



Manajemen Pelayanan Ibadah Haji pada Masa Pandemi Covid 19 di PLHUT Kantor Kementerian Agama Kabupaten Majalengka

Ai Nurhamidah^{1*}, Nani Machendrawaty², Asep Iwan Setiawan³

*nurhamidah0598@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perencanaan pelayanan ibadah haji pada PLHUT Kantor Kemenag Majalengka, untuk mengetahui pengorganisasian pelayanan ibadah haji pada PLHUT Kantor Kemenag Majalengka, dan untuk mengetahui pelaksanaan dan evaluasi pelayanan ibadah haji pada PLHUT Kantor Kemenag Majalengka. Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dan penelitian lapangan (*case study and field research*). Jadi hasil penelitian peneliti ditemukan bahwa pos pelayanan haji (*posyanji*) yang memberikan pelayanan prima dimana bertempat di setiap kecamatan-kecamatan sehingga menjadi kepanjangan tangan dari Kementerian Agama.

Kata Kunci: Manajemen Pelayanan; Ibadah Haji; Pandemi Covid 19.

ABSTRACT

This study aims to determine the planning of Hajj services at the PLHUT of the Office of the Ministry of Religion of Majalengka Regency, to find out the organization of Hajj servicew at the PLHUT of the Office of the Ministry of Religion of Majalengka Regency and to determine the implementation and evaluation of Hajj services at the PLHUT of the Office of the Ministry of Religion of Majalengka Regency. This research uses case study method and field research. So the results of the research researchers found that the Hajj Service Post (Posyanji) wich provides excellent services which is located in every sub-district so that it becomes an extention of the Ministry of Religion.

Keywords : *Services Management; Pilgrimage; Covid 19 Pandemic.*

PENDAHULUAN

Islam adalah agama dakwah, yaitu agama yang menugaskan umatnya untuk menyebarkan dan mengkomunikasikan Islam kepada seluruh umat manusia. Sebagai rahmat bagi seluruh alam yang ada, Islam dapat menjamin terwujudnya kebahagiaan dan kesejahteraan umatnya umat manusia, bilamana ajaran islam

yang mencakup segenap aspek kehidupan itu dijadikan sebagai pedoman hidup dan dilaksanakan dengan sungguh-sungguh. Usaha untuk menyebarkan Islam, dapat direalisasikan ajarannya ditengah-tengah kehidupan umat manusia yang merupakan usaha dakwah, dalam keadaan bagaimanapun dan dimanapun harus dilaksanakan oleh umat Islam (Shaleh, 1977: 11).

Manajemen merupakan salah satu aspek penting dalam kegiatan dakwah, kegiatan dakwah akan lebih sistematis dan efektif ketika dikelola dengan baik. Kegiatan dakwah dalam bentuk ini nampak dalam upaya-upaya pengelolaan berbagai lembaga-lembaga keIslaman. Ketika aspek-aspek ajaran Islam sudah terlembagakan maka akan lebih mudah tersosialisasi ke masyarakat dan punya kedudukan yang kuat. Kelembagaan Islam ini akan solid dan kuat ketika dibarengi dengan manajemen atau pengelolaan yang baik.

Manajemen adalah suatu tindakan, pelaksanaannya adalah *managing* (pengelolaan), sedangkan pelaksananya dikenal sebagai manajer atau pengelola (George R. Terry dan Laslie W. Rue, 2019: 1). Mungkin manajemen bisa dikatakan luar biasa karena tidak bisadilihat, tetapi hanya terbukti hasil-produksi dan jasa yang lebih baik (George R. Terry dan Laslie W. Rue, 2019: 2).

Pelayanan menjadi suatu kegiatan yang terjadi secara langsung antara pemberi layanan/*service* dengan pengunjung. Kepuasan konsumen dapat menjadikan keteguhan dan dedikasi klien terhadap penyedia jasa yang memberikan kualitas memuaskan (Tjiptono, 2002: 54). Jadi, pelayanan berarti memberikan sesuatu kepada kelompok lain sebagai data atau bantuan lain untuk melakukan kegiatan pelayanan. Dengan demikian, suatu pelayanan dapat dilihat sebagai hasil yang diperoleh klien.

