tidak diwajibkan untuk berhaji. Seseorang tidak perlu memaksakan kehendak untuk berhaji dengan cara meminjam uang orang lain.⁵⁷

Menurut Qodratilah yang dikutip oleh Musriati, dalam kamus Bahasa Indonesia haji adalah ibadah yang dijalankan bagi umat islam yang mampu dan hal ini terdapat dalam rukun islam yang kelima. Haji ialah berziarah ke ka'bah di mekkah dan ketika

⁵⁵ Gugun Gumilang Wirakanda dan Indri Syafira Putri, "Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan (Studi Kasus Di Kantor Pos Bandung 40000)", *Jurnal Bisnis dan Pemasaran* (Vol.10, No.2, Tahun 2020), Hal 4

⁵⁶ Sulaiman Rasyid, *Fiqh Islam* (Bandung: Sinar Baru Algen Sindo, 2006) Hal 247

⁵⁷ Hamid Syamsul Rizal, *Buku Pintar Agama Islam*, Cet 1 (Bogor: Cahaya Islam, 2007) Hal 403

terhadap Allah SWT, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barang siapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam. “(Q.S Ali Imron: 97).⁶¹

Ibadah haji ialah salah satu ibadah yang dikerjakan satu tahun sekali. Ibadah haji yaitu melakukan beberapa aktivitas yang dikerjakan di Tanah Suci. Aktivitas tersebut dikerjakan dengan syarat-syarat dan tata cara tertentu. syarat-syarat haji diantaranya, yaitu:

- 1) Muslim
- 2) Berakal
- 3) Baligh
- 4) Merdeka
- 5) Mampu fisik dan ekonomi.⁶²

Apabila orang yang melaksanakan haji namun tidak menjalankan rukun-rukun haji, maka orang tersebut harus mengulang hajinya atau bisa dikatakan hajinya tidak sah. Rukun-rukun haji, diantaranya:

- 1) Ihram
- 2) Wukuf di padang arafah
- 3) Thawaf Ifadhah
- 4) Sa'i diantara bukit shafa dan bukit marwah sebanyak tujuh kali pulang pergi.⁶³

Ibadah haji memiliki banyak sekali keutamaan. Keutamaan-keutamaan tersebut, yaitu untuk

⁶¹ Depag RI, *Mushaf Al-Qur'an dan Terjemah*, (Jakarta: CV. Pustaka Al-Kautsar, 2009) Hal 63

⁶² Muhammad Jawad Mughniyah, *Fiqih Lima Mazhab* (Jakarta: Lenter, 2011), Hal 230

⁶³ M.Hasbi ash-Shiddieqy, *Pedoman Haji* (Cet. I; Semarang: Pustaka Rizki Putra, 2009), Hal 13

menyempurnakan agama, memperlihatkan ibadah hanya kepada Allah SWT, mengikuti semua sunnah-sunnahnya Nabi dalam menjalankan ibadah haji, untuk menghapus segala dosa yang telah diperbuat, serta semua do'a yang dipanjatkan oleh jamaah haji terkabul.⁶⁴

5. Pelayanan Haji

Pelayanan haji merupakan salah satu pelayanan publik yang bekerja dibidang keagamaan. Pelayanan haji berhubungan dengan pelayanan peningkatan serta perlindungan untuk warga negara Indonesia yang merumat islam serta menunaikan ibadah haji. Pelayanan peningkatan dalam melaksanakan ibadah haji berhubungan dengan bimbingan kepada calon jamaah haji. Bimbingan tersebut dilaksanakan sebelum calon jamaah berangkat ke Tanah Suci, seperti contoh bimbingan manasik haji serta bimbingan ibadah saat berada di Tanah Suci. Pelayanan perlindungan, meliputi pelayanan transportasi, konsumsi, administratif, kesehatan serta akomodasi dan terakhir perlindungan jamaah haji di Arab Saudi.⁶⁵

Peraturan pemerintah yang berhubungan dengan pelayanan haji bersumber dari Undang-Undang No.13 tahun 2008 yang tercantum pada pasal 6 dan 7. Pasal 6 berisi, bahwa pemerintah mempunyai kewajiban untuk melayani, melindungi, melakukan

⁶⁴ Sa'ad bin Sa'id Al-Hajari, *Haji Bersama Nabi*, (Jakarta: Darus Sunnah, 2009), Hal 173

⁶⁵ Muhammad Ali Yusni, "Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Samarinda", *ejournal Ilmu Pemerintahan* (Vol.3, No.1, Tahun 2015), Hal 325

pembinaan dengan menyediakan layanan administrasi, transportasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi, keamanan, serta semua hal yang diperlukan oleh jamaah haji. Pasal 7 yang berisi, bahwa jamaah haji mempunyai hak untuk diberi pelayanan, pembinaan, serta perlindungan selama perjalanan.⁶⁶

Pelayanan haji mencakup beberapa kegiatan, diantaranya yaitu:⁶⁷

a. Administrasi

Administrasi merupakan kegiatan yang melibatkan banyak orang. Kegiatan tersebut sudah diputuskan dan kegiatan dilakukan guna menciptakan tujuan bersama. Kegiatan-kegiatan berupa proses pendaftaran, pelunasan, dan perpindahan penduduk.

b. Bimbingan Manasik

Bimbingan manasik haji bisa dilakukan dalam tiga bagian, diantaranya:

1) Prahaji

Prahaji merupakan salah satu bimbingan yang dilakukan di tanah air. Bimbingan tersebut untuk menambah pengetahuan tentang tata cara ibadah haji ketika berada di Tanah Suci.

2) Ketika di Tanah Suci.

⁶⁶ Direktorat Pelayanan Haji Luar Negeri dan Direktorat Jendral Penyelenggara Haji dan Umrah, *Himpunan Peraturan Penyelenggara Haji di Arab Saudi 2017*, (Jakarta: Kementerian Agama Republik Indonesia, 2017), Hal 6-7

⁶⁷ Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Agama* (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016), Hal 133

Dalam hal ini, pemandu haji mengiringi serta mengarahkan para jamaah ketika sedang melaksanakan ibadah haji di Tanah Suci.

3) Pascahaji

Pascahaji merupakan bimbingan yang dikerjakan setelah melaksanakan ibadah haji. Hal tersebut berguna untuk mempertahankan kemabruran haji.

c. Transportasi

Transportasi berperan penting dalam hal pelaksanaan haji. Perjalanan calon jamaah dari tempat asal berangkat ke Arab Saudi dan setelah itu kembali lagi ke wilayah masing-masing. Semua itu membutuhkan adanya transportasi.

d. Konsumsi

Penyajian makanan yang sehat serta bergizi adalah salah satu pelayanan yang akan membuat calon jamaah merasa senang. Biaya yang dikeluarkan para jamaah seimbang dengan apa yang telah didapat. Dengan begitu, jamaah haji tidak akan merasa dikecewakan.

e. Akomodasi

Penyelenggara haji diharapkan dapat menyediakan pelayanan akomodasi dengan baik. Pelayanan akomodasi mencakup adanya pemondokan yang dilengkapi makan, minum, serta jasa lain.

f. Kesehatan

Pelayanan kesehatan dapat dikerjakan sebelum calon jamaah berangkat ke Tanah Suci. Pelayanan-pelayanan kesehatan berupa suntikan vaksin meningitis dan medikal check up. Pelayanan tersebut bertujuan agar jamaah haji

selama menjalankan ibadah tetap dalam keadaan sehat serta jamaah bisa pulang ke Tanah Air dengan sehat wal'afiat.

6. Pandemi Covid-19

Virus Corona adalah penyakit yang ditemukan pertama kalinya di Wuhan, China. Penyebaran Virus Corona bisa terjadi secara cepat dan hingga detik ini belum ada obatnya.⁶⁸ Virus Corona adalah musibah yang menyerang di seluruh belahan dunia. Hal tersebut diterbitkan Badan Kesehatan Dunia (WHO) pada tanggal 11 Maret 2020 oleh Dr. Tedros Adhanom Ghebreyesus, *WHO's Director-General*.⁶⁹ Data sah yang dikeluarkan oleh John Hopkin university, yaitu dibulan Maret tepatnya minggu ketiga pada tahun 2020, menyatakan bahwa negara yang terjangkit Virus Corona sudah menuju 189 negara. Pada tanggal per 25 Maret 2020, orang yang terpapar Virus Corona sudah tercatat sebanyak 416.916 kasus dan jumlah orang yang meninggal sebanyak 18.565 jiwa.⁷⁰

Virus Corona pertama kali datang ke Indonesia pada tanggal 2 Maret 2020. Hal tersebut diketahui dari dua orang yang divonis positif terjangkit Virus Corona. Dua orang tersebut tertular dari orang yang

⁶⁸ Kiki Riska Ayu Kurniawati, Farah Heniati Santosa, Samsul Bahri, "Sosialisasi Hidup Sehat di Tengah Wabah Corona", *Jurnal Pemberdayaan Masyarakat Berkarakter* (Vol.3, No.1, tahun 2020), Hal 59

⁶⁹ Eka Yudah Saputra, "WHO Tetapkan COVID-19 Sebagai Pandemi, Apa Maksudnya?" *Tempo*, accessed March 20, 2020, <https://dunia.tempo.co/read/1318511/who-tetapkan-Covid-19-sebagai-pandemi-apa-maksudnya/full&view=ok>.

⁷⁰ <https://hub.jhu.edu/novel-coronavirus-information/>, diakses tanggal 20 Maret 2020

berasal dari Negara Jepang. Pada tanggal 9 April, Virus Corona sudah menyebar ke tiga puluh empat provinsi. Provinsi yang dinyatakan paling banyak terpaparnya, yaitu DKI Jakarta, Sulawesi Selatan serta Jawa Timur.⁷¹

Virus Corona membuat warga Negara Indonesia cemas dan ketakutan. Virus Corona ialah penyakit yang diakibatkan oleh virus SARS CoV-2. Orang yang terkena Virus Corona mempunyai beberapa gejala, yaitu demam, batuk, sesak nafas, pilek, kelelahan yang berkelanjutan, diare serta merasa nyeri pada tenggorokan. Penularan Virus Corona melalui cairan tubuh, seperti batuk dan bersin dari sipenderita. Hal tersebut dapat terjadi ketika seseorang berdekatan langsung dengan penderita Virus Corona.⁷²

Dalam menangani penyebaran Virus Corona, pemerintah membuat beberapa kebijakan baru. Kebijakan pemerintah dipaparkan dalam bentuk tulisan serta tidak tertulis. Kebijakan tertulis, seperti adanya Undang-Undang (UU), sedangkan kebijakan yang tidak tertulis, seperti ajakan dari pemerintah terkait dengan pencegahan Virus Corona. Contoh kebijakan yang tertulis, yaitu: KEPPRES No. 11/2020 tentang Penetapan Kedaruratan Kesehatan Masyarakat Corona Virus Disease 2019 (COVID-19), PERPU Nomor 1 Tahun 2020 Tentang Kebijakan Keuangan Negara dan Stabilitas Sistem

⁷¹ Rahmi Rosita, "Pengaruh Pandemi Covid-19 terhadap UMKM di Indonesia", *Jurnal Lentera Bisnis* (Vol.9 No.2, Tahun 2020), Hal 109

⁷² Marni Br karo, "Perilaku Hidup Bersih dan Sehat (PHBS) Strategi Pencegahan Penyebaran Virus Covid-19", *Jurnal Prosiding Seminar Nasional Hardiknas* (Vol.1, Tahun 2020), Hal 1

Keuangan untuk Penanganan Pandemi Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) atau dalam rangka Menghadapi Ancaman yang Membahayakan Perekonomian Nasional atau Stabilitas Sistem Keuangan; PP Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Kecepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (Covid-19), Sura Edaran No.57/2020 Tanggal 28 Mei 2020 Tentang Perpanjangan Pelaksanaan Kerja dari Rumah/ Work From Home (WFH) bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) hingga 4 Juni 2020; Keputusan Presiden (KEPRES) No. 12 Tahun 2020 tentang Penetapan Bencana Nonalam Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) Sebagai Bencana Nasional, dan lain-lain.⁷³

Pemerintah juga membuat kebijakan yang lain guna mencegah penulran Virus Corona, diantaranya yaitu: Physical Distancing, Stay at Home, Social Distancing, memakai masker ketika berada di luar rumah, mencuci tangan, melakukan kegiatan sekolah dan kerja di rumah, menjauhi kerumunan, serta adanya Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) dan diberlakukanya tatanan baru.⁷⁴

UIN SUNAN AMPEL
SURABAYA

⁷³ Darmin Tuwu, “Kebijakan Pemerintah Dalam Penanganan Pandemi Covid-19”, *Journal Publicuho* (Vol.3, No.2, tahun 2020), Hal 269

⁷⁴ *Ibid*, Hal 271

7. Strategi pelayanan dalam perspektif Islam

Pada prinsipnya, pelayanan dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.⁷⁵ perusahaan harus mampu menyediakan pelayanan yang sesuai standar. Konsep pelayanan yang sesuai standar akan berpengaruh baik bagi perusahaan. Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan semakin tinggi akan menciptakan kenyamanan konsumen menjadi semakin tinggi. Seperti yang telah dijelaskan pada Al-Qur'an surat Al-Qasas ayat 77 :

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ ۖ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا
وَأَحْسِنْ ۚ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ ۖ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ ۚ ۗ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ
الْمُفْسِدِينَ (77)

Artinya : *“Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagian) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan kebahagiaanmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah engkau (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan”* (Q.S. AL-QASAS:77)⁷⁶

Berdasarkan ayat di atas menjelaskan, bahwa kita diharuskan menggunakan harta dan nikmat sebagai bekal bentuk ketaatan dan untuk mendekatkan diri kepada Allah dengan mengerjakan berbagai macam kebaikan agar mendapat pahala di dunia dan kebaikan diakhirat. Diperbolehkan kepadamu oleh Allah untuk makan,

⁷⁵ Monica Maria, Muhammd Yusak Anshori, “Jurnal Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen King Cake”, Jurnal Manajemen Teori dan Terapan, Vol. 6, No, 1, 2013, hal. 3

⁷⁶ Al-Qur'an, Al-Qasas : 77

minum, pakaian, rumah dan nikah. Sebab engkau punya kewajiban terhadap Tuhanmu, dirimu, dan keluargamu. Maka penuhilah kewajiban tersebut. Serta berbuat baiklah kepada sesama makhluk sebagaimana Allah berbuat baik kepadamu. Janganlah engkau berkeinginan untuk berbuat kerusakan dimuka bumi dan jangan pula berbuat jahat kepada ciptaan-Nya.⁷⁷

Penjelasan pada surat Al-Qasas ayat 77 diatas, jika perusahaan melayani pelanggan dengan standar yang sudah ditetapkan, maka image perusahaan akan menjadi lebih baik. Oleh sebab itu, perusahaan bisa menaikkan pelayanannya dengan baik dan benar. Pemberian Pelayanan sesuai standar bisa membuat konsumen tertarik dengan produk atau jasa dari perusahaan.

Surah Al-Qasas ayat 77 menjelaskan, bahwa kekayaan ataupun harta benda itu merupakan karunia dari Allah SWT. Kekayaan tersebut manusia jangan sampai lalai bahwasanya kehidupan di dunia tidak ada yang kekal. Manusia akan mati pada waktu yang telah ditentukan. Kekayaan ataupun harta benda yang diberikan oleh Allah SWT merupakan sebuah titipan dan tidak akan dibawa sampai mati. Manusia diharapkan untuk menjaga kekayaan tersebut dengan sebaik mungkin. Manusia harus senantiasa berbuat kebaikan serta mempergunakan rezeki tersebut kepada jalan yang baik. Menurut Ibnu Arabi memberikan tafsir yang lebih sesuai dengan roh Islam, yaitu harta yang halal merupakan salah satu kebahagiaan di dunia.⁷⁸

⁷⁷ Tafsir al-Qur'an al-'Adzim, <https://tafsiralquran.id/tafsir-surah-al-qasas-ayat-77-akhirat-harus-dunia-jangan-dilupakan/> (diakses pada tanggal 19 September 2021)

⁷⁸ Abdul Malik Abdul Karim Amrullah, *Tafsir Al-Azhar*

Manusia dilarang untuk membuat kerusakan di muka bumi ini. Manusia dilarang sewenang-wenang. Hidup di dunia ini ada aturan serta batasan-batasan tertentu. salah satu hal yang tidak diperbolehkan oleh Allah SWT yaitu membunuh. Jika Allah SWT menurunkan hukuman, maka manusia bahkan siapapun itu tidak bisa melawanya.⁷⁹



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

⁷⁹ *ibid*

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Bogdan dan Taylor berpendapat bahwa penelitian kualitatif merupakan sebuah tata cara yang dapat menciptakan data deskriptif. Data tersebut dapat diwujudkan dalam bentuk kalimat ataupun lisan. Data dapat diambil dari orang-orang serta sikap yang bisa dilihat. Menurut Sutopo dan Arif penelitian kualitatif ialah menguraikan sebuah fenomena, seperti peristiwa, kejadian, aktivitas sosial, pandangan seseorang baik itu secara individu maupun secara kelompok. Kegiatan ini sudah direncanakan guna memperoleh informasi terkait dunia dari responden tersebut.⁸⁰ Jika dilihat dari pendapat para ahli, maka dalam mengumpulkan data-data yang berupa kata-kata dapat menggunakan situasi ilmiah serta alamiah. Peneliti akan membuat gambaran tentang suatu keadaan yang nyata dan apa adanya. Oleh sebab itu, penelitian ini tidak perlu menggunakan berbagai tata cara seperti statistik, matematik, atau bahkan dalam bentuk hitungan.

Peneliti menggunakan penelitian deskriptif pada penelitian ini. Penelitian kualitatif deskriptif ialah jenis penelitian yang memakai analisa serta menyajikan bukti secara keseluruhan. Dengan begitu,

⁸⁰ Mayan Suwendra, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Ilmu Sosial, Pendidikan, Kebudayaan, dan Keagamaan* (Bandung : Nilacakra, 2018), Hal 4-5

penelitian mudah untuk difahami serta disimpulkan.⁸¹ Agar tujuan dalam melakukan penelitian ini tercapai, maka penelitian dilakukan secara detail yang berhubungan dengan judul penelitian, yaitu “Strategi Pelayanan Haji Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri”.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini bertempat di Kediri. Lokasinya berada di Jl. Pamenang No.64, katang, Sukorejo, Kec. Ngasem, Kediri, Jawa Timur. Kementerian Agama Kabupaten Kediri merupakan salah satu instansi pemerintah yang berada di Kabupaten Kediri. Pelayanan yang dilaukan oleh instansi tersebut kepada calon jamaah sangat baik. Mulai dari pendaftaran, bimbingan manasik, dan lain-lain. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri mempunyai pegawai yang sangat profesional, berpendidikan tinggi, ramah, serta berpengalaman. Selain itu, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri juga menyediakan tempat parkir yang luas. Calon jamaah yang mengantri dalam pelayanan haji tidak perlu khawatir, karena disini menyediakan tempat tunggu yang nyaman. Peneliti memakai objek tersebut dikarenakan peneliti ingin mengetahui strategi pelayanan haji pada masa pandemi Covid-19.

C. Jenis dan Sumber Data

Menurut pendapat Siregar yang dikutip oleh Priyo Sutopo, Dedi Cahyadi, Zainal Arifin, data berasal dari kata “*datum*”. Data mempunyai arti sebuah fakta atau

⁸¹ Saifudin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003), hal 3

bisa juga dikatakan sebagai bahan dalam membuat keterangan. Data adalah penjelasan dari segala peristiwa yang telah kita hadapi. Data merupakan fakta yang valid.⁸² Data kualitatif digunakan dalam penelitian ini. Oleh sebab itu, semua data yang terdapat dalam penelitian didapat dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data-data yang dipakai dalam penelitian ini, yaitu:

a) Data primer

Menurut Kuncoro, data primer adalah data yang didapat dari hasil survei lapangan. Semua metode pengumpulan dilakukan menggunakan data asli.⁸³ Peneliti melakukan wawancara secara langsung di lapangan. Hal tersebut dilakukan untuk memperoleh hasil data. Peneliti menggunakan informan dalam penelitian ini. Informan ialah orang yang bisa digunakan guna mendapatkan data kualitatif. Informan dalam penelitian ini, yaitu pegawai yang ada di seksi PHU (penyelenggara haji dan umrah) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri serta kepala seksi PHU (Penyelenggara Haji dan Umrah).

b) Data sekunder

Suginono berpendapat, bahwa data sekunder merupakan data yang tidak bisa langsung diberikan kepada peneliti. Sumber data atau informasi ini bisa diperoleh dari foto, dokumen, dan lain-lain. Pada penelitian ini, peneliti mencari informasi

⁸² Priyono Sutopo, dkk, “ Sistem Informasi Eksekutif Sebaran Penjualan Kendaraan Bermotor Roda 2 di Kalimantan Timur Berbasis Web”, Jurnal Informasi Mulawarman (Vol.11, No.1, 2016) Hal 24

⁸³ Mudrajad Kuncoro, Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi : Bagaimana Meneliti Dan Menulis Tesis? (Yogyakarta: Erlangga, 2009), Edisi 3

melalui website dan dokumen yang digunakan sebagai data sekunder.

D. Tahap-tahap penelitian

1. Tahap pra lapangan

Tahap pra lapangan adalah tahap yang dikerjakan peneliti sebelum turun langsung ke lapangan. Ada beberapa tahap dalam pra lapangan, diantaranya yaitu:

a. Perumusan masalah

Sebelum peneliti melakukan penelitian terhadap objek, maka peneliti harus menentukan permasalahan terlebih dahulu. Oleh sebab itu, peneliti harus mengerti tentang latar belakang dalam penelitian ini.

b. Penentuan lokasi

Pada tahapan ini, peneliti terlebih dahulu menggali informasi terkait tempat yang akan digunakan sebagai objek pada penelitian. Selain itu, peneliti juga harus meninjau apakah permasalahan yang diteliti sama dengan program studi peneliti.

c. Penyusunan proposal

Peneliti harus menyiapkan terlebih dahulu proposal penelitian. Proposal penelitian digunakan sebagai gambaran mengenai pelaksanaan penelitian. Selain itu, proposal penelitian diperlukan sebagai persyaratan dalam pengajuan ketika akan melakukan penelitian pada pihak yang berhubungan.

d. Pengurusan surat izin

Dalam tahapan ini, peneliti harus mempersiapkan dengan matang segala hal yang dibutuhkan ketika melakukan penelitian.

Peneliti harus benar-benar memperdalam pemahamannya terkait dengan judul yang diambil. Selain itu, peneliti juga harus memahami permasalahan terkait dengan fokus penelitiannya dengan studi kepustakaan.

2. Tahap pelaksanaan lapangan

Dalam memperoleh data, peneliti melakukan penelitian secara langsung ke lapangan. Dalam mencari data atau informasi peneliti memakai berbagai teknik pengumpulan data, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi. Saat melakukan penelitian secara langsung, peneliti diharapkan untuk menjaga etika atau mematuhi peraturan yang berlaku di tempat itu.

3. Tahap analisis data

Tahap ini data dihasilkan dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selanjutnya, hasil dari semua data dijadikan satu untuk di klasifikasi dan dianalisa. Tahap ini mempermudah peneliti ketika hendak menguraikan teori yang sama dengan data di lapangan. Selain itu, peneliti juga dapat merumuskan kesimpulan pada tahap ini. Kesimpulan tersebut berisi tentang jawaban dari rumusan masalah.

E. Teknik pengumpulan data

Peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data. Hal tersebut digunakan untuk memecahkan semua permasalahan dalam penelitian ini. Peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data dalam penelitian, diantaranya yaitu:

1) Wawancara

Menurut Nazir yang dikutip oleh Leniwati dan Yasir Arafat, wawancara ialah cara yang digunakan peneliti guna mendapatkan informasi data penelitian. Cara tersebut dilakukan dengan bertatap muka antara peneliti dengan informan.⁸⁴Wawancara ini bertujuan untuk mengetahui informasi yang lebih mendalam terkait dengan strategi pelayanan haji pada masa pandemi di kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri. Dalam wawancara, peneliti menanyakan beberapa hal, yaitu bagaimana strategi pelayanan haji yang dilakukan selama masa pandemi Covid-19 serta apa saja faktor pendukung dan penghambat strategi pelayanan haji selama masa pandemi Covid-19. Selain itu, wawancara ini dilakukan untuk memperoleh data primer dari informan. Peneliti memilih pegawai yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri untuk diwawancarai. Peneliti menggunakan beberapa peralatan dalam melakukan wawancara antara lain: buku, bulpoin, dan *audio recorder*.

2) Observasi

Menurut Patton yang dikutip oleh Ahmad Muldana, observasi adalah sebuah cara yang digunakan untuk mendapatkan data yang akurat dan spesifik.

Dalam penelitian, peneliti melakukan observasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri tepatnya pada seksi PHU (Penyelenggara Haji dan

⁸⁴ Leniwati, Yasir Arafat, "Implementasi Supervisi Akademik Kepala Sekolah untuk Meningkatkan Kinerja Guru", Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, dan Supervisi Pendidikan (Vol.2, No.1, Tahun 2017), Hal 110

Umrah). Observasi bertujuan untuk mencari informasi terkait dengan kegiatan yang berlangsung. Hal tersebut dilakukan untuk dijadikan objek dalam penelitian.⁸⁵ Tujuan peneliti melakukan observasi karena peneliti ingin memperoleh data informasi yang akurat terkait penelitian. Selain itu, alasan peneliti mencari data dengan observasi karena peneliti ingin meneliti secara langsung terkait dengan topik penelitian. Peneliti melakukan penelitian pada saat jam operasional berlangsung. Hal tersebut dilakukan agar peneliti mengetahui secara langsung saat pegawai melayani para masyarakat.

3) Dokumentasi

Menurut Sugiyono dokumentasi adalah sumber data yang dapat diperoleh dari buku, video, foto, karya seni, dan lain-lain. Sumber data tersebut nantinya dapat memberikan informasi dalam proses penelitian. Dokumentasi ini bisa dikatakan pelengkap dari metode wawancara serta observasi pada penelitian kualitatif.⁸⁶ Dokumentasi dilakukan dengan tujuan untuk mengumpulkan data sebagai bukti dalam melakukan penelitian. Selanjutnya, bukti-bukti tersebut ditelaah sebagai penguat penelitian. Dokumentasi yang digunakan oleh peneliti, yaitu peneliti mengambil foto ketika melakukan pelayanan kepada para masyarakat.

⁸⁵ Ahmad Muldana, Pengertian Observasi Menurut Para Ahli, [#">http://www.informasibelajar.com/2015/09/Pengertian-Observasi-Menurut-Para-Ahli.html.#](http://www.informasibelajar.com/2015/09/Pengertian-Observasi-Menurut-Para-Ahli.html) (diakses tanggal 8 Agustus 2016)

⁸⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan r & d* (Bandung: Alfabeta, 2008)

F. Teknik validitas data

Peneliti menggunakan teknik triangulasi. Teknik triangulasi merupakan teknik yang dipakai sebagai pengecekan keabsahan sebuah data. Pengecekan sebuah data dilakukan dengan cara pemeriksaan ulang pada data tersebut.⁸⁷ Teknik Triangulasi dan metode dipakai pada penelitian ini. Dalam melakukan triangulasi sumber peneliti memakai beberapa informan sebagai pengecekan ulang terhadap validitas data. Dalam hal ini, peneliti dapat membandingkan jawaban dari para informan atau narasumber yang berbeda-beda. Data yang digali dari berbagai informan yang berbeda nantinya akan menghasilkan kebenaran informasi yang lebih detail. Jadi, informan yang didapat dari observasi atau dokumentasi yang sudah dilakukan oleh peneliti dapat ditemukan kebenarannya.

Selanjutnya, peneliti juga menggunakan triangulasi metode. Triangulasi metode ialah teknik yang dipakai guna mengecek keabsahan data. Teknik triangulasi tersebut bisa memakai lebih dari satu teknik pengumpulan data. Hal tersebut bertujuan untuk menciptakan hasil yang sama.⁸⁸ Oleh sebab itu, peneliti memakai teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi sebagai pengecekan ulang dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Adapun tujuan triangulasi tersebut sebagai penguat dari macam-macam teknik pengumpulan data. Dengan begitu,

⁸⁷ Halaluddin Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif “Sebuah Tinjauan Teori dan Praktek”* (Makassar : Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2019), Hal 22

⁸⁸ Bachtiar S.Bachri, “Menyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif”, *Jurnal Teknologi Pendidikan* (Vol. 10, No.1, tahun 2010), Hal 52

validitas data bisa terbukti keabsahannya.

G. Teknik analisis data

Teknik analisis data ialah proses penting ketika merumuskan data agar data tersebut menjadi bermakna. Sehingga, data dapat menjawab pertanyaan pada penelitian yang telah dilakukan.⁴⁰ Teknik analisis data mempunyai beberapa langkah, diantaranya:⁸⁹

1. Reduksi Data

Peneliti mendapatkan banyak sekali data ketika di lapangan, oleh sebab itu peneliti harus mencatatat semuanya dengan teliti. Setelah peneliti melakukan transkrip wawancara, maka peneliti melakukan reduksi data. Reduksi data ialah sebuah cara untuk meringkas, menentukan hal-hal yang utama serta penting, mencari tema serta polanya dengan cara mengcoding. Reduksi data berfungsi untuk memberikan data secara terperinci. Tidak hanya itu, reduksi data juga digunakan sebagai pengumpulan data berikutnya. Dalam hal ini peniliti perlu untuk mengerjakan reduksi data untuk lebih berfokus terkait dengan strategi pelayanan haji pada masa pabdemi di kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri.

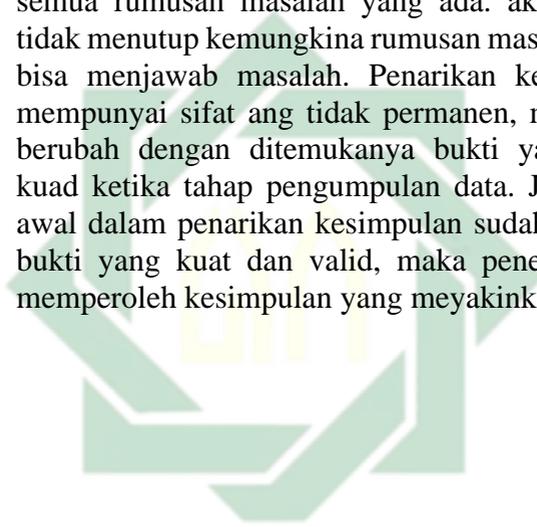
2. Penyajian data

Pada tahap ini, peneliti melakukan penyajian data. Penyajian data dapat dilakukan berbagai bentuk pada penelitian kualitatif. Penyajian data bisa diwujudkan dengan bentuk bagan, penjabaran secara singkat dan lain sebagainya.

⁸⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabet, 2012), hal. 270-274

3. Penarikan kesimpulan atau verifikasi

Dalam membuat kesimpulan, peneliti memaparkan sesuai data yang telah diproses. Peneliti menggunakan reduksi data untuk menarik kesimpulan. Dalam penarikan kesimpulan itu bersifat tidak permanen. Kesimpulan yang dibuat dalam penelitian ini mungkin bisa menjawab semua rumusan masalah yang ada. akan tetapi, tidak menutup kemungkinan rumusan masalah tidak bisa menjawab masalah. Penarikan kesimpulan mempunyai sifat yang tidak permanen, maka bisa berubah dengan ditemukannya bukti yang lebih kuat ketika tahap pengumpulan data. Jika tahap awal dalam penarikan kesimpulan sudah terdapat bukti yang kuat dan valid, maka peneliti dapat memperoleh kesimpulan yang meyakinkan.⁹⁰



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

⁹⁰ Usman Husaini dan Purnomo Setia Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), Hal.338

BAB IV PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Subyek Penelitian

1. Sejarah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri

Pada zaman dahulu, Kantor Departemen Agama wilayah Kota dan Kantor Departemen Agama wilayah Kabupaten menjadi satu. Tetapi, pada tahun 1974 dilakukan perluasan wilayah Kota dan Kabupaten, sehingga Kantor Departemen Agama dibagi menjadi dua, yaitu Kantor Departemen Agama Kabupaten Kediri dan Kantor Departemen Agama Kota Kediri. Pada tahun 2010 Kantor Departemen Agama berubah nama menjadi Kantor Kementerian Agama. Perubahan nama tersebut sesuai dengan Keputusan Presiden.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri dulunya berlokasi di sekitar Alun-Alun dekat Masjid Agung Kota Kediri. Pada tahun 1982 Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri di pindah di Jl. Pamenang No.64, Katang, Sukorejo, Kecamatan Ngasem, Kabupaten Kediri dan di tempati pada tahun 1983. Tanah yang digunakan untuk membangun Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri dulunya adalah tanah milik Kepala Desa Sukorejo. Selain itu, sebagian tanah yang digunakan untuk membangun Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri merupakan tanah wakaf dari BKM (Badan Kesejahteraan Masjid). Berikut ini merupakan nama-nama Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri dari tahun 1983 hingga sekarang:

- a. Drs. Suparno (Tahun 1973-1974)

- b. Drs. Mugono Abd. Wahab (Tahun 1975-1977)
- c. Qaani Ahyad, S.H (Tahun 1975-1977)
- d. Drs. Son Haji (Tahun 1985-1988)
- e. Drs. H. Ilyas (Tahun 1988-1993)
- f. Drs. H. Muslichin (Tahun 1993-1999)
- g. Drs. H. Misbahul Munir (Tahun 1999-2007)
- h. Drs. H. Hartono (Tahun 2007-2009)
- i. Drs. H. Ahmad Rosidin, M.Ag (Tahun 2009)
- j. H. NurCholis, M.Si (Tahun 2009-2011)
- k. Drs. H. Hadi Mukarom (Tahun 2011-2014)
- l. H. Suryat, M.Pd.I (Tahun 2014-2018)
- m. Dr. M. Amir Sholehuddin, M.Pd.I (Tahun 2018-2019)
- n. Dr. Zuhri, S.Ag, M.Si (Tahun 2019-hingga sekarang)

Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri terdapat tujuh departemen, yaitu Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Seksi Pendidikan Madrasah, Seksi Pendidikan dan Pondok Pesantren, Seksi Pendidikan Agama Islam, Seksi Penyelenggara Haji Umrah, Seksi Bimbingan Masyarakat Islam, dan Seksi Penyelenggaraan Zakat dan Wakaf.

2. Visi dan Misi

a. Visi

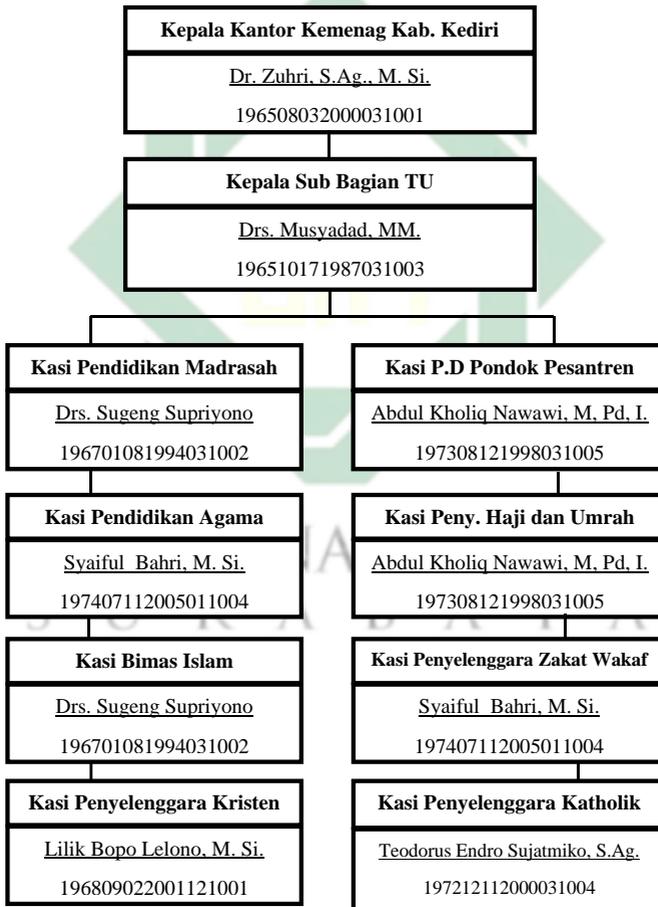
Terwujudnya masyarakat Indonesia yang taat beragama, rukun, cerdas, mandiri dan sejahtera lahir batin.

b. Misi

- 1) Meningkatkan kualitas kehidupan beragama
- 2) Meningkatkan kualitas kerukunan umat beragama
- 3) Meningkatkan kualitas raudhatul athfal, madrasah, perguruan

- 4) Tinggi agama, pendidikan agama dan pendidikan keagamaan
- 5) Meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah haji
- 6) Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih dan berwibawa

3. Struktur Organisasi



B. Penyajian Data

Dalam penelitian, peneliti memperoleh hasil penelitian menggunakan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Peneliti melakukan kegiatan tersebut dengan tujuan untuk mendapatkan jawaban atas semua permasalahan yang ada di dalam penelitian ini. Beberapa informan yang peneliti wawancara, diantaranya:

N1 : Analis Haji

N2 : Penyusun Laporan Keuangan

N3 : Pengadministrasi Umum

N4 : Penyusun Dokumen Haji

N5 : Kepala Seksi Phu (Penyelenggara Haji Dan Umrah)

1. Strategi Pelayanan Haji Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri

a. Strategi Pelayanan

Strategi pelayanan adalah sebuah cara yang dipakai oleh suatu instansi agar dapat melayani para konsumen dengan baik. Seperti halnya yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Kediri. Kementerian Agama Kabupaten Kediri menetapkan strategi pelayanan yaitu menyesuaikan dengan regulasi pemerintah. Berikut hasil wawancara dari informan Kementerian Agama Kabupaten Kediri sebagai berikut:

1) Mengikuti Kebijakan Pemerintah

a) Memakai Masker

Memakai masker merupakan strategi pelayanan yang diterapkan oleh Kementerian Agama Kabupaten Kediri. pemakaian masker diterapkan karena adanya pandemi Pandemi Covid-19 seperti hasil dari pemaparan

informan Kementerian Agama Kabupaten Kediri sebagai berikut:

“...jamaah yang datang entah itu hendak mendaftar haji, pembatalan, dan lain sebagainya wajib memakai masker. Untuk jamaah yang tidak menggunakan masker tidak kami perkenankan untuk masuk ke dalam ruangan dan bagi jamaah yang tidak membawa masker kami arahkan untuk membeli di koperasi depan ...” (IN1, 12/11/21)

“...pelayanan ee yang diberikan ya jamaah yang datang kesini kami haruskan untuk selalu mematuhi proses ya seperti menggunakan masker, terus jika ada calon jamaah yang tidak memakai masker kita arahkan agar membeli di koperasi yang sudah ada di Kantor ini.” (IN2, 12/11/21)

“...kalau ee strateginya di Kementerian Agama selama pandemi Pandemi Covid-19 ini ya memakai masker mbak. Lalu itu apa. Untuk jamaah yang nggak bawa kita arahkan untuk membeli di koperasi depan ...” (IN3, 12/11/21)

“...pelayanan yang kita lakukan ya para jamaah diwajibkan memakai masker semua. Jamaah yang tidak memakai masker kami tidak boleh masuk, harus memakai masker. Calon jamaah yang tidak memakai masker atau tidak membawa masker kita arahkan agar membeli di koperasi. Yaa.. hal itu agar calon jamaah tidak jauh-jauh harus keluar kantor untuk membeli masker. Itupun kita

lakukan guna menghindari penularan Virus Corona...” (IN5, 18/11/21)

Berdasarkan hasil pemaparan dari informan pertama dapat diperkuat oleh informan kedua, ketiga dan kelima. informan kedua, ketiga dan kelima menjelaskan bahwa strategi pelayanan yang diterapkan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri salah satunya menerapkan prokes wajib menggunakan masker. Wajib penggunaan masker diterapkan karena kondisi pandemi Pandemi Covid-19. Hal tersebut dilakukan agar dapat mencegah penularan Virus Corona.

b) Memakai Handsanitezer

Memakai handsanitezer ialah salah satu protokol kesehatan yang diterapkan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri guna memberikan pelayanan terhadap calon jamaah di masa pandemi Covid-19. Berikut hasil wawancara dari pegawai di seksi PHU (Penyelenggara Haji dan Umrah) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri sebagai berikut:

“..kami mengimbau kepada masyarakat agar sebelum masuk ruangan diwajibkan untuk memakai hansanitezer terlebih dahulu mbak, jadi di luar ruangan sudah kami siapkan hansanitezer...” (IN1, 12/11/2021)

“...pelayanan yang kami terapkan disini itu mbak, ee..apa namanya para jamaah kita haruskan untuk terlebih dahulu

memakai handsanitezer sebelum masuk ke dalam ruangan ini..” (IN2, 12/11/2021)

“...jadi begini mbak, di Kementerian agama khususnya di seksi PHU ini kita menerapkan pelayanan berupa pemakaian handsanitezer. ee..jadi begini maksudnya, para jamaah yang hendak masuk ruangan kita wajibkan agar memakai handsanitezer dan itu sudah kami siapkan di luar ruangan...” (IN3, 12/11/2021)

“...pelayanan kami yaa itu mbak, apa namanya handsanitezer. jadi begini mbak, di luar sudah kita pasang handsanitezer nah itu supaya jamaah sebelum masuk ruangan terlebih dahulu memakai handsanitezer dan pemakaian handsanitezer sebelum masuk ruangan memang kita wajibkan...” (IN5, 18/11/2021)

Menurut hasil pemaparan dari informan pertama, kedua, ketiga dan kelima terkait dengan strategi pelayanan yang dijalankan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri tepatnya pada seksi Penyelenggara Haji dan Umrah, yaitu menerapkan prokes berupa pemakaian handsanitezer. pemakaian handsanitezer diterapkan untuk mencegah penuluran Virus Corona.

c) Menjaga jarak

Protokol kesehatan yang diterapkan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri selain memakai masker serta memakai handsanitezer juga menerapkan *physical distancing* atau menjaga jarak. Hal tersebut

diperkuat oleh informan ketiga dan informan kelima sebagai berikut:

“...ee selain kita menetapkan memakai masker, menggunakan handsanitezer kita juga menerapkan *physical distancing* atau menjaga jarak mbak...” (IN3,12/11/2021)

“...jadi mbak disini kita tidak hanya menerapkan pelayanan berupa pemakaian masker, pemakaian handsanitezer saja akan tetapi kita juga menerapkan *physical distancing* seperti penataan kursi. Kursi itu kita tata dengan jarak 1 meter, ya tujuannya itu tadi untuk mencegah penularan Virus Corona...” (IN5,18/11/2021)

Dari hasil pemaparan informan ketiga dan kelima, menjelaskan bahwa strategi pelayanan yang diterapkan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri selain calon jamaah diharuskan memakai masker dan handsanitezer, yaitu adanya penerapan *physical distancing* atau menjaga jarak. *Physical distancing* yang diterapkan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri adalah menjaga jarak antara jamaah satu dengan yang lain sejauh satu meter. Penerapan *physical distancing* bertujuan untuk mencegah penularan Virus Corona.

2) Pelayanan operasional

Pelayanan operasional di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri tepanya di seksi PHU (Penyelenggara Haji dan Umrah) selama pandemi Covid-19 mengalami perubahan. Seperti halnya yang disampaikan oleh beberapa informan:

“...ee selama pandemi Covid-19 ini kita membatasi jam pelayanannya mbak. Selama pandemi Covid-19 kita hanya melayani para jamaah sampai pukul 15.00 WIB. Lalu sebelum pandemi Covid-19 dulu kita melayani sampai pukul 16.00 WIB mbak. Selain itu selama pandemi Covid-19 kita hanya melayani sepuluh orang perhari...” (IN1,12/11/2021)

“...jadi mbak selama pandemi Pandemi Covid-19 ini pelayanan kita batesi yaitu sekitar 10 sampai 12 orang perharinya, jadi kita tidak melayani orang dalam jumlah yang banyak. Hal tersebut dilakukan untuk mengurangi adanya kerumunan..” (IN2,12/11/2021)

“...selama pandemi Pandemi Covid-19 setiap hari kita atur 10 orang yang kesini mbak, jadi kita hanya melayani 10 orang perharinya. Lebih dari itu akan kita layani dihari berikutnya. Yaa hal itu kita terapkan untuk menghindari adanya kerumunan, uda begitu..” (IN4,12/11/2021)

Berdasarkan pemaparan dari informan pertama, kedua, keempat pelayanan operasional selama pandemi Covid-19 dan sebelum adanya pandemi Covid-19 mengalami perbedaan. Perbedaan tersebut terletak pada waktu pelayanannya. Waktu pelayanan yang diterapkan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri sebelum pandemi Covid-19 sampai pukul 16.00 wib. Namun, ketika adanya pandemi Covid-19 Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri menetapkan waktu pelayanan

hingga pukul 15.00 WIB. Selain menetapkan kebijakan baru terhadap waktu pelayanan, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri juga menetapkan batasan pengunjung. Batasan pengunjung yang ditetapkan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri pada saat pandemi Covid-19 adalah sepuluh orang per hari. Hal tersebut dilakukan untuk menghindari adanya kerumunan dan memutus mata rantai pandemi Covid-19.

b. Strategi Pelayanan Haji

Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri, strategi pelayanan haji mengalami perbedaan sebelum pandemi Covid-19 dan selama pandemi Covid-19. Perbedaan yang terjadi pada saat pandemi Covid-19 di antaranya:

1) Administrasi

Administrasi merupakan salah satu kegiatan yang mencakup pendaftaran, pelunasan serta perpindahan penduduk. Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri, prosedur administrasi dilakukan dengan menyesuaikan kebijakan pandemi Covid-19. Pelayanan administrasi yang terdapat di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri terdiri dari pendaftaran, pelimpahan, dan pembatalan. Seperti yang dipaparkan oleh informan di seksi PHU (Penyelenggara Haji dan Umrah) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri.

a) Pendaftaran

Pendaftaran merupakan salah satu kegiatan pencatatan identitas seseorang.

Dalam pendaftaran terdapat dua jenis pelayanan pendaftaran, yaitu pendaftaran secara online dan pendaftaran secara offline. Selain itu, pendaftaran melalui beberapa tahap yang harus diikuti oleh pendaftar.

(1) Pendaftaran Secara Offline

Pendaftaran secara offline di seksi PHU (Penyelenggara Haji dan Umrah) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri salah satunya adalah tahap biometrik. Dalam tahap biometrik, pendaftar melakukan foto wajah dan sidik jari. Saat pandemi Covid-19, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri tidak menggunakan sidik jari saat melakukan biometrik. Hal ini diterapkan untuk mencegah penularan Virus Corona. Penjelasan di atas sesuai dengan pemaparan informan berikut:

“pelayanan-pelayanannya ya ini perekaman data jamaah biometrik, tetapi mulai tanggal 1 November kemarin pelayanan biometrik ditiadakan dan itu dari pusat. Yang ditiadakan itu perekaman sidik jari mbak.” (IN2,12/11/2021)

“..disini pelayanan pendaftaran haji salah satunya ya biometrik itu mbak, biometri itu terdiri dari sidik jari dan foto wajah. Namun kemarin mulai tanggal 1 November

biometrik yang sidik jari itu ditiadakan, sudah tidak ada mbak. Hal itu kita terapkan untuk mencegah penuluran Covid-19.” (IN4,12/11/2021)

Berdasarkan pemaparan dari informan kedua diperkuat oleh informan keempat. Informan keempat memaparkan, bahwa perubahan kebijakan biometrik dimulai sejak 1 November 2021. Sejak itu, pelayanan biometrik sudah tidak menggunakan perekaman sidik jari.

(2) Pendaftaran Secara Online

Pendaftaran secara online di seksi PHU (Penyelenggara Haji dan Umrah) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri selama pandemi Covid-19, jamaah dapat melakukannya secara online. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk memudahkan calon jamaah dan mencegah penularan pandemi Covid-19. Meskipun Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri memberlakukan pendaftaran secara online, akan tetapi sistem tersebut belum terlaksana dengan baik. Masih banyak calon jamaah yang mendaftar secara offline. Keterhambatan ini dikarenakan awamnya teknologi bagi jama'ah yang sudah tua, sehingga ia tidak mamahami pengoperasian atau penggunaan teknologi dengan tepat.

Selain itu, calon jamaah juga menilai, bahwa tingginya tingkat kepuasan didapatkan ketika ia mendaftar secara offline. Hal ini sesuai dengan pemaparan informan berikut ini:

“...Sekarang pendaftarannya dipermudah bisa melalui online, bisa daftar haji lewat online. Mulai diberlakukannya itu tanggal 1 November 2021. Tapi sekarang itu belum bisa terlaksana dikarenakan banyak orangtua tidak faham dan mereka masih puas untuk langsung datang ke kantor.”
(IN3,12/11/2021)

“...sekarang juga sudah bisa melakukan pendaftaran haji secara online tidak harus mendatangi kantor.” (IN4, 12/11/2021)

Berdasarkan informasi dari informan ketiga dan keempat menyatakan, bahwa di masa pandemi Covid-19, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri mempermudah calon jama'ah yang akan melakukan pendaftaran haji. Pendaftaran haji dapat dilakukan melalui online. Tetapi pelaksanaan pendaftaran online belum terselenggarakan dengan baik. Hal ini disebabkan oleh jama'ah yang gagap teknologi. Calon jama'ah juga menilai, bahwa pendaftaran haji melalui offline lebih memuaskan.

b) Pembatalan

Selama pandemi Covid-19 di seksi PHU (Penyelenggara Haji dan Umrah) Kantor Kemeterian Kabupaten Kediri melakukan sosialisasi terkait dengan pembatalan haji. Sosialisasi dilakukan dengan memanfaatkan media elektronik berupa radio dan televisi. Hal ini sesuai dengan pemaparan informan berikut ini:

“jadi mbak selama pandemi covid-19 ini memang ada calon jamaah yang membatalkan keberangkatannya, yaa..hal itu karena faktor perekonomian yang menurun dan orang yang hendak berangkat haji itu meninggal dunia. Oleh sebab itu mereka membatalkan keberangkatannya. Kemarin juga kita melakukan sosialisasi terkait dengan pembatalan haji dan itu dilakukan melalui tatap muka akan tetapi tetap memakai prokes terus juga sekali disiarkan televisi KS TV terus yang kedua kali di radio andika FM.”
(IN2,12/11/2021)

“...Di masa pandemi covid-19 lumayan banyak mbak yang membatalkan keberangkatannya. Salah satunya karna faktor perekonomian dan yang bersangkutan meninggal dunia. Terkait dengan pandemi Pandemi Covid-19 ini, kita juga pernah melakukan sosialisasi tentang

pembatalan haji melalui radio andika FM..” (IN4,12/11/2021)

“...Calon jamaah yang membatalkan keberangkatannya itu karena perekonomian yang menurun selama pandemi Covid-19, selain itu karna meninggal dunia. Kita juga melakukan sosialisasi terkait dengan pembatalan haji melalui andika FM sampai tiga kali, KS TV dan kita mengumpulkan stik holder haji untuk disampaikan. Selain itu, kita menyampaikan lewat media seperti whatsapp melalui KBIH, kepala KUA, penyuluh untuk disampaikan ke jamaah haji di wilayah masing-masing.” (IN5,18/11/2021)

Berdasarkan pendapat dari informan kedua, keempat dan kelima, mengatakan bahwa saat pandemi Covid-19 terdapat calon jamaah yang membatalkan keberangkatan hajinya. Pembatalan tersebut dikarenakan faktor perekonomian serta orang yang bersangkutan meninggal dunia. Selama pandemi covid-19 seksi PHU (Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri) juga melakukan sosialisasi pembatalan haji. Sosialisasi pembatalan haji dilakukan dengan memanfaatkan beberapa media elektronik dan media sosial, seperti melalui siaran di radio andika FM, siaran di stasiun KS TV dan di whatsapp.

c) Pelimpahan

Pelimpahan porsi haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri hampir sama dengan pembatalan haji. Perbedaan pelimpahan dengan pembatalan, yaitu pelimpahan permohonannya masuk di kantor wilayah sedangkan pembatalan permohonannya langsung ke pusat. Calon jamaah haji yang melakukan pelimpahan biasanya dikarenakan dua alasan. Alasan pertama karena meninggal dunia dan alasan kedua karena sakit permanen yang menyebabkan calon jamaah tidak bisa untuk melakukan ibadah haji. selama pandemi prosesi pelimpahan tetap dilakukan secara offline atau tatap muka. Jadi calon jamaah datang ke kantor dengan membawa semua persyaratan-persyaratan untuk pelimpahan ini. Jika persyaratan untuk pelimpahan sudah lengkap, maka pihak kemenag akan memprosesnya di aplikasi siskohat. Hal ini sesuai dengan pemaparan dari informan sebagai berikut:

“pelimpahan itu alasanya ada dua, pelimpahan itu bisa karna meninggal dunia atau sakit permanen yang dia gak mungkin bisa untuk melakukan ibadah haji lagi mbak, terus ee..proses pelimpahan hampis sama dengan itu ee..pembatalan, yang membedakan kalau pelimpahan pengajuanya masuk ke kantor wilayah

saja tapi kalau ee..pembatalan pengajuanya masuk ke pusat langsung, gitu. Pelayanan yang kita lakukan mengenai pelimpahan tetap sama seperti sebelum adanya pandemi Covid-19, para jamaah datang ke kantor langsung tidak bisa dilakukan secara online..” (IN4,12/11/2021)

“...ee pelimpahan itu sebenarnya hampir sama lo mbak sama pembatalan, yaa itu kalau pelimpahan pengajuanya masuk di kanwil sedangkan pembatalan langsung masuk ke pusat. Bahkan persyaratan-persyaratanyapun hampir sama dan gini mbak pelimpahan disebabkan karena adanya alasan, lah alasan itu karna jamaah meninggal dunia dan karna jamaah sakit parah yang menyebabkan tidak bisa pergi berhaji, ee..untuk pelayananyapun tetap mbak antara dulu sebelum pandemi Covid-19 dan sekarang di masa pandemi Covid-19. Jamaah tetap datang ke kantor dengan membawa semua persyaratan yang dibutuhkan untuk pelimpahan porsi haji ini, kita tinggal memasukan data-data tersebut ke aplikasi siskohat..” (IN5,18/11/2021)

Berdasarkan hasil pemaparan dari informan keempat dapat diperkuat oleh informan ke lima. Penjelasan dari informan kelima bahwa proses pelimpahan dan pembatalan itu hampir

sama, yang membedakan hanya dipengajuannya. Pengajuan pelimpahan itu hanya di kantor wilayah sedangkan pengajuan pembatalan di pusat. Selanjutnya, pelayanan terkait dengan pelimpahan di masa pandemi Covid-19 dan sebelum pandemi Covid-19 tetap sama. Pelayanan tetap dilakukan secara offline dengan menyertakan berkas-berkas yang dibutuhkan untuk pelimpahan.

2) Bimbingan Manasik Haji

Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri bimbingan manasik dilakukan dalam tiga tahap, yaitu prahaji, bimbingan di Tanah Suci dan pasca haji. Namun, selama pandemi Covid-19 bimbingan manasik tidak terlaksanakan. Hal ini dikarenakan tidak adanya keberangkatan ibadah haji sejak tahun 2020 akibat dari pandemi Covid-19. Hal tersebut dibuktikan melalui hasil wawancara terhadap informan, sebagai berikut:

a) Prahaji

Prahaji adalah kegiatan yang dilakukan di tanah air. Prahaji ini bertujuan untuk meningkatkan wawasan calon jamaah ketika berada di Tanah Suci. Wawasan tersebut menyangkut dengan tata cara ketika beribadah di Tanah Suci. Dengan demikian, akan mempermudah jamaah ketika melaksanakan ibadah haji. Seperti halnya yang dipaparkan oleh informan sebagai berikut:

“...kegiatan prahaji sebelum pandemi Pandemi Covid-19 dulu tetap kita laksanakan mbak, seperti pemberian materi kemudian ee..kami memberikan buku panduan kepada setiap calon jamaah, selain itu juga kita melakukan kegiatan seperti manasik. Namun setelah adanya pandemi ini kegiatan-kegiatan tersebut ditiadakan. Kita hanya memberikan buku panduan haji saja untuk dipelajari oleh calon jamaah di rumahnya masing-masing.” (IN1,12/11/2021)

“kita memberikan beberapa materi, dan kegiatan manasik sebelum pandemi mbak. Namun, karena pemberangkatan haji mulai tahun 2020 ditiadakan, jadi kegiatan-kegiatan prahaji total kami tiadakan. Kami hanya memberikan buku panduan haji saja..” (IN2,12/11/2021)

“...ee selama pandemi Pandemi Covid-19 ini kita tidak melakukan kegiatan-kegiatan prahaji mbak, soalnya ya memang itu peraturan dai pusat. Kita hanya memberikan buku panduan haji saja. Akan tetapi, dulu sebelum datangnya pandemi Pandemi Covid-19 kita melakukan kegiatan prahaji seperti pemberian materi secara tatap muka, mengadakan kegiatan manasik haji dan pemberian buku panduan juga mbak..” (IN3,12/11/2021)

“...jadi gini mbak ya, kegiatan prahaji disini berupa pemberian materi kepada

calon jamaah, mengadakan manasik haji, dan lain lain. Selama pandemi Pandemi Covid-19 tidak ada namanya manasik haji, malah diakhir tahun 2021 itu sosialisasi dari DPR bahwa anggaran untuk manasik haji dipangkas oleh pusat, karena memang tidak ada pemberangkatan sehingga anggaranpun dipangkas, khusus anggaran untuk manasik haji tidak ada sama sekali. Kita juga tidak memberikan materi hanya memberikan buku panduan saja.” (IN4,12/11/2021)

“..ee memang dulu sebelum adanya pandemi Pandemi Covid-19, kita melakukan kegiatan-kegiatan prahaji. Ya karena datangnya pandemi Pandemi Covid-19 kita meniadakan semuanya, kecuali pemberian buku panduan haji. Kita tetap memberikan buku panduan haji untuk dipelajari oleh calon jamaah masing-masing. Kita juga tidak melakukan kegiatan prahaji secara online. Kalau kegiatan prahaji itu sangat minim, jamaahnya tua-tua suruh online itu gimana, kegiatan prahaji haji itu banyak prakteknya kalau harus online ya tidak efektif...” (IN5,18/11/2021)

Berdasarkan pemaparan dari kelima informan menyatakan, bahwa saat pandemi Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri kegiatan prahaji diantaranya pemberian materi, bimbingan manasik haji dan lai-lain. Akan tetapi, selama pandemi Covid-19 tidak ada kegiatan

prahaji. Calon jamaah dihimbau untuk dapat melakukan pembelajaran secara mandiri. Pembelajaran secara mandiri dilakukan dengan memperhatikan buku panduan yang telah diberikan oleh pihak Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri. Hal tersebut dikarenakan pemberangkatan ibadah haji diberhentikan untuk sementara waktu di masa pandemi Covid-19.

b) Bimbingan di Tanah Suci

Bimbingan di Tanah Suci adalah salah satu aktivitas yang dikerjakan jamaah ketika berada di Tanah Suci. Dalam hal itu terdapat orang yang bertugas untuk melakukan bimbingan di Tanah Suci. Orang itu disebut dengan pembimbing haji. Pembimbing haji bertugas untuk mengarahkan para jamaah yang sedang melaksanakan ibadah haji. Kegiatan pelayanan pembinaan ketika di Tanah Suci berupa pengarahan – pengarahan jadwal ibadah haji. Di masa pandemi Covid-19 ini berhubung keberangkatan haji ditiadakan, maka kegiatan tersebut secara tidak langsung ikut ditiadakan. Hal ini selaras dengan yang dipaparkan oleh informan sebagai berikut:

“...ee pelayanan kami ketika berada di Tanah Suci yaa berupa pngarah-pengarahan kepada para jamaah mbak, maksudnya disini pengarahan seperti kapan harus thawaf, kapan harus sa’I dan lain-lain dan itu sebelum pandemi ya. Sekarang masa pandemi dan pemberangkatan jamaah haji ditiadakan,

ya secara otomatis gak ada yang namanya bimbingan haji di Tanah Suci..” (IN1,12/11/2021)

“selama pandemi Covid-19 tidak ada bimbingan di Tanah Suci mbak. Kalau dulu ya jelas ada sebelum pandemi covid-19, karnakan pemberangkatan haji masih ada masih diperbolehkan. Untuk bimbingan di Tanah Suci ya banyak mbak, ee..salah satunya seperti pengarahan kepada jamaah mengenai kapan waktunya thawaf, kapan sa’i, ya pokoknya begitulah mbak..” (IN2,12/11/2021)

“...kalau bimbingan di Tanah Suci itu nanti ada sendiri yang bertugas, namanya muthowif. Nah disana bimbinganya ya berupa pengarahan-pengarahan kepada jamaah, kapan akan sa’I, kapan saat thawaf dan lain-lain. Itu kegiatan pelayanan bimbingan di Tanah Suci sebelum pandemi Covid-19, kalau sekarang masih adanya pandemi-19 kita tidak melakukan itu, ya karna memang tidak ada pemberangkatan haji..” (IN5,12/11/2021)

Dilihat dari hasil pemaparan informan kesatu yang diperkuat oleh informan kedua dan kelima. Informan kedua dan kelima menjelaskan, bahwa pelayanan pembinaan di Tanah Suci yang diterapkan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri selama pandemi Covid-19 tidak ada. Kegiatan pelayanan bimbingan di Tanah

Suci yang di lakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri berupa pengarahan-pengarahan kepada jamaah. Pengarahan-pengarahan tersebut berupa jadwal kegiatan jamaah selama di Tanah Suci.

c) Pasca haji

Pasca haji merupakan kegiatan bimbingan yang dijalankan setelah jamaah melaksanakan ibadah haji. Bimbingan ini dilakukan dengan tujuan untuk menjaga kemabruran haji para jamaah, menjaga tali silaturahmi antar sesama dan jamaah dapat menjadi suri tauladan dalam kehidupan bermasyarakat. Kegiatan ini biasanya dilakukan dalam bentuk pengajian atau reoni. Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri bimbingan pascahaji sebelum pandemi dilakukan dengan cara mengadakan pengajian atau reoni jamaah sesuai dengan gelombang keberangkatan haji. Dalam kegiatan tersebut para jamaah dibimbing agar senantiasa menjadi haji yang mabrur. Hal tersebut selaras dengan apa yang telah dipaparkan oleh informan sebagai berikut:

“...ee kegiatan kami mengenai bimbingan pascahaji ya melakukan pengajian atau enggak ya mengadakan reoni gitu mbak, terus dalam kegiatan tersebut ya diberi bimbingan terkait menjaga agar hajinya tetap mabrur. Itu sebelum pandemi ya mbak, kalau selama pandemi tidak melakukan kita, ya

alasanya karna tidak ada pemberangkatan haji.” (IN2,12/11/2021)

“...dulu ya ada mbak bimbingan pascahaji itu, kegiatannya ya berupa pengajian, reoni gitu. Lah selama pandemi mulai ditutupnya pemberangkatan haji kita tidak mengadakan..” (IN4,12/11/2021)

“..kegiatan pascahaji itu ada disini, tapi selama pandemi ya tidak ada. Lalu kegiatan pascahaji kalau disini biasanya mengadakan pengajian ataupun reoni gitu mbak, kita campurkan berdasarkan gelombang pemberangkatan hajinya...” (IN5,18/11/2021)

Hasil pemaparan dari informan kedua, keempat dan kelima menjelaskan bahwa kegiatan bimbingan prahaji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri berupa mengadakan pengajian ataupun reoni. Namun, selama pandemi kegiatan bimbingan prahaji tidak dilakukan karena pemberangkatan ibadah haji ditiadakan.

3) Transportasi

Dalam pelayanan haji transportasi mempunyai peran yang sangat penting. Transportasi ialah salah satu fasilitas yang diberikan kepada jamaah guna melakukan perjalanan dari tanah air menuju Arab Saudi, saat berada di Arab Saudi dan saat kembali ke tanah air. Di Kantor Kementerian Kabupaten Kediri transportasi *dihandle* ole bagian pelayanan umum yang berada di pusat. Akan tetapi disaat pandemi Covid-19 pelayanan

transportasi diberhentikan karena tidak ada keberangkatan haji mulai tahun 2020. Sebagaimana pendapat informan berikut ini:

“... ee kalau saat pandemi gini ya tidak ada pelayanan transportasi mbak, ya kalau dulu sebelum pandemi ya jelas ada dan itu dikelola oleh pusat, kita hanya mengantarkan dimasing-masing kloter saja.” (IN3,12/11/2021)

“pelayanan transportasi untuk jamaah haji ya tidak kami ee..lakukan selama pandemi Covid-19, kalau itusi kebijakanya memang dari pusat mbak. Kita tidak bisa berbuat apa-apa..” (IN4,12/11/2021)

Berdasarkan informasi dari informan ketiga yang diperkuat oleh informan keempat menjelaskan, bahwa selama pandemi Covid-19 pelayanan transportasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri tidak dilaksanaknkan. Hal tersebut dikarenakan tidak adanya keberangkatan ibadah haji. Sedangkan sebelum pandemi Covid-19 pelayanan transportasi tetap dilakukan dan itu merupakan kebijakan dari pusat.

4) Konsumsi

Pelayanan konsumsi merupakan salah satu pelayanan untuk para jamaah terkait dengan pemberian makanan. Dalam memberikan makanan tentunya memperhatikan kesehatan. Dalam artian pemberian makanan dengan gizi yang seimbang. Pemberian makanan dengan gizi seimbangan akan membuat para jamaah merasa senang dan tidak akan merasa

kecewa. Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri selama pandemi Covid-19 tidak melakukan pelayanan konsumsi. Hal itu disebabkan tidak adanya keberangkatan ibadah haji. Seperti hasil pemaparan dari informan sebagai berikut:

“...jadi kalau sekarang ini, ee..selama pandemi sudah tidak ada keberangkatan ibadah haji ke Tanah Suci, peniadaan itu mulai tanggal 2020. Nah sejak saat itu juga pelayanan konsumsi sudah tidak kami lakukan mbak. Kalau dulu ya sebelum pandemi kami tetap melakukan, pelayanan konsumsi kami lakukan dengan sebaik mungkin seperti pemberian makan dengan gizi yang seimbang, jadi tidak awur-awuran..” (IN2 ,12/11/2021)

“...pelayanan kesehatan yang kita lakukan untuk para jamaah haji ya itu mbak..ee pemberian makan yang tidak asal-asalan. Maksud saya disini kita sebisa mungkin membuat para jamaah senang dan tidak merasa kecewa, ya caranya dengan memberikan makanan gizi seimbang itu..” (IN4,12/11/2021)

Berdasarkan pemaparan dari informan kedua yang diperkuat oleh informan keempat menjelaskan, bahwa pelayanan konsumsi selama pandemi tidak dilakukan. Pelayanan konsumsi dilakukan dengan memperhatikan gizi seimbang. Namun, selama pandemi Covid-19 pelayanan konsumsi tidak ada.

5) Akomodasi

Akomodasi merupakan salah satu kegiatan pelayanan yang diberikan untuk para jamaah. Pelayanan akomodasi, seperti pemondokan yang sudah dilengkapi dengan makan, minum serta jasa-jasa yang lain. Pelayanan yang diberikan terkait dengan akomodasi juga perlu untuk diperhatikan dengan baik karena menyangkut dengan kenyamanan para jamaah. Pelayanan akomodasi dihandle oleh pusat. Selama pandemi pelayanan akomodasi tidak dikerjakan. Hal tersebut dikarenakan tidak adanya keberangkatan ibadah haji. Seperti informasi yang diberikan oleh informan, yaitu:

“ selama pandemi Covid-19 tidak ada pelayanan terkait dengan akomodasi mbak, itukan disebabkan ya memang tidak ada pemberangkatan selama pandemi Covid-19. Dulu ya ada kalau sebelum pandemi Covid-19, pelayanan akomodasinya ya kaya pemberian penginapan dan itu harus kita lakukan dengan jeli dalam memilih penginapan. Kenyamanan para jamaah juga menjadikan target nomor satu kami.”
(IN1,12/11/2021)

“...ee pemberangkatan ibadah haji selama pandemi Covid-19 itukan ditiadakan ya mbak, jadi otomatis pelayanan kita terkait dengan akomodasi juga tidak dilakukan. Berbeda dengan dulu sebelum datangnya pandemi Covid-19 kita tetap melakukan pelayanan akomodasi

berupa penginapan untuk para jamaah haji.” (IN2,12/11/2021)

Dari pemaparan informan pertama yang diperkuat oleh informan kedua menjelaskan bahwa pelayanan akomodasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri selama pandemi Covid-19 tidak ada. Hal itu disebabkan karena tidak ada keberangkatan jamaah haji dan hal itu terjadi mulai tahun 2020 hingga sekarang.

6) Kesehatan

Pelayanan kesehatan ialah kegiatan yang dijalankan sebelum calon jamaah berangkat ke Tanah Suci. Pelayanan kesehatan dilakukan dengan tujuan agar calon jamaah tetap dalam keadaan sehat selama melaksanakan ibadah haji. Seperti pelayanan kesehatan yang dilaksanakan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri, pelayanan kesehatan tersebut berupa suntikan vaksin meningitis serta medikal chek up. Selama masa pandemi Covid-19 pelayanan kesehatan di Kantor Kementerian agama Kabupaten Kediri tidak dijalankan. Hal itu karena tidak adanya keberangkatan ibadah haji. Sepertihalnya yang disampaikan oleh informan sebagai berikut:

“...dimasa pandemi memang kami tidak melakukan pelayanan kesehatan. Kita tidak melakukan ya karna apa yaa ee..tidak ada keberangkatan ibadah haji. Dulu iya sebelum adanya pandemi kita tetap melakukan pelayanan kesehatan seperti suntikan vaksin meningitis serta medical

check up. Semua itu kita lakukan agar jamaah tetap dalam keadaan sehat mbak dan kalau sehat maka ibadah hajinya tidak akan terganggu, gitu.” (IN4,12/11/2021)

“...pelayanan kesehatan yang dilakukan disini ada suntikan vaksin meningitis terus satunya lagi itu ada medical check up. Yaa kalau itu mbak ee.. sekarang masa pandemi Covid-19 jelas kita tidak melakukan. Hal itu dilakukan ketika ada pemberangkatan ibadah haji saja mbak. Terus juga pelayanan kesehatan ini bertujuan agar para jamaah senantiasa dalam keadaan sehat ketika menunaikan ibadah haji.” (IN5,18/11/2021)

Hasil dari pemaparan informan keempat dan kelima menjelaskan, bahwa pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri yaitu berupa suntikan vaksin meningitis serta medical check up. Namun di masa pandemi Covid-19 Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri tidak melakukan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan tidak dilakukan karena tidak adanya pemberangkatan ibadah haji.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Strategi Pelayanan Haji pada Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri

- a. Faktor pendukung strategi pelayanan haji
 - 1) Terdapat Sarana dan Prasarana yang Mendukung

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri merupakan instansi pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan. Dalam memberikan pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri harus memiliki sarana dan prasarana yang memadai terutama pada seksi PHU (Penyelenggara Haji dan Umrah). Pada seksi PHU calon jamaah membutuhkan pelayanan yang sesuai dengan standart. Dengan begitu staf PHU harus memberikan saran dan prasaran yang dapat mendukung aktivitas pelayanan di seksi PHU. Sarana dan prasarana yang ada di seksi PHU, meliputi computer, jaringan wifi, listrik, mesin scan, wecam, kursi, meja. Semua kelengkapan sarana dan prasaran dapat membuat calon jamaah merasa nyaman. Hal ini sesuai dengan pemaparan informan berikut:

“...terus juga komputer, sinyal wifi, listrik, mesin scan, wecam, kursi, meja yaaa itu semua merupakan salah satu faktor pendukung dalam pelayanan disini.” (IN2,12/11/2021)

“ya menurut saya faktor pendukungnya dari alat-alat seperti komputer, printer dan lain-lain. Kalau komputer untuk mengakses aplikasi siskohat rusak ataupun printer rusak ya otomatis kita tidak bisa melayani dengan baik.” (IN4,12/11/2021)

“...disini yang mendukung itu IT mbak, jadi kaya komputer, printer, jaringan wifi juga, listrik itu dan lain sebagainya. Semua itu menjadi salah satu faktor pendukung dalam pelayanan di seksi PHU ini..” (IN5,18/11/2021)

Hasil pemaparan informasi dari informan kedua yang diperkuat oleh informan keempat dan kelima menjelaskan, bahwa faktor pendukung dalam strategi pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri berupa adanya sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana tersebut yaitu komputer, jaringan wifi, printer, listrik, mesin scan, kursi, webcam. Dari hasil wawancara diatas dikuatkan dengan hasil observasi, bahwa sarana dan prasarana yang ada di seksi PHU sudah memadai, sehingga pegawai dapat memberikan pelayanan secara maksimal. Selain itu, calon jamaah juga merasa nyaman saat berada di dalam ruangan.⁹¹

2) Terdapat Pegawai yang Baik

Dalam pelayanan seorang pegawai harus mampu bersikap ramah dan sopan kepada calon jamaah haji. Selain itu, seorang pegawai juga harus bersikap tanggap dalam menghadapi keluhan calon jamaah haji. Dalam pelayanan keramahan pegawai dapat membuat penilaian yang baik terhadap Kantor

⁹¹ Hasil observasi pada 15 November 2021

Kementerian Agama Kabupaten Kediri. Sebagaimana yang dipaparkan oleh informan sebagai berikut:

“...kerahamah, kesopanan terhadap calon jamaah perlu mbak kita lakukan disini, jadi setiap ada calon jamaah yang masuk ke dalam ruangan langsung kita sambut, kita tanyai ada keperluan apa dan lain-lain. Sebenarnya tidak hanya itu mbak, sikap tanggap dalam melayani juga kita terapkan disini, apabila terdapat calon jamaah yang mengeluh tentang ini itu kita layani dengan tanggap..” (IN3,12/11/2021)

“ee..tentu itu mbak, kami dalam melayani calon jamaah ya harus bersikap ramah, sopan, tanggap. Kalau gak gitu ya gimana calon jamaah merasa nyaman. Bersikap tanggap contohnya seperti ee..itu apaa kalau misal ada calon jamaah mempunyai keluhan-keluhan terhadap pelayanan maupun mengenai pendaftaran haji dan lain sebagainya, nah itu kita harus selalu tanggap dalam menanganinya..” (IN4,12/11/2021)

Hasil dari pemaparan informan ketiga yang diperkuat oleh informan keempat menjelaskan, bahwa sikap ramah, sopan dan sigap merupakan salah satu faktor pendukung dalam pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri. berdasarkan hasil

observasi saat pegawai PHU melayani jamaah bersikap ramah, sopan, dan sigap.⁹²

3) Bertanggungjawab Kepada Konsumen Sejak Pertama Hingga Akhir

Saat WFH dan WFO, pegawai PHU di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri yang mendapatkan jadwal WFO hanya beberapa pegawai. Ketika ada calon jamaah haji yang datang akan tetapi staf yang diinginkan WFH, maka staf yang WFO mempunyai kewajiban untuk melayani hingga akhir. Seperti informasi informan sebagai berikut:

“...karena pandemi Covid-19 menyebabkan cara kerja kita yang berbeda, seperti diberlakukannya WFH dan WFO maka para pegawai yang mempunyai jadwal kerja WFO harus bertanggung jawab dengan kondisi di kantor. Pegawai disini harus siap melayani calon jamaah yang datang ke kantor meskipun itu bukan job desk kita. Pegawai disini dituntut untuk dapat melayani calon jamaah hingga akhir mbak.” (IN1,12/11/2021)

“ee..jadi disini semua pegawai diharuskan mempunyai tanggung jawab ketika melayani calon jamaah, meskipun itu tidak sesuai dengan job desknya. Kaya contohtuh gini mbak,

⁹² Hasil observasi pada 15 November 2021

ee..ada calon jamaah haji yang datang ke kantor mau melakukan pembatalan, akan tetapi pegawai yang bertugas mengurus itu sedang WFH, nah tugas pegawai yang lain sementara waktu bisa menggantikan pegawai yang WFH ini, jadi meskipun itu bukan job desknya harus tetap melayani hingga akhir.” (IN5,18/11/2021)

Berdasarkan hasil informan pertama dan kelima menjelaskan, bahwa apabila terdapat calon jamaah haji yang datang ke kantor. Sedangkan pegawai yang bersangkutan mendapatkan jadwal WFH, maka pegawai yang WFO saat itu tetap harus melayani calon jamaah tersebut. Berdasarkan hasil observasi ketika pegawai PHU di bagian pelimpahan mendapatkan jadwal WFH. Disisi lain terdapat calon jamaah haji yang ingin melakukan pelimpahan, maka pegawai PHU bagian lain tetap memberikan pelayanan.⁹³

4) Bisa Melayani Secara Cepat dan Tepat

Dalam melayani calon jamaah tentunya membutuhkan kecepatan serta ketepatan. Pegawai harus melayani jamaah dengan batasan waktu yang normal. Dalam melakukan pekerjaan, pegawai diharapkan untuk melakukan diwaktu yang telah ditetapkan. Apabila pegawai lama dalam melakukan

⁹³ Hasil observasi pada 15 November 2021

pekerjaan, maka jamaah akan merasa bosan. Hal tersebut akan membuat jamaah merasa tidak nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Selain itu, dalam menjalankan pekerjaan pegawai di harapkan untuk tidak membuat kekeliruan, baik dalam hal berkomunikasi maupun dalam bertindak. Dalam melayani jamaah, kekeluruan seorang pegawai bisa membuat jamaah marah. Kemarahan para jamaah dapat memunculkan penilaian, bahwa Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri tidak professional dalam memberikan pelayanan. Pelayanan secara cepat dan tepat merupakan salah satu faktor pendukung dalam hal pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri. hal tersebut sesuai dengan yang dipaparkan oleh informan sebagai berikut:

“...pelayanan memang kami utamakan mbak, para pegawai disini tanpa terkecuali harus ee..dapat melayani calon jamaah dengan cepat dan tepat. Soalnya itu ee..ketika kita tidak dapat melayani dengan cepat, tepat itu nantinya akan membuat calon jamaah merasa tidak nyaman dengan pelayanan kami, ee..kita juga menghindari adanya kemarahan calon jamaah, jadi sebisa mungkin kita pegawai disini itu dalam melayani bisa dengan cepat tanpa adanya sebuah kekeliruan.” (IN1,12/11/2021)

“pada dasarnya ya kami harus bisa melayani calon jamaah dengan cepat dengan tepat. Karna hal itu memang sangat mendukung kami dalam hal pelayanan...” (IN3, 12/11/2021)

“... ee..faktor pendukung kamu dalm hal pelayanan ya salah satunya itu mbak ee..apanamanya pegawai dapat melayani dengan cepat dan tepat. Pegawai disini memang dilatih seperti itu. Kita disini tidak ingin membuat masyarakat itu menunggu lama dan kami jelasnya juga tidak ingin ada kekeliruan dalam melayani calon jamaah. Kenyamanan calon jamaah juga sangat kita perhatikan, ya dengan itu tadisih mbak...” (IN4, 12/11/2021)

Dari hasil pemaparan infomasi dari informan kesatu, ketiga dan keempat menyatakan bahwa di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri pelayanan secara cepat dan tepat sangat dibutuhkan. Hal tersebut dilakukan untuk membuat calon jamaah merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Jadi melayani secara cepat dan tepat merupakan faktor pendukung dalam strategi pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri. Berdasarkan hasil observasi, ketika pegawai melayani calon jamaah, pegawai bersikap cepat dan

tanggap. Pegawai tidak mempersulit pelayanan yang diberikannya.⁹⁴

5) Mampu Berkomunikasi

Dalam memberikan pelayanan, komunikasi berperan penting dalam menyampaikan informasi-informasi. Di seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri seluruh pegawai harus mampu berkomunikasi dengan baik. Hal ini dikarenakan, setiap harinya pegawai berhubungan langsung dengan calon jamaah untuk memberikan pelayanan. Sehingga komunikasi yang baik sangat diperlukan. Seperti hasil dari informan sebagai berikut:

“...pegawai disini mau tidak mau ya itu mbak harus pandai berkomunikasi dengan baik kepada calon jamaah. Pegawai harus bisa menjelaskan segala informasi yang dibutuhkan oleh calon jamaah haji..” (IN1,12/11/2021)

“...komunikasi itu penting mbak dalam hal pelayanan, maksudnya penting disinitu kan karna kita memberikan informasi kepada calon jamaah, jadi penyampainya harus jelas dan harus bisa difahami.” (IN4,12/11/2021)

Berdasarkan hasil dari informan pertama yang diperkuat oleh informan keempat menjelaskan, bahwa dalam pelayanan komunikasi merupakan hal

⁹⁴ Hasil observasi pada 15 November 2021

penting. Dalam melayani calon jamaah pegawai diharuskan dapat berkomunikasi dengan baik. Kemampuan komunikasi berdampak pada pemahaman informasi calon jamaah. Berdasarkan observasi, dalam melayani seluruh pegawai mempunyai kecakapan dalam berkomunikasi. Pegawai mampu memberikan informasi kepada jamaah dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami oleh calon jamaah.⁹⁵

6) Berusaha Memenuhi Kebutuhan Konsumen

Dalam melayani, pegawai harus mengerti terhadap segala sesuatu yang dibutuhkan oleh calon jamaah haji. Tidak hanya itu, pegawai juga harus mengerti akan keinginan calon jamaah. Hal tersebut bertujuan agar pelayanan yang diharapkan calon jamaah tidak salah. Jika pegawai dapat menjalankan itu semua, maka pelayanan yang diberikan bisa maksimal. Pada seksi PHU di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri seluruh pegawai diharapkan dapat memenuhi semua kebutuhan calon jamaah haji. Seperti hasil pemaparan dari informan berikut:

“...ee dalam melakukan pelayanan pegawai itu diharapkan dapat memenuhi semua kebutuhan calon jamaah mbak, entah itu nanti terkait dengan kebutuhan pelimpahan,

⁹⁵ Hasil observasi pada 15 November 2021

pendaftaran dan pembatalan. Kalau pegawai tidak tau akan kebutuhan jamaah yaa gimana mbak, nanti malah membuat bingung calon jamaahnya, oleh sebab itu semua pegawai disini diharapkan mampu untuk mengerti akan kebutuhan konsumen.” (IN3,12/11/2021)

“jadi mbak disini itu semua pegawai tanpa terkecuali harus mengerti semua kebutuhannya calon jamaah, ee..agar apa yang diinginkan calon jamaah tidak salah gitu dan calon jamaah tidak merasa kecewa akan pelayanan yang diberikan pegawai. Nantikan dengan begitu pelayanan yang kami berikan bisa terlaksana dengan baik..” (IN4,12/11/2021)

Dari hasil pemaparan informan ketiga yang diperkuat oleh informan keempat menjelaskan, bahwa pemenuhan kebutuhan merupakan hal yang harus dilakukan oleh pegawai di seksi PHU dalam memberikan pelayanan. Pemenuhan kebutuhan berguna agar calon jamaah tidak kecewa akan pelayanan yang diberikan. Dengan adanya pemenuhan kebutuhan menyebabkan pelayanan dapat berjalan dengan optimal.

7) Kedisiplinan Pegawai

Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri, faktor pendukung dalam pelayanan haji salah satunya yaitu

kedisiplinan seorang pegawai. Dimana kedisiplinan merupakan hal yang dapat mempengaruhi pelayanan secara optimal. Hal ini sesuai dengan pemaparan dari informan sebagai berikut:

“...ee tentunya kedisiplinan pegawai ini menjadi salah satu faktor pendukung dalam pelayanan. Kalau pegawainya saja tidak disiplin ya gimana mbak mau melayani dengan baik. Kedisiplinan pegawai itu ee..seperti datang ke kantor tepat waktu, tetap mematuhi protokol kesehatan selama pandemi Covid-19 dan lain-lain.” (IN4,12/11/2021)

“...dalam pelayanan kedisiplinan itu sangat dibutuhkan, ee..kalau pegawainya saja tidak disiplin otomatis nanti itu akan mempengaruhi pelayanannya juga. Para pegawai disini dituntut untuk selalu bersikap disiplin mbak, seperti pegawai harus datang tepat waktu, pegawai harus mematuhi protokol kesehatan dan sebagainya.” (IN5,18/11/2021)

Hasil dari pemaparan informan keempat yang diperkuat oleh informan kelima menjelaskan, bahwa kedisiplinan seorang pegawai dalam melayani calon jamaah itu sangat dibutuhkan. Kedisiplinan merupakan hal terpenting dalam melakukan pelayanan. Di seksi PHU pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri menjadi salah satu

faktor pendukung dalam melakukan pelayanan. Berdasarkan observasi, semua pegawai di seksi PHU bersikap disiplin. Sikap disiplin itu, seperti datang ke kantor tepat waktu, mematuhi protokol kesehatan dan disiplin dalam melayani calon jamaah haji.⁹⁶

8) Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia ialah salah satu hal terpenting dalam pelaksanaan pelayanan di seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri. SDM yang tidak dapat mengoperasikan teknologi terkini dapat menghambat pelayanan di seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri. Oleh sebab itu SDM menjadi salah satu faktor pendukung pelaksanaan pelayanan calon jamaah di seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri. Hal tersebut sesuai dengan informasi yang diberikan oleh informan sebagai berikut:

“...SDM nya harus bisa IT kalau IT nya tidak bisa waduhh susah. Jadi disini itu SDM menjadi faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan..” (IN5,18/11/2021)

Menurut keterangan dari informan kelima, faktor pendukung pelaksanaan pelayanan di seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri adalah SDM. SDM tersebut harus bisa

⁹⁶ Hasil Observasi pada 15 November 2021

menguasai teknologi yang digunakan di seksi PHU. Jika SDM tidak bisa menguasai teknologi yang digunakan di seksi PHU, maka kegiatan pelayanan tidak akan berjalan dengan baik. pernyataan tersebut diperkuat dengan hasil observasi yang dilakukan peneliti. Hasil observasi tersebut yaitu semua SDM yang ada di seksi PHU mampu mengoperasikan teknologi yang digunakan dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah. Sehingga pelayanan dapat berjalan dengan maksimal.⁹⁷

9) SISKOHAT (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu)

Berdasarkan dari hasil penelitian, peneliti menemukan temuan baru terkait dengan faktor penghambat dalam strategi pelayanan di seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri, yaitu SISKOHAT. Jika aplikasi SISKOHAT mengalami trouble dari pusat, maka pelayanan biometrik secara otomatis juga akan berhenti. Hal tersebut sesuai dengan penjelasan dari informan sebagai berikut:

“...jadi apabila siskohat dari pusat berhenti ataupun trouble ya..ee disini juga akan mengalami trouble. Kalau siskohatnya trouble tidak bisa digunakan mau tidak mau kita ya nggak bisa melayani calon jamaah, kita

⁹⁷ Hasil Observasi pada 15 NObember 2021

Cuma bisa menampung berkas-berkasnya tetapi tidak bisa mengimput datanya.” (IN5,18/11/2021)

Berdasarkan hasil pemaparan dari informan kelima, yaitu siskohat menjadi salah satu faktor penghambat dalam melakukan pelayanan haji. Jika siskohat mengalami gangguan, maka pelayanan biometrik tidak bisa dilakukan. Seksi PHU hanya dapat menerima berkas-berkas dari calon jamaah. Namun, tidak dapat mengimput berkas-berkas tersebut.

b. Faktor Penghambat Strategi Pelayanan

1) Terbatasnya Jumlah Pegawai

Kurangnya jumlah pegawai akan menghambat dalam kegiatan pelayanan, sehingga kegiatan pelayanan tidak dapat berjalan dengan maksimal. Di seksi PHU Agama Kabupaten Kantor Kementerian Kediri memiliki jumlah pegawai yang terbatas. Terbatasnya pegawai di seksi PHU menyebabkan ketidakefektifan dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah. Seperti yang dijelaskan informan sebagai berikut:

“...jadi disini itu yang menghambat dalam pelayanan terletak pada kurangnya pegawai mbak, biasanya banyak calon jamaah haji yang langsung datang ke seksi PHU tanpa melalui PTSP. Sedangkan disini prosedur pendaftaran maupun terkait dengan pelayanan haji terlebih dahulu harus ke PTSP, nah itu seharusnya

ada yang mengarahkan calon jamaah agar terlebih dahulu menuju PTSP, kasian kan kalau harus mondar mandir kaya gitu, kesannya seperti dipimpong.” (IN4,12/11/2021)

Hasil dari penjelasan informan keempat, yaitu prosedur pendaftaran haji maupun pelayanan haji terlebih dahulu harus menuju ke PTSP (pelayanan terpadu satu pintu). Namun, pada kenyataannya masih banyak calon jamaah yang langsung menuju ke seksi PHU. Hal tersebut dikarenakan tidak ada pegawai dari seksi PHU yang mengarahkan untuk terlebih dahulu ke PTSP. Sehingga dapat disimpulkan, bahwa faktor penghambat dalam pelayanan haji di seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri.

2) Keluhan Konsumen

Keluhan konsumen adalah bentuk ungkapan kekecewaan dari konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi. Seperti halnya, di seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri. Dimana, masih terdapat calon jamaah yang mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai di seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri. Keluhan yang diungkapkan oleh calon jamaah yaitu terkait dengan pembatalan haji. Hal tersebut sesuai dengan pemaparan dari informan sebagai berikut:

“...komplain masyarakat terkait dengan return, hal tersebut disebabkan karena adanya miskomunikasi.”
(IN4,12/11/2021)

“Keluhanya mereka bagaimana tentang serba serbi pembatalan haji itu mbak, itu saja. Jadi misalkan pembatalan itu kan membuat konsekuensi, konsekuensinya bagaimana lah inilah yang perlu dijelaskan kepada para calon jamaah.”
(IN5,18/11/2021)

Hasil dari pemaparan informan keempat dan kelima menjelaskan, bahwa pelayanan terkait dengan pembatalan haji di seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri masih terdapat keluhan dari calon jamaah. Sehingga keluhan konsumen menjadi salah satu faktor penghambat pelaksanaan strategi pelayanan di seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri.

3) Hambatan Komunikasi

Dalam pelayanan, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri melayani masyarakat dari berbagai kalangan. Kalangan tersebut salah satunya memiliki tingkat usia yang berbeda. Seperti di seksi PHU (Penyelenggara Haji dan Umrah). Seksi PHU melayani calon jamaah dari berbagai kalangan, misalnya perbedaan tingkat usia. Calon jamaah dengan usia yang berbeda mempengaruhi keefektifan dalam menerima yang

diberikan oleh pegawai. Oleh karena itu, sering terjadi adanya miskomunikasi. Seperti pemaparan dari informan berikut:

“...ketika pegawai disini menyampaikan informasi itu banyak mbak calon jamaah yang kurang faham, ada yang salah tanggap. Nah hal itu biasanya disebabkan karena faktor usia. Ada tuh calon jamaah yang sudah berumur tua. Usia orang tersebut bisa dikatakan lebih dari 60 tahunan mbak, terus pas kita menyampaikan informasi orangnya gak faham, salah tanggap. Itu juga ujung-ujungnya terjadi miskomunikasi antar pegawai dengan calon jamaah mbak.” (IN4, 12/11/2021)

“jadi begini mbak, kadang kalau kita menyampaikan informasi terkait dengan pelayanan haji disini masih ada calon jamaah yang salah tanggap terus ga faham juga. Paling banyak hal tersebut karena usia, calon jamaah yang sudah tua-tua yang berumur 60 keatas kedisini tidak didampingi sama yang lebih muda, itu juga bisa menyebabkan miss komunikasi sih mbak sebenarnya..” (IN5, 18/11/2021)

Berdasarkan pemaparan dari informan keempat dan kelima menjelaskan, bahwa hambatan komunikasi merupakan salah satu faktor penghambat dalam strategi pelayanan di seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri. hambatan komunikasi

disebabkan oleh perbedaan tingkat usia yang berbeda. Calon jamaah yang memiliki usia lebih tua sekitar umur 60 keatas, ia cenderung lebih sulit untuk memahami informasi yang disampaikan oleh pegawai. Dengan begitu, faktor usia mempengaruhi hambatan komunikasi berupa mis komunikasi.

C. Analisis Data

1. Strategi Pelayanan Haji Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri

a. Strategi Pelayanan

1) Mengikuti Kebijakan Pemerintah

Berdasarkan surat edaran dari pemerintah direktur jenderal penyelenggaraan haji dan umrah nomor: 04002/DJ.II/Dt11.11/HK.00.7/2021 tentang pelayanan pendaftaran dan pembatalan haji reguler pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kota di wilayah pada masa pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat. Pelayanan pendaftaran jamaah haji reguler pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kota dihentikan sementara pada daerah yang berstatus level 1 dan level 2 diberlakukan pembatasan 50% dari kapasitas ruang tunggu pendaftaran jamaah haji dengan protokol kesehatan yang ketat terhitung dimulai tanggal 2 Agustus 2021 sampai masa pemberlakuan masa pembatasan kegiatan masyarakat level 1 dan level 2 berakhir. Mematuhi protokol kesehatan, seperti memakai

masker, memakai handsanitezer, menjaga jarak:⁹⁸

a) Memakai Masker

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menemukan temuan baru tentang strategi pelayanan yang diterapkan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri pada masa pandemi Covid-19. Strategi pelayanan yang diterapkan salah satunya adalah menerapkan prokes wajib menggunakan masker dan bagi calon jamaah yang tidak mengenakan masker diarahkan agar membeli di koperasi yang telah disediakan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri. Hal tersebut dilakukan untuk mencegah penuluran virus Covid-19. Hal tersebut dilakukan untuk mencegah penuluran virus Covid-19. Data tersebut sesuai dengan surat edaran direktur jenderal penyelenggaraan haji dan umrah nomor: 04002/DJ.II/Dt11.11/HK.00.7/2021 tentang pelayanan pendaftaran dan pembatalan haji reguler pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kota di wilayah pada masa pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat.⁹⁹

b) Memakai Handsanitezer

Berlandaskan hasil penelitian, peneliti menemukan temuan baru mengenai strategi pelayanan yang dijalankan di Kantor

⁹⁸ Surat Edaran Direktur Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah Nomor: 04002/DJ.II/Dt11/HK.00.7/2021

⁹⁹ Surat Edaran Direktur Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah Nomor: 04002/DJ.II/Dt11/HK.00.7/2021

Kementerian Agama Kabupaten Kediri pada masa pandemi Covid-19. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri menerapkan protokol kesehatan. Protokol kesehatan yang diterapkan berupa memakai handsanitezer memakai handsanitezer bertujuan untuk menghindari penularan Virus Corona. Data tersebut sesuai dengan surat edaran direktur jenderal penyelenggaraan haji dan umrah nomor: 04002/DJ.II/Dt11.11/HK.00.7/2021 tentang pelayanan pendaftaran dan pembatalan haji reguler pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kota di wilayah pada masa pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat.¹⁰⁰

c) Menjaga Jarak

Berdasarkan penelitian, peneliti menemukan temuan baru yang berhubungan dengan strategi pelayanan yang diterapkan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri selama pandemi Covid-19. Strategi pelayanan yang diterapkan berupa protokol kesehatan. Penerapan protokol kesehatan seperti menjaga jarak. Hal itu diterapkan agar terhindar dari penularan Virus Corona. Data tersebut sesuai dengan surat edaran direktur jenderal penyelenggaraan haji dan umrah nomor: 04002/DJ.II/Dt11.11/HK.00.7/2021 tentang pelayanan pendaftaran dan pembatalan haji reguler pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kota di

¹⁰⁰ Surat Edaran Direktur Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah Nomor: 04002/DJ.II/Dt11/HK.00.7/2021

wilayah pada masa pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat.

2) Pelayanan Jam Operasional

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti meneukan temuan baruterkait dengan strategi pelayanan selama pandemi Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri. strategi pelayanan yang dipakai selama pandemi Covid-19 yaitu pelayanan operasional. Pelayanan operasional selama pandemi Covid-19 mengalami perbedaan. Perbedaan pelayanan operasional tersebut, seperti perubahan jam operasional dan adanya pembatasan calon jamaah yang datang ke kantor. Hal tersebut diterapkan agar menghindari kerumunan. Salah satu hal yang dapat mencegah penuluran Virus Corona yaitu menghindari kerumunan.

b. Strategi Pelayanan Haji

1) Administrasi

Menurut pendapat Tata Sukayat, Administrasi merupakan kegiatan yang melibatkan banyak orang. Kegiatan tersebut sudah diputuskan dan kegiatan dilakukan guna menciptakan tujuan bersama. Kegiatan-kegiatan berupa proses pendaftaran, pelunasan, dan perpindahan penduduk. Berdasarkan hasil penelitian pelayanan administrasi yang terdapat di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri terdiri dari pendaftaran, pembatalan, pelimpahan.¹⁰¹

¹⁰¹ Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Agama* (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016), Hal 133

Berdasarkan hasil penelitian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri, kegiatan-kegiatan administrasi terdiri dari pendaftaran, pembatalan dan pelimpahan. Pendaftaran bisa dilakukan secara offline maupun online. Selanjutnya, kedua adalah pembatalan haji. Selama pandemi Covid-19 terdapat jamaah yang membatalkan keberangkatan hajinya. Hal itu dikarenakan perekonomian yang menurun dan orang yang bersangkutan meninggal dunia. Proses pembatalan haji dilakukan secara offline. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri memberikan informasi terkait serba serbi pembatalan haji yang dilakukan dengan sosialisasi. Sosialisasi dilakukan secara offline dengan menggunakan media elektronik. Media elektronik tersebut berupa siaran radio dan televisi. Ketiga adalah pelimpahan. Proses pelimpahan dilakukan secara offline. Calon jamaah haji berkunjung secara langsung ke kantor dengan membawa berkas-berkas yang untuk pelimpahan.

Hasil dari pemaparan diatas Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri cocok dengan teori yang dijabarkan oleh Tata Sukayat.

2) Bimbingan Manasik

Tata Sukayat berpendapat, bimbingan manasik mempunyai tiga macam diantaranya:

a) Prahaji

Menurut pendapat Tata Sukayat, prahaji merupakan salah satu bimbingan yang dilakukan di tanah air. Bimbingan tersebut

untuk menambah pengetahuan tentang tata cara beribadah ketika berada di Tanah Suci. Menurut hasil dari penelitian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri, kegiatan prahaji sebelum pandemi Covid-19 meliputi pemberian materi, mengadakan manasik haji dan lain-lain. kegiatan prahaji dilakukan di KAU-KUA dan gedung bagawanta bhari. Namun, setelah adanya pandemi Covid-19 kegiatan prahaji diberhentikan sementara. Pemberhentian sementara disebabkan karena tidak ada pemberangkatan ibadah haji. Peniadaan pemberangkatan ibadah haji dimulai sejak tahun 2020. Peniadaan tersebut disebabkan adanya pandemi Covid-19.¹⁰²

Hal ini menunjukkan bahwa Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri menggunakan teori yang dikemukakan oleh Tata Sukayat.

b) Bimbingan di Tanah Suci

Berdasarkan hasil dari penelitian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri, kegiatan pembinaan di Tanah Suci berupa pengarahan-pengarahan kepada jamaah. Pengarahan tersebut berkaitan dengan jadwal kegiatan jamaah selama di Tanah Suci. Akan tetapi, kegiatan pembinaan di Tanah Suci selama pandemi Covid-19 tidak diberlakukan. Hal tersebut disebabkan tidak adanya keberangkatan

¹⁰² Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Agama* (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016), Hal 133

ibadah haji. Mulai tahun 2020, keberangkatan ibadah haji ditiadakan semesntara waktu dan itu faktor dari pandemi Covid-19. Hal tersebut selaras dengan pendapat yang dijelaskan oleh Tata Sukayat. Tata Sukayat berpendapat, bahwa pembimbing haji mendampingi serta mengarahkan para jamaah ketika sedang melaksanakan ibadah haji di Tanah Suci.¹⁰³

c) Pasca Haji

Menurut pendapat Tata Sukayat, Pascahaji merupakan bimbingan yang dikerjakan setelah melaksanakan ibadah haji. Hal tersebut berguna untuk mempertahankan kemabruran haji. Hasil penelitian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri, kegiatan pasca haji sebelum pandemi yang dilakukan oleh pihak kantor seperti mengadakan pengajian atau reoni. Kegiatan prahaji dilakukan di gedung yang telah disediakan oleh pihak kantor.¹⁰⁴

Hasil dari pemaparan tersebut dapat ditarik kesimpulan, bahwa Kantor Kementerian Agama Kanupaten Kediri menggunakan teori Tata Sukayat.

¹⁰³ Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Agama* (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016), Hal 133

¹⁰⁴ Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Agama* (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016), Hal 133

3) Transportasi

Berdasarkan hasil penelitian pelayanan transportasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri selama pandemi tidak dilakukan. Kegiatan tersebut mencakup transportasi jamaah dari kota asal menuju embarkasi, transportasi untuk keberangkatan dari tanah air menuju Arab Saudi dan lain-lain. Hal ini sesuai dengan pemaparan dari Tata Sukayat. Tata Sukayat memaparkan, bahwa transportasi berperan penting dalam hal pelaksanaan haji. Perjalanan para jamaah dari tempat asal menuju ke Arab Saudi dan setelah itu kembali lagi ke wilayah masing-masing. Semua itu membutuhkan adanya transportasi.¹⁰⁵

4) Konsumsi

Menurut pendapat Tata Sukayat, Penyajian makanan yang sehat serta bergizi adalah salah satu pelayanan yang akan membuat para jamaah merasa senang. Biaya yang dikeluarkan para jamaah seimbang dengan apa yang telah didapat. Dengan begitu, jamaah haji tidak akan merasa dikecewakan.¹⁰⁶

Berdasarkan dari hasil penelitian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri, pelayanan konsumsi dilakukan dengan

¹⁰⁵ Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Agama* (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016), Hal 133

¹⁰⁶ Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Agama* (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016), Hal 133

memperhatikan gizi seimbang. Hal itu dilakukan agar jamaah haji senantiasa sehat dan tidak merasa kecewa. Namun, selama pandemi Covid-19 pelayanan konsumsi tidak dilakukan. Hal itu sehubungan dengan ditiadaknya keberangkatan ibadah haji mulai tahun 2020.

Hal ini membuktikan, bahwa pelayanan konsumsi yang dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri sesuai dengan teori dari Tata Sukayat.

5) Akomodasi

Pelayanan akomodasi yang dijalankan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri berupa pemberian pemondokan yang sudah dilengkapi dengan makan, minum, serta jasa-jasa yang lainnya. Di masa pandemi Covid-19 pelayanan akomodasi tidak dilakukan. Hal tersebut dikarenakan pemberangkatan ibadah haji selama pandemi Covid-19 ditiadakan. Hal ini cocok dengan penjelasan yang disampaikan oleh Tata Sukayat. Tata sukayat berpendapat, bahwa penyelenggara haji diharapkan dapat menyediakan pelayanan akomodasi dengan baik. Pelayanan akomodasi mencakup adanya pemondokan yang dilengkapi dengan makan, minum, serta jasa lain.¹⁰⁷

6) Kesehatan

Hasil penelitian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri pelayanan kesehatan di masa pandemi tidak dilakukan. Hal itu

¹⁰⁷ Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Agama* (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016), Hal 133

dikarenakan pemberangkatan ibadah haji selama pandemi ditiadakan. Pelayanan yang diterapkan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri sebelum terjadinya pandemi Covid-19 yakni berupa suntikan vaksin meningitis dan medical check up. Seperti halnya pelayanan kesehatan yang dijelaskan oleh Tata Sukayat. Upaya tersebut dilakukan untuk memberikan kenyamanan kepada jamaah yang akan menjalankan ibadah haji. Selain itu, agar jamaah tetap dalam kondisi sehat sehingga bisa kembali ke tanah air.¹⁰⁸

2. **Faktor Pendukung dan Penghambat Strategi Pelayanan Haji di Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri**

a. **Faktor Pendukung Strategi Pelayanan Haji**

Menurut pendapat Kasmir, faktor pendukung dalam strategi pelayanan mempunyai beberapa faktor diantaranya:

1) **Terdapat Sarana dan Prasarana yang Mendukung**

Menurut Kasmir, seorang konsumen pasti membutuhkan pelayanan yang sesuai dengan standar. (perlu dikasi footnote) Salah satu hal yang harus diutamakan oleh perusahaan agar pelanggan puas terhadap pelayanan yang diberikan adalah terdapatnya sarana dan prasarana yang mendukung aktivitas perusahaan. Sarana dan prasarana

¹⁰⁸ Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Agama* (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016), Hal 133

perusahaan meliputi fasilitas ruang tunggu, meja, kursi, toilet, tempat parkir dan sebagainya. Semua kelengkapan sarana dan prasarana perusahaan akan membuat pelanggan nyaman ketika melakukan transaksi.¹⁰⁹

Berdasarkan hasil penelitian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri terdapat sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana tersebut berupa computer, jaringan wifi, printer, listrik, mesin scan, kursi, webcam dan lain-lain. Sarana dan Prasarana yang disediakan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri untuk melayani calon jamaah dapat dikatakan layak serta memadai. Jika sarana dan prasaran yang disediakan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri memadai, maka pegawai dapat melayani calon jamaah dengan maksimal.

Hasil dari pemaparan diatas bahwa di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri terdapat sarana dan prasarana yang sesuai dengan pendapat Kasmir.

2) Terdapat Pegawai yang Baik

Berdasarkan hasil penelitian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri pegawai yang ramah, sopan dan sigap sangat dibutuhkan untuk menciptakan kenyamanan calon jamaah. Hal tersebut cocok dengan teori yang

¹⁰⁹ Kasmir, “*Pemasaran Bank*”, (Jakarta: Kencana, 2005), hal. 210-211

dipaparkan oleh Kasmir. Kasmir mengemukakan, bahwa seorang pegawai diharapkan mampu bersikap ramah, sopan kepada para konsumen. Disisi lain, seorang pegawai juga harus tanggap, pandai berbicara serta pintar memikat hati para konsumen, sehingga konsumen akan semakin tertarik dengan perusahaan tersebut. Kenyamanan konsumen juga bergantung pada pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.¹¹⁰

- 3) Bertanggungjawab kepada setiap konsumen sejak pertama hingga akhir

Pendapat Kasmir, ketika seorang pegawai melakukan kegiatan pelayanan, maka seorang pegawai diwajibkan mampu melayani konsumen dari awal sampai akhir transaksi. Kepuasan konsumen akan tercipta apabila seorang pegawai bertanggung jawab terhadap transaksi yang dilakukan oleh konsumen. (ditambahkan footnote) Apabila terjadi sesuatu hal terhadap transaksi yang dilakukan oleh konsumen, maka seorang pegawai harus cepat mengambil langkah yang tepat.¹¹¹

Berdasarkan penelitian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri, semua pegawai harus mempunyai tanggung jawab untuk melayani para jamaah. Seperti halnya ketika terdapat

¹¹⁰ Kasmir, "*Pemasaran Bank*", (Jakarta: Kencana, 2005), hal. 210-211

¹¹¹ Kasmir, "*Pemasaran Bank*", (Jakarta: Kencana, 2005), hal. 210-211

calon jamaah hendak melakukan pelimpahan haji. Namun, pegawai yang bertugas sedang mendapatkan jadwal WFH, maka pegawai yang lain mempunyai tanggung jawab untuk melayani calon jamaah tersebut. Pegawai harus melayani dari awal hingga akhir. Hal tersebut menunjukkan bahwa di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri sesuai dengan teori Kasmir.

4) Bisa Melayani Secara Cepat dan Tepat

Hasil penelitian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri, melayani calon jamaah dengan cepat dan tepat ialah salah satu hal terpenting yang wajib untuk dijalankan oleh semua pegawai. Pegawai tidak mengulur-ulur waktu dalam melayani calon jamaah. Hal tersebut dilakukan agar calon jamaah merasa nyaman dengan semua pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri.

Pemaparan tersebut sesuai dengan teori yang dijelaskan oleh Kasmir. Kasmir menjelaskan, bahwa dalam melayani seorang pegawai diwajibkan melayani konsumen sesuai standar yang sudah ditetapkan serta dapat melayani sesuai dengan keinginan konsumen. Pada saat memberikan pelayanan, seorang pegawai harus melayani dengan batasan waktu yang normal. Seorang pegawai diwajibkan melakukan pekerjaan sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan. Apabila seorang

pegawai menjalankan pekerjaan dengan waktu yang lama, maka akan menyebabkan konsumen bosan dan tidak ingin berhubungan lagi dengan perusahaan tersebut. Seorang pegawai ketika melakukan pelayanan diharapkan tidak membuat kekeliruan, baik dalam hal pembicaraan maupun perlakuan. Kekeliruan tersebut nantinya dapat menyebabkan konsumen marah, sehingga akan memunculkan anggapan bahwa perusahaan tidak profesional dalam memberikan pelayanan.¹¹²

5) Mampu Berkomunikasi

Kasmir berpendapat, bahwa pegawai diwajibkan untuk memahami keinginan konsumen serta mampu berkomunikasi dengan baik dengan para konsumen.. Selain itu, ketika pegawai melakukan komunikasi dengan konsumen diharapkan menggunakan kalimat yang mudah dipahami. Seorang pegawai tidak boleh berkomunikasi memakai kalimat yang sulit untuk di pahami. Apabila pegawai melakukan komunikasi dengan para konsumen bisa menjadikan konsumen merasa diberikan perhatian lebih, maka konsumen tidak akan segan untuk meminta bantuan kepada pegawai jika terjadi sebuah masalah. Komunikasi sangat penting dilakukan terutama pada

¹¹² Kasmir, “*Pemasaran Bank*”, (Jakarta: Kencana, 2005), hal. 210-211

saat berhubungan langsung dengan para konsumen.¹¹³

Hasil penelitian yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri, kecakapan komunikasi seorang pegawai sangatlah penting. pegawai harus dapat berkomunikasi dengan baik kepada calon jamaah. Kecakapan dalam berkomunikasi juga bisa berdampak terhadap pemahaman calon jamaah terkait dengan segala informasi mengenai pelayanan haji.

Hasil dari pemaparan diatas bahwa di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri, bahwa seorang pegawai harus pandai dalam berkomunikasi. Hal tersebut sesuai dengan teori yang dipaparkan oleh Kasmir.

6) Berusaha Memenuhi Kebutuhan Konsumen

Berdasarkan hasil penelitian Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri, pegawai harus dapat mengerti kebutuhan calon jamaah.. Hal tersebut dilakukan agar menghindari adanya kesalahan dalam melayani calon jamaah. Jika pegawai dapat memenuhi kebutuhan calon jamaah, maka secara tidak langsung pelayanan dapat berjalan secara maksimal. Hal tersebut sesuai dengan teori Kasmir. Kasmir berpendapat, bahwa dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan

¹¹³ Kasmir, “*Pemasaran Bank*”, (Jakarta: Kencana, 2005), hal. 210-211

konsumen, seorang pegawai diwajibkan bisa melayani dengan cepat dan tanggap. Selain itu, seorang pegawai juga harus mengetahui kebutuhan serta keinginan konsumen dengan baik agar pelayanan yang diharapkan konsumen tidak salah.¹¹⁴

7) Kedisiplinan Pegawai

Kedisiplinan pegawai bukan salah satu faktor pendukung yang dikemukakan oleh Kasmir.

Berdasarkan penelitian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri, kedisiplinan pegawai adalah poin penting dalam hal pelayanan. Kedisiplinan pegawai seperti halnya datang ke kantor tepat waktu, selalu mentaati protokol kesehatan dan lain-lain. Apabila pegawai disiplin dalam melayani calon jamaah, maka pelayanan kepada calon jamaah akan berjalan dengan baik.

8) Sumber Daya Manusia

Kedisiplinan pegawai bukan salah satu faktor pendukung yang dikemukakan oleh Kasmir.

Berdasarkan penelitian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri, sumber daya manusia yang ada di seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri dituntut untuk menguasai bidang teknologi. Jika sumber daya manusia yang ada di seksi PHU Kantor

¹¹⁴ Kasmir, “*Pemasaran Bank*”, (Jakarta: Kencana, 2005), hal. 210-211

Kementerian Agama Kabupaten Kediri dapat menguasai teknologi, maka pelayanan yang dilakukan akan berjalan maksimal. Penguasaan teknologi yang dimiliki oleh pegawai seksi PHU adalah dapat mengoperasikan aplikasi siskohat.

9) SISKOHAT (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu)

Siskohat bukan salah satu faktor pendukung yang dikemukakan oleh Kasmir.

Berdasarkan penelitian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri, siskohat merupakan hal terpenting dalam pelayanan haji. Jika siskohat mengalami gangguan, maka pelayanan haji tidak dapat dilakukan. Salah satunya seperti pendataan biometrik. Oleh sebab itu, siskohat menjadi salah satu faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan haji.

b. Faktor Penghambat Strategi Pelayanan haji

1) Terbatasnya Jumlah Pegawai

Berdasarkan penelitian, terbatasnya jumlah pegawai menjadi salah satu faktor penghambat strategi pelayanan di seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri. Keterbatasan tersebut mengakibatkan calon jamaah tidak mengetahui alur terkait pelayanan haji. Alur pelayanan haji terdiri dari pendataan melalui PTSP (pelayanan terpadu satu pintu) dan mendatangi ruang seksi PHU untuk

mendapatkan pelayanan haji. Dengan keterbatasan tersebut dapat menghambat calon jamaah mendapatkan pelayanan yang maksimal.

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Rini Puji Astutik, bahwa terdapat faktor penghambat dalam strategi pelayanan. Faktor penghambat tersebut adalah kurangnya jumlah SDM yang dimiliki oleh instansi. Dengan begitu pelayanan dalam instansi tidak dapat berjalan dengan optimal. Hal tersebut sesuai dengan hambatan yang dialami oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri.¹¹⁵

2) Keluhan Konsumen

Menurut pendapat Tjiptono, keluhan merupakan suatu bentuk ekspresi ketidakpuasan ataupun kekecewaan. Suatu instansi dapat menampung semua keluhan para konsumen dengan melakukan beberapa cara. Cara yang digunakan untuk menampung keluhan konsumen seperti membuat kotak saran, menyediakan saluran telfon khusus, memakai website, membuat kartu komentar dan lain-lainnya.¹¹⁶

¹¹⁵ Rini Puji Astutik, “Strategi Pelayanan Administrasi Jamaah Haji dan Umrah di PT Al-Mumtazam Utama Nusantara Sidoarjo”, *Skripsi* (Surabaya: Manajemen Dakwah, UIN Sunan Ampel Surabaya, Tahun 2019), Hal 133

¹¹⁶ Gugun Gumilang Wirakanda dan Indri Syafira Putri, “Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan (Studi Kasus Di Kantor Pos Bandung 40000)”, *Jurnal Bisnis dan Pemasaran* (Vol.10, No.2, Tahun 2020), Hal 4

Hasil dari penelitian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri, keluhan yang disampaikan calon jamaah menjadi salah satu penghambat. Keluhan calon jamaah membuat pelayanan yang diberikan oleh pegawai tidak dapat maksimal. Keluhan tersebut tentang pemberian informasi pembatalan haji. Dalam pemberian informasi terdapat miskomunikasi antara pegawai dengan calon jamaah. Miskomunikasi terjadi karena adanya ketidakfahaman calon jamaah terkait informasi yang disampaikan oleh pegawai.

3) Hambatan Komunikasi

Dalam strategi pelayanan haji, hambatan komunikasi bukan faktor penghambat yang dikemukakan oleh Rini Puji Astututik dan Tjiptono.

Berdasarkan hasil penelitian, hambatan komunikasi menjadi salah satu faktor penghambat dalam strategi pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri. Hambatan komunikasi tersebut disebabkan oleh perbedaan tingkat usia calon jamaah. Dimana calon jamaah yang memiliki usia lebih tua sekitar umur 60 keatas cenderung lebih sulit untuk memahami informasi yang disampaikan oleh pegawai. Sehingga, hal itu menyebabkan terjadinya mis komunikasi antara pegawai dengan calon jamaah.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil analisa dan pembahasan mengenai strategi pelayanan haji pada masa pandemi Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri, maka peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Strategi Pelayanan Haji pada Masa Pandemi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri

Strategi pelayanan haji yang digunakan selama pandemi Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri, yaitu mengikuti kebijakan dari pemerintah. Kebijakan pemerintah berupa mematuhi protokol kesehatan dengan selalu mengenakan masker, memakai handsanitizer, menjaga jarak. Selain itu, selama pandemi Covid-19 pelayanan operasional mengalami perubahan. Pelayanan operasioanal, seperti adanya perubahan jam pelayanan dan pembatasan calon jamaah haji untuk mengunjungi kantor.

Pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri, meliputi pelayanan administrasi. Pelayanan administrasi mencakup pendaftaran, pembatalan dan pelimpahan. Selanjutnya, pelayanan bimbingan manasik. Bimbingan manasik terdiri dari prahaji, bimbingan di Tanah Suci dan pasca haji. Pelelayanan yang lain, yaitu transportasi, konsumsi, akomodasi, kesehatan.

2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Strategi Pelayanan Haji pada masa Pandemi Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri

- a. Faktor pendukung strategi pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri adalah terdapatnya sarana dan prasarana yang memadai, terdapat pegawai yang baik, bertanggungjawab kepada konsumen sejak pertama hingga akhir, bisa melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi, berusaha memenuhi kebutuhan calon jamaah, kedisiplinan pegawai, sumber daya manusia yang menguasai IT dan adanya SISKOHAT (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu).
- b. Faktor penghambat strategi pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri adalah terbatasnya jumlah pegawai, adanya keluhan dari calon jamaah dan hambatan komunikasi.

B. Saran dan Rekomendasi Peneliti

Dalam melakukan penelitian, peneliti mempunyai saran dan rekomendasi sebagai berikut:

1 Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri perlu menambah pegawai di seksi PHU (Penyelenggara Haji dan Umrah) untuk mengarahkan calon jamaah agar terlebih dahulu mendatangi ruang PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu). Sehingga, pelayanan haji bisa dilakukan dengan maksimal.

2 Peneliti Lanjutan

Peneliti memberikan saran untuk peneliti lanjutan. Saran tersebut yaitu peneliti lanjutan agar lebih mendalami terkait dengan strategi pelayanan haji di instansi tersebut.

C. Keterbatasan Peneliti

Peneliti mempunyai keterbatasan dalam penelitian ini. Keterbatasan peneliti, yaitu peneliti tidak dapat menggali data penelitian secara mendalam. Hal tersebut dikarenakan kegiatan mengenai pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kediri dibatasi selama masa pandemi Covid-19.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Afif, Faisal. *Strategi Menurut Para Ahli*. Bandung : Angkasa. 1984.
- Al-Arif ,M.Nur Rianto. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung :Alfabeta, 2010.
- Aldi, B. Elnath. “Upaya Generalisasi Konsep Manajemen Strategik”. *Jurnal Ilmu Ekonomi & Sosial*. Vol. 5. No. 2. 2015.
- Al-Hajari, Sa’ad bin Sa’id. *Haji Bersama Nabi*. Jakarta: Darus Sunnah. 2009.
- Al-Qur’an. *Al-Qasas* : 77.
- Amrullah, Abdul Malik Abdul Karim. *Tafsir Al-Azhar*.
- Andespa, Roni. “Startegi Pelayanan Bank Konvensional dan Syariah: Prioritas Pelayanan Fisik dan Empati”. *Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan*.Vol.1. No.2. Tahun 2016.
- Ardhani, Anggraini Frida. “Strategi Feksibilitas Organisasi Dalam Upaya Mempertahankan Kemampuan Fisik di Masa Pandemi Covid-19 Pada Pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya”. *Skripsi*. Surabaya: Manajemen Dakwah. Kementerian Agama. 2021.
- Ash-Shiddieqy, M.Hasbi. *Pedoman Haji*. Cet. I; Semarang: Pustaka Rizki Putra. 2009.
- Astututik Rini Puji, “Strategi Pelayanan Administrasi Jamaah Haji dan Umrah di PT Al-Mumtazam Utama Nusantara Sidoarjo”, *Skripsi* (Surabaya: Manajemen Dakwah, UIN Sunan Ampel Surabaya, Tahun 2019)
- Bachri, Bachtiar S. “Menyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif” *Jurnal Teknologi Pendidikan*.Vol. 10. No.1. Tahun 2010.
- D. Hambrick & Fredrickson, J.W. “Are You Sure You Have a Strategy”. *Academy of Management Executive*. Vol. 15. No. 4. 2001.

- David. *Manajemen Strategi Konsep*. Jakarta : Selemba Empat. 2004.
- Depag RI. *Mushaf Al-Qur'an dan Terjemah*. Jakarta: CV. Pustaka Al-Kautsar. 2009.
- Direktorat Pelayanan Haji Luar Negeri dan Direktorat Jendral Penyelenggara Haji dan Umroh. *Himpunan Peraturan Penyelenggara Haji di Arab Saudi 2017*. Jakarta: Kementerian Agama Republik Indonesia. 2017.
- Fachruddin, Fuad M. *Hikmah dan Filsafat Syariat Islam*. Jakarta: Yayasan Darma Setia. 1959.
- Fachruddin, Imam. “Strategi Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Kandangan Kabupaten Kediri”. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Administrasi Negara*. Vol.2. No.1. Tahun 2019.
- Fikri, Sirhan, dkk. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa”. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*. Vol.3. No.1. 2016.
- Fitrah, Muh dan Luthfiyah. *Metodologi Penelitian : Penelitian Kualitatif. Tindakan Kelas dan Studi Kasus*. Sukabumi : CV Jejak. 2017.
- Handoko, Arif. “Kajian Kepustakaan Tentang Kualitas Pelayanan Pembimbing Manasik Umroh”. *Skripsi*. Bandung : Administrasi Bisnis. 2020.
- Herlambang, Susatyo. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing. 2016.
- <https://hub.jhu.edu/novel-coronavirus-information/>. diakses tanggal 20 Maret 2020.
- Kardarman, A. M. *Pengantar Ilmu Manajemen*. Jakarta: Pronhalindo
- Karo, Marni Br. “Perilaku Hidup Bersih dan Sehat (PHBS) Strategi Pencegahan Penyebaran Virus Covid-19”. *Jurnal Prosiding Seminar Nasional Hardiknas*. Vol.1. Tahun 2020
- Kasmir, “*Pemasaran Bank*”, (Jakarta: Kencana, 2005)

- Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2006.
- Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2005.
- Kasmir. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana. 2005.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat. 2002.
- Kotler, Philip. *Marketing Management : Analisis Planning, Implementation and Control, Eight Edition, New Jersey*. Prantice Hall. 1994.
- Kuncoro, Mudrajad. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi : Bagaimana Meneliti Dan Menulis Tesis*. Yogyakarta: Erlangga. 2009. Edisi 3
- Kurniawan, Fitri Lukiausti. *Managemen Strategi Dalam Organisasi*. Yogyakarta: Medpress. 2008.
- Kurniawati, Kiki Riska Ayu, Farah Heniati Santosa dan Samsul Bahri. “Sosialisasi Hidup Sehat di Tengah Wabah Corona”. *Jurnal Pemberdayaan Masyarakat Berkarakter*. Vol.3. No.1. tahun 2020.
- Leniwati, Arafat, Yasir. “Implementasi Supervisi Akademik Kepala Sekolah untuk Meningkatkan Kinerja Guru”. *Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, dan Supervisi Pendidikan*. Vol.2. No.1. Tahun 2017.
- Maria, Monica, Muhammd Yusak Anshori. “Jurnal Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen King Cake”. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*. Vol. 6. No. 1. 2013.
- Marluthy, Ayudan dan Halilah Ii. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Penyedia Internet Terhadap Kepuasan Pelanggan”. *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*. Vol. 5. No. 1. 2019.
- Moeljono, Djokosantoso. *Budaya Korporat dan Keunggulan Korporasi*

- Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. 2010.
- Mubin, B.N. *Kamus Manajemen*. Jakarta : Pustaka Sinar Harian. 2003.
- Mughniyah, Muhammad Jawad. *Fiqih Lima Mazhab*. Jakarta: Lenter. 2011.
- Mujiarto, Susanto, Djoko, dkk. “Strategi Pelayanan Kesehatan Untuk Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas Pandean Kecamatan Dongko Kabupaten Trenggalek”. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Administrasi Negara*. Vol.3. No.1. Tahun 2019.
- Muldana, Ahmad. Pengertian Observasi Menurut Para Ahli.
[http://www.informasibelajar.com/2015/09/Pengertian-Observasi-Menurut-Para](http://www.informasibelajar.com/2015/09/Pengertian-Observasi-Menurut-Para-Ahli.html) Ahli.html. diakses tanggal 8 Agustus 2016.
- Nasution, M.N. *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor : Ghalia Indonesia. 2005.
- Nurhasanah, Siti, Rifa’I A. Bachrun & Rahman, Arif. “Strategi Pelayanan Prima KBIH dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji (Studi Kasus Pada KBIH Masjid Raya Bandung). *Jurnal Manajemen Dakwah*. Vol. 3. No. 1. 2018.
- Putra, Bintang Nugraha. *Makalah Pelayanan Publik Tentang Strategi Pelayanan Pelanggan*.
<http://bintannugrahaputraanwar.blogspot.com/p/makalah-pelayanan-publik-tentang.html>. Diakses Pada Rabu. 29 April 2015.
- Rangkuti, Freddy. *Customer Service Satisfaction & Call Center*. Jakarta: PT. Gramedia Pustakan Utama. 2013.
- Rasyid, Sulaiman. *Fiqh Islam*. Bandung: Sinar Baru Algen Sindo. 2006.

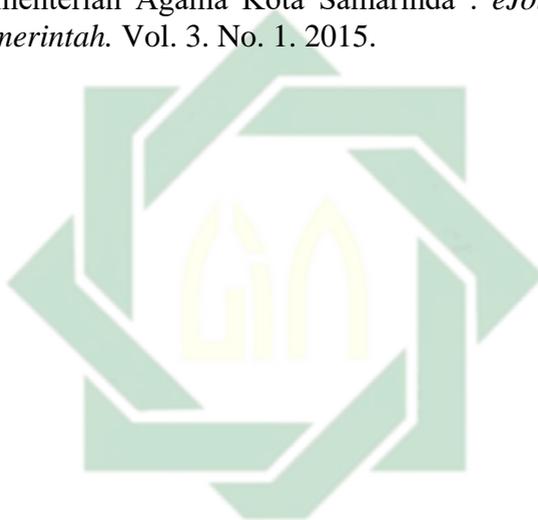
- Ratminto. *Managemen Pengembangan, Model Konseptual, Penerapan Citizens Character dan Standar Pelayanan Mininal*. Hal 3
- Rifa'I, Moh dan Kamila, Dela Maghfiroh. "Strategi Layanan dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji (Studi Kasus KBIHU Nurul Haramain Probolinggo 2020)". *Jurnal Manajemen Bisnis*. Vol. 1. No. 1. 2021.
- Rizal, Hamid Syamsul. *Buku Pintar Agama Islam*. Cet 1. Bogor: Cahaya Islam. 2007.
- Rosita, Rahmi. "Pengaruh Pandemi Covid-19 terhadap UMKM di Indonesia". *Jurnal Lentera Bisnis*. Vol. No.2. Tahun 2020.
- Saputra, Eka Yudah. "WHO Tetapkan COVID-19 Sebagai Pandemi, Apa Maksudnya"Tempo, accessed March 20 2020. <https://dunia.tempo.co/read/1318511/who-tetapkan-covid-19-sebagai-pandemi-apa-maksudnya/full&view=ok>.
- Sofyan, Indra Lutfi, Prandhanawati, Ari dan Nugraha, Hari Susanta. "Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening pada Star Clean Car Wash Semarang". *Journal Of Social And Politic*. 2013.
- Stella, Maria dan Rohman, Abd. "Strategi Pelayanan Administrasi E-KTP dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)". *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Vol. 8. No 2. 2019.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabet, 2012)
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta. 2008)
- Sukayat Tata, *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Agama* (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016).

- Suminar, Ratna, dkk. “Pelayanan Prima pada Orang Tua Siswa di Sempoa SLP TG Paramount Summarecon”. *Jurnal Sekretari*. Vol.4. No.2. 2017.
- Supratikno, Hendrawan. *Advanced Strategic Management : Back To Basic Approach*. Jakarta : PT. Gravindo Utama. 2003.
- Surat Edaran Direktur Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah Nomor: 04002/DJ.II/Dt11/HK.00.7/2021
- Sutopo, Priyono, dkk. “ Sistem Informasi Eksekutif Sebaran Penjualan Kendaraan Bermotor Roda 2 di Kalimantan Timur Berbasis Web”. *Jurnal Informasi Mulawarman*. Vol.11. No.1. 2016.
- Sutrisno, Mohammad Daffa, dkk. “Pengembangan Media E-Modul Untuk Materi Haji Pada Mata Pelajaran Pendidikan Agama Islam Kelas X SMA Negeri 19 Surabaya”.
- Suwendra, Mayan, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Ilmu Sosial, Pendidikan, Kebudayaan, dan Keagamaan*. Bandung : Nilacakra. 2018.
- Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra, *Service, Quality, dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.2005).
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : CV. Andi Offset. 2008.
- Tuwu, Darmin. “Kebijakan Pemerintah Dalam Penanganan Pandemi Covid-19”. *Journal Publicuho*. Vol.3. No.2. Tahun 2020.
- Umar, Husein. *Strategic Management In Action*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama. 2001.
- Usman Husaini dan Purnomo Setia Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000).
- Wijaya, Halaluddin Hengki. *Analisis Data Kualitatif “Sebuah Tinjauan Teori dan Praktek”*. Makassar : Sekolah Tinggi Theologia Jaffray. 2019.
- Wijayanti, Irine Diana Sari. *Op Cit, Manajemen*.

Wirakanda Gugun Gumilang dan Putri Indri Syafira, “Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan (Studi Kasus Di Kantor Pos Bandung 40000)”, *Jurnal Bisnis dan Pemasaran* (Vol.10, No.2, Tahun 2020), Hal 4

www.jawapos.co.id/halaman/opini/index. Diakses pada tanggal 30 April 2012.

Yusni, Muhammad Ali. “Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Samarinda”. *eJournal Ilmu Pemerintah*. Vol. 3. No. 1. 2015.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A