

No. Reg: 211010000045464

LAPORAN PENELITIAN



STRATEGIS PENINGKATAN KOMUNIKASI SOSIAL UNIT PELAKSAAN TEKNIS ASRAMA HAJI EMBARKASI KEPADA CALON JAMA'AH HAJI ACEH SELAMA PANDEMI COVID- 19 (STUDI KEMENTRIAN AGAMA ACEH)

Ketua Peneliti

Khairul Habibi, M.Ag

NIDN: 2025119101

Klaster	Penelitian Pembinaan/Peningkatan Kapasitas
Bidang Ilmu Kajian	Dakwah dan Komunikasi
Sumber Dana	DIPA UIN Ar-Raniry Tahun 2021

**PUSAT PENELITIAN DAN PENERBITAN
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
OKTOBER 2021**

**LEMBARAN IDENTITAS DAN PENGESAHAN LAPORAN PENELITIAN
PUSAT PENELITIAN DAN PENERBITAN LP2M UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
TAHUN 2021**

1. a. Judul : Strategis Peningkatan Komunikasi Sosial Unit Pelaksanaan Teknis Asrama Haji Embarkasi Kepada Calon Jama'ah Haji Aceh Selama Pandemi Covid-19 (Studi Kementerian Agama Aceh)
- b. Klaster : Penelitian Pembinaan/Peningkatan Kapasitas
- c. No. Registrasi : 211010000045464
- d. Bidang Ilmu yang diteliti : Manajemen Dakwah
2. Peneliti/Ketua Pelaksana
 - a. Nama Lengkap : Khairul Habibi, M.Ag
 - b. Jenis Kelamin : Laki-laki
 - c. NIP^(Kosongkan bagi Non PNS) : -
 - d. NIDN : 2025119101
 - e. NIPN (ID Peneliti) : 202511910104001
 - f. Pangkat/Gol. : Penata Tk.I / III/b
 - g. Jabatan Fungsional : Asisten Ahli
 - h. Fakultas/Prodi : Dakwah dan Komunikasi
3. Lokasi Kegiatan : Kanwil Kemenag Aceh, Kemenag Kota Banda Aceh, Pengurus Asrama Haji dan Calon Jamaah Haji Kota Banda Aceh
4. Jangka Waktu Pelaksanaan : 6 (Enam) Bulan
5. Tahun Pelaksanaan : 2021
6. Jumlah Anggaran Biaya : Rp. 10.200.000,-
7. Sumber Dana : DIPA UIN Ar-Raniry B. Aceh Tahun 2021
8. *Output* dan *Outcome* : a. Laporan Penelitian; b. Publikasi Ilmiah; c. HKI

Mengetahui,
Kepala Pusat Penelitian dan Penerbitan
LP2M UIN Ar-Raniry Banda Aceh,

Banda Aceh, 5 Oktober 2021
Pelaksana,

Dr. Anton Widyanto, M. Ag.
NIP. 197610092002121002


Khairul Habibi, M. Ag
NIDN. 2025119101

Menyetujui:
Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh,

Prof. Dr. H. Warul Walidin AK., MA.
NIP. 195811121985031007

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah Ini:

Nama : **Khairul Habibi**
NIDN : 2025119101
Jenis Kelamin : Laki-laki
Tempat/ Tgl. Lahir : Sialang/ 25 November 1991
Alamat : Gampong Alue Naga, Syiah Kuala, Kota
Banda Aceh
Fakultas/Prodi : Dakwah dan Komunikasi/ Manajemen
Dakwah

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penelitian yang berjudul: "Strategis Peningkatan Komunikasi Sosial Unit Pelaksanaan Teknis Asrama Haji Embarkasi Kepada Calon Jama'ah Haji Aceh Selama Pandemi Covid-19 (Studi Kementerian Agama Aceh)" adalah benar-benar Karya asli saya yang dihasilkan melalui kegiatan yang memenuhi kaidah dan metode ilmiah secara sistematis sesuai otonomi keilmuan dan budaya akademik serta diperoleh dari pelaksanaan penelitian pada klaster Penelitian Pembinaan/Peningkatan Kapasitas yang dibiayai sepenuhnya dari DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun Anggaran 2021. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 22 September 2021
Saya yang membuat pernyataan,
Ketua Peneliti,


Khairul Habibi
NIDN. 2025119101

Strategis Peningkatan Komunikasi Sosial Unit Pelaksanaan Teknis Asrama Haji Embarkasi Kepada Calon Jama'ah Haji Aceh Selama Pandemi Covid-19 (Studi Kementerian Agama Aceh)

Khairul Habibi

Abstrak

Penelitian ini melihat sisi strategi komunikasi terhadap pelayanan Ibadah Haji masalah dalam penyelenggaraan ibadah haji di Aceh oleh Kementerian Agama, diantaranya, terkait dengan pelayanan administrasi melengkapi dokumen tasi serta pembuatan paspor kepada calon jamaah haji, adanya temuan masih kurang kengkap adminstrasi calon jamaah haji dapat memperlambat proses imigrasi dan ini seharusnya bisa di tangani dengan serius oleh pihak yang berhaji ditambah lagi dengan situasi dan kondisi selama covid-19 banyak informasi yang masih belum diketahui. Tujuan Penelitian Untuk menganalisa strategi komunikasi unit pelaksana teknis asrama haji Embarkasi Kementerian Agama Aceh Selama Pandemi Covid-19 kepada Calon Jamaah Haji. Untuk mendeskripsikan dampak strategi dan komunikasi sosial unit pelaksana teknis asrama haji embarkasi Kementerian Agama Aceh dengan calon Jamaah Haji selama pandemi Covid-19. penelitian menggunakan kualitatif pendekatan deskriptif analitis untuk pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian komunikasi yang dilaksanakan sudah bagus sesuai dengan prosedur oleh pihak panitia haji kepada calon jamaah Haji Kota Banda Aceh namun ada dampak yang diterima yaitu pertama jamaah sebagian bisa lebih efektif jika mendengarkan dari pihak panitia saja dan tetap santai selama pandemi ini, kemudian ada dampak negatif yaitu adanya masyarakat yang sering menerima informasi dari berita hoaks yang tidak jelas sumbernya, kemudian masyarakat kurang aktif untuk mencari tahu berita yang jelas kepada panitia haji.

Kata Kunci: *Strategi, Komunikasi, dan Haji*

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT dan salawat beriring salam penulis persembahkan kepangkuan alam Nabi Muhammad SAW, karena dengan rahmat dan hidayah-Nya penulis telah dapat menyelesaikan laporan penelitian dengan judul **“Isi Judul Penelitian”**.

Dalam proses penelitian dan penulisan laporan ini tentu banyak pihak yang ikut memberikan motivasi, bimbingan dan arahan. Oleh karena itu penulis tidak lupa menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
2. Ketua LP2M UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
3. Sekretaris LP2M UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
4. Kepala Pusat Penelitian dan Penerbitan UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
5. Kepada pihak Kanwil kemenag Aceh
6. Kemenang Kota Banda Aceh
7. Masyarakat / Jamaah Haji yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu

Akhirnya hanya Allah SWT yang dapat membalas amalan mereka, semoga menjadikannya sebagai amal salih.

Harapan penulis, semoga hasil penelitian ini bermanfaat dan menjadi salah satu amalan penulis yang diperhitungkan sebagai ilmu yang bermanfaat di dunia dan akhirat. *Amin ya Rabbal 'Alamin.*

Banda Aceh, 2 Oktober 2021

Ketua Peneliti,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Khairul Habibi', with a long horizontal stroke extending to the left.

Khairul Habibi

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN PENGESAHAN	
HALAMAN PERNYATAAN	
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kontribusi Penelitian	7
E. Sistematika Pembahasan.....	7
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Tinjauan Pustaka.....	9
B. Strategi	12
C. Komunikasi Sosial	13
D. Strategi Komunikasi Unit Pelaksanaan Teknis Haji	16
E. Peran Komunikasi Sosial dalam Pelayanan Haji kepada Jamaah.....	20
F. Sistem Pelayanan Ibadah Jamaah Haji.....	22
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Metode Penelitian	25
B. Lokasi Penelitian	26
C. Subjek Penelitian.....	26
D. Teknik Pengumpulan Data	27
E. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	29
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	32
B. Deskripsi Hasil Penelitian.....	35
1. Strategi komunikasi unit pelaksana teknis asrama haji Embarkasi Kementerian Agama Aceh selama Pandemi Covid-19 kepada calon jamaah haji.....	36

2. Dampak strategi dan komunikasi sosial unit pelaksanaan teknis asrama haji embarkasi Kementerian Agama Aceh dengan calon Jamaah Haji selama pandemi Covid-19.	47
BAB V : PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	58
B. Saran-saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
BIODATA PENELITI	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelaksanaan Ibadah haji adalah ritual ibadah yang luar biasa, peristiwa akbar yang ditunjukkan oleh Allah SWT kepada seluruh Umat. Pada kegiatan ibadah haji tidak ada perbedaan dapat dilihat dari setiap level suku dan bangsa, tidak membedakan jenis kelamin, warna kulit, ibadah haji adalah rukun islam yang ke lima yang dilaksanakan pada bulan haji di tanah suci mekkah dengan ribuan ummat muslim yang hadir bersama melakukan tawaf serta ibadah wajib juga sunnah lainnya.

Pelaksanaan kegiatan Haji pada tahun 2020 bagi umat Islam sama-sama merasakan ada yang berbeda dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Semua ini disebabkan karena adanya penyebaran Pandemi virus corona yang mengharuskan para jamaah mengupayakan adanya protokol kesehatan dimulai dari memeriksa suhu, mencuci tangan dan memakai masker tentu hal tersebut dilakukan guna untuk menjaga agar tidak terjadinya penyebaran virus corona. Pada awal kemerdekaan Indonesia, Pelaksanaan kegiatan Ibadah Haji yang dilaksanakan oleh pemerintah Indonesia melalui kementrian agama dan di atur dalam ketentuan dengan dikeluarkannya Peraturan Presiden Nomor 3 tahun 1960 sebagai kebijakan pertama yang mengatur tentang penyelenggaraan ibadah haji. Namun, pada saat

pengesahan kebijakan banyak pihak dari luar pemerintahan diberikan kesempatan untuk mengelola kegiatan Ibadah Haji dengan melakukan layanan yang berbasis keIslaman.

Pelaksanaan Ibadah Haji sudah harus mejadi topik bahasan dan sangat penting pada setiap tahunnya dengan mengundang perhatian kepada msyarakat dalam pelaksanaannya banyak tarik ulur kasus yang terjadi, mulai tumpang tindih jabatan dan kekuasaan, profesionalisme pengelolaan hingga muncul berbagai kritik kritik tajam dari masyarakat sehingga muncul tindakan dari pihak pemerintah Departemen agama untuk melakukan berbagai perubahan.

Tahun ini, pemerintah Arab Saudi hanya mengizinkan 1.000 jamaah yang sudah tinggal di Saudi untuk ambil bagian dalam ibadah haji. Dari jumlah itu, 700 di antaranya adalah ekspatriat dan 300 warga Saudi. Jamaah yang dipilih pun harus memenuhi syarat usia antara 20 dan 50 tahun (di bawah usia 65), tidak memiliki riwayat penyakit kronis (akut), dan tidak menunjukkan gejala virus corona. Mereka yang belum melakukan haji sebelumnya yang lebih diutamakan untuk bisa mengikuti haji di tengah pandemi ini.

Bedasarkan sejarah Pelaksanan ibadah haji di Indonesia sudah ada sejak abad-12 masehi kondisi tersebut terjadi saat adanya pedagang dari Arab, Persia dan India datang ke Indonesia dengan tujuan berdagang apa yang dibawa dari tempat asal mereka kemudian mereka juga mengajarkan Agama Islam mulai

dari perkotaan hingga ke seluruh plosok Indonesia. Selanjutnya abad ke-14 dan ke 15 terlihat bahwa adanya penambahan jamaah Haji di Indonesia disebabkan adanya hubungan ekonomi, politik dan sosial keagamaan antar negara Muslim Timur Tengan dengan Indonesia yang kian hari semakin meningkat.

Sesuai dengan konsep pelayanan Ibadah Haji merupakan semua ditanggungjawab oleh pihak Kementerian Agama yang sering dinilai apakah pelaksanaan Haji tahunan sukses atau tidak, dan jika terjadi kegagalan maka saat itu masyarakat akan menuntut atas kinerja kementerian Agama. (Nahar, 2009:7).

Namun sebagian masyarakat merespon bahwa ada hal yang sering dikesampingkan dalam pelaksanaan haji, yaitu pelaksanaan undang-undang belum terlaksana dengan efektif. Sehingga sering muncul permasalahan dalam pelaksanaan ibadah haji ini di sebabkan adanya sosialisasi kebijakan pemerintah yang belum baik. Seharusnya pada sebuah kegiatan diperlukan laporan sebagai bahan evaluasi. Evaluasi adalah hasil dari proses, yang menjadi pengukur efektifitas program dilihat dari hasil akhir apakah berhasil atau tidak. Oleh sebab itu evaluasi sebuah kegiatan sangat menentukan nilai dari hasil kinerja.

Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 menjelaskan bahwa kebijakan dan pelaksanaan dalam penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional dan menjadi tanggung jawab pemerintah (pasal 8 ayat 2). Atas dasar itu maka pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan, dan perlindu-

ngan dengan menyediakan fasilitas, kemudahan, keamanan, dan kenyamanan yang diperlukan setiap warga negara (Umat Islam) yang akan menunaikan ibadah haji. Pemerintah sebagai penyelenggara ibadah haji berkewajiban mengelola dan melaksanakan penyelenggaraan ibadah haji. (Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang ibadah haji)

Pada undang-undang tersebut Jamaah haji sudah seharusnya mendapatkan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan pada saat ibadah haji dilaksanakan, misalnya: a) adanya bimbingan terkait manasik haji serta materinya, mulai dari sebelum berangkat hingga ke tanah suci. b) adanya akomodasi, transportasi dan konsumsi, pusat kesehatan, baik sebelum berangkat, saat perjalanan dan setiba di tempat. c) adanya perhatian terhadap perlindungan warga Negara, d) memeriksa dan menyediakan layanan administrasi Haji. e) Pemberian kenyamanan saat transportasi dan penginapan.

Hal tersebut di atas masih sering menjadi masalah dalam penyelenggaraan ibadah haji di Aceh oleh Kementerian Agama, diantaranya, terkait dengan pelayanan administrasi melengkapai dokumentasi serta pembuatan paspor kepada calon jamaah haji, adanya temuan masih kurang kengkap administrasi calon jamaah haji dapat memperlambat proses imigrasi dan ini seharusnya bisa di tangani dengan serius oleh pihak yang berhaji ditambah lagi dengan situasi dan kondisi selama covid-19 banyak informasi yang masih belum diketahui.

Melalui observasi yang dilakukan pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Aceh kondisi tersebut masih sering terjadi mulai sejak 2019-2020, adanya kesenjangan dalam hal penyediaan administrasi dan dokumentasi para calon Jamaah Haji, selain yang disebutkan sebelumnya ada juga terkait dengan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji yang melakukan pelunasan BPIH menemukan ketidaklengkapan administrasi yaitu biaya yang dikeluarkan belum mencukupi sehingga pihak Kementerian Agama Aceh masih belum memberikan penanganan sehingga hal tersebut sampai pada tahun 2020.

Adapun masalah selanjutnya adalah masih kurang lancarnya komunikasi antara pihak kementerian dengan jamaah sehingga muncul masalah masalah seperti ketidaklengkapannya syarat administrasi tersebut, masalah komunikasi dapat membuat terjadinya keterlambatan dalam proses pelayanan. Hal tersebut oleh pihak kementerian Agama Aceh terus berupaya melakukan perbaikan guna menjaga jamaah agar tetap nyaman selama masa pandemi namun demikian berdasarkan data awal masih ditemukan adanya jamaah yang mengeluh tentang informasi oleh pihak Kementerian terkait dengan pelayanan selama pandemi, sampai saat ini belum terselesaikan. Jadi dengan demikian tentu masih banyak ditemukan adanya kesenjangan terkait dengan komunikasi sosial antara pihak Kementerian Agama Aceh dengan para calon jamaah haji, khususnya yang tidak berada di perkotaan artinya banyak jamaah haji selama pandemi ini masih mengeluh

dengan informasi yang sering tidak pasti, meskipun memaklumi namun jamaah merasa tidak nyaman dengan keadaan tersebut, seharusnya pelayanan komunikasi kepada jamaah harus dapat segera dan update. Tidak harus jamaah yang malakukan komunikasi terlebih dahulu.

Berdasarkan persoalan di atas peneliti berkenan kiranya ingin mengkaji lebih lanjut kedalam sebuah penelitian lapangan dengan judul: **Strategi Peningkatan Komunikasi Sosial Unit Pelaksaaan Teknis Asrama Haji Embarkasi Kepada Calon Jama'ah Haji Aceh Selama Pandemi Covid-19 (Studi Kementrian Agama Aceh)**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana strategi komunikasi unit pelaksana teknis asrama haji Embarkasi Kementerian Agama Aceh Selama Pandemi Covid-19 kepada Calon Jamaah Haji?
2. Bagaimana dampak strategi dan komunikasi sosial unit pelaksana teknis asrama haji embarkasi Kementerian Agama Aceh dengan calon Jamaah Haji selama pandemi Covid-19?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisa strategi komunikasi unit pelaksana teknis asrama haji Embarkasi Kementerian Agama Aceh Selama Pandemi Covid-19 kepada Calon Jamaah Haji.

2. Untuk mendeskripsikan dampak strategi dan komunikasi sosial unit pelaksana teknis asrama haji embarkasi Kementerian Agama Aceh dengan calon Jamaah Haji selama pandemi Covid-19.

D. Kontribusi Penelitian

Penelitian ini yang menjadi kontribusi atas hasil penelitian nantinya adalah:

1. Memberikan pemahaman pemikiran bagi pihak Kementrian Agama dalam menjalankan proses pelayanan Haji selama pandemi Covid-19 dan mempermudah dalam mejalin kerjasama di lingkungan pemerintah.
2. Memperluas wawasan bagi Unit Pelaksana Teknis Haji Embarkasi Aceh tentang membangun komunikasi sosial kepada Jamaah sebagai bantuan untuk memperbaiki sistem yang sedang di alami, sehingga proses dalam pelayanan lebih aktif dan menyenangkan selama pandemi Covid-19.
3. Membuat perasaan senang yang dialami calon Jamaah selama pandemi Covid-19 melalui pemahaman mendalam dapat meningkatkan kepercayaan dalam proses pelayanan, yaitu bersedia melayani berbagai infomasi melalui komunikasi sosial kepada masyarakat.

E. Sistematika Pembahasan

Penelitian ini direncanakan memiliki empat pokok pembahasan yang disusun secara sitematik ke dalam empat bab

pembahasan yang masing-masing bahasan menjadi inti dari penelitian ini.

Pada bab pertama, dipaparkan mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, dan sistematika pembahasan Strategi Peningkatan Komunikasi Sosial Unit Pelaksana Teknis Asrama Haji Embarkasi Kepada Calon Jama'ah Haji Aceh Selama Pandemi Covid-19 (Studi Kementrian Agama Aceh)

Selanjutnya di dalam bab kedua, akan dijelaskan tentang teori perubahan hukum dan faktor-faktor apa saja yang mengharuskan suatu hukum berubah.

Dalam bab ketiga, akan dijelaskan mengenai apa yang melatar-belakangi metode Penelitian melalui teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi dan dokumentasi.

Sedangkan bab keempat yang merupakan bab terakhir dalam penelitian ini. Dan Bab ini terdiri dari kesimpulan penelitian dan saran yang diberikan untuk penelitian lanjutan.