Salah satu aspek ajaran Islam yang sudah terlembagakan adalah Ibadah haji. Haji merupakan kewajiban bagi setiap muslim yang mampu dan dilaksanakan sekali seumur hidup. Ibadah haji menjadi ibadah puncak yang diidam-idamkan oleh kaum muslimin. Ibadah haji merupakan ibadah yang tidak ternilai bagi mereka yang menjalankannya dengan sungguh-sungguh dengan mengikuti panduan dan aturan yang dianjurkan Rasulullah SAW.

Haji pada hakekatnya merupakan sarana dan media bagi umat Islam untuk melaksanakan ibadah ke Baitullah dan tanah suci. Karena setiap tahun sebageian kaum muslimin dari seluruh dunia datang untuk menunaikan ibadah haji. Asal makna kata “haji” adalah menyengaja sesuatu. Haji yang dimaksud menurut syara’ adalah sengaja mengunjungi ka’bah untuk melakukan beberapa amal ibadah dengan syarat-syarat tertentu. Haji diwajibkan atas orang-orang yang kuasa, satu kali seumur hidupnya (Rasyid, 2002: 35).

Penyelenggaraan perjalanan haji akan berjalan baik apabila dikelola oleh lembaga yang kuat dan diusung oleh Sumber Daya Manusia yang jujur, amanah, bertanggung jawab, kompeten, dan berorientasi pada pemberian pelayanan dan perlindungan kepada jamaah. Hanya dengan cara itu jamaah haji Indonesia dapat

terhindar dari permainan tangan-tangan yang tidak bertanggung jawab (Purbaningrat, 2012).

Sesuai hasil wawancara awal yang dilakukan peneliti dengan bapak H. Ade Firmansah, M.Pd.I sebagai JPU penyusun pendaftaran atau pembatalan haji, didapat informasi bahwa di PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Majalengka di masa pandemi Covid-19, pelayanan pendaftaran calon jamaah haji baru tetap berjalan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang sudah ditentukan, menyesuaikan dengan masa pandemi covid 19 maka ada beberapa SOP yang disesuaikan. Standar yang sudah baku tetap dilaksanakan hanya yang membedakan selama pandemi covid 19 ada beberapa tambahan ketentuan diantaranya calon jamaah haji yang datang untuk mendaftar haji harus mematuhi pedoman konvensi kesejahteraan yaitu mencuci tangan sebelum memasuki kantor, menggunakan masker, dan menjaga jarak. Untuk pengantar pendaftar calon jamaah haji sendiri selama pandemi dibatasi menjadi satu orang yang sebelum pandemi bisa beberapa orang, dan untuk pengantar harus menunggu diluar.

Masih berdasarkan wawancara awal dengan sumber yang sama bahwa di masa pandemi Covid 19, ketika wabah semakin meningkat maka untuk pendaftaran secara offline untuk sementara ditiadakan dan disediakan pelayanan pendaftar secara online saja. Sebenarnya pendaftaran secara online sudah dilakukan sejak lama jauh sebelum masa pandemi Covid 19 yaitu sejak tahun 2010, maka ketika masa darurat pandemi pendaftaran haji secara online semakin diperkuat. Calon jamaah haji diijinkan melakukan pendaftaran offline dengan datang langsung ke kantor hanya untuk pengumpulan berkas kemudian penginputan data di SISKOHAT (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu) lalu calon jamaah haji di foto biometrik.

Untuk pelayanan sendiri dilakukan dengan SOP yang ketat yaitu melaksanakan konvensi kesejahteraan yang telah ditentukan oleh pemerintah. Pelayanan pendaftar calon jamaah haji selama masa pandemi dilakukan setiap hari kerja mulai Senin sampai Kamis dari pukul 07:30-16.00, dan untuk hari Jum'at dari pukul 07.30-16.30.

Pelayanan ibadah haji pada masa pandemi covid 19 di PLHUT Kantor Kemenag Majalengka sudah menerapkan pelayanan dengan baik yaitu tetap melayani para calon jamaah haji dengan menerapkan dan mematuhi aturan pemerintah yaitu protokol kesehatan wajib mencuci tangan dan menyediakan tempat cuci tangan dan handsanitizer, memakai masker dan selalu menjaga jarak (*social distencing*) disetiap pelayanannya. Hal ini dilakukan selain mengikuti anjuran pemerintah juga sebagai bentuk tanggung jawab masyarakat untuk bersama-sama memutus mata rantai penyebaran covid 19.

Perkembangan berikutnya masa Pandemi Covid 19 PLHUT Kemenag Kabupaten Majalengka menerapkan kebijakan bahwa mulai dari Bulan Maret

2020 untuk pendaftar calon jamaah haji dibatasi menjadi 5 orang pendaftar/hari. Jumlah pendaftar ini lebih sedikit dibandingkan dengan masa sebelum pandemi Covid 19 yang bisa mencapai 15 orang pendaftar/hari. Walaupun dibatasi minat pendaftar calon jamaah haji relatif tetap tinggi, hal ini dapat dibuktikan dengan data tahun 2020 dari Bulan Maret sampai dengan Bulan Desember 2020 pendaftar haji sudah tercatat sebanyak 1.272 orang. Sedangkan data pada tahun 2021 pada Bulan Januari saja pendaftar haji sebanyak 108 orang, Februari sebanyak 89 orang dan bulan Maret sebanyak 130 orang. (*Dokumen PLHUT Kemenag Kabupaten Majalengka 2021*).

Di masa pandemi Covid 19 PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Majalengka tetap memberikan pelayanan terbaiknya untuk masyarakat khususnya calon jamaah haji yang ingin mendaftar. Tentu saja bukan hal mudah untuk memberikan rasa puas kepada masyarakat terlebih ada pembatasan pendaftar calon jamaah haji di satu pihak, dan dipihak lain yaitu masyarakat, antusias masyarakat untuk mendaftar ibadah haji tetap tinggi. Dalam hal ini manajemen pelayanan di PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Majalengka benar-benar dipertaruhkan, untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat.

Untuk pelayanan pendaftaran haji di PLHUT Kantor Kementrian Agama Kabupaten Majalengka yaitu bisa dilaksanakannya pelayanan haji keliling. Karena seblumnya sudah pernah direncanakan untuk pelayanan haji keliling itu dan belum terlaksana dengan alasan pandemi covid 19. Semoga pelayanan haji keliling ini bisa terlaksana setelah kembali membaik keadaan dan hilangnya Covid 19. Maksudnya dari pelayanan keliling itu, bahwasanya pihak Kemenag mencoba untuk menjemput bola dan tentunya Kemenag bekerjasama dengan pihak BPS, BPIH. Kemenag membuka semacam pos pelayanan haji (posyanji) keliling dan KUA sebagai perencananya. Program itu sempat direncanakan dibagi empat titik, yaitu bagian selatan dibagi dua titik (Bantarujeg dan Telaga) sedangkan bagian utara dibagi dua titik juga (Leuwimunding dan Ligung).

Secara akademis penelitian ini diharapkan memiliki pilihan untuk memupuk kajian dakwah para pelaksana dan menjadi motivator untuk memimpin eksplorasi lebih lanjut guna menambah pemahaman dan informasi yang lebih luas tentang Pengurus Penyelenggaraan Haji di masa Pandemi Covid 19.

Skripsi Ai Siti Hapsah (2017), berjudul Manajemen Pelayanan Pada KBIH Salman ITB Jln. Ganesha No. 7 Lb. Siliwangi, Coblong, Kota Bandung Jawa Barat. Perencanaan pengaturan bantuan yang dilakukan di KBIH Salman ITB dalam meningkatkan kualitas calon jamaah ada beberapa program arahan, khususnya pelayanan sebelum/pra-haji dan umrah, layanan proses penyelenggaraan perjalanan haji dan umrah yang paling umum, pasca - layanan pasca haji/kafilah (ikatan alumni). Pengorganisasian memiliki arti penting bagi interaksi gerakan dalam rangka menyusun rencana kegiatan dengan tujuan agar tidak sulit untuk dilaksanakan. Adapun pengorganisasian dari KBIH Salman ITB

adalah: perintis, sekretaris, pemodal/bendahara dan kelompok penasehat haji. Penggerak adalah elemen penentu dalam semua pelaksanaan manajemen, karena berhubungan dengan orang atau pelaksana. Apabila susunan telah diatur, rancangan organisasi sudah ditetapkan dan jabatan dalam struktur telah terisi, maka pada saat itu perintis berkewajiban untuk menggerakkan bawahan. Pentingnya manajemen dalam proses bimbingan ibadah haji selama pelaksanaan dan setelah kembali ke tanah air, menjadi tolak ukur dimana pengawasan disini berfungsi sebagai interaksi terakhir dan berbagai kegiatan yang berbeda yang berjalan dalam pelaksanaan bimbingan ibadah haji di KBIH Salman ITB.

Dan skripsi Rega Alamsyah Shandria (2019), berjudul Implementasi Manajemen Perencanaan Dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah di KBIH AL-Fikri Tour Majalaya Kabupaten Bandung. Implementasi manajemen perencanaan dalam meningkatkan pelayanan ibadah haji dan umrah, pada dasarnya perencanaan telah menggambarkan secara konkret. Jadi program merupakan perencanaan yang tetap untuk mengefektifkan rangkaian serta tindakan dan usaha yang dapat dilakukan dengan optimal. Dan juga premises (ramalan) selalu didasarkan pada konsekuensi tersendiri tetapi ramalan tersebut banyak risiko bahkan ketidakpastian dalam sebuah rencana. Jadi perusahaan tidak terlalu bergantung pada ramalan karena banyak yang tidak beres pada konsekuensinya namun harus berdasarkan fakta dan data yang ada di perusahaan travel Al-Fikri. Perencanaan ada suatu pelaksanaan upaya bentuk aktivitas perusahaan dengan merumuskan konsep yang tepat guna dan sasaran, jadi semua yang dirancang untuk meningkatkan secara spesifik mengenai pelayanan ibadah haji dan umrah oleh Al-Fikri tersebut dapat diapresiasi masyarakat karena dari awal program hingga pelaksanaan menjadi penentu kepuasan masyarakat berdasarkan penilaian oleh pemimpin menjadi perhatian perusahaan begitu berkembang lebih pesat segi pelayanan yang baik.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Majalengka tepatnya di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) yang berada di Jalan Siti Armilah No. 01 Majalengka 45418.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana perencanaan pelayanan ibadah haji di PLHUT Kemenag Majalengka, untuk mengetahui bagaimana pengorganisasian pelayanan ibadah haji di PLHUT Kemenag Majalengka, dan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan dan evaluasi pelayanan ibadah haji di PLHUT Kemenag Majalengka.

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dan penelitian lapangan (*case study and field research*). Intinya adalah untuk berkonsentrasi secara serius tentang fondasi keadaan saat ini dan komunikasi ekologis dari unit sosial: orang, perkumpulan, organisasi, atau masyarakat (Dewi Sadiah, 2015:20).

LANDASAN TEORITIS

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori manajemen dari George R. Terry. Dimana dijelaskan bahwa fungsi manajemen menurut George R. Terry ada empat, yaitu 1) Planning (Perencanaan); 2) Organizing (Pengorganisasian); 3) Actuating (Penggerakan); dan 4) Controlling (Pengawasan). Manajