

IMPLEMENTASI STRATEGI LAYANAN HAJI PADA ASRAMA HAJI EMBARKASI ACEH

Khairul Habibi

Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry, Banda Aceh

<khairul.habibi@ar-raniry.ac.id>

Abstrak: Penelitian ini berkenaan dengan implementasi komunikasi terhadap pelaksanaan haji. Kekurangan pelaksanaan undang-undang belum terlaksana dengan efektif. Sehingga sering muncul permasalahan dalam pelaksanaan ibadah haji. Hal ini disebabkan adanya sosialisasi kebijakan pemerintah yang belum baik. Seharusnya pada sebuah kegiatan diperlukan laporan sebagai bahan evaluasi. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi selama ini dilakukan dengan baik, namun dari pihak panitia tidak aktif dalam memberikan informasi sebelumnya panitia telah memberikan arahan bahwa untuk informasi diharapkan kepada jamaah untuk datang langsung ke kantor kemenag kota Banda Aceh dan juga dapat melalui bank tempat calon jamaah haji mendaftarkan diri, kemudian untuk dampak sebagian jamaah haji merasa nyaman dengan pelaksanaan komunikasi yang dilakukan oleh pihak panitia haji namun disini ada hal yang yang mengganggu seperti penerimaan pesan informasi banyak di temukan oleh jamaah dengan melalui berita yang tidak jelas yang sering di sebut dengan hoaks, kemudian juga banyak dari calon jamaah haji tidak datang ke Bank untuk menanyakan informasi haji secara langsung terkait informasi haji.

Kata Kunci: Implementasi, Layanan Haji, Embarkasi Asrama Haji Aceh

PENDAHULUAN

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 kementerian 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 tajam dari masyarakat sehingga muncul tindakan dari pihak pemerintah Departemen agama untuk melakukan berbagai perubahan. Penyelenggaraan ibadah haji di Aceh oleh Kementerian Agama, diantaranya, terkait dengan pelayanan administrasi melengkapi dokumentasi 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.

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 komunkasi terlebih dahulu.

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.

Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 menjelaskan bahwa kebijakan dan pelaksanaan dalam penyelenggaraan ibdah 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.¹

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 disebabkan 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.

Oleh sebab itu perlu dilihat lebih jauh terkait dengan implementasi pelaksanaan yang selama ini dikerjakan oleh pihak panitia haji dalam tujuan untuk membangun komunikasi yang baik dengan pihak calon jamaah haji agar terbangunnya sinergitas terhadap kepercayaan dan kenyamanan jamaah untuk pelaksanaan ibadah haji.

SISTEM PELAYANAN IBADAH JAMAAH HAJI

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.²

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. Perlu adanya pola komunikasi sosial dalam hal pelaksanaan pelayanan haji. 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 dicapai sering sekali seseorang dapat melakukannya sendiri tanpa perlu bantuan orang lain.

Pelayanan adalah kunci keberhasilan komunikasi sosial dalam berbagai usaha

¹ Lihat Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Ibadah Haji.

² Abdurrachman Rochimi, *Segala Hal Tentang Haji Dan Umrah* (Jakarta: Erlangga, 2012), hlm. 11

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.³ 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, memepirikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dalam program yang ditawarkan.⁴

METODE PENELITIAN

Kajian ini menggunakan metode kualitatif, yaitu 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.⁵ Lokasi penelitian di Kementrian Agama Aceh dan Unit Pelaksana Teknis Haji Aceh. tehnik penumpiulan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Ada 15 informan yang digunakan dalam kajian untuk memperoleh data terkait implementasi strategi panitia haji.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Komunikasi Panitia Haji Embarkasi Kepada Calon Jamaah Haji

Panitia Haji embarkasi Banda Aceh menerapkan komunikasi secara tranparan terkait informasi haji kepada para jamaah haji di embarkasi. Hal ini seperti yang diutarakan ileh 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

³ Moenir, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), hlm. 196

⁴ Kasmir, Etika Customer Service, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 9

⁵ Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 22.

pihak Kemenag Kab/Kota yang akan menyampaikan langsung kepada para jamaah haji. Namun selama pandemi segala aktivitas yang berkenaan dengan haji untuk sementara ditiadakan”⁶

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.

Pada era pandemi menjadi sebuah tantangan yang dihadapi oleh unit haji di embarkasi. Hal ini tergambar bahwa strategi yang dijalankan juga tidak terimplementasi dengan baik. Banyak program yang sudah dirancang menjadi terkendala bahkan tidak berjalan sebagaimana mestinya sehingga strategi pun tidak digunakan, seperti yang diutarakan oleh Kasi Keuangan:

“Selama ini tidak ada strategi yang dilakukan oleh Kanwil Kemenag Aceh bagian Haji dan Umrah selama pandemi Cuma himbauan berupa share informasi pengetahuan haji saja”⁷

Hal ini juga dikuatkan oleh salah seorang staff di bagian haji. Beliau menjelaskan bahwa dalam penerapan strategi pada jamaah haji hanya sebatas penyampaian informasi secara umum saja kepada jamaah sebagai bentuk pengingat dan pemberitahuan ke jamaah terkait pelaksanaan haji. Proses penyampaian pun dilakukan langsung ke kemenag kab/kota dan dari kemenag kab/kota yang menyampaikan informasi langsung ke calon jamaah haji.⁸

Kemudian bapak M. Iqbal, Kasi Haji dan Umrah Kemenag Kota Banda Aceh menyampaikan bahwa “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”.⁹

⁶ Wawancara dengan Arijal, Kabag Haji Kanwil Kemenag Aceh, 20 Agustus 2021, di Banda Aceh

⁷ Wawancara dengan Fuzail, Kepala Seksi Keuangan, Kanwil Kemenag Aceh, 21 Agustus 2021, di Banda Aceh.

⁸ Hasil wawancara dengan Safriani, Staff Bagian Haji dan Umrah Kanwil Kemenag Aceh, 24 Agustus 2021 di Kantor Kemenag kota Banda Aceh.

⁹ Wawancara dengan M. Iqbal, Kasi Haji dan Umrah Kemenag Kota Banda Aceh, 25 Agustus 2021.

Kordinasi terus dilakukan sebagai bentuk penerapan layanan kepada jamaah haji. Ini menjadi sebuah strategi yang juga dilakukan di embarkasi sehingga segala bentuk persoalan yang muncul di lapangan dapat diatasi dengan baik. Jika koordinasi tidak berjalan baik, maka akan berimbas kepada pelayanan yang akan diterima oleh jamaah haji di embarkasi Aceh. Menurut M Iqbal, 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.¹⁰

Pelayanan Komunikasi Informasi secara pasif yaitu melayani dan memberikan Komunikasi Informasi kepada Para Calon jamaah haji yang datang langsung ke kantor. pertama-tama 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.

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

¹⁰ Wawancara dengan M. Iqbal, Kasi Haji dan Umrah Kemenag Kota Banda Aceh, 25 Agustus 2021

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 bahwasannya 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 khusus nya 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 emosional. Maka, komunikasi yang beretika lah yang mampu untuk mempelajari perbedaan-perbedaan tersebut hingga menangannya juga.

Dampak Implementasi Layanan Haji oleh Panitia Haji Embarkasi Banda Aceh

Penerapan layanan haji yang baik juga memiliki dampak yang baik. begitu halnya juga dengan penerapan layanan haji yang buruk juga akan berimbas kepada hasil yang buruk juga.

Maka perlu progres yang baik yang harus dilakukan dalam penerapan layanan haji termasuk pada embarkasi Banda Aceh. menurut Arijal, 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.¹¹ Penerapan layanan haji dengan melakukan komunikasi yang baik maka akan memberikan informasi yang utuh kepada jamaah haji sehingga layanan haji pun akan menjadi baik dan memiliki citra yang positif terhadap jamaah.

Bahkan dalam pandangan salah satu jamaah haji, 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 yang ada di embarkasi Aceh.¹² Dampak pandemi yang kemudian juga membuat aspek layanan haji berhenti secara serentak, namun tidaklah berhenti secara keseluruhan, namun aspek penyampaian informasi melalui media juga terus dilakukan walaupun tidak dilakukan secara langsung di embarkasi haji Aceh.

Ada juga pandangan jamaah haji lain, seperti yang diutarakan oleh Suriani bahwa 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.¹³ Hal ini juga di kuatkan oleh pandangan Hasanuddin yang juga sebagai jamaah haji. Beliau menganggap pelayanan yang dilakukan oleh panitia haji sudah baik bahkan komunikasi yang dilakukan pun baik serta transparan dalam menyapaikan informasi sehingga informasi yang didapatkan oleh jamaah haji utuh karena juga dihubungkan dengan pihak bank.¹⁴

Arijal, Kabag Haji dan Umrah Kanwil Kemenag Aceh menambahkan bahwa 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.¹⁵

“Pihak seksi Haji dan Umrah Kemenag Kota Banda Aceh selalu mengupayakan pelayanan komunikasi dengan sebaik mungkin, namun yang namanya pelayanan tentu tidak

¹¹ Wawancara dengan Arijal, Kabag Haji Kanwil Kemenag Aceh, 20 Agustus 2021, di Banda Aceh

¹² Hasil wawancara dengan Hildawati, calon jamaah haji embarkasi Aceh, 22 Agustus 2021.

¹³ Hasil wawancara dengan Suriani, calon jamaah haji embarkasi Aceh, 22 Agustus 2021.

¹⁴ Hasil wawancara dengan Hasanuddin, calon jamaah haji embarkasi Aceh, 22 Agustus 2021.

¹⁵ Wawancara dengan Arijal, Kabag Haji Kanwil Kemenag Aceh, 20 Agustus 2021, di Banda Aceh

semua bisa menerimanya dengan baik juga.” Ujar bapak M. Iqbal, Kasi Haji dan Umrah Kemenag Kota Banda Aceh.

Adapun dampak lain yang diterima oleh calon jamaah haji selama pandemi ini adalah 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 terlebih dahulu membatalkannya.

Namun pada tahapan ini peneliti menemukan hambatan yang dilakukan oleh panitia Haji Aceh selama pandemi yaitu 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 sehingga membuat penyebaran berita yang tidak benar itu sangat cepat yang mengakibatkan jamaah menjadi khawatir dan lain sebagainya. Fuzail, Kasi Keuangan juga menjelaskan bahwa *“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.”*¹⁶

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”.*¹⁷

Selain hal tersebut, 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 komunikasinya di

¹⁶ Wawancara dengan Fuzail, Kepala Seksi Keuangan, Kanwil Kemenag Aceh, 21 Agustus 2021, di Banda Aceh.

¹⁷ Wawancara dengan M. Iqbal, Kasi Haji dan Umrah Kemenag Kota Banda Aceh, 25 Agustus 2021

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.

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 dapat berangkat namun panitia menyediakan informasi yang bisa di akses 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 menunduk kan 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.

PENUTUP

Berdasarkan hasil deskripsi informasi diatas 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 yang digunakan dalam layanan adalah aspek komunikasi yang 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.

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.
- 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.
- Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: Raja GrafindoPersada , 2005.
- Kementerian Agama RI *Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Haji Dari Masa Ke Masa*, Jakarta: Dirjend Kemenag RI. 2001.

Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2010.

Sukayat, T. *Manajemen Haji Umroh dan Wisata Agama*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media. 2016.

Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Ibadah Haji.

Wawancara:

Wawancara dengan Arijal, Kabag Haji Kanwil Kemenag Aceh, 20 Agustus 2021, di Banda Aceh

Wawancara dengan Fuzail, Kepala Seksi Keuangan, Kanwil Kemenag Aceh, 21 Agustus 2021, di Banda Aceh.

Wawancara dengan Hasanuddin, calon jamaah haji embarkasi Aceh, 22 Agustus 2021.

Wawancara dengan Hildawati, calon jamaah haji embarkasi Aceh, 22 Agustus 2021.

Wawancara dengan M. Iqbal, Kasi Haji dan Umrah Kemenag Kota Banda Aceh, 25 Agustus 2021.

Wawancara dengan Safriani, Staff Bagian Haji dan Umrah Kanwil Kemenag Aceh, 24 Agustus 2021 di Kantor Kemenag kota Banda Aceh.

Wawancara dengan Suriani, calon jamaah haji embarkasi Aceh, 22 Agustus 2021.