BAB II

KAJIAN TEORITIS

A. Tinjauan Pustaka

Penelitian yang pertama oleh Sulak Suwarno dengan judul Manajemen pelayanan Jamaah Haji Kementrian Agama Kabupaten kendal, penelitian ini mengkaji tentang manajemen pelayanan Jamaah Haji di Kabupaten Kendal tahun 2015 . Dengan menggunakan penelitian kualitatif penelitian ini menghasilkan bahwa pada penyelenggaraan Ibadah Haji banyak ditemukan adanya masalah komunikasi terutama dalam penjelasan atau sistematika pelaksanaan haji. Dalam hasil penelitian menunjukkan bahwa ternyata Kementerian Agama Kendal sudah memberikan pelayanan yang cukup baik mulai dari manasik, transportasi, akomodasi dan konsumsi serta pelayanan kesehatan. Kemudian Kementerian Agama kendal sudah memfasilitasi para jamaah haji dengan berbagai sarana mulai ruangan ber-AC, ruang tunggu, TV, Koran dan Majalah serta air mineral bagi jamaah. Namun pada saat bimbingan banyak jamaah yang masih belum memahami tentang informasi.(Sulak Suwarno.2015)

Kemudian penelitian selanjutnya Perancangan Strategis Sistem Informasi: Studi Kasus Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Departemen Agama RI oleh Miftahul Maulana Dan Dana Indra Sensuse. Pada penelitian ini melihat bagaimana pengembangan yang dilakukan oleh Departemen

Agama dalam menjalankan sistem informasi yang memiliki basic pelayanan global. Adapun tujuannya adalah dengan teknologi informasi dapat memudahkan segala urusan dengan cepat dan akurat. Pada hasil penelitian disebutkan juga bahwa penggunaan teknologi informasi biasa dilakukan pada pihak Departemen Agama karena mengingat tugas dan tanggung jawab yang dilakukan yang bersifat menyeluruh artinya perlu teknologi informasi yang lebih efektif terkhusus pada pelaksanaan haji yang memiliki jangkauan luas serta perlu memproses administrasi dengan cara cepat.

Kemudian Junaidi dengan judul penelitian peran kelompok bimbingan ibadah haji yayasan Baittutamwil dalam meningkatkan solidaritas sosial keagamaan di kabupaten Prisewu. Penelitian ini disebut pelaksanaan haji di kabupaten pringsewu yang bahwa pelaksanaan ibadah haji belum signifikan menghasilkan harapan sesuai dengan yang diharapkan yaitu memiliki amal shaleh. Menurut hasil penelitian yang dilakukan adalah yang pertama peran kelompok haji di kabupaten Prinsewu dalam meingkatkan ibadah haji belum begitu signifikan di karenakan kurangnya motivasi dan bimbingan dalam menjelaskan praktek ibadah haji. Dan semangat yang cukup untuk mendorong keinginan agar kepada yang berhaji tetap melestarikan yang namanya kemabruran hajinya dengan mengikuti kegiatan keshalehan seperti aktivitas sosial, menjadi wadah majelis taklim dan membantu lembaga Agama.

Pada penelitian ini dilakukan oleh Dalinur M.Nur, ia menyebutkan bahwa dalam penelitiannya untuk menjaga akuntabilitas dan manajemen pelayanan secara profesional ini perlu diperhatikan beberapa hal yang merupakan masalah mendasar seputaran pelaksanaan Haji. Seharusnya dengan manajemen yang baik yaitu meliputi *planning*, *organizing*, *actuating* dan *controlling* serta evaluasi dengan demikian pelaksanaan haji akan berjalan efektif dan efisien. Pada manajemen Haji perlu adanya pembinaan bimbingan dan penyuluhan haji, hal ini dilakukan melalui pelayanan mulai dari awal hingga akhir mulai dari administrasi hingga berangkat ke tanah suci. kemudian manajemen selanjutnya memberikan perlindungan dari setiap kendala yang mungkin terjadi.

Dari beberapa tinjauan pustaka di atas ada beberapa persamaan dan perbedaan yang ingin peneliti sampaikan untuk ke empat penelitian di atas kesamaan dengan penelitian ini ada pada sistem pelayanan yang mana harus betul betul di berikan kontribusi saat pelayanan haji, dari hasil telaah di atas juga tidak jauh beda dari seluruh penelitian tersebut. Dan penelitian di atas dapat menjadi pendukung ataupun referensi peneliti dalam menyelesaikan kajian ini.

Untuk perbedaannya dengan penelitian ini ada pada waktu penelitian ini berbasis sistem pelayanan yang ada di Kementerian agama pada saat pandemi covid-19 dimana sistem pengelolaan dan pelaksanaan diatur sedemikian rupa dan berbeda dengan

kondisi sebelumnya namun dalam hal ini yang menjadi penekanannya ada pada sistem komunikasi selama pelayanan yang menjadi peran strategis dari pihak Kementerian Agama yang diserah tugaskan dalam hal ini adalah pada Unit pelaksanaan teknis Haji Aceh.

B. Strategi

Strategi adalah, upaya penentuan rencana dengan tujuan dan fokus yang hendak di tcapai. Adapun pengertian lain disebutkan strategi adalah suatu usaha yang dilakukan melalui proses serta dengan cara terus menerus sesuai dengan tujuan yang telah di tentukan. Definisi lainnya menyebutkan bahwa strategi adalah suatu tidakkan ang tersusun untuk mencaapai suatu tujuan tertentu dan dengan tujuan jangka waktu yang lebih panjang. Stoner dan Wankel strategis sebagai upaya memilih tujuan yang akan di ;akukan atau dicapai dan sesuai sasaran kemudian cara yang diperlukan adalah untuk menjamin agar suatu kebijakan serta program bisa terlaksana sesuai kondisi dan kemampuan (Ahmad Ibrahim Abu Sinn, 2008:79).

Strategi adalah pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan gagasan, perencanaan, daneksekusi, sebuah aktivitas dalam kurun waktu tertentu. Di dalam strategi yang baik terdapat kordinasi tim kerja, memiliki tema mengidentifikasi faktor pendukungnya sesuai dengan prinsip-prinsip pelaksanaan gagasan secara rasional, efesiensi dalam pendanaan dan memiliki taktik mencapai tujuan secara efektif. (Fandi Tjiptono, 2000:17).

Mengenai definisi strategi berikut ini akan disebutkan beberapa definisi: Menurut Alfred Chandler strategi adalah penetapan sasaran dan arahan tindakan serta alokasi sumber daya yang diperlukan untuk mencapai tujuan. Menurut Kenneth Andrew strategi adalah pola sasaran, maksud atau tujuan kebijakan serta rencana. Rencana penting untuk mencapai tujuan itu yang dinyatakan dengan cara seperti menetapkan bisnis yang dianut dan jenis atau akan menjadi apa jenis organisasi tersebut. Menurut Buzzel dan Gale strategi adalah kebijakan dan keputusan kunci yang digunakan untuk manajemen, yang memiliki dampak besar pada kinerja keuangan. Kebijakan dan keputusan ini biasanya melibatkan sumber daya yang penting dan tidak dapat diganti dengan mudah. (

Menurut Konichi Ohinea strategi bisnis adalah keunggulan bersaing satu-satunya maksud perencanaan memperoleh, se-efisien mungkin, kedudukan paling akhir yang dapat dipertahankan menghadapi pesaing-pesaingnya. Jadi, strategi perusahaan merupakan upaya mengubah kekuatan perusahaan yang sebanding dengan kekuatan pesaing-pesaingnya, dengan cara yang paling efisien. (Agustinus Sri Wahyudi. 1996:19)

C. Komunikasi Sosial

Secara etimologis komunikasi berasal dari bahasa Latin yaitu *cum*, sebuah kata depan yang artinya dengan, atau bersama dengan, dan kata *units*, sebuah kata bilangan yang berarti satu.

Dua kata tersebut membentuk kata Benda *communio*, yang dalam bahasa Inggris disebut dengan *communion*, yang berarti kebersamaan, persatuan, persekutuan gabungan, pergaulan, atau hubungan. Karena untuk bercommunio diperlukan adanya usaha dan kerja, maka kata itu dibuat kata kerja *communicate* yang berarti membagi sesuatu dengan seseorang, tukar menukar, membicarakan sesuatu dengan orang, memberitahukan sesuatu kepada seseorang, bercakap-cakap, bertukar pikiran, berhubungan, berteman. Jadi, komunikasi berarti pemberitahuan pembicaraan, percakapan, pertukaran pikiran atau hubungan (Hardjana dalam Lestari dan Maliki, 2006).

Komunikasi merupakan proses penyampaian gagasan seseorang kepada orang lain. Komunikasi juga sebagai penggerak untuk menggambarkan suatu aktivitas yang dilakukan oleh manusia. Komunikasi juga dapat menciptakan suatu tempat menyimpan ide bersama, memperkuat perasaan kebersamaan dengan tukar menukar berita dan mengubah pemikiran menjadi tindakan, yang menggambarkan setiap emosi dan kebutuhan mulai dari usaha mempertahankan hidup yang paling sederhana sampai dengan usaha manusia yang sangat ilmiah. Selain itu juga dalam kehidupan sehari-hari, komunikasi yang baik sangat penting untuk berinteraksi antar individu maupun antar masyarakat agar terjadi keserasian dan dapat mencegah konflik. Di sisi lain, komunikasi juga dibutuhkan oleh setiap Negara untuk saling berhubungan dengan Negara lain (hubungan bilateral). Di

awal dikatakan bahwa organisasi merupakan wadah orang berinteraksi dan bekerja sama. Tentu saja dalam berinteraksi, orang-orang yang terlibat dalam organisasi tersebut melakukan komunikasi. Jika komunikasi yang terbentuk tidak efektif, tentu saja tujuan organisasi tersebut tidak optimal.

Komunikasi sosial, secara umum adalah bisa dikatakan segala sesuatu yang dilakukan dalam berkomunikasi antara satu dan dua orang atau lebih dengan memberi respon setiap komunikasi. Komunikasi sosial upaya penyampaian informasi melalui komunikasi secara terbuka keseluruh kalangan baik antar perorangan maupun kelompok biasanya hal ini dilakukan sebagai upaya penunjang untuk menjalin hubungan sosial antar sesama, komunikasi sosial tidak hanya dilakukan melalui media saja dan lebih identik dengan teknologi namun lebih kepada bagaimana seseorang mampu memberikan informasi komunikasi secara langsung tanpa adanya perantara.

Sebagaimana pendapat lain menyebutkan komunikasi sosial suatu kegiatan yang dilakukan oleh secara interaksi oleh dua individu secara intensif dan teratur sehingga dari hasil komunikasi tersebut menimbulkan berbagai aktivitas baik terkonsep maupun tidak. Baik itu dalam bentuk struktur maupun norma. (Slamet Santoso. 2006:36)

Komunikasi sosial sama halnya komunikasi antar manusia adalah pada penggunaannya melibatkan beberapa hal diantaranya ada individu dengan individu, kelompok, organisasi dan

masyarakat ini berguna untuk memahami satu sama lain dan menjadi proses adaptasi dalam lingkungan yang sama. Jalaluddin Rahmat menjelaskan bahwa komunikasi sosial adalah proses interaksi antara seseorang dengan orang lain melalui berbagai kesempatan baik di tempat tertutup maupun terbuka dengan tujuan untuk membentuk situasi sosial adaptif. (Jalaludin Rahmat, 1985:175). Adapun Fungsi komunikasi sosial untuk menjelaskan bahwa untuk membentuk karakter seseorang itu perlu komunikasi dalam lingkungan sosial, beradaptasi, mendapatkan kesenangan, menghilangkan stres serta dapat membantu dalam menciptakan suasana yang lebih nyaman. Adapun beberapa unsur dari komunikasi sosial.

D. Strategi Komunikasi Unit Pelaksanaan Teknis Haji

Pada Kementerian Agama Aceh terdapat unit pelaksanaan teknis Haji yang berperan aktif dalam proses penanganan setiap administrasi haji. Mulai dari proses membimbing jamaah dari awal hingga akhir tentu dilakukan secara profesional agar terwujudnya proses haji yang baik, mandiri dan berkualitas dibidang kegamangan calon jamaah haji dalam melaksanakan ibadah.

Kualitas tersebut dapat disesuaikan dengan pemahaman dalam keilmuan secara personal. Jadi dalam hal ini bisa dikatakan bahwa peran strategis unit pelaksanaan Haji ada pada pembimbing . Pembimbing adalah *Alim Ulama'* yaitu orang

paham dan mengerti bagaimana melakukan manasik Haji melalui pelatihan sebagaimana yang ditentukan oleh Departemen Agama untuk memberikan bimbingan ibadah haji (Depag RI, 2001:2).

Salah satu peran strategis unit pelaksanaan teknis haji adalah memberikan bimbingan. Perlu diketahui bahwa bimbingan merupakan sebuah usaha terarah yang mampu membantu setiap yang memerlukan salah satunya jamaah haji. Peran strategis berupa bimbingan tersebut biasanya dilakukan dengan memberikan arahan terkait dengan pembinaan, perlindungan, pengembangan sistem pelayanan, pada tahapan tersebut selain berguna untuk jamaah sendiri juga berguna untuk mengetahui informasi capaian kinerja Unit Pelaksana Teknis Haji serta kendala apa yang perlu diperbaiki dan merancang rencana strategis pada tahun yang akan datang. Hal tersebut sesuai dengan apa yang disebutkan oleh Nizar (RENSTRA DITJEN PHU: 2020-2024). Dari beberapa definisi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa dalam mewujudkan proses pelayanan melalui peran strategis yaitu harus melalui bimbingan dengan bimbingan maka segala yang berkenaan dengan pelayanan akan diterima secara jelas dan jamaah tentu akan memahami bagaimana proses yang dilakukan.

Pelaksanaan strategi yaitu kegiatan-kegiatan manajemen yang berkaitan dengan keputusan dari hasil strategi yang dipilih, pengevaluasian hasil kinerja melalui kegiatan perbaikan dan

koreksi. Sebuah strategi perlu dieksekusi secara efektif dan efisien (Hartono, 2005: 76).

Adapun ketiga hal mendasar yang menjadikan adanya sebuah kegiatan pelaksanaan strategi dalam manajemen strategik yaitu pada program kerja, prosedur dan pengorganisasian. Program kerja dapat diartikan sebagai rencana kegiatan yang akan dilakukan oleh organisasi atau lembaga dalam waktu tertentu yang keberadaannya berdasarkan dari kesepakatan para anggota didalamnya.

Selanjutnya yaitu prosedur menurut Mulyadi (1993: 5) ialah urutan klerikal biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang. Berdasarkan pengertian tersebut dapat dipahami bahwa prosedur merupakan serangkaian kegiatan yang berhubungan dengan beberapa orang, guna menangani segala bentuk transaksi perusahaan yang sifatnya berkesinambungan. Adapun pengorganisasian adalah sistem kerjasama kelompok orang, yang dilakukan dengan pembedaan dan pembagian seluruh pekerjaan/tugas dengan membentuk sejumlah satuan atau unit kerja, yang menghimpun pekerjaan sejenis dalam satu satuan atau unit kerja (Nawawi, 2005: 63-64).

Tahapan terakhir dalam manajemen strategik yaitu Evaluasi Strategi. Evaluasi Strategi, merupakan proses untuk mendapatkan informasi perihal rencana-rencana bisnis serta

kemampuannya dan juga melakukan perbandingan apakah informasi tersebut telah sesuai dengan standar yang telah ditentukan atau tidak (Wahyudi, 1996: 139). Jadi evaluasi strategi berguna untuk meneliti apa yang salah dalam kegiatan manajemen strategi untuk diperbaiki sebagai bekal di masa yang akan datang agar perusahaan bisa menjadi lebih baik lagi. Dalam hal ini yaitu evaluasi strategik dalam kegiatan bimbingan manasik haji yang dilakukan oleh Panitia Haji dilakukan berdasarkan kebutuhan masyarakat yang ingin menunaikan ibadah haji. Haji dilihat dari sudut bahasa yaitu berniat pergi, atau bermaksud untuk pergi ke tempat tertentu. Dalam Sukayat (2016: 4), haji menurut syara' adalah menyengaja untuk berkunjung ke Makkah (ka'bah) untuk memenuhi perintah Allah serta menghadapi keridaan-Nya.dengan melaksanakan ibadah yang terdiri atas tawaf, sai, wukuf dan ibadah-ibadah lain. Kegiatan ibadah haji ini dimulai pada akhir tahun ke-9 hijriah sesudah Rasulullah SAW. Waktu pelaksanaan ibadah haji, menurut (Sukayat, 2016: 10) yaitu pada bulan Syawwal sampai sepuluh hari pertama Dzulhijjah, dan pelaksanaan ibadah intinya yaitu tanggal 8-13 Dzulhijjah namun waktu secara keseluruhan ibadahnya yaitu pada bulan Syawwal, Dzulqa'dah, dan 13 hari pertama bulan Dzulhijjah disetiap tahunnya.

E. Peran Komunikasi Sosial dalam Pelayanan Haji kepada Jamaah

Pada tahapan ini pelayanan dengan memberikan kepuasan kepada pelanggan artinya peran komunikasi sosial menjadi acuan dalam membantu pelayanan terutama kepada Jamaah calon Haji. Peran komunikasi juga sebagai bahan pertimbangan untuk mempertahankan pelanggan, menarik pelanggan dan memberikan jasa layanan yang memuaskan. Tentu dalam pelaksanaan Haji sangat memerlukan hal tersebut.

Sesuai dengan yang disampaikan oleh para peneliti puslitbang dalam bukunya yang berjudul "Ibadah Haji dalam Sorotan Publik" menyatakan bahwa pelayanan menunjukkan kesempatan kepada orang lain dalam bentuk informasi pada saat melaksanakan kegiatan, sementara itu kegiatan pelayanan untuk ibadah Haji melayani secara komunikatif terkait dengan pengelolaan administrasi mulai dari bimbingan, pembinaan dan pengawasan. Contoh tersebut hasil dari komunikasi yang dibangun untuk informasi masih belum efektif sehingga dapat menjadi problema dalam pelayanan Haji tentunya. Di jelaskan bahwa pelayanan komunikasi sosial pelayanan yang berupa pemberian informasi penyelenggaraan perjalanan haji yang hampir semua dilakukan oleh badan berwenang melalui instansi pemerintahan atas pelaksanaan kementerian Agama.(Depag RI. 2007:22)

Dari kedua penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi sosial pelayanan ibadah Haji adalah perlu adanya

konsolidasi setiap lini mulai dari atasan hingga karyawan sebagai pelaksana pelayanan. Untuk memenuhi usaha tentu adanya kepentingan yang akan di capai sering sekali seseorang dapat melakukannya sendiri tanpa perlu bantuan orang lain.

Pelayanan adalah suatu usaha melalui proses yang dilakukan berlangsung secara rutin kontinu, dengan melakukan beberapa hal yang berkenaan dengan orang lain.(Moenir, 2010: 26). Pelayanan adalah kunci keberhasilan komunikasi sosial dalam berbagai usaha khususnya dalam pelayanan Haji karena komunikasi juga merupakan jasa, diketahui bahwa jasa adalah layanan yang mampu bersaing secara luas dan lebih kompetitif sehingga publik terpengaruh dengan layanan komunikasi sosial tersebut. Kompetensi pelayanan komunikasi harus ditetapkan sesuai keilmuan yang dimiliki. Kemudian untuk sasaran pelayanan komunikasi adalah bersifat tunggal, yaitu adanya kepuasan penerimaan layanan dengan memberikan syarat dan ketentuan sesuai layanan komunikasi.(Moenir, 2010:196)

Adapun untuk melihat bagaimana kepuasan pelayanan yang baik tentu yang paling utama adalah mempunyai karyawan yang profesional, mempunyai fasilitas yang memadai, kemudian memberikan informasi produk layanan, menjaga setiap pelanggan melalui komunikasi dari awal hingga usai. Begitu juga dengan pelaksanaan Haji sebagaimana disebutkan bahwa pelayanan Haji harus memberikan pelayanan dengan cepat, memeperikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dalam program yang

ditawarkan (Kasmir, 2005: 9). Kemudian, bentuk pelayanan tidak terlepas dari 3 macam, yaitu layanan secara lisan, layanan melalui tulisan dan layanan dalam bentuk perbuatan. (Moenir, 2010: 172)

Secara Nasional Organisasi Kementerian Agama (dahulu departemen agama) resmi terbentuk pada tanggal 3 Januari 1946, bertugas membimbing dan mengendalikan kehidupan beragama sesuai dengan pembukaan UUD 1945 dan sebagai realisasi dari pasal 29 UUD 1945. Sebagaimana yang tertuang dalam PMA Nomor 13 Tahun 2012. Pelayanan, bimbingan dan pembinaan di bidang haji dan umrah, Perumusan dan penetapan visi, misi dan kebijakan teknis di bidang pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang pendidikan madrasah, pendidikan agama dan keagamaan, Pembinaan kerukunan umat bergama, Pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pengelolaan administrasi dan informasi, Pengkoordinasian, perencanaan, pengendalian, pengawasan, dan evaluasi program dan Pelaksanaan hubungan dengan pemerintah daerah, instansi terkait, dan lembaga masyarakat dalam rangka pelaksanaan tugas kementerian di kabupaten/kota.

F. Sistem Pelayanan Ibadah Jamaah Haji

Berbicara tentang sistem penyelenggaraan Ibadah Haji tidak terlepas dari aturan PMA No.29 Tahun 2015. Yaitu pelaksanaan Penyelenggaraan Ibadah Haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang

sebaik-baiknya melalui sistem penyelenggaraan yang baik agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar, dan nyaman sesuai dengan tuntutan agama serta jamaah haji dapat melaksanakan ibadah secara mandiri sehingga diperoleh haji yang mabrur (H.Adburrachman Rochimi, 2012:11) Penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia secara nasional yang bertanggung jawab penuh adalah Kementerian Agama Indonesia dengan koordinasi oleh Menteri Agama adapun beberapa tugas utama dalam pelayanan calon jamaah haji di Indonesia adalah sebagai berikut:

Pertama, adanya sistem pelayanan yang harus lalui khususnya di bidang proses pengadministrasian mulai dari pendaftaran dan informasi mengenai perkembangan Haji dengan menggunakan website agar mudah di akses oleh para Jamaah Haji, kemudian juga pemerintah mencoba terus berinovasi meningkatkan proses pelayanan secara permusim guna untuk mengetahui peningkatan dan penurunan dalam proses pelayanan yang diberikan oleh pihak Kementrian Agama melalui Unit Pelaksana Teknis Haji mulai dari sebelum berangkat hingga sampai ketanah suci dan pulang kembali ke tempat asal.

Kedua, adanya program perlindungan bagi setiap individu maupun kelompok bagi jamaah Haji, meskipun pemerintah tidak memberikan pemahaman yang mendalam terkait dengan perlindungan namun para jamaah memiliki organisasi yang memberikan informasi terkait dengan perlindungan tersebut

melalui organisasi tersebut pemerintah Kementerian Agama berharap dapat menjadi acuan sebagai bantuan petunjuk pemersatu dan silaturahmi antar jamaah haji dalam menjaga satu sama lainnya, perlindungan tersebut terbukti ampuh dan berjalan sebagaimana mestinya.

Ketiga, adanya pembinaan bagi jamaah haji dalam melaksanakan ibadah Haji dalam hal ini adanya sejumlah penyuluhan dan bimbingan serta pembinaan manasik Haji.

Berdasarkan penjelasan di atas terkait sistem pelayanan ibadah Jamaah Haji tentu sudah dispesifikasi melalui berbagai program seperti yang telah dijelaskan diantaranya adanya pelayanan administrasi, perlindungan akan keselamatan dan kesehatan serta pembinaan kegiatan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Metode Penelitian

Pendekatan menggunakan pendekatan deskriptif analitis pendekatan ini biasanya untuk mendeteksi bagaimana setting suatu kejadian tertentu ((Djam'an Satori dan Aan Komariah, 2017:214). Metode penelitian adalah cara untuk melakukan penelitian untuk mencari data dan fakta sesuai dengan apa yang di kaji di lapangan. Pada metode penelitian terdapat dua bagian yaitu metode penelitian kualitatif dan metode penelitian kuantitatif, dalam penelitian ini peneliti mengambil metode penelitian kualitatif.

Adapun metode penelitian kualitatif adalah penelitian dengan mencari kualitas yang terdapat dari sebuah kejadian menjadi fenomena atau suatu keadaan menjadi gejala sosial sehingga dari keadaan tersebut dapat menjadi pelajaran yang sangat penting untuk membantu dalam bidang pengemngan teori maupun konsep, biasanya penelitian kualitatif ini di temui pada setiap fenomena sosial yang ada di lingkungan baik itu berupa perilaku, keadaan dan ruang serta waktu.((Djam'an Satori dan Aan Komariah, 2017:22)

Berdasarkan hal tersebut di atas yang alasan peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif banyaknya objek kajian disekitar yang mudah diteliti secara ilmiah dan tentu tidak mudah

termanipulasi karena penelitian ini bersifat lapangan dan harus dilihat langsung secara mendalam agar data yang dicari mudah di ketahui. Kemudian dalam memperjelas isi dari data lapangan peneliti menggunakan jenis penelitian perpustakaan (*library research*) dengan mencari relevansi isi penelitian sesuai dengan kajian pustaka.

B. Lokasi Penelitian

Pada bagian ini peneliti mengambil lokasi penelitian di Kementerian Agama Aceh dan Unit Pelaksana Teknis Haji Aceh, keduanya merupakan lokasi penelitian untuk memudahkan mendapatkan data dengan harapan dapat membantu peneliti berkontribusi dalam menjawab persoalan penelitian.

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian dalam skripsi ini adalah masyarakat kota Banda Aceh yang rentang usia 20-50 tahun kemudian semua data informan disampaikan dalam Bab VI, selanjutnya teknik pengambilan sampelnya dilakukan dengan jenis *Non Probability Sampling*. *Non Probability Sampling* jenis sampel ini tidak dipilih secara acak. Tidak semua unsur atau elemen populasi mempunyai kesempatan sama untuk bisa dipilih menjadi sampel. (Djam'an Satori dan Aan Komariah, 2017:51) Adapun teknik *sampling* yang digunakan adalah *purposive sampling* teknik ini adalah pengumpulan data menurut peneliti dan sesuai dengan kondisi penelitian. Untuk membedakan data berdasarkan sumbernya,

data dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder:

1. Data primer yaitu data yang dibuat oleh peneliti untuk maksud khusus menyelesaikan permasalahan yang sedang ditanganinya. Data dikumpulkan oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan yaitu observasi dan wawancara.
2. Data sekunder yaitu data yang telah dikumpulkan untuk maksud selain menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi. Data ini dapat ditemukan dengan cepat. (Sugiyono, 2009,137)

D. Teknik Pengumpulan Data

Pada bagian pengumpulan data ada beberapa teknik pengumpulan data yaitu sebagai berikut ada observasi, wawancara dan dokumentasi.

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan yang dilakukan terhadap apa yang hendak di teliti dan menjadikan hasil observasi sebagai data awal yang akan dikumpulkan untuk menjawab pertanyaan penelitian. (Djam'an Satori dan Aan Komariah, 2017:105). Pada bagian ini peneliti menggunakan observasi partisipan dengan tujuan untuk mendapatkan suatu kesamaan antara data dan fakta lapangan dengan cara melibatkan setiap kejadian kedalam ranah data. Adapun observasi yang dilakukan oleh peneliti diantaranya

adalah sistem pelayanan administrasi pada Unit Pelaksana Teknis Haji Aceh, kantor kementerian Agama Aceh pada bagian pelayanan Haji dan Umroh dan Biro kesra serta fasilitas layanan lainnya seperti Asrama, Transportasi serta tempat Ibadah dan Pusat Latihan Menasik Haji.

2. Interview/ Wawancara

Interview yang sering disebut dengan wawancara yaitu cara mendapatkan data melalui tanya jawab dengan informan yang telah di tentukan sebelumnya oleh peneliti itu sendiri (Djam'an Satori dan Aan Komariah, 2017:117). Untuk mendapatkan data penelitian selanjutnya peneliti harus melakukan interview yaitu wawancara dengan tidak terstruktur. Wawancara dimaksud adalah untuk mendalami data-data yang akan peneliti gali, dalam hal ini peneliti menggunakan beberapa responden sebagai informan penelitian yang telah peneliti tentukan sendiri dengan tujuan apa yang menjadi pertanyaan dapat membantu peneliti mengumpulkan data. Kegiatan ini diberikan kesempatan kepada setiap informan untuk berkesempatan memberikan informasi terkait data penelitian. Adapun jumlah informan penelitian yaitu sebanyak 15 orang dalam hal ini yaitu:

- a. kepala Kementrian Agama Aceh 1 orang
- b. Biro pelayanan Haji dan Umroh 2 orang
- c. Ketua Unit Pelaksana Teknis Haji 1 ornag

- d. Anggota Unit Pelaksana Teknis 6 orang
- e. Jamaah Calon Haji sebanyak 5 orang

3. Dokumentasi

Dokumentasi menurut Sugiyono (2015: 329) adalah suatu cara yang untuk memperoleh data penelitian melalui catatan, buku-buku, surat kabar, manuskrip dan majalah, notulen rapat serta agenda lainnya. Metode dokumentasi peneliti gunakan untuk membantu mendapatkan data penelitian secara dokumentasi yaitu tentang Strategi Peningkatan Komunikasi Sosial Unit Pelaksana Teknis Asrama Haji Embarkasi Kepada Calon Jama'ah Haji Aceh Selama Pandemi Covid-19 (Studi Kementrian Agama Aceh).

E. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Pengolahan dan analisis data yang dimaksud adalah suatu usaha yang dilakukan setelah data terkumpul dengan sempurna kemudian pada tahapan ini peneliti melakukan berberapa langkah untuk mengolah atau menganalisis data pada bagiannya yaitu tahapan pengumpulan data dengan memilah bagian data, kemudian mereduksi data dengan cara menandai dan mengelompokkan data, selanjutnya menyajikan data dengan menganalisa data tersebut, kemudian baru menyimpulkannya sebagai temuan atau hasil dari penelitian.

Dalam analisa ini penulis menggunakan deskriptif kualitatif dengan cara berpikir induktif. Analisis data menurut

Moleong (2011: 248) adalah cara yang dikerjakan untuk mendapatkan data sesuai dengan penelitian, dengan cara memilih dan memilah setiap hasil penelitian menjadi satu bagian kemudian di kelola dengan cara mengarahkan data, mencari dan menemukan hal baru yang dapat di kemukakan dan itu penting untuk di pelajari kemudian mengambil keputusan dari data tersebut.

Miles & Huberman (2014: 17) menjelaskan bagaimana menganalisa data penelitian dengan cara baik dan benar.

1. Pengumpulan Data, Pada bagian ini peneliti dapat mengolah-olah data yang sudah di kumpulkan dan dipersiapkan untuk di analisis, yang di analisis adalah wawancara dan materi serta mengetik apa yang telah dipilah tadi menjadi sebuah bagian penelitian sesuai dengan informan yang di tentukan.
2. Reduksi data (*Data Reduction*) setiap data yang telah di kumpulkan lalu kemudian di kelompokkan dengan mengambil mana yang perlu dan mana yang tidak artinya di buang, data yang telah di ambil kiranya dapat menjadi gambaran untuk sehingga hasil yang di observasi dan wawancara bisa di terima.
3. Kemudian mendeskripsikan atau menyajikan data yang telah diperoleh lebih kepada mendeskripsikan data dalam bentuk narasi yang singkat baik berupa tabel bagan dan kategori. Guna untuk memudahkan dalam menyusun data

agar mudah di pahami dan tidak tercampur dengan data lain yang tidak penting.

4. Untuk penarikan kesimpulan (Conclusion Drawing/ Verivication). Biasanya Kesimpulan kesimpulan sering bersifat fleksiber artinya bisa berubah itu apa bila ditemukan bukti atau referensi lain yang membantu hasil kesimpulan jika tidak maka hasil penelitian di terima dan sesuai dengan rumusan masalah yang ada pada bagian awal.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Asrama Haji Embarkasi Banda Aceh Keberadaan Asrama Haji merupakan salah satu faktor penting dalam penyelenggaraan Ibadah Haji dan pintu gerbang pertama yang harus dilalui Jamaah Calon Haji sebelum berangkat ke Tanah Suci. Dalam rangka memberi pelayanan yang maksimal kepada para tamu-tamu Allah, Badan Pengelola Asrama Haji (BPAH) Embarkasi Banda Aceh senantiasa berupaya meningkatkan berbagai fasilitas yang ada di Asrama Haji yang memiliki area seluas 25.300 m².

Beberapa fasilitas yang tersedia guna mendukung suksesnya operasional penyelenggaraan Ibadah Haji diantaranya :

1. Sarana Ibadah Masjid Al-Mabrur seluas 508 m² menjadi pusat kegiatan ibadah bagi Jamaah Calon Haji yang menginap di Asrama Haji satu hari sebelum pemberangkatan. Walaupun masih dalam tahap pembangunan, masjid ini telah dapat digunakan untuk pelaksanaan ibadah khususnya shalat fardhu. Masjid ini dirancang dua lantai secara permanen dan dilengkapi dengan tempat wudhu' seluas 133,3 m² sebagai sarana penunjang.
2. Gedung Penginapan (Pemondokan) Saat ini tersedia 4 (empat) gedung yang berfungsi sebagai penginapan baik bagi Jamaah Calon Haji yang akan berangkat ke tanah suci maupun panitia dan tamu undangan. Gedung-gedung tersebut adalah : a. Gedung

Mudzdalifah Gedung ini dibangun 3 (tiga) lantai di atas tanah seluas 752 m² dengan 55 kamar dimana setiap kamarnya dilengkapi dengan satu buah kamar mandi, spring bed dan Air Conditioner (AC).

Gedung ini mampu menampung 275 orang jamaah dengan rata-rata setiap kamar diperuntukkan bagi 5 orang calon jamaah dan merupakan pusat pemondokan calon jamaah haji. b. Gedung Madinatul Hujjaj Gedung ini dibangun 3 (tiga) lantai di atas tanah seluas 749 m² memiliki 55 kamar dimana setiap kamarnya dilengkapi dengan satu buah kamar mandi dan Air Conditioner (AC). Sebahagian lantai I gedung ini digunakan untuk menampung sisa jamaah yang tidak tertampung di Gedung Mudzdalifah sebanyak 50 orang (10 kamar), sedangkan sisanya diperuntukkan bagi Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) seperti ruang kerja Keimigrasian, Ruang kerja Bidang Dokumen, Ruang Kerja Petugas Garuda, Penginapan Panitia dan sebagainya. c. Gedung Mina Sebahagian Panitia khususnya Karyawan Badan Pengelola Asrama Haji (BPAH) Embarkasi Banda Aceh menempati gedung Mina yang memiliki 12 kamar di atas tanah seluas 253 m². d. Gedung Raudhah Gedung Raudhah dipergunakan sebagai tempat penginapan tamu VIP yang terdiri dari 6 kamar dengan luas 234,6 m². 3. Aula Pertemuan Asrama Haji Embarkasi Banda Aceh memiliki dua Aula pertemuan yang dapat digunakan untuk pelaksanaan berbagai kegiatan seperti pengarahan, pembagian living cost, pembagian dokumen, dan

sebagainya. Gedung tersebut adalah Aula Arafah dengan luas 415 m² dan Aula Utama dengan luas 1.394,6 m². 4. Dapur dan Ruang Makan Penyajian konsumsi bagi Jamaah Calon Haji Wanita dilakukan di Gedung Aziziyah (luas bangunan 462 m²), sedangkan Jamaah Calon Haji Pria disediakan di Gedung Makkah. Mengingat gedung Makkah sementara waktu digunakan untuk tempat kegiatan Fakultas Ushuluddin maka tahun ini konsumsi Jamaah Calon Haji Pria disediakan di Aula Arafah. Sedangkan Dapur berada di belakang Gedung Aziziyah. 5. Kantin dan Fasilitas Umum Untuk memenuhi kebutuhan Jamaah Calon Haji dan Panitia, di Asrama Haji Embarkasi Banda Aceh terdapat 2 (dua) Kantin yang terletak di Gedung Madinah dan di samping Gedung Aziziyah. Di samping kedua kantin tersebut, selama pelaksanaan operasional pemberangkatan Ibadah Haji, Panitia juga menyediakan tempat khusus bagi perusahaan atau pihak luar yang memiliki kaitan dengan penyediaan fasilitas bagi masyarakat guna membuka loket seperti tempat penukaran uang rial, operator jasa telekomunikasi, fotografi dan perlengkapan keperluan jamaah lainnya. 6. Air Bersih Air bersih di Asrama Haji Embarkasi Banda Aceh bersumber dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy. Sebagai cadangan di Asrama Haji juga terdapat sumur bor dengan kapasitas yang memadai. 7. Klinik Kesehatan Sebagaimana ketentuan bahwa seluruh Jamaah Calon Haji yang akan berangkat ke tanah suci diharuskan melakukan pemeriksaan kesehatan. Untuk itu pihak kesehatan di

bawah koordinasi Kantor Kesehatan Pelabuhan dan Dinas Kesehatan Provinsi Aceh membuka klinik kesehatan yang bertempat di sebelah barat Aula Utama. Hingga saat ini klinik kesehatan di Asrama Haji Embarkasi Banda Aceh belum memiliki tempat permanen yang dikhususkan. Gedung Misfalah Gedung yang memiliki luas 1.416,8 m², pada awalnya dirancang untuk tempat masak (dapur) dan ruang makan, namun saat ini dalam kondisi rusak akibat Tsunami dan belum diperbaiki.

Untuk sementara gedung ini digunakan sebagai tempat penyambutan Jamaah Calon Haji yang baru tiba dari daerah masing-masing dan tempat pemimbangan barang bawaan saat pemberangkatan. Sarana dan gedung lainnya yang mendukung kelengkapan Asrama Haji Embarkasi Banda Aceh diantaranya adalah Gardu Listrik yang merupakan tempat penyimpanan mesin pembangkit listrik cadangan (65 M²), ruang penyimpanan mesin pompa air (7 m²), Toilet dan WC umum (36,5 m²) serta Pos Satpam (88,7 m²), untuk menjamin keamanan, di sekeliling Asrama Haji telah dibangun pagar yang terbuat dari tembok beton.

B. Deskripsi Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian lapangan yang peneliti kerjakan, mendapatkan berbagai informasi terkait dengan hasil penelitian untuk menjawab semua yang berkenaan dengan pertanyaan penelitian.

Menurut Fred R. David dalam buku Manajemen Strategik, langkah pertama yang dilakukan adalah merumuskan strategi yang akan dilakukan. Sudah termasuk di dalamnya adalah pengembangan tujuan, mengidentifikasikan peluang dan ancaman eksternal, menentukan kekuatan dan kelemahan secara internal, menetapkan suatu objektifitas, memulai strategi alternatif dan memilih strategi untuk dilaksanakan. Dalam perumusan strategi juga ditentukan suatu sikap untuk memutuskan, memperluas, menghindari atau melakukan suatu keputusan dalam proses kegiatan.

Berikut ini deskripsi hasil penelitian yang dilakukan dari berbagai informasi yang menjadi temuan lapangan.

1. Strategi komunikasi unit pelaksana teknis asrama haji Embarkasi Kementerian Agama Aceh selama Pandemi Covid-19 kepada calon jamaah haji

Berikut ini terkait dengan strategi komunikasi yang dibangun melalui hasil wawancara bersama narasumber adalah sebagai berikut:

Pernyataan dari Bapak Arijal Kabag Haji Kanwil Kemenag Aceh “Dalam melakukan komunikasi berupa penyampaian informasi kepada para calon jamaah haji, pihak bagian Haji dan Umrah Kanwil Kemenag Aceh tidak melakukannya secara langsung, akan tetapi harus melalui tahapan, artinya pihak bagian Haji dan Umrah Kanwil Kemenag Aceh menyampaikan informasi

apapun yang berkaitan dengan haji melalui Kemenag Kab/Kota terlebih dahulu, selanjutnya pihak Kemenag Kab/Kota yang akan menyampaikan langsung kepada para jamaah haji. Namun selama pandemi segala aktivitas yang berkenaan dengan haji untuk sementara ditiadakan.”

Dalam berkomunikasi dengan jama'ah yang berposisi sebagai customer, perlu memahami tentang bagaimana penerapan tentu ini merupakan kewajiban komunikasi yang akan dilakukan merupakan sebuah kewajiban yang diterapkan dalam berkomunikasi. Pada hakikatnya bukan untuk mencari keuntungan yang lebih dari penerapan etika, akan tetapi merupakan sebuah tugas yang mempunyai tanggung jawab cukup besar dalam pelayanan untuk menciptakan kenyamanan dalam pelayanan.

Hal ini disampaikan oleh Fuzail, Kasi Keuangan mengatakan “ Selama ini tidak ada strategi yang dilakukan oleh Kanwil Kemenag Aceh bagian Haji dan Umrah selama pandemi Cuma himbuan berupa share informasi pengetahuan haji saja”

Pelaksanaan Haji selama pandemi disampaikan oleh Safriani, Staff Bagian Haji dan Umrah, “Segala Informasi terkait Haji disampaikan kepada Kemenag Kab/Kota, dan selanjutnya Kemenag Kab/Kota akan menyampaikan informasi kepada para calon jamaah haji.”

Kemudian bapak M. Iqbal, Kasi Haji dan Umrah Kemenag Kota Banda Aceh menyampaikan “Untuk melakukan komunikasi berupa penyampaian informasi kepada para calon jamaah haji,

pihak seksi Haji dan Umrah Kemenag Kota Banda Aceh melayani secara langsung para calon jamaah haji yang langsung datang ke kantor guna mencari informasi terkait haji, artinya pelayanan informasi yang dilakukan bersifat pasif, selain itu pihak seksi Haji dan Umrah Kemenag Kota Banda Aceh juga melakukan kerja sama dalam pelayanan informasi dengan pihak Bank.”

“Pihak Haji dan Umrah Kemenag Kota Banda Aceh selalu melayani secara langsung para calon jamaah haji yang datang guna mencari Informasi terkait Haji. Strategi Komunikasi dalam penyampaian komunikasi informasi bersifat pasif, Pihak Haji dan Umrah Kemenag Kota Banda Aceh selalu melayani secara langsung para calon jamaah haji yang datang guna mencari Informasi terkait Haji”Ujar Bapak M. Iqbal, Kasi Haji dan Umrah Kemenag Kota Banda Aceh.

“Sejauh ini Pelayanan Komunikasi Informasi secara pasif yaitu melayani dan memberikan Komunikasi Informasi kepada Para Calon jamaah haji yang datang langsung ke kantor. pertamanya pihak panitia haji bekerja sama dengan Bank dan kemenag dan semua komunikasi yang beliau dapat selama ini didapat dari pihak Bank Mandiri Syariah untuk mengisi syarat-syarat pendaftaran haji lalu mengurus Administrasi segala macam di kemenag di karenakan akan tiba waktu berangkat pada tahun 2020 yang lalu, di karenakan covid maka dibatalkan dulu berangkat dari pihak pemerintah kata beliau.”

Dari penjelasan hasil wawancara dengan beberapa informan di atas terdapat komunikasi aktif yang dilakukan oleh pihak pelaksana haji dan diterima oleh pihak asrama haji. Hal ini menunjukkan adanya sinkronisasi keilmuan. Bahwa

Setelah merumuskan dan memilih strategi yang ditetapkan, maka langkah berikutnya adalah melaksanakan strategi yang telah ditetapkan tersebut. Implementasi strategi sering kali disebut "tahapan aksi" dari manajemen strategi. Mengimplementasikan strategi artinya memobilisasi tenaga organisasi atau lembaga untuk mengubah strategi yang diformulasikan ke dalam tindakan. Dalam tahap pelaksanaan strategi yang telah dipilih sangat membutuhkan komitmen dan kerjasama dalam pelaksanaan strategi, jika tidak maka proses formulasi dan analisis strategi tidak memiliki tujuan yang berguna. Kemampuan interpersonal sangat penting bagi keberhasilan implementasi strategi. Tantangan dari implementasi strategi harus bisa menstimulasi tenaga organisasi atau lembaga untuk bekerja dengan rasa bangga dan antusias dalam mencapai tujuan yang sudah dibuat.

Dari wawancara berikut ini terkait dengan strategi komunikasi oleh panitia pelaksana haji.

Safriani, Staff Bagian Haji dan Umrah "Selama ini sudah dilakukan strategi komunikasi dengan baik kepada para calon jamaah haji, namun selama pandemi tidak ada kegiatana yang berkaitan dengan haji termasuk komunikasi informasi. yang

terlibat langsung dalam penyampaian informasi kepada calon jamaah haji yaitu Kemenag Kab/Kota, namun kegiatan tersebut tidak berjalan dikarenakan tidak adanya pelaksanaan haji selama pandemi

Bapak Ridwan, Penyusun Pendaftaran Haji juga mengatakan bahwa "Sejauh ini Komunikasi yang dilakukan oleh mereka sudah baik tetapi semua komunikasi itu beliau peroleh dari pihak Bank dan tidak ada informasi apa-apa baik dari pihak asrama Haji maupun Kemenag. sebelumnya baik-baik saja namun setelah pandemi ini semakin parah dan tidak ada informasi apapun yang di berikan kepada jamaah."

Selama ini beliau belum ada sangkut pautnya dengan asrama haji beliau hanya dengan pihak bank dan kemenag di karenakan beliau baru mendaftar tahun 2020 yang lalu dan belum di panggil ke asrama haji untuk ikut-ikut seperti manasik Haji dan sebagainya. Ujar Bapak Ridwan

Yasmaidar, Kasi Haji dan Umrah Kemenag Kota Banda Aceh "Semenjak sebelum pandemi melanda komunikasi masih baik-baik saja dan ada juga berkomunikasi dan mendapat informasi di grup whatsapp sesama jamaah haji, kalau dari kemenag dan pihak bank sendiri selama pandemi ini hanya mendapatkan informasi tentang pembatalan haji pada tahun 2020 dan 2021 yang lalu"

Tanggapan di atas menunjukkan bahwa melayani ibadah haji pemerintah memberikan pelayanan dalam hal pelayanan

umum, anantara lain mengenai pengasramaan jamaah haji dan transportasi, pelayanan administrasi menyangkut pendaftaran, paspor, panggilan masuk asrama, pelayanan kesehatan meliputi pemeriksaan kesehatan, biaya kesehatan dan penyerahan kartu kesehatan, pelayanan ibadah berupa bimbingan manasik haji dan bimbingan yang terkait dengan ibadah.

Sehingga jamaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran Islam dan mendapat predikat haji yang mabrur. Penyelenggaraan ibadah haji sebagai tugas nasional yang meyangkut martabat serta nama baik bangsa merupakan tanggung jawab bersama bangsa Indonesia, oleh karena itu pemerintah dalam hal ini Kementrian Agama mengaharapkan partisipasi seluruh komponen bangsa dalam mensukseskan penyelenggraan ibadah haji, baik ditanah air maupun di Arab Saudi.

Komunikasi dengan kepemimpinan sangat erat hubungannya. Seorang pemimpin harus memiliki wawasan yang luas, jujur, bertanggung jawab, berani dalam mengambil keputusan, dan ia juga harus mempunyai keahlian berkomunikasi yang sangat baik. Karena komunikasi dapat menentukan berhasil atau tidaknya seorang pemimpin dalam menjalankan tugasnya. Setiap pemimpin pasti memiliki bawahannya dimana bawahannya tersebut akan mengeluarkan gagasan/ide yang akan dipaparkan. Sehingga seorang pemimpin tersebut dapat mengambil keputusan

berdasarkan gagasan/ide tersebut. Namun, terkadang pemimpin sebuah organisasi tidak dapat berkomunikasi secara efektif.

Secara garis besar, komunikasi dapat dibedakan antara komunikasi verbal dan non-verbal. Di antara jenis komunikasi non-verbal adalah komunikasi tertulis. Di kehidupan nyata kita sering menemukan orang-orang yang gagap dalam menyampaikan ide-idenya secara lisan, namun mampu penyampaian secara tertulis baik berupa proposal penelitian dan menyusun laporan penelitian.

Sebagaimana sering dikatakan, komunikasi adalah sebuah kegiatan mentransfer sebuah informasi. Namun, tidak semua orang mampu melakukannya dengan baik. Kegagalan dalam organisasi banyak yang disebabkan oleh kurang tertatanya komunikasi yang dilakukan para pelaku di organisasi tersebut. Komunikasi yang tidak efektif adalah akar utama permasalahan dalam organisasi. Komunikasi yang efektif antara pimpinan dan anggota menjadi faktor penting bagi pencapaian tujuan suatu organisasi. Pemimpin organisasi sebagai leader memiliki peran penting dalam komunikasi.

Selain itu, terdapat banyak manfaat apabila etika komunikasi dilakukan pada sebuah lembaga layanan jasa seperti haji ini. Salah satunya yaitu informasi mampu melayani jama'ahnya dengan baik, maka secara otomatis masyarakat akan lebih mengenal dan memahami tentang kinerja panitia haji dalam memberikan informasi melalui komunikasi. Sehingga akan

menjadi rujukan untuk pelayanan dan persiapan bimbingan masyarakat yang akan menunaikan ibadah haji. Seperti halnya yang disebutkan oleh beberapa informan, mereka mengetahui kinerja panitia haji dari masyarakat sekitar mereka yang dulunya pernah bimbingan. Hal tersebut tidak bisa dipungkiri bahwasanya etika komunikasi informasi dapat menimbulkan trust atau kepercayaan, sehingga masyarakat banyak yakin dengan panitia tersebut.

Pengurus haji yang merupakan pembimbing ibadah salah satunya informasi. Selain itu, dari pengurus inilah merupakan kunci kesuksesan seluruh aktifitas bimbingan ibadah haji. Maka dari itu, seluruh pengurus memiliki tugas untuk merencanakan tugas kerja serta melayani dan membimbing peserta bimbingan ibadah haji yang pada penelitian ini berposisi sebagai customer. Disamping itu, secara otomatis panitia Haji bertanggung jawab atas pelaksanaan proses bimbingan dan ibadah haji.

Tentunya dari informasi dapat diketahui bahwa adanya layanan bimbingan ibadah haji, terdapat beberapa metode untuk membimbing peserta jama'ah haji. Metode ini digunakan agar proses bimbingan ibadah haji dapat diberikan dan diterima oleh peserta bimbingan ibadah haji. Selain itu, penggunaan metode ini juga merupakan sebuah alat berkomunikasi untuk menyampaikan pesan dan menyamakan persepsi dalam bimbingan ibadah haji.

Selain itu, dalam menjalin dan menjaga hubungan (customer relations) antara pihak Haji dan jama'ah, ada beberapa

usaha yang sangat diperhatikan dan harus dilaksanakan oleh panitia dan tentu ada kaitannya dengan jama'ah haji :

- a. Untuk mendapatkan dan menjalin hubungan dengan customer, Panitia haji membentuk koordinator wilayah yang mempunyai konsisten dan mampu melayani jama'ah secara privat dan masalah cepat teratasi melalui komunikasi.
- b. Membimbing secara penuh, dari persiapan keberangkatan di Indonesia, serta membimbing proses ibadah haji di Arab Saudi, hingga kepulangan jama'ah haji kembali di Indonesia.
- c. Pihak panitia hari dituntut mampu berkomunikasi, dan berinteraksi secara baik umumnya, dan khususnya melayani dengan sepenuh hati serta memperhatikan etika dalam berkomunikasi. Karena jama'ah haji bukanlah terdiri dari masyarakat yang berpendidikan tinggi serta mempunyai jiwa emosional yang berbeda-beda.
- d. Memberikan bimbingan serta informasi dengan jelas, karena ibadah haji merupakan ibadah yang menelan biaya cukup besar, apalagi saat ini pendaftaran ibadah haji mengalami penumpukan dari tahun ke tahun. Sehingga pengurus harus mampu menyampaikan bimbingan secara efektif dan dapat diterima oleh seluruh jama'ah yang mempunyai latar belakang

berbeda-beda baik itu dari segi usia, pendidikan, ataupun pekerjaan.

- e. Selalu memberikan banyak perhatian kepada seluruh jama'ah haji yang mengikuti bimbingan, khususnya jama'ah haji yang lanjut usia. Selain itu pengurus juga harus siap untuk membantu persiapan keberangkatan jama'ah haji seperti perlengkapan serta pengecatan tas koper haji.
- f. Membentuk komunikasi dengan mengadakan forum reuni jama'ah bimbingan ibadah haji setiap tahunnya. Agar panitia Haji masih dan tetap berkomunikasi untuk mendapatkan informasi dari jama'ah.
- g. Pada proses etika komunikasi khususnya pada saat bimbingan ibadah haji yang dilakukan oleh Panitia haji dengan jama'ah, tidak hanya komunikasi verbal saja, akan tetapi juga ditemui komunikasi non verbal. Dan kedua jenis komunikasi tersebut tidak dapat dipisahkan dalam proses komunikasi. Maka, pembimbing melakukan penjelasan pesan-pesan komunikasi dengan melakukan dua jenis komunikasi itu tadi yaitu verbal dan non verbal.
- h. Komunikasi verbal juga berfungsi untuk menegaskan, menekankan atau melengkapi komunikasi verbal. Jadi kedua jenis komunikasi ini berjalan beriringan untuk menciptakan pesan agar mudah dipahami dan mudah

diterima. Pemahaman seseorang mempunyai perbedaan yang di latar belakang oleh usia, pendidikan, maupun tingkat emosiaonal. Maka, komunikasi yang beretika lah yang mampu untuk mempelajari perbedaan perbedaan tersebut hingga menanganinya juga.

Berdasarkan hasil deskripsi informasi di atas dapat di jelaskan bahwa strategi pelayanan komunikasi sudah baik sehingga para calon jamaah haji mampu menerimanya juga dengan baik sudah disusun seefektif mungkin untuk memudahkan para calon jamaah haji dalam menerima informasi terkait haji para calon jamaah haji dalam menerima informasi terkait haji, Namun selama pandemi tidak ada pelayanan informasi terkait pelaksanaan haji. Dalam melakukan komunikasi berupa penyampaian informasi kepada para calon jamaah haji, pihak bagian Haji dan Umrah Kanwil Kemenag Aceh tidak melakukannya secara langsung, akan tetapi harus melalui tahapan, artinya pihak bagian Haji dan Umrah Kanwil Kemenag Aceh menyampaikan informasi apapun yang berkaitan dengan haji melalui Kemenag Kab/Kota terlebih dahulu, selanjutnya pihak Kemenag Kab/Kota yang akan menyampaikan langsung kepada para jamaah haji. Namun selama pandemi segala aktivitas yang berkenaan dengan haji untuk sementara ditiadakan.

Strategi komunikasi berupa penyampaian informasi kepada para calon jamaah haji, pihak seksi Haji dan Umrah Kemenag Kota Banda Aceh melayani secara langsung para calon

jamaah haji yang langsung datang ke kantor guna mencari informasi terkait haji, artinya pelayanan informasi yang dilakukan bersifat pasif, selain itu pihak seksi Haji dan Umrah Kemenag Kota Banda Aceh juga melakukan kerja sama dalam pelayanan informasi dengan pihak Bank.

Sejauh ini Komunikasi yang dilakukan oleh mereka sudah baik tetapi semua komunikasi itu beliau peroleh dari pihak Bank dan tidak ada informasi apa-apa baik dari pihak asrama Haji maupun Kemenag. Selama ini beliau belum ada sangkut pautnya dengan asrama haji beliau hanya dengan pihak bank dan kemenang, karena belum ada panggilan untuk berangkat kata beliau, kalau sudah ada panggilan berangkat baru melakukan manasik haji di Asrama Haji. Dan beliau juga sudah melaksanakan manasik haji mandiri dengan sesama teman-teman jamaah lainnya. Dan selama ini komunikasi hanya dengan pihak bank dan kemenag.

2. Dampak strategi dan komunikasi sosial unit pelaksanaan teknis asrama haji embarkasi Kementerian Agama Aceh dengan calon Jamaah Haji selama pandemi Covid-19.

Berdasarkan hasil penelitian dari berbagai informan yang peneliti dapatkan ialah sebagai berikut:

Menurut Arijal, Kabag Haji dan Umrah Kanwil Kemenag Aceh “Dari pelayanan komunikasi sudah baik sehingga para calon jamaah haji mampu menerimanya juga dengan baik sudah

disusun seefektif mungkin untuk memudahkan para calon jamaah haji dalam menerima informasi terkait haji.”

Menurut Hildawati, Pensiunan PNS, Jama’ah Haji, “dampak dari pelayanan komunikasi sudah disusun seefektif mungkin untuk memudahkan para calon jamaah haji dalam menerima informasi terkait haji, Namun selama pandemi tidak ada pelayanan informasi terkait pelaksanaan haji.”

Bapak Arijal, Kabag Haji dan Umrah Kanwil Kemenag Aceh menambahkan “Pada dasarnya Pelayanan komunikasi sudah baik sehingga para calon jamaah haji mampu menerimanya juga dengan baik sehingga para calon jamaah haji mampu menerimanya juga dengan baik. Namun dalam hal pelayanan tentu saja ada pro dan kontra yang terjadi di lapangan.”

Ibu Suriani, Pensiunan PNS, Sebagai: Jama’ah Haji ‘ kami menerima informasi komunikasi selalu memberikan yang terbaik dan mudah dipahami kepada para calon jamaah haji Dalam Pelayanan komunikasi sudah baik sehingga para calon jamaah haji menerimanya juga dengan baik.”

“Pihak seksi Haji dan Umrah Kemenag Kota Banda Aceh selalu mengupayakan pelayanan komunikasi dengan sebaik mungkin, namun yang namanya pelayanan tentu tidak semua bisa menerimanya dengan baik juga.” Ujar bapak M. Iqbal, Kasi Haji dan Umrah Kemenag Kota Banda Aceh.

Menurut Hasanuddin, Pensiunan PNS, Jama’ah Haji Sejauh ini pelayanan Komunikasi sudah baik dan itu di peroleh hanya

dari pihak Bank. Cuma beliau mau bahwa semua instansi yang terkait dengan haji ini memberikan komunikasi yang lebih baik lagi bukan hanya sepihak saja dari bank ujar Beliau.

Adapun dampak lain yang diterima oleh calon jamaah haji selama pandemi ini adalah

Menurut bapak Misran. S, Swasta, Sebagai Jama'ah Haji "Keuntungannya dapat mengetahui bagaimana kejelasan keberangkatannya kapan meskipun ditunda di masa pandemi dan beliau sedikit kecewa dengan kebijakan dari pihak Pemerintah yang membatalkan keberangkatan tahun ini sedangkan dari pihak pemerintahan Arab Saudi belum mengeluarkan keputusan dan kebijakan pembatalan Haji lalu pemerintah Indonesia sudah membatalkan haji di sini saya merasa kecewa ujar beliau.

Namun pada tahapan ini peneliti menemukan hambatan strategi komunikasi yang dilakukan oleh panitia Haji Aceh selama pandemi ini.

Bapak Arijal, Kabag Haji dan Umrah Kanwil Kemenag Aceh "masih ada beberapa dari calon jamaah haji menerima informasi yang tidak jelas kebenarannya/Hoax. beberapa dari calon jamaah haji menerima informasi dari sumber yang tidak bertanggung jawab. calon jamaah haji masih menerima informasi hoax dari sumber-sumber yang tidak bertanggung jawab Masih ada beberapa dari calon jamaah haji menerima informasi yang tidak jelas kebenarannya."

Fuzail, Kasi Keuangan “Padahal ketika para calon jamaah haji hendak mendaftar haji ke Bank, pihak Bank sudah langsung memberikan segala informasi terkait pelaksanaan haji dengan baik dan jelas, namun ada diantara sebagian calon jamaah haji yang juga masih menerima informasi-informasi yang tidak jelas kebenarannya dari lembaga-lembaga yang tidak bertanggung jawab tentang pelaksanaan haji.”

M. Iqbal, Kasi Haji dan Umrah Kemenag Kota Banda Aceh membenarkan dalam wawancaranya: “Banyak para calon jamaah haji mendengar berita informasi tentang pelaksanaan haji yang tidak akurat kebenarannya sehingga banyak dari mereka yang salah memahami informasi. masih menerima informasi hoax dan tidak menanyakan langsung dengan datang ke kantor Kemenag Kota Banda Aceh Pada Seksi Haji Dan Umrah. “

Ibu Erni Arisma, Penyusun pendaftaran Kemenag Kota Banda Aceh juga menyampaikan: “Calon jamaah haji masih banyak yang tidak giat mencari informasi terkait pelaksanaan haji sehingga banyak diantara mereka menerima berita-berita hoax dari lembaga yang tidak bertanggung jawab Hambatannya hanya ada karena komunikasi nya di dapat dari pihak bank dan beliau mau semua komunikasi itu langsung dari pihak kemenag atau panitia haji. hambatan tersebut hanya ada pada covid-19. Dan pergerakan manusia saat ini menjadi terbatas.”

Dari informasi di atas tentu akan berdampak juga pada pemahaman jama'ah terhadap materi bimbingan ibadah haji

ibadah haji merupakan ibadah yang membutuhkan waktu, tenaga dan materi. Dalam rangkaian ibadah haji, pasti ada materi yang disampaikan saat ibadah haji berlangsung. Beberapa contoh materi tersebut yakni seperti cara memakai baju ikhram, sa'i, thawaf, lempar jumrah, dan masih banyak ibadah lainnya. Harusnya untuk informasi jelasnya langsung ke pihak pelaksana.

Dari contoh ibadah yang telah disebutkan tadi, memang sangat memerlukan pemahaman agar ibadah haji bisa dijalankan secara benar. Agar peserta ibadah haji juga dituntut mampu untuk memahami apa yang telah disampaikan oleh pembimbing.

Maka, dalam memahami informasi panitia haji harus mengkomunikasikan rangkaian kegiatan ibadah haji tersebut dengan jelas kepada jamaah. Hal tersebut dikarenakan agar calon jamaah dapat mudah untuk memahami apa yang harus dilakukan saat ini.

Hal ini termasuk dalam kajian proses komunikasi dalam rangka menyamakan persepsi antara komunikator dan komunikan. Bukan hal yang mudah dilakukan dalam menyamakan persepsi. Apalagi calon jamaah terdiri dari orang dewasa yang lanjut usia. Terkadang mereka mempunyai pemikiran bahwa mereka sangat mampu untuk melakukan hal tersulit dan lebih suka dengan hal-hal yang praktis.

Meskipun belum bisa berangkat namun panitia menyediakan informasi yang bisa diakses melalui media sosial dan informasi dari website beberapa terbukti informan

mengatakan bahwa pelayanan sebuah perusahaan jasa, khususnya dalam bidang perhajian tidak bisa dilakukan secara sembarangan. Misalnya Asrama haji atau panitia haji yang mempunyai jumlah jama'ah bimbingan ibadah haji hampir satu kloter atau setara dengan + 450 orang, pihak panitia haji harus mampu berkomunikasi membimbing dan memahami jama'ahnya.

Dari hasil penelitian di atas peneliti menjelaskan bahwa penerapan etika Komunikasi yang diterapkan panitia haji ternyata mendapat respon baik dalam hal berhubungan dengan jama'ah (*customer relations*) yang berkedudukan sebagai *customer*,

khususnya pada saat pelayanan haji. Pada proses komunikasi tentang ibadah haji, pemberian informasi dan materi dikomunikasikan secara baik. Sehingga menciptakan respon positif dari jama'ah yang mengikuti bimbingan ibadah haji di ini. Menurut peneliti penerapan etika berkomunikasi teori deontologi memandang suatu sistem etika yang tidak mengukur baik tidaknya suatu perbuatan berdasarkan hasilnya. Melainkan semata-mata berdasarkan maksud pelaku dalam melakukan perbuatan tersebut. Bisa dikatakan juga bahwa teori ini tidak menyoroti tujuan yang dipilih bagi perbuatan atau suatu keputusan, melainkan semata-mata wajib tidaknya perbuatan dan keputusan kita.

Maka konfirmasi penerapan etika komunikasi sebagai pelayanan bimbingan ibadah haji kepada jama'ah merupakan sebuah kewajiban yang harus dilaksanakan oleh Panitia Haji. Hal

tersebut memang termasuk dalam prinsip kinerja Kementerian Agama dalam melayani jama'ahnya.

Kemudian ada Usaha Menjaga Hubungan dan Melayani Jama'ah dengan Baik juga merupakan sebuah kewajiban yang dilakukan oleh Panitia haji.

Teori yang dilahirkan oleh Immanuel Kant ini juga mengajarkan tentang kebebasan. Bebas disini bukan berarti bebas dari segala ikatan. Sebaliknya yaitu bebas dengan mentaati hukum moral. Maka kehendak bebas tersebut yakni menundukkan diri kepada hukum moral.

Begitu juga dengan kebebasan panitia haji dalam menjaga hubungan dan melayani jama'ah melalui komunikasi. Panitia Haji melakukan komunikasi berusaha menjaga hubungan dan melayani dengan cara apapun selagi kedua hal tersebut dilakukan dalam koridor standart pelayanan yang baik, sehingga tidak akan ada pihak yang merasa dikecewakan oleh pelayanan Haji melalui komunikasi, karena adanya pemahaman antara pihak panitia haji dengan calon jama'ah.

Disamping itu, salah satu usaha agar lembaga Embarkasi sebagai pelaksana bimbingan Haji membangun komunikasi dengan panitia haji dengan selalu tetap eksis dan dikenal yakni dengan memperhatikan hubungan komunikasi antar customer dan lembaga Haji.

Seperti halnya salah satu usaha yang dilakukan oleh Panitia Haji yaitu membentuk pengurus alumni bimbingan haji

per tahun, sehingga pengurus ini akan selalu mengadakan pertemuan alumni atau biasa disebut dengan reuni.

Komunikasi dapat membantu pemahaman Jama'ah terhadap informasi haji. Pemahaman seseorang sangat berbeda-beda, dalam sebuah proses penerimaan informasi ibadah haji, komunikasi juga sangat menentukan keberhasilan untuk menciptakan pemahaman yang sama. Tanpa didasari dengan penerapan unsur-unsur etika dalam berkomunikasi, pesan yang disampaikan mungkin tidak akan bisa diterima dengan baik oleh penerima pesan.

Hal tersebut juga berkaitan dengan komunikasi saat terjadi sebuah proses pelayanan pada lembaga yang bergerak di bidang jasa oleh panitia haji. Panitia Haji, pada umumnya selalu mengutamakan kepuasan jama'ah atau *customer* yang diperoleh dari proses pelayanan. Pelayanan yang dilakukan oleh panitia haji adalah sebuah proses pelayanan tidak akan terlepas dari aktifitas komunikasi. Baik itu komunikasi verbal ataupun non verbal. Sering dipahami bahwasannya banyak sekali problem perusahaan jasa yang ada kaitannya dengan customer dikarenakan faktor komunikasi.

Pada proses berkomunikasi, panitia haji tidak bisa menyampaikan program atau materi bimbingan secara memaksa terhadap jama'ahnya tanpa didasari dengan bantuan unsur-unsur komunikasi yang efektif. Dalam hal ini unsur tersebut yakni etika. Penerapan etika merupakan sebuah unsur yang sangat penting

dalam berkomunikasi. Menghadapi jama'ah yang mempunyai pemikiran atau watak berbeda, diperlukan strategi dalam berkomunikasi. Menanggapi hal tersebut, etika berkomunikasi dirasa merupakan salah satu strategi tersebut. Komunikasi dengan menggunakan unsur etika tidak akan lepas dari kontrol diri manusia.

Dari hasil penelitian ini ada beberapa hal dapat peneliti temukan terkait dengan strategi komunikasi dan dampak sosial yang di rasakan.

Strategi komunikasi yang dilakukan oleh UPT Asrama Haji melalui Panitia Haji dalam membangun citra dan kepercayaan calon jemaah haji. Menurut Ruslan yang dikutip oleh (Nova, 2009) terdapat 7 Strategi Public Relations atau yang lebih dikenal dengan bauran public relations yang dapat disingkat menjadi PENCILS yaitu: menyelenggarakan publikasi, merancang sebuah event, membuat press release, mengadakan kontak sosial dengan para calon jemaah, menyebarluaskan informasi melalui berbagai media tentang aktivitas atau kegiatan perusahaan atau organisasi yang perlu diketahui oleh publik. Strategi komunikasi yang dilakukan adalah 1. Publikasi, 2. Event, 3. Keterlibatan Komunikasi, 4. Lobi atau Negosiasi, 5. Social Responsibility (tanggung jawab sosial).

Mengenai strategi komunikasi apa yang digunakan perusahaan untuk mendapatkan citra yang positif dan mendapatkan kepercayaan penuh terhadap calon Jemaah haji.

Strategi yang diterapkan panitia Haji cukup efektif dalam memperoleh kepercayaan dari calon Jemaah haji dilihat dari data Jemaah pertahun yang tidak kurang dari 1000 orang dari 2012 sampai 2017.

Namun dalam hal ini untuk dampak dari strategi komunikasi menimbulkan keuntun-an yaitu para jamaah bisa mengetahui informasi-informasi mengenai keberangkatan dan lain-lain baik itu di dapat dari berita televisi maupun dari pihak bank akan tetapi selama pandemic ini belum ada informasi apapun yang di peroleh. Mekipun kejelasan keberangkatan nya kapan meskipun ditunda di masa pandemi dan beliau sedikit kecewa dengan kebijakan dari pihak Pemerintah yang membatalkan keberangkatan tahun ini sedangkan dari pihak pemerintahan Arab Saudi belum mengeluarkan keputusan dan kebijakan pembatalan Haji lalu pemerintah Indonesia sudah membatalkan haji di sini saya merasa kecewa. Hal positif saat tidak ada informasih apa-apa yang diperoleh selama pandemi ini. Menurutnya peneliti hambatan tersebut hanya ada pada covid-19. Dan pergerakan manusia saat ini menjadi terbatas. hambatan tersebut hanya ada pada covid-19. Dan pergerakan manusia saat ini menjadi terbatas. Namun semua ini kita serahkan saja kepada Allah yang Maha Esa, karena masalah berangkat atau tidak itu hanya ada pada tangan sang pencipta dan kita tidak boleh berburuk sangka terhadap orang lain apalagi berburuk sangka kepada Allah karena itu dosa besar.

Adapun dampak negatif jika komunikasi ini tidak dikerjakan dengan baik tentu calon jamaah haji hendak mendaftar haji ke Bank, pihak Bank sudah langsung memberikan segala informasi terkait pelaksanaan haji dengan baik dan jelas, namun ada diantara sebagian calon jamaah haji yang juga masih menerima informasi-informasi yang tidak jelas kebenarannya dari lembaga-lembaga yang tidak bertanggung jawab tentang pelaksanaan haji.

Banyak para calon jamaah haji mendengar berita informasi tentang pelaksanaan haji yang tidak akurat kebenarannya sehingga banyak dari mereka yang salah memahami informasi. Masih terdapat para calon jamaah haji yang menerima informasi-informasi yang tidak jelas kebenarannya(Hoax). Calon jamaah haji masih menerima informasi hoax dan tidak menanyakan langsung dengan datang ke kantor Kemenag Kota Banda Aceh Pada Seksi Haji Dan Umrah. Calon jamaah haji masih banyak yang tidak giat mencari informasi terkait pelaksanaan haji sehingga banyak diantara mereka menerima berita-berita hoax dari lembaga yang tidak bertanggung jawab. Hambatan lainnya ada karena komunikasi di dapat dari pihak bank dan beliau mau semua komunikasi itu langsung dari pihak kemenag atau panitia haji.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian di atas terkait strategi komunikasi UTP Asrama haji Embarkasi kepada calon jamaah Haji selama pandemi Covid-19 adalah sebagai berikut:

1. Strategi pelayanan komunikasi sudah baik sehingga para calon jamaah haji mampu menerimanya juga dengan baik sudah disusun seefektif mungkin untuk memudahkan para calon jamaah haji dalam menerima informasi, Namun selama pandemi tidak ada pelayanan informasi terkait pelaksanaan haji. Dalam melakukan komunikasi berupa penyampaian informasi kepada para calon jamaah haji, pihak bagian Haji dan Umrah Kanwil Kemenag Aceh tidak melakukannya secara langsung, akan tetapi harus melalui tahapan, artinya pihak bagian Haji dan Umrah Kanwil Kemenag Aceh menyampaikan informasi apapun yang berkaitan dengan haji melalui Kemenag Kab/Kota terlebih dahulu, selanjutnya pihak Kemenag Kab/Kota yang akan menyampaikan langsung kepada para jamaah haji. Namun selama pandemi segala aktivitas yang berkenaan dengan haji untuk sementara ditiadakan. Sejauh ini Komunikasi yang dilakukan oleh mereka sudah baik tetapi semua komunikasi itu Jamaah peroleh dari pihak Bank dan tidak ada informasi apa-apa baik dari pihak asrama Haji maupun Kemenag.

2. Dampak Strategi komunikasi yang dilakukan oleh UPT Asrama Haji melalui Panitia Haji dalam membangun citra dan kepercayaan calon jemaah haji. Dan juga dampak dari strategi komunikasi menimbulkan keuntungan yaitu para jamaah bisa mengetahui informasi-informasi mengenai keberangkatan dan lain-lain baik itu di dapat dari berita televisi maupun dari pihak bank akan tetapi selama pandemi ini belum ada informasi apapun yang di peroleh. Namun, masih banyak para calon jamaah haji mendengar berita informasi tentang pelaksanaan haji yang tidak akurat kebenarannya sehingga banyak dari mereka yang salah memahami informasi. Masih terdapat para calon jamaah haji yang menerima informasi-informasi yang tidak jelas kebenarannya(Hoax).

B. Saran

Adapun yang menjadi rekomendasi terhadap strategi informasi oleh panitia Haji kepada calon jamaah haji Kota Banda Aceh.

1. Membentuk manajemen strategis terhadap perencanaan dan pelaksanaan strategi komunikasi agar panitia lebih akurat dalam memberikan informasi.
2. Menangani dan menanggapi langsung oleh pihak pemerintah dalam hal ini kementrian Agama jika ada hal-hal yang berkenaan dengan penyebaran informasi tidak akurat dan segera di tindak lanjuti.

Daftar Pustaka

- Abdurrachman Rochimi, *Segala Hal Tentang Haji Dan Umrah* (Jakarta: Erlangga, 2012)
- Ahmad Ibrahim Abu Sinn, *Manajemen Syariah*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008)
- A. Michael Huberman, dan Matthew B. Miles. *Analisis data kualitatif Terj. Tjejep Rohidi*. Jakarta : UI Press, 2014.
- Departemen Agama RI Badan Litbang Dan Diklat Puslitbang, *Kehidupan Keagamaan, Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik* (Jakarta:Puslitbang Kehidupan Keagamaan,2007)
- Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2017)
- Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Cet. Ke-II (Yogyakarta: Andi, 2000)
- Hartono, J. *Sistem Informasi Strategik*. (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2005).
- Jalaludin rahmat, *Psikologi komunikasi*, (bandung, remaja rosdakarya, 1985)
- Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada , 2005)
- Kementerian Agama RI Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, *Haji Dari Masa Ke Masa*,(Jakarta: Dirjend Kemenag RI. 2001)
- Munir. *Bimbingan Dan Konselling Islam*, (Jakarta: Amzah. 2010).
- Mulyadi, *Sistem Akuntansi*. (Yogyakarta: STIE YKPN. 1993).

- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2010)
- Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. (Bandung: Remaja Rosdakarya. 2011).
- Nawawi, H. *Manajemen Startegik*. (Yogyakarta: Gadjia Mada University. 2005)
- Nizar, *Rencana Strategis Kementerian Agama Tahun 2020-2024*.
- Pater Salim, *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*, (Jakarta: Balai - Pustaka, tth)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. (Bandung: Alfabeta. 2015)
- Sutaryo. *Sosiologi Komunikasi*. (Yogyakarta: Arti Bumi Intaran. 2005)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2009)
- Sukayat, T. *Manajemen Haji Umroh dan Wisata Agama*. (Bandung: Simbiosis Rekatama Media. 2016).
- Slamet santoso, *dinamika kelompok* (Jakarta: bumi aksara, 2006)
- .(Agustinus Sri Wahyudi. *Manajemen Strategi*, (Jakarta: Binarupa Aksara, 1996)
- Wahyudi, A. S. *Manajemen Strategik - Pengantar Proses Berpikir Strategik* . (Jakarta Barat: Binarupa Aksara. 1996).



BIODATA PENELITI
PUSAT PENELITIAN DAN PENERBITAN LP2M
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH

A. Identitas Diri

1.	Nama Lengkap <i>(dengan gelar)</i>	Khairul Habibi, M.Ag
2.	Jenis Kelamin L/P	Laki-laki
3.	Jabatan Fungsional	Asisten Ahli
4.	NIP	-
5.	NIDN	2025119101
6.	NIPN <i>(ID Peneliti)</i>	202511910104001
7.	Tempat dan Tanggal Lahir	Sialang, 25 November 1991
8.	E-mail	khairul.habibi@ar-raniry.ac.id
9.	Nomor Telepon/HP	082248384403
10.	Alamat Kantor	Fakultas Dakwah dan Komunikasi
11.	Nomor Telepon/Faks	-
12.	Bidang Ilmu	Ilmu Dakwah
13.	Program Studi	Manajemen Dakwah
14.	Fakultas	Dakwah dan Komunikasi

B. Riwayat Pendidikan

No.	Uraian	S1	S2	S3
1.	Nama Perguruan Tinggi	UIN Ar-Raniry	UIN Ar-Raniry	
2.	Kota dan Negara PT	Banda Aceh	Banda Aceh	
3.	Bidang Ilmu/ Program Studi	PMI-Kesos	Ilmu Dakwah/ Ilmu Agama Islam	
4.	Tahun Lulus	14-Feb-2014	27-Feb-2017	

C. Pengalaman Penelitian dalam 3 Tahun Terakhir

No.	Tahun	Judul Penelitian	Sumber Dana
1.	2019	Kinerja Dai Pemerintah Aceh Dalam Penegakkan Syariat Islam Di Wilayah Perbatasan	DIPA UIN Ar-Raniry
2.	2019	Disparitas Peraturan Dan Penerapan Dalam Pelaksanaan Syariat Islam (Studi Pergub No.5 Tahun 2018 Tentang Pelaksanaan Hukum Acara Jinayah)	DIPA UIN Ar-Raniry
dst.			

D. Pengalaman Pengabdian Kepada Masyarakat dalam 3 Tahun Terakhir

No.	Tahun	Judul Pengabdian	Sumber Dana
1.	2019	Pendampingan Komunikasi Pemasaran Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah (UMKM) Banda Aceh Dengan Aplikasi Pengelolaan Database Pengusaha Dan Pelanggan Di Banda Aceh	DIPA UIN Ar-Raniry
dst.			

E. Publikasi Artikel Ilmiah dalam Jurnal dalam 5 Tahun Terakhir

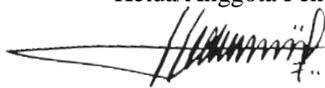
No.	Judul Artikel Ilmiah	Nama Jurnal	Volume/Nomor/Tahun/Url
1.	Sistem Rehabilitasi Nar-koba melalui Pendekatan Dakwah Pada Yayasan Tabina Aceh	Al-Idarah	2018
dst.			

F. Perolehan HKI dalam 10 Tahun Terakhir

No.	Judul/Tema HKI	Tahun	Jenis	Nomor P/ID
1.	Pendampingan Komunikasi Pemasaran Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah (UMKM) Banda Aceh Dengan Aplikasi Pengelolaan Database Pengusaha Dan Pelanggan Di Banda Aceh	2019	Laporan Penelitian	000160487
2.	Disparitas Peraturan Dan Penerapan Dalam Pelaksanaan Syariat Islam (Studi Pergub No.5 Tahun 2018 Tentang Pelaksanaan Hukum Acara Jinayah)	2019	Laporan Penelitian	000160711
3	Kinerja Dai Pemerintah Aceh Dalam Penegakkan Syariat Islam Di Wilayah Perbatasan	2019	Laporan Penelitian	000160715

Demikian biodata ini saya buat dengan sebenarnya.

Banda Aceh,
Ketua/Anggota Peneliti,



Khairul Habibi
NIDN. 2025119101

LEMBAR PENYERAHAN LUARAN DAN/ATAU *OUTPUT*
PENELITIAN, PUBLIKASI ILMIAH ATAU PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
PADA PUSLITPEN LP2M UIN AR-RANIRY BANDA ACEH TAHUN 2021

NO.	IDENTITAS	URAIAN
1	Nama Ketua Peneliti	Khairul Habibi
2	NIDN	2025119101
3	ID Peneliti	202511910104001
3	Nama Anggota Peneliti	1. 2. 3.
4	Klaster	Penelitian Pembinaan/ Peningkatan Kapasitas
5	Nomor Registrasi	211010000045464
6	Judul Laporan	Strategis Peningkatan Komunikasi Sosial Unit Pelaksana Teknis Asrama Haji Embarkasi Kepada Calon Jama'ah Haji Aceh Selama Pandemi Covid-19 (Studi Kementrian Agama Aceh)
7	Jumlah Halaman	62 Halaman
8	Judul Draft Artikel/Buku <i>(Bukan Judul Penelitian)</i>	Implementasi Strategi Komunikasi Panitia Haji Embarkasi dengan Calon Jamaah Haji Banda Aceh
8	Jumlah Halaman	22 Halaman
9	Capaian Luaran	1. Laporan Penelitian/ Laporan Kegiatan/ Laporan Pengabdian* <i>(wajib sesuai juknis dan kontrak)</i> 2. HKI <i>(wajib sesuai juknis dan kontrak)</i> 3. Publikasi Jurnal <i>(wajib sesuai Juknis dan Kontrak)</i> 4. 5. dst.
10	Rencana Publikasi pada <i>(Tulis Kategori Jurnal luaran atau penerbit buku sesuai Juknis dan Kontak)**</i>	Contoh: Jurnal Ilmiah Berbahasa PBB dan Terakreditasi Sinta 1 serta Terindek DOAJ dan Moraref
11	HKI***	1. Nomor Permohonan: 2. Nomor Pencatatan: 3. Pengajuan Ciptaan dilakukan melalui Sentra HKI UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

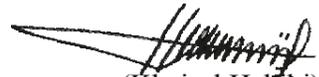
*Pilih Sesuai Kategori Kegiatan

**Bukti fisik artikel dan atau buku yang dipublikasikan wajib diserahkan ke puslitpen dalam waktu yang telah ditentukan sesuai dengan juknis.

***Di isi oleh pihak Puslitpen berdasarkan list daftar dari pihak Sentra HKI UINAR.

Banda Aceh, 2 Oktober 2021

Peneliti,


(Khairul Habibi)

**SURAT PERNYATAAN PENYERAHAN *OUTCOME*
PENELITIAN, PUBLIKASI ILMIAH DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
TAHUN ANGGARAN 2021**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Khairul Habibi, M.Ag
NIDN : 2025119101
NIPN (ID Peneliti) : 202511910104001
Jabatan dalam Penelitian : Ketua Peneliti/Pengusul
Pangkat/ Golongan : Penata Tk.I/ III/b
Jabatan Fungsional : Asisten Ahli
Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Anggota Peneliti : 1. -
2. -

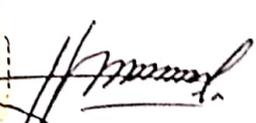
Dengan ini menyatakan sebagai berikut:

No. Registrasi : 211010000045464
Judul Penelitian : Strategis Peningkatan Komunikasi Sosial Unit Pelaksana Teknis Asrama
Haji Embarkasi Kepada Calon Jama'ah Haji Aceh Selama Pandemi
Covid-19 (Studi Kementerian Agama Aceh)
Kategori Penelitian : Penelitian Pembinaan/Peningkatan Kapasitas
Jumlah Dana : Rp. 10.200.000,-
Sumber Dana : DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Tahun Anggaran : 2020
Outcome : Publikasi Ilmiah pada Jurnal Nasional terindek Sinta 3, Jurnal Al-
Bayan.

Saya bersedia dan berjanji akan menyelesaikan dan menyerahkan *outcome* dari hasil penelitian saya sebagaimana tersebut di atas dalam waktu yang telah ditentukan sesuai dengan Surat Perjanjian Pelaksanaan Penugasan/ Kontrak yang telah saya tanda tangani. Jika target *outcome* tersebut belum dan atau tidak bisa saya penuhi, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan dalam keadaan sadar serta tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Banda Aceh, 2 Oktober 2020
Saya Menyatakan,



Khairul Habibi, M.Ag
NIDN. 2025119101

Nomor : Istimewa
Lampiran : -
Perihal : Permohonan

Banda Aceh, 18, Agustus, 2021

Kepada Yth.
Ketua LP2M UIN Ar-Raniry
c/q Kepala Pusat Penelitian dan Penerbitan
Di

Banda Aceh

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan Hormat,

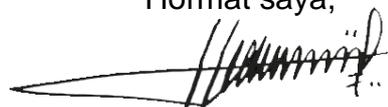
Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Khairul Habibi
NIP/ NIDN : -/ 2025119101
Pangkat/ Gol : Penata Tk.I / III/b
Prodi/ Fakultas : Manajemen Dakwah/ Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Telp/HP : 0822 4838 4403
Email : khairul.habibi@ar-raniry.ac.id
Judul Penelitian : Strategis Peningkatan Komunikasi Sosial Unit
Pelaksanaan Teknis Asrama Haji Embarkasi Kepada
Calon Jama'ah Haji Aceh Selama Pandemi Covid-19
(Studi Kementrian Agama Aceh)
Lokasi Penelitian : Kota Banda Aceh
(Provinsi/Kab/Kota)
Tujuan Perjalanan : Pengumpulan data Penelitian
Tanggal Berangkat : 23 Agustus 2021
Tanggal Kembali : 27 Agustus 2021
Pengikut (Jika Ada) : Herdi Lana Keusuma
Rudi Rahimi
Fiki Satria

Dengan ini mengajukan permohonan Surat Pengantar/ Izin Penelitian, Surat Tugas dan Surat Perjalanan Dinas untuk kepentingan pengumpulan data demi tercapainya target penelitian yang kami lakukan.

Demikian permohonan ini kami sampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalam,
Hormat saya,



Khairul Habibi



Lembaran Wawancara

Nama / Inisial : Ilyas. H. Ubit
Jabatan : PNS
Alamat : Jl. Teuku Nyak Arief, Dusun Lamnyong Gampong Lamgugob
Sebagai : Jama'ah Haji
Hari dan Jam : Selasa, 08.30 Wib
Enumerator : Fiki satria

Pertanyaan Penelitian

1. Apa strategi komunikasi yang dilakukan oleh panitia haji Aceh Selama Pandemi Ini ?

Jawaban : pertama-tama pihak panitia haji bekerja sama dengan Bank dan kemenag dan semua komunikasi yang beliau dapat selama ini didapat dari pihak Bank.

2. Apa Program ini dirancang untuk jangka pendek atau jangka panjang ?

Jawaban : Menurut yang beliau bilang bahwa program ini dirancang dalam jangka waktu panjang dan beliau sudah mendaftar sejak tahun 2012 yang lalu sampai dengan sekarang belum berangkat haji ujar beliau.

3. Siapa saja yang terlibat dalam memberikan informasi pelaksanaan haji selama pandemi Covid berlangsung ?

Jawaban : Yang Terlibat dalam memberikan informasi tentang pelaksanaan haji di masa pandemi ini adalah pihak Bank Mandiri Syariah, dan pihak Bank menghubungi saya mengatakan bahwa keberangkatan saya sudah dekat namun dikarenakan keadaan pandemi maka keberangkatan ditunda lagi sampai menunggu informasi dari pemerintah ujar beliau. Sedangkan dari pihak Asrama haji, Kementerian Agama Kota Banda Aceh tidak ada informasi apa-apa kepada beliau.

4. Apakah selama ini strategi komunikasi yang dilakukan sudah baik ?

Jawaban : Sejauh ini Komunikasi yang dilakukan oleh mereka sudah baik tetapi semua komunikasi itu beliau peroleh dari pihak Bank dan tidak ada informasi apa-apa baik dari pihak asrama Haji maupun Kemenag ujar beliau.

5. Bagaimana pandangan bapak/ibu pelayanan komunikasi selama ini yang dilakukan oleh pihak Asrama Haji terhadap calon jamaah haji sudah baik ?

Jawaban : sejauh ini pelayanan Komunikasi sudah baik dan itu di peroleh hanya dari pihak Bank. Cuma beliau mau bahwa semua instansi yang terkait dengan haji ini memberikan komunikasi yang lebih baik lagi bukan hanya sepihak saja dari bank ujar Beliau.

6. Apa keuntungan strategi komunikasi yang dilakukan oleh panitia Haji Aceh Selama Pandemi Ini ?

Jawaban : Keuntungannya adalah beliau dapat mengetahui bagaimana kejelasan keberangkatannya kapan meskipun ditunda di masa pandemi dan beliau sedikit kecewa dengan kebijakan dari pihak Pemerintah yang membatalkan keberangkatan tahun ini sedangkan dari pihak pemerintahan Arab Saudi belum mengeluarkan keputusan dan kebijakan pembatalan Haji lalu pemerintah Indonesia sudah membatalkan haji di sini saya merasa kecewa ujar beliau.

7. Apa hambatan strategi komunikasi yang dilakukan oleh panitia haji Aceh selama pandemi ?

Jawaban : hambatannya hanya ada karena komunikasinya didapat dari pihak bank dan beliau mau semua komunikasi itu langsung dari pihak kemenag atau panitia haji.

Lembaran Wawancara

Nama / Inisial : Hildawati
Jabatan : Pensiunan PNS
Alamat : Jl. Cot Sibati Gampong Rukoh
Sebagai : Jama'ah Haji
Hari dan Jam : Selasa, 10.25 Wib
Enumerator : Fiki satria

Pertanyaan Penelitian

1. Apa strategi komunikasi yang dilakukan oleh panitia haji Aceh Selama Pandemi Ini ?

Jawaban : strategi pertama beliau mendaftarkan haji langsung mendatangi ke kementerian Agama Banda Aceh, setelah itu mereka mengarahkan beliau langsung ke bank Mandiri Syariah untuk mengisi syarat-syarat pendaftaran haji.

2. Apa Program ini dirancang untuk jangka pendek atau jangka panjang ?

Jawaban : Program ini jangka panjang beliau bilang.

3. Siapa saja yang terlibat dalam memberikan informasi pelaksanaan haji selama pandemic Covid berlangsung ?

Jawaban : Beliau mengatakan bahwa tidak ada informasi apa-apa yang beliau dapat selama pandemi ini baik dari Bank, maupun pemerintahan Agama dan asrama Haji.

4. Apakah selama ini strategi komunikasi yang dilakukan sudah baik ?

Jawaban : sebelumnya baik-baik saja namun setelah pandemi ini semakin parah dan tidak ada informasi apapun yang di dapat ujar beliau.

5. Bagaimana pandangan bapak/ibu pelayanan komunikasi selama ini yang dilakukan oleh pihak Asrama Haji terhadap calon jamaah haji sudah baik ?

Jawaban : Selama ini beliau belum ada sangkut pautnya dengan asrama haji beliau hanya dengan pihak bank dan kemenang di karenakan beliau baru mendaftarkan tahun 2020

yang lalu dan belum di panggil ke asrama haji untuk ikut-ikut seperti manasik Haji dan sebagainya.

6. Apa keuntungan strategi komunikasi yang dilakukan oleh panitia Haji Aceh Selama Pandemi Ini ?

Jawaban :Keuntungan nya adalah beliau bisa mengetahui informasi-informasi mengenai keberangkatan dan lain-lain baik itu di dapat dari berita televisi maupun dari pihak bank akan tetapi selama pandemic ini belum ada informasi apapun yang di peroleh ujar beliau

7. Apa hambatan strategi komunikasi yang dilakukan oleh panitia haji Aceh selama pandemi ?

Jawaban : Tidak ada hambatan di karenakan tidak ada informasih apa-apa yang diperoleh selama pandemi ini.

Lembaran Wawancara

Nama / Inisial : Hasanuddin
Jabatan : Pensiunan PNS
Alamat : Jl. Cot Sibati Gampong Rukoh
Sebagai : Jama'ah Haji
Hari dan Jam : Selasa, 10.25 Wib
Enumerator : Fiki satria

Pertanyaan Penelitian

1. Apa strategi komunikasi yang dilakukan oleh panitia haji Aceh Selama Pandemi Ini ?

Jawaban : strategi pertama beliau mendaftarkan haji langsung mendatangi ke kementerian Agama Banda Aceh, setelah itu mereka mengarahkan beliau langsung ke bank Mandiri Syariah untuk mengisi syarat-syarat pendaftaran haji lalu selanjut mengenai info-info di peroleh dari pihak Bank.

2. Apa Program ini dirancang untuk jangka pendek atau jangka panjang ?

Jawaban : Program ini jangka panjang sebut beliau.

3. Siapa saja yang terlibat dalam memberikan informasi pelaksanaan haji selama pandemic Covid berlangsung ?

Jawaban : Beliau mengatakan bahwa tidak ada informasi apa-apa yang beliau dapat selama pandemi ini baik dari Bank, maupun pemerintahan Agama dan asrama Haji. Informasi yang ada di dapat pas pertama daftar ujar beliau.

4. Apakah selama ini strategi komunikasi yang dilakukan sudah baik ?

Jawaban : saya rasa sudah baik ujar beliau.

5. Bagaimana pandangan bapak/ibu pelayanan komunikasi selama ini yang dilakukan oleh pihak Asrama Haji terhadap calon jamaah haji sudah baik ?

Jawaban : Selama ini beliau belum ada sangkut pautnya dengan asrama haji beliau hanya dengan pihak bank dan kemenang di karenakan beliau baru mendaftarkan tahun 2020

yang lalu dan belum di panggil ke asrama haji untuk ikut-ikut seperti manasik Haji dan sebagainya.

6. Apa keuntungan strategi komunikasi yang dilakukan oleh panitia Haji Aceh Selama Pandemi Ini ?

Jawaban :Keuntungan nya adalah beliau bisa mengetahui informasi-informasi mengenai keberangkatan dan lain-lain baik itu di dapat dari berita televisi maupun dari pihak bank akan tetapi selama pandemic ini belum ada informasi apapun yang di peroleh ujar beliau

7. Apa hambatan strategi komunikasi yang dilakukan oleh panitia haji Aceh selama pandemi ?

Jawaban : menurutnya hambatan tersebut hanya ada pada covid-19. Dan pergerakan manusia saat ini menjadi terbatas.

Lembaran Wawancara

Nama / Inisial : Suriani.
Jabatan : Pensiunan PNS
Alamat : Jl. Jeumpa No.03, Kopelma Darussalam
Sebagai : Jama'ah Haji
Hari dan Jam : Rabu, 10.30 Wib
Enumerator : Fiki satria

Pertanyaan Penelitian

1. Apa strategi komunikasi yang dilakukan oleh panitia haji Aceh Selama Pandemi Ini ?

Jawaban : strategi pertama beliau mendaftar haji langsung mendatangi ke kementerian Agama Banda Aceh, setelah itu mereka mengarahkan beliau langsung ke bank Mandiri Syariah untuk mengisi syarat-syarat pendaftaran haji. Lalu mengurus Adm segala macam di kemenag.

2. Apa Program ini dirancang untuk jangka pendek atau jangka panjang ?

Jawaban : Progam ini jangka panjang yaitu masa tungguanya 10 Tahun dan beliau mendaftar tahun 2011 yang lalu.

3. Siapa saja yang terlibat dalam memberikan informasi pelaksanaan haji selama pandemic Covid berlangsung ?

Jawaban : Yang memberikan Informasi selama ini dari pihak kemenag ada dri pihak Bank juga ada ujar beliau yaitu informasi nya tentang pembatalan Haji.

4. Apakah selama ini strategi komunikasi yang dilakukan sudah baik ?

Jawaban : semenjak sebelum pandemi melanda komunikasi masih baik-baik saja dan beliau ada juga berkomunikasi dan mendapat informasi di grup whatsapp sesama jamaah haji, kalau dari kemenag dan pihak bank sendiri selama pandemi ini hanya mendapatkan informasi tentang pembatalan haji pada tahun 2020 dan 2021 yang lalu.

5. Bagaimana pandangan bapak/ibu pelayanan komunikasi selama ini yang dilakukan oleh pihak Asrama Haji terhadap calon jamaah haji sudah baik ?

Jawaban : Selama ini beliau belum ada sangkut pautnya dengan asrama haji beliau hanya dengan pihak bank dan kemenang, karena belum ada panggilan untuk berangkat kata beliau, kalau sudah ada panggilan berangkat baru melakukan manasik haji di Asrama Haji. Dan beliau juga sudah melaksanakan manasik haji mandiri dengan sesama teman-teman jamaah lainnya.

6. Apa keuntungan strategi komunikasi yang dilakukan oleh panitia Haji Aceh Selama Pandemi Ini ?

Jawaban :Keuntungan nya adalah beliau bisa mengetahui informasi-informasi mengenai keberangkatan dan lain-lain baik itu di dapat dari berita televisi maupun dari pihak bank akan tetapi selama pandemic ini belum ada informasi apapun yang di peroleh ujar beliau

7. Apa hambatan strategi komunikasi yang dilakukan oleh panitia haji Aceh selama pandemi ?

Jawaban : menurutnya hambatan tersebut hanya ada pada covid-19. Dan pergerakan manusia saat ini menjadi terbatas. Namun semua ini kita serahkan saja kepada Allah yang Maha Esa, karena masalah berangkat atau tidak itu hanya ada pada tangan sang pencipta dan kita tidak boleh berburuk sangka terhadap orang lain apalagi berburuk sangka kepada Allah karena itu dosa besar ujar beliau.

Lembaran Wawancara

Nama / Inisial : Misran. S
Jabatan : Swasta
Alamat : Jl. Jeumpa No.03, Kopelma Darussalam
Sebagai : Jama'ah Haji
Hari dan Jam : Rabu, 10.30 Wib
Enumerator : Fiki satria

Pertanyaan Penelitian

1. Apa strategi komunikasi yang dilakukan oleh panitia haji Aceh Selama Pandemi Ini ?

Jawaban : strategi pertama beliau mendaftar haji langsung mendatangi ke kementerian Agama Banda Aceh, setelah itu mereka mengarahkan beliau langsung ke bank Mandiri Syariah untuk mengisi syarat-syarat pendaftaran haji. Lalu mengurus Adm segala macam di kemenag, setelah siap mendaftar dan beliau di minta untuk segera melunasi semua Adm di karenakan akan tiba waktu berangkat pada tahun 2020 yang lalu, di karenakan covid maka dibatalkan dulu berangkat dari pihak pemerintah kata beliau.

2. Apa Program ini dirancang untuk jangka pendek atau jangka panjang ?

Jawaban : Progam ini jangka panjang yaitu masa tungguanya 10 Tahun dan beliau mendaftar tahun 2011 yang lalu.

3. Siapa saja yang terlibat dalam memberikan informasi pelaksanaan haji selama pandemic Covid berlangsung ?

Jawaban : Yang memberikan Informasi selama ini dari pihak kemenag ada dri pihak Bank juga ada ujar beliau yaitu informasi nya tentang pembatalan Haji. Dan sebelum pandemi melanda komunikasi antara kemenag dan pihak bank aman-aman saja ujar beliau.

4. Apakah selama ini strategi komunikasi yang dilakukan sudah baik ?

Jawaban : semenjak sebelum pandemi melanda komunikasi masih baik-baik saja dan beliau ada juga berkomunikasi dan mendapat informasi di grup whatsapp sesama jamaah haji, kalau dari kemenag dan pihak bank sendiri selama pandemi ini hanya mendapatkan informasi tentang pembatalan haji pada tahun 2020 dan 2021 yang lalu.

5. Bagaimana pandangan bapak/ibu pelayanan komunikasi selama ini yang dilakukan oleh pihak Asrama Haji terhadap calon jamaah haji sudah baik ?

Jawaban : Selama ini beliau belum ada sangkut pautnya dengan asrama haji beliau hanya dengan pihak bank dan kemenang, karena belum ada panggilan untuk berangkat kata beliau, kalau sudah ada panggilan berangkat baru melakukan manasik haji di Asrama Haji. Dan beliau juga sudah melaksanakan manasik haji mandiri dengan sesama teman-teman jamaah lainnya. Dan selama ini komunikasi hanya dengan pihak bank dan kemenag.

6. Apa keuntungan strategi komunikasi yang dilakukan oleh panitia Haji Aceh Selama Pandemi Ini ?

Jawaban :Keuntungannya adalah beliau bisa mengetahui informasi-informasi mengenai keberangkatan dan lain-lain baik itu di dapat dari berita televisi maupun dari pihak bank akan tetapi selama pandemic ini belum ada informasi apapun yang di peroleh ujar beliau

7. Apa hambatan strategi komunikasi yang dilakukan oleh panitia haji Aceh selama pandemi ?

Jawaban : menurutnya mungkin hambatan tersebut hanya ada pada covid-19. Dan pergerakan manusia saat ini menjadi terbatas termasuk dari pihak kemenag maupun bank, yang ada informasi terakhir dari pihak kemenag adalah mengenai pembatalan haji. Selama ini beliau juga ada komunikasi-komunikasi dengan teman-teman jamaah lainnya.

Lembaran Wawancara

Nama/Inisial : M. Iqbal, S.Ag,.MH
Jabatan : Kasi Haji dan Umrah KEMENAG KOTA BANDA ACEH
Hari dan Jam : Senin, 30 Agustus 2021, Jam 09.00 Wib
Enumerator : Herdi Lana Kesuma, S. Hum

Pertanyaan Penelitian

1. Apa strategi Komunikasi yang dilakukan oleh Panitia Haji Aceh selama Pandemi ini?

Jawaban:

Dalam melakukan komunikasi berupa penyampaian informasi kepada para calon jamaah haji, pihak seksi Haji dan Umrah KEMENAG KOTA BANDA ACEH melayani secara langsung para calon jamaah haji yang langsung datang ke kantor guna mencari informasi terkait haji, artinya pelayanan informasi yang dilakukan bersifat pasif, selain itu pihak seksi Haji dan Umrah KEMENAG KOTA BANDA ACEH juga melakukan kerja sama dalam pelayanan informasi dengan pihak Bank.

2. Apakah program ini dirancang untuk jangka pendek atau jangka panjang?

Jawaban:

Pada dasarnya program terkait tentang pelayanan informasi haji sudah tersistem dengan baik untuk jangka panjang, namun selama pandemi berlangsung tidak ada informasi tentang pelaksanaan haji.

3. Siapa saja yang terlibat dalam memberikan informasi pelaksanaan haji selama pandemi berlangsung?

Jawaban:

pihak seksi Haji dan Umrah KEMENAG KOTA BANDA ACEH juga bekerja sama dengan pihak Bank, namun selama pandemi tidak ada informasi terkait pelaksanaan haji

4. Apakah selama ini strategi komunikasi yang dilakukan sudah baik?

Jawaban:

Sudah tersistem dengan baik dan untuk kedepannya perlu diperkuat media dan IT.

5. Bagaimana Pandangan bapak/ibu pelayanan komunikasi selama ini yang dilakukan oleh pihak seksi Haji dan Umrah KEMENAG KOTA BANDA ACEH sudah baik?

Jawaban:

Pelayanan komunikasi sudah baik sehingga para calon jamaah haji mampu menerimanya juga dengan baik. Namun dalam hal pelayanan tentu saja ada pro dan kontra yang terjadi di lapangan.

6. Apa keuntungan strategi komunikasi yang dilakukan oleh panitia haji Aceh selama pandemi?

Jawaban:

Tidak ada Keuntungan strategi komunikasi dalam pelaksanaan haji dikarenakan, tidak ada pelaksanaan haji selama pandemi.

7. Apa Hambatan strategi komunikasi yang dilakukan oleh panitia Haji Aceh selama pandemi ini?

Jawaban:

Pada dasarnya ketika para calon jamaah haji hendak mendaftar haji ke Bank, pihak Bank sudah langsung memberikan segala informasi terkait pelaksanaan haji dengan baik dan jelas, namun ada diantara sebagian calon jamaah haji yang juga masih menerima informasi-informasi yang tidak jelas kebenarannya dari lembaga-lembaga yang tidak bertanggung jawab tentang pelaksanaan haji.

Lembaran Wawancara

Nama/Inisial : Ridwan, S.Pd.I

Jabatan : Penyusun Pendaftaran Haji, KEMENAG KOTA BANDA ACEH

Hari dan Jam : Senin, 30 Agustus 2021, Jam 09.35 Wib

Enumerator : Herdi Lana Kesuma, S. Hum

Pertanyaan Penelitian

1. Apa strategi Komunikasi yang dilakukan oleh Panitia Haji Aceh selama Pandemi ini?

Jawaban:

Pihak Haji dan Umrah KEMENAG KOTA BANDA ACEH selalu melayani secara langsung para calon jamaah haji yang datang guna mencari Informasi terkait Haji.

2. Apakah program ini dirancang untuk jangka pendek atau jangka panjang?

Jawaban:

Tentu saja dalam waktu panjang dan terus berkembang guna mempermudah pelayanan kepada calon jamaah haji

3. Siapa saja yang terlibat dalam memberikan informasi pelaksanaan haji selama pandemi berlangsung?

Jawaban:

pihak seksi Haji dan Umrah KEMENAG KOTA BANDA ACEH juga bekerja sama dengan pihak Bank, namun selama pandemi tidak ada informasi terkait pelaksanaan haji

4. Apakah selama ini strategi komunikasi yang dilakukan sudah baik?

Jawaban:

Sudah dilakukan sudah sangat baik dan segala informasi yang ada sudah tersystem

5. Bagaimana Pandangan bapak/ibu pelayanan komunikasi selama ini yang dilakukan oleh pihak seksi Haji dan Umrah KEMENAG KOTA BANDA ACEH sudah baik?

Jawaban:

Dalam penyampaian komunikasi informasi selalu memberikan yang terbaik dan mudah dipahami kepada para calon jamaah haji

6. Apa keuntungan strategi komunikasi yang dilakukan oleh panitia haji Aceh selama pandemi?

Jawaban:

Tidak ada Keuntungan strategi komunikasi dalam pelaksanaan haji dikarenakan, tidak ada pelaksanaan haji selama pandemi.

7. Apa Hambatan strategi komunikasi yang dilakukan oleh panitia Haji Aceh selama pandemi ini?

Jawaban:

Banyak para calon jamaah haji mendengar berita informasi tentang pelaksanaan haji yang tidak akurat kebenarannya sehingga banyak dari mereka yang salah memahami informasi.

Lembaran Wawancara

Nama/Inisial : Yasmaidar, SE
Jabatan : Kasi Haji dan Umrah KEMENAG KOTA BANDA ACEH
Hari dan Jam : Senin, 30 Agustus 2021, Jam 10.15 Wib
Enumerator : Herdi Lana Kesuma, S. Hum

Pertanyaan Penelitian

1. Apa strategi Komunikasi yang dilakukan oleh Panitia Haji Aceh selama Pandemi ini?

Jawaban:

Strategi Komunikasi dalam penyampaian komunikasi informasi bersifat pasif, Pihak Haji dan Umrah KEMENAG KOTA BANDA ACEH selalu melayani secara langsung para calon jamaah haji yang datang guna mencari Informasi terkait Haji.

2. Apakah program ini dirancang untuk jangka pendek atau jangka panjang?

Jawaban:

Benar karena guna mempermudah para calon jamaah haji dalam memperoleh informasi.

3. Siapa saja yang terlibat dalam memberikan informasi pelaksanaan haji selama pandemi berlangsung?

Jawaban:

pihak seksi Haji dan Umrah KEMENAG KOTA BANDA ACEH juga bekerja sama dengan pihak Bank, namun selama pandemi tidak ada informasi terkait pelaksanaan haji

4. Apakah selama ini strategi komunikasi yang dilakukan sudah baik?

Jawaban:

Sudah tersistem dengan baik.

5. Bagaimana Pandangan bapak/ibu pelayanan komunikasi selama ini yang dilakukan oleh pihak seksi Haji dan Umrah KEMENAG KOTA BANDA ACEH sudah baik?

Jawaban:

Dalam Pelayanan komunikasi sudah baik sehingga para calon jamaah haji menerimanya juga dengan baik.

6. Apa keuntungan strategi komunikasi yang dilakukan oleh panitia haji Aceh selama pandemi?

Jawaban:

Tidak ada dikarenakan, tidak adanya pelaksanaan haji selama pandemi.

7. Apa Hambatan strategi komunikasi yang dilakukan oleh panitia Haji Aceh selama pandemi ini?

Jawaban:

Masih terdapat para calon jamaah haji yang menerima informasi-informasi yang tidak jelas kebenarannya(HOAX).

Lembaran Wawancara

Nama/Inisial : Erni Arisma, S.Ag
Jabatan : Penyusun pendaftaran KEMENAG KOTA BANDA ACEH
Hari dan Jam : Senin, 30 Agustus 2021, Jam 11.00 Wib
Enumerator : Herdi Lana Kesuma, S. Hum

Pertanyaan Penelitian

1. Apa strategi Komunikasi yang dilakukan oleh Panitia Haji Aceh selama Pandemi ini?

Jawaban:

Pelayanan Komunikasi Informasi secara pasif

2. Apakah program ini dirancang untuk jangka pendek atau jangka panjang?

Jawaban:

Benar program ini dirancang untuk jangka panjang dan sudah tersistem dengan komputer

3. Siapa saja yang terlibat dalam memberikan informasi pelaksanaan haji selama pandemi berlangsung?

Jawaban:

pihak seksi Haji dan Umrah KEMENAG KOTA BANDA ACEH juga bekerja sama dengan pihak Bank, namun selama pandemi tidak ada informasi terkait pelaksanaan haji

4. Apakah selama ini strategi komunikasi yang dilakukan sudah baik?

Jawaban:

Sudah tersistem dengan baik dengan pelayanan yang sudah sesuai prosedur

5. Bagaimana Pandangan bapak/ibu pelayanan komunikasi selama ini yang dilakukan oleh pihak bagian Haji dan Umrah KEMENAG KOTA BANDA ACEH sudah baik?

Jawaban:

Pihak seksi Haji dan Umrah KEMENAG KOTA BANDA ACEH selalu mengupayakan pelayanan komunikasi dengan sebaik mungkin, namun yang namanya pelayanan tentu tidak semua bisa menerimanya dengan baik juga.

6. Apa keuntungan strategi komunikasi yang dilakukan oleh panitia haji Aceh selama pandemi?

Jawaban:

Tidak ada Keuntungan strategi komunikasi dalam pelaksanaan haji dikarenakan, tidak ada pelaksanaan haji selama pandemi.

7. Apa Hambatan strategi komunikasi yang dilakukan oleh panitia Haji Aceh selama pandemi ini?

Jawaban:

Calon jamaah haji masih menerima informasi hoax dan tidak menanyakan langsung dengan datang ke kantor KEMENAG KOTA BANDA ACEH pada Seksi Haji Dan Umrah.

Lembaran Wawancara

Nama/Inisial : Elida, SE
Jabatan : Pegawai Kontrak/Non PNS, KEMENAG KOTA BANDA ACEH
Hari dan Jam : Senin, 30 Agustus 2021, Jam 14.20 Wib
Enumerator : Herdi Lana Kesuma, S. Hum

Pertanyaan Penelitian

1. Apa strategi Komunikasi yang dilakukan oleh Panitia Haji Aceh selama Pandemi ini?

Jawaban:

Melayani dan memberikan Komunikasi Informasi kepada Para Calon jamaah haji yang datang langsung ke kantor.

2. Apakah program ini dirancang untuk jangka pendek atau jangka panjang?

Jawaban:

Benar program ini dirancang untuk jangka panjang dan bersifat flexible

3. Siapa saja yang terlibat dalam memberikan informasi pelaksanaan haji selama pandemi berlangsung?

Jawaban:

pihak seksi Haji dan Umrah KEMENAG KOTA BANDA ACEH juga bekerja sama dengan pihak Bank, namun selama pandemi tidak ada informasi terkait pelaksanaan haji

4. Apakah selama ini strategi komunikasi yang dilakukan sudah baik?

Jawaban:

Sudah sesuai dengan prosedur yang ada.

5. Bagaimana Pandangan bapak/ibu pelayanan komunikasi selama ini yang dilakukan oleh pihak seksi Haji dan Umrah KEMENAG KOTA BANDA ACEH sudah baik?

Jawaban:

Pihak seksi Haji dan Umrah KANWIL KEMENAG KOTA BANDA ACEH selalu mengupayakan memberikan pelayanan komunikasi dengan baik.

6. Apa keuntungan strategi komunikasi yang dilakukan oleh panitia haji Aceh selama pandemi?

Jawaban:

Tidak ada Keuntungan strategi komunikasi dalam pelaksanaan haji dikarenakan, tidak ada pelaksanaan haji selama pandemi.

7. Apa Hambatan strategi komunikasi yang dilakukan oleh panitia Haji Aceh selama pandemi ini?

Jawaban:

Calon jamaah haji masih banyak yang tidak giat mencari informasi terkait pelaksanaan haji sehingga banyak diantara mereka menerima berita-berita hoak dari lembaga yang tidak bertanggung jawab.

Lembaran Wawancara

Nama/Inisial : Drs. Arijal, M.Si
Jabatan : Kabag Haji dan Umrah KANWIL KEMENAG ACEH
Hari dan Jam : Jumat, 27 Agustus 2021, Jam 09.10 Wib
Enumerator : Herdi Lana Kesuma, S. Hum

Pertanyaan Penelitian

1. Apa strategi Komunikasi yang dilakukan oleh Panitia Haji Aceh selama Pandemi ini?

Jawaban:

Dalam melakukan komunikasi berupa penyampaian informasi kepada para calon jamaah haji, pihak bagian Haji dan Umrah KANWIL KEMENAG ACEH tidak melakukannya secara langsung, akan tetapi harus melalui tahapan, artinya pihak bagian Haji dan Umrah KANWIL KEMENAG ACEH menyampaikan informasi apapun yang berkaitan dengan haji melalui KEMENAG KAB/KOTA terlebih dahulu, selanjutnya pihak KEMENAG KAB/KOTA yang akan menyampaikan langsung kepada para jamaah haji. Namun selama pandemi segala aktivitas yang berkenaan dengan haji untuk sementara ditiadakan.

2. Apakah program ini dirancang untuk jangka pendek atau jangka panjang?

Jawaban:

tidak ada program apapun terkait pelaksanaan selama pandemi.

3. Siapa saja yang terlibat dalam memberikan informasi pelaksanaan haji selama pandemi berlangsung?

Jawaban:

KEMENAG KAB/KOTA yang lebih memiliki tugas penuh dalam penyampaian informasi langsung kepada para calon jamaah haji. Namun Selama pandemi berlangsung panitia pelaksanaan haji tidak melakukan kegiatan yang berkaitan dengan Haji

4. Apakah selama ini strategi komunikasi yang dilakukan sudah baik?

Jawaban:

Selama ini sudah dilakukan strategi komunikasi dengan baik kepada para calon jamaah haji, namun selama pandemi tidak ada kegiatan yang berkaitan dengan haji termasuk komunikasi informasi.

5. Bagaimana Pandangan bapak/ibu pelayanan komunikasi selama ini yang dilakukan oleh pihak bagian Haji dan Umrah KANWIL KEMENAG ACEH sudah baik?

Jawaban:

Pelayanan komunikasi sudah baik sehingga para calon jamaah haji mampu menerimanya juga dengan baik.

6. Apa keuntungan strategi komunikasi yang dilakukan oleh panitia haji Aceh selama pandemi?

Jawaban:

Tidak ada Keuntungan strategi komunikasi dalam pelaksanaan haji dikarenakan, tidak ada pelaksanaan haji selama pandemi.

7. Apa Hambatan strategi komunikasi yang dilakukan oleh panitia Haji Aceh selama pandemi ini?

Jawaban:

Masih ada beberapa dari calon jamaah haji menerima informasi yang tidak jelas kebenarannya/Hoax.

Lembaran Wawancara

Nama/Inisial : Amirullah
Jabatan : Kasi Akomodasi konsumsi dan transportasi
Hari dan Jam : Jumat, 27 Agustus 2021, Jam 09.30 Wib
Enumerator : Herdi Lana Kesuma, S. Hum

Pertanyaan Penelitian

1. Apa strategi Komunikasi yang dilakukan oleh Panitia Haji Aceh selama Pandemi ini?

Jawaban:

Tidak ada strategi yang dilakukan oleh KANWIL KEMENAG ACEH bagian Haji dan Umrah selama pandemi

2. Apakah program ini dirancang untuk jangka pendek atau jangka panjang?

Jawaban:

tidak ada program apapun terkait pelaksanaan selama pandemi.

3. Siapa saja yang terlibat dalam memberikan informasi pelaksanaan haji selama pandemi berlangsung?

Jawaban:

Selama pandemi berlangsung panitia pelaksanaan haji tidak melakukan kegiatan yang berkaitan dengan Haji

4. Apakah selama ini strategi komunikasi yang dilakukan sudah baik?

Jawaban:

Selama ini sudah dilakukan strategi komunikasi dengan baik kepada para calon jamaah haji.

5. Bagaimana Pandangan bapak/ibu pelayanan komunikasi selama ini yang dilakukan oleh pihak bagian Haji dan Umrah KANWIL KEMENAG ACEH sudah baik?

Jawaban:

Pelayanan komunikasi sudah disusun seefektif mungkin untuk memudahkan para calon jamaah haji dalam menerima informasi terkait haji.

6. Apa keuntungan strategi komunikasi yang dilakukan oleh panitia haji Aceh selama pandemi?

Jawaban:

Tidak ada Keuntungan strategi komunikasi dalam pelaksanaan haji dikarenakan, tidak ada pelaksanaan haji selama pandemi.

7. Apa Hambatan strategi komunikasi yang dilakukan oleh panitia Haji Aceh selama pandemi ini?

Jawaban:

Masih ada beberapa dari calon jamaah haji menerima informasi dari sumber yang tidak bertanggung jawab.

Lembaran Wawancara

Nama/Inisial : Fuzail
Jabatan : Kasi Keuangan
Hari dan Jam : Jumat, 27 Agustus 2021, Jam 10.00 Wib
Enumerator : Herdi Lana Kesuma, S. Hum

Pertanyaan Penelitian

1. Apa strategi Komunikasi yang dilakukan oleh Panitia Haji Aceh selama Pandemi ini?

Jawaban:

Tidak ada pelaksanaan Haji selama pandemi

2. Apakah program ini dirancang untuk jangka pendek atau jangka panjang?

Jawaban:

tidak ada program apapun terkait pelaksanaan haji selama pandemi.

3. Siapa saja yang terlibat dalam memberikan informasi pelaksanaan haji selama pandemi berlangsung?

Jawaban:

Selama pandemi berlangsung panitia pelaksanaan haji tidak ada penyampaian komunikasi berupa informasi terkait pelayanan pelaksanaan Haji

4. Apakah selama ini strategi komunikasi yang dilakukan sudah baik?

Jawaban:

Selama ini sudah dilakukan strategi komunikasi dengan baik kepada para calon jamaah haji.

5. Bagaimana Pandangan bapak/ibu pelayanan komunikasi selama ini yang dilakukan oleh pihak bagian Haji dan Umrah KANWIL KEMENAG ACEH sudah baik?

Jawaban:

Pelayanan komunikasi sudah disusun seefektif mungkin untuk memudahkan para calon jamaah haji dalam menerima informasi terkait haji, Namun selama pandemi tidak ada pelayanan informasi terkait pelaksanaan haji.

6. Apa keuntungan strategi komunikasi yang dilakukan oleh panitia haji Aceh selama pandemi?

Jawaban:

Tidak ada Keuntungan strategi komunikasi dalam pelaksanaan haji dikarenakan, tidak ada pelaksanaan haji selama pandemi.

7. Apa Hambatan strategi komunikasi yang dilakukan oleh panitia Haji Aceh selama pandemi ini?

Jawaban:

Masih ada beberapa dari calon jamaah haji menerima informasi dari sumber yang tidak benar terkait pelaksanaan haji.

Lembaran Wawancara

Nama/Inisial : Safriani
Jabatan : Staff Bagian Haji dan Umrah
Hari dan Jam : Jumat, 27 Agustus 2021, Jam 10.20 Wib
Enumerator : Herdi Lana Kesuma, S. Hum

Pertanyaan Penelitian

1. Apa strategi Komunikasi yang dilakukan oleh Panitia Haji Aceh selama Pandemi ini?

Jawaban:

Segala Informasi terkait Haji disampaikan kepada KEMENAG KAB/KOTA, dan selanjutnya KEMENAG KAB/KOTA akan menyampaikan informasi kepada para calon jamaah haji

2. Apakah program ini dirancang untuk jangka pendek atau jangka panjang?

Jawaban:

tidak ada program apapun terkait pelaksanaan selama pandemi.

3. Siapa saja yang terlibat dalam memberikan informasi pelaksanaan haji selama pandemi berlangsung?

Jawaban:

Yang terlibat langsung dalam penyampaian informasi kepada calon jamaah haji yaitu KEMENAG KAB/KOTA, namun kegiatan tersebut tidak berjalan dikarenakan tidak adanya pelaksanaan haji selama pandemi

4. Apakah selama ini strategi komunikasi yang dilakukan sudah baik?

Jawaban:

Selama ini sudah dilakukan strategi komunikasi dengan baik kepada para calon jamaah haji.

5. Bagaimana Pandangan bapak/ibu pelayanan komunikasi selama ini yang dilakukan oleh pihak bagian Haji dan Umrah KANWIL KEMENAG ACEH sudah baik?

Jawaban:

Pelayanan komunikasi sudah disusun seefektif mungkin untuk memudahkan para calon jamaah haji dalam menerima informasi terkait haji.

6. Apa keuntungan strategi komunikasi yang dilakukan oleh panitia haji Aceh selama pandemi?

Jawaban:

Tidak ada Keuntungan strategi komunikasi dalam pelaksanaan haji dikarenakan, tidak ada pelaksanaan haji selama pandemi.

7. Apa Hambatan strategi komunikasi yang dilakukan oleh panitia Haji Aceh selama pandemi ini?

Jawaban:

Beberapa calon jamaah haji masih menerima informasi hoax dari sumber-sumber yang tidak bertanggung jawab

Lembaran Wawancara

Nama/Inisial : Juhaimi
Jabatan : Kasi Keuangan
Hari dan Jam : Jumat, 27 Agustus 2021, Jam 10.55 Wib
Enumerator : Herdi Lana Kesuma, S. Hum

Pertanyaan Penelitian

1. Apa strategi Komunikasi yang dilakukan oleh Panitia Haji Aceh selama Pandemi ini?

Jawaban:

Tidak ada pelaksanaan Haji selama pandemi

2. Apakah program ini dirancang untuk jangka pendek atau jangka panjang?

Jawaban:

tidak ada program apapun terkait pelaksanaan selama pandemi.

3. Siapa saja yang terlibat dalam memberikan informasi pelaksanaan haji selama pandemi berlangsung?

Jawaban:

Selama pandemi berlangsung panitia pelaksanaan haji tidak ada penyampaian komunikasi berupa informasi terkait pelayanan pelaksanaan Haji

4. Apakah selama ini strategi komunikasi yang dilakukan sudah baik?

Jawaban:

Selama ini sudah dilakukan strategi komunikasi dengan baik kepada para calon jamaah haji, namun selama pandemi tidak ada kegiatan yang berkaitan dengan haji.

5. Bagaimana Pandangan bapak/ibu pelayanan komunikasi selama ini yang dilakukan oleh pihak bagian Haji dan Umrah KANWIL KEMENAG ACEH sudah baik?

Jawaban:

Pada dasarnya Pelayanan komunikasi sudah baik sehingga para calon jamaah haji mampu menerimanya juga dengan baik.

6. Apa keuntungan strategi komunikasi yang dilakukan oleh panitia haji Aceh selama pandemi?

Jawaban:

Tidak ada Keuntungan strategi komunikasi dalam pelaksanaan haji dikarenakan, tidak ada pelaksanaan haji selama pandemi.

7. Apa Hambatan strategi komunikasi yang dilakukan oleh panitia Haji Aceh selama pandemi ini?

Jawaban:

Masih ada beberapa dari calon jamaah haji menerima informasi yang tidak jelas kebenarannya/Hoax.



P TERIMA KASIH
TUNAS PARIWISATA
DEPULAH PONTIUK
BUKIT ALAMIN PULAU TENGKAYONG

PTSP



KUDA



**KEMENTERIAN AGAMA
KANTOR KOTA BANDA ACEH**

JLN. MOHD. JAM No 29 TELP. 22907

کانتورین، اکام کنفور کوتا بندرا اچیه



**KHUSUS
ROK 4**



Lembaran Wawancara

Nama / Inisial :
Usia :
Alamat :
Sebagai :
Hari dan Jam :
Enumerator :

Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana strategi Pelayanan Pihak Pengurus Asrama Haji Aceh Selama Pandemi Ini terhadap Jamaah dan Calon Jamaah Haji?

2. Apakah Program ini dirancang untuk jangka pendek atau jangka panjang?

3. Apakah selama ini strategi komunikasi yang di lakukan sudah baik?

4. Bagaimana pandangan bapak/ibuk pelayanan komunikasi selama ini yang dilakukan oleh pihak Asrama haji terhadap calon jamaah haji sudah baik?

5. Apa peluang pelayanan komunikasi selama ini yang dilakukan oleh pihak Asrama haji terhadap calon jamaah haji?

6. Apa hambatan pelayanan komunikasi selama ini yang dilakukan oleh pihak Asrama haji terhadap calon jamaah haji selama Pandemi ini?

SURAT KUASA/WAKALAH

Akad Wakalah ini dibuat pada tanggal 22.10.2024 di Banda Aceh.

Saya yang bertandatangan dibawah ini, Calon Jemaah Haji:

- Nama: HASANUDDIN
- Alamat: Desa Rukoh
- No. KTP/NIK: 1171040303580001

dengan ini memberikan kuasa/wakalah kepada Badan Pengelola Keuangan Haji (selanjutnya disebut 'BPKH') untuk mengelola seluruh dana yang saya bayarkan sebagai setoran BPIH dan/atau BPIH Khusus serta nilai manfaat dari pengelolaan tersebut sesuai amanat peraturan perundang-undangan yang berlaku dari waktu ke waktu (selanjutnya disebut "peraturan perundang-undangan").

Pengelolaan dana sebagaimana dimaksud di atas termasuk namun tidak terbatas pada:

- (1) pengembangan melalui penempatan dan investasi,
- (2) pembagian hasil pengembangan sesuai peraturan perundang-undangan,
- (3) pencatatan nilai manfaat yang menjadi bagian calon jemaah haji di rekening virtual,
- (4) pembayaran biaya penyelenggaraan ibadah haji,
- (5) pengembalian selisih saldo sesuai amanat peraturan perundang-undangan; dan
- (6) pengembalian saldo rekening (jika ada) saat ditutup.

Untuk tujuan pengelolaan dana, saya memberikan kuasa kepada BPKH untuk:

- (1) memperoleh (termasuk menerima, memberi dan/atau menggunakan) informasi dan data saya serta rekening saya;

7146552457



mandiri syariah

SURAT PERNYATAAN CALON HAJI (SPCH)

Yang bertandatangan di bawah ini:

- 1 Nama Lengkap: HILDAWATI
- 2 Nama Ayah Kandung: Tak. Abd. KAHAR
- 3 Tempat/ Tanggal Lahir Jemaah: ACEH SELATAN/ 03 - 07 - 1960
- 4 Nomor KTP/NIK: _____
- 5 Jenis Kelamin: 1. Pria 2. Wanita
- 6 Kewarganegaraan: 1. Indonesia 2. Asing
- 7 Alamat: JL. COT SIBATI RUKOH
NO _____ RT _____ RW _____
- 8 Kelurahan: DESA RUKOH
- 9 Kecamatan: SYIA KUALA Kode Pos: _____
- 10 Kota: BANDA ACEH Provinsi: _____
- 11 Pekerjaan: 1. Pegawai Negeri Sipil 2. TNI/Polri 3. Dagang 4. Tani/Nelayan
5. Swasta 6. Ibu Rumah Tangga 7. Pelajar/Mahasiswa
8. BUMN/BUMD 9. Pensiunan
- 12 Pendidikan: 1. SD 2. SLTP 3. SLTA 4. D1/D2/D3/SM 5. S1 6. S2 7. S3
- 13 Status Jemaah: 1. Jemaah Reguler 2. Jemaah Khusus 3. Pembimbing
- 14 Status Perkawinan: 1. Sudah Menikah 2. Belum Menikah 3. Janda/Duda

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

- 1 Saya telah berumur 12 (dua belas) tahun atau lebih pada saat melakukan pembayaran setoran awal di Bank Penerima Setoran Blaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS BPIH)
- 2 Saya belum pernah berhaji atau sudah pernah berhaji lebih dari 10 (sepuluh) tahun sejak menunaikan ibadah haji yang terakhir, yaitu keberangkatan haji tahun Sebagai jemaah, kecuali pembimbing.
- 3 Seluruh data dalam dokumen adalah benar dan dapat dipertanggungjawabkan keabsahannya.
- 4 Apabila dikemudian hari ditemukan fakta bahwa data dalam dokumen yang diberikan tidak benar dan/atau melanggar peraturan yang ada, maka saya bersedia dibatalkan pendanaannya oleh Kementerian Agama
- 5 Apabila pernyataan saya pada nomor 1 dan 2 diatas tidak benar, segala resiko terhadap pembatalan pada nomor 4 menjadi tanggung jawab saya dan tidak akan melakukan tuntutan apapun bilamana terjadi keterlambatan pengembalian dana setoran awal BPIH.
- 6 Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan tanpa ada paksaan dari pihak manapun

BI BANK SYARIAH
Area Aceh
22 OCT 2009
INDA FIPR
LUT

22 10 - 2020
[Signature]
HILDAWATI

Petugas Cabang

Nama Calon Nasabah

*cetak 2 rangkap, untuk cabang BPS BPIH dan KanKemenag Kab/Kota

7146552767



mandiri syariah

SURAT PERNYATAAN CALON HAJI (SPCH)

Yang bertandatangan di bawah ini:

- 1 Nama Lengkap: HASANUDDIN
- 2 Nama Ayah Kandung: ILMAR
- 3 Tempat/ Tanggal Lahir Jemaah: SIGLI / 3.3.1958
- 4 Nomor KTP/NIK:
- 5 Jenis Kelamin: 1. Pria 2. Wanita
- 6 Kewarganegaraan: 1. Indonesia 2. Asing
- 7 Alamat: Jln. Cot Sibati Rukoh
NO RT RW
- 8 Kelurahan: Desa Rukoh Syiah Kuala
- 9 Kecamatan: Syiah Kuala Kode Pos:
- 10 Kota: Banda Aceh Provinsi:
- 11 Pekerjaan: 1. Pegawai Negeri Sipil 2. TNI/Polri 3. Dagang 4. Tani/Nelayan
5. Swasta 6. Ibu Rumah Tangga 7. Pelajar/Mahasiswa
8. BUMN/BUMD 9. Pensiunan
- 12 Pendidikan: 1. SD 2. SLTP 3. SLTA 4. D1/D2/D3/SM 5. S1 6. S2 7. S3
- 13 Status Jemaah: 1. Jemaah Reguler 2. Jemaah Khusus 3. Pembimbing
- 14 Status Perkawinan: 1. Sudah Menikah 2. Belum Menikah 3. Janda/Duda

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

- 1 Saya telah berumur 12 (dua belas) tahun atau lebih pada saat melakukan pembayaran setoran awal di Bank Penerima Setoran Blaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS BPIH)
- 2 Saya belum pernah berhaji atau sudah pernah berhaji lebih dari 10 (sepuluh) tahun sejak menunaikan ibadah haji yang terakhir, yaitu keberangkatan haji tahun Sebagai jemaah, kecuali pembimbing.
- 3 Seluruh data dalam dokumen adalah benar dan dapat dipertanggungjawabkan keabsahannya.
- 4 Apabila dikemudian hari ditemukan fakta bahwa data dalam dokumen yang diberikan tidak benar dan/atau melanggar peraturan yang ada, maka saya bersedia dibatalkan pendanaannya oleh Kementerian Agama
- 5 Apabila pernyataan saya pada nomor 1 dan 2 diatas tidak benar, segala resiko terhadap pembatalan pada nomor 4 menjadi tanggung jawab saya dan tidak akan melakukan tuntutan apapun bilamana terjadi keterlambatan pengembalian dana setoran awal BPIH.
- 6 Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan tanpa ada paksaan dari pihak manapun

PT. BANK SYARIAH MANDIRI SYARIAH
Area Aceh
22 OCT 2020
INDA FIRDANI
Teller

Petugas Cabang

.....20.....
Hasanuddin
HASANUDDIN

Nama Calon Nasabah

*cetak 2 rangkap, untuk cabang BPS BPIH dan KanKemenag Kab/Kota







Lampiran I
 PERATURAN MENTERI KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
 NOMOR 11/PNGL/05/2012
 TENTANG
 PERJALANAN DINAS JABATAN DALAM NEGERI BAGI PEJABAT
 NEGARA, PEGAWAI NEGERI, DAN PEGAWAI TIDAK TETAP

MENTERI KEUANGAN
 REPUBLIK INDONESIA

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 DIREKTORAT JENDERAL PENDIDIKAN ISLAM
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
 BANDA ACEH

Lembar ke :
 Kode No :
 Nomor : 323/Un.08/PP2M/Kp.01.2/09/2021

SURAT PERJALANAN DINAS (SPD)

1.	Pejabat Pembuat Komitmen	Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh	
2.	Nama / NIP pegawai yang melaksanakan perjalanan dinas	Khairul Habibi	
3.	a. Pangkat dan Golongan b. Jabatan / Instansi c. Tingkat Biaya Perjalanan Dinas	a. Penata Muda Tingkat 1/ (III/b) b. Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi c. =C =	
4.	Maksud Perjalanan Dinas	Untuk melaksanakan Penelitian Strategis Peningkatan Komunikasi Sosial Unit Pelaksanaan Teknis Asrama Haji Embarkasi Kepada Calon Jama'ah Haji Aceh Selama Pandemi Covid-19 (Studi Kementerian Agama Aceh)	
5.	Alat angkutan yang digunakan	Darat	
6.	a. Tempat berangkat b. Tempat tujuan	a. Kota Banda Aceh b. Kota Banda Aceh	
7.	a. Lamanya perjalanan dinas b. Tanggal berangkat c. Tanggal harus kembali / tiba di tempat baru *)	a. 5 (lima) Hari b. 23 Agustus 2021 c. 27 Agustus 2021	
8.	Pengikut : Nama	Tanggal Lahir	Keterangan
	1. Herdi Lana Keusuma		Enumerator
	2. Rudi Rahimi		Enumerator
	3. -		-
9.	Pembebanan Anggaran a. Instansi b. Akun	DIPA UIN Ar - Raniry Banda Aceh SBK Sub Keluaran Penelitian	
10.	Keterangan lain-lain		

Coret yang tidak perlu

Dikeluarkan di Banda Aceh
 Tanggal : 19 Agustus 2021
 Pejabat Pembuat Komitmen

Nurasiah



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

	<p>I. Berangkat dari : Kota Banda Aceh (tempat kedudukan) Ke : Kota Banda Aceh</p> <p>Pada Tanggal : 23 Agustus 2021 an. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh Ketua LP2M.</p> <p><i>[Signature]</i> Dr. Mukhlisah NIP. 197806012007102001</p>
<p>II. Tiba di Pada tanggal : Kepala</p> <p><i>[Signature]</i></p>	<p>Berangkat dari Ke Pada tanggal Kepala</p> <p><i>[Signature]</i></p>
<p>III. Tiba di Pada tanggal : Kepala</p> <p><i>[Signature]</i></p>	<p>Berangkat dari Ke Pada tanggal Kepala</p> <p><i>[Signature]</i></p>
<p>IV. Tiba di Pada tanggal : Kepala</p> <p><i>[Signature]</i></p>	<p>Berangkat dari Ke Pada tanggal Kepala</p> <p><i>[Signature]</i></p>
<p>V. Tiba kembali di : Banda Aceh (tempat kedudukan) Pada Tanggal : 27 Agustus 2021</p> <p>Pejabat Pembuat Komitmen</p> <p>Nurasiah</p>	<p>Telah diperiksa dengan keterangan bahwa perjalanan tersebut di atas benar dilakukan atas perintahnya dan semata-mata untuk kepentingan jabatan dalam waktu yang sesingkat-singkatnya.</p> <p>Pejabat Pembuat Komitmen</p> <p>Nurasiah</p>
<p>VI. Catatan lain-lain</p>	
<p>VII. PERHATIAN :</p> <p>PPK yang menerbitkan SPD, pegawai yang melakukan perjalanan dinas, para pejabat yang mengesahkan tanggal berangkat/tiba, serta bendahara pengeluaran bertanggung jawab berdasarkan peraturan Keuangan Negara, apabila negara menderita rugi akibat kesalahan, kelalaian, dan kealpaannya.</p>	













MUZDHALIFAH

LANTAI 1
RESEPSIONIS
LOBBI
KAMAR

LANTAI 2
KAMAR

LANTAI 3
RUANG BERSAMA
KAMAR

STRUK TRANSAKSI
PEMINDAHBUKUAN

ATM UIN DARUSSALAM

TANGGAL WAKTU ATM ID
01/09/2021 16:52:51 ATM01037

NO KARTU : 603494XXXXXX8583
REKENING ASAL : XXXXXX9927
REKENING TUJUAN : XXXXXX9020
NAMA TUJUAN : HERDI LANA KESUMA
NOMINAL TRANSFER : RP. 500.000
NO RESI : 904
KODE OTORISASI : 88Y02S
NO REFERENSI : 001311999271

Yth. Nasabah ex BSM, Demi keamanan
Segera ganti Kartu ATM Magnetic
Stripe menjadi Chip
S&K berlaku

Resi ini adalah Bukti Transaksi
Yang Sah

Bank Syariah Indonesia Call 14040

BANK ACEH

PUSAT PELAYANAN NASABAH

CONTACT CENTRE 1500845

ATMID: 218 01/09/2021 16:47:09

ATM 02-UIN DARUSSALAM NO. RESI : 497029

NOMOR KARTU: 6273706120####

TABUNGAN : 612-02-20-017####

PEMINDAHAN DANA

RP 500.000,00

KE REKENING

612-02-20-029719-5

FIKI SATRIA

TERIMA KASIH ANDA TELAH
MENGUNAKAN ATM BANK ACEH
YANG MENJANGKAU SELURUH
NANGROE ACEH DARUSSALAM
DAN MEDAN





SURAT PERNYATAAN TANGGUNGJAWAB BELANJA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

1. Nama : Khairul Habibi, M.Ag
2. NIPN : 202511910104001
3. NIDN : 2025119101
4. Alamat : Gampong Alue Naga, Kec. Syiah Kuala, Kota Banda Aceh

Berdasarkan Surat Keputusan Rektor Nomor: 672/Un.08/R/Kp. 00.4/08/2021 Tanggal 2 Agustus 2021 tentang Penetapan Pelaksana/Penerima Pembiayaan Penelitian, Publikasi Ilmiah dan Pengabdian kepada Masyarakat (PPIPKM) pada UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun Anggaran 2021, dan dan Surat Perjanjian Pelaksanaan Penugasan/ Kontrak yang telah saya tanda tangan pada tanggal 18 Agustus 2021 Nomor: 971/PPK-UIN/PUSLIT/VI/2021, mendapatkan anggaran bantuan Penelitian, Publikasi Ilmiah dan Pengabdian kepada Masyarakat (PPIPKM) yang bersumber dari DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun Anggaran 2021 pada klaster Penelitian Pembinaan/Kapasitas, dengan Nomor Registrasi: 211010000045464, dan dengan judul "Strategi Peningkatan Komunikasi Sosial UPT Asrama Haji Embarkasi Kementerian Agama terhadap Calon Jamaah Haji Kota Banda Aceh" sebesar Rp.10.200.000,- (Sepuluh Juta Dua Ratus Ribu Rupiah)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Biaya pelaksanaan kegiatan penelitian di bawah ini meliputi:

No.	Uraian	Jumlah
1.	Persiapan dan Pelaksanaan Penelitian	Rp.10.200.000,-
2.	Analisis Data serta Ekspose Hasil	
3.	Pelaporan serta pelaksanaan <i>output</i> dan <i>outcome</i>	
Jumlah		Rp.10.200.000,

Terbilang: *Sepuluh Juta Dua Ratus Ribu Rupiah*

2. Biaya sebagaimana tersebut pada angka 1, 2 dan 3 benar dikeluarkan untuk pelaksanaan kegiatan sebagaimana dimaksud.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Banda Aceh, 5 Oktober 2021

Tertanda,



Khairul Habibi, M.Ag

NIDN. 2025119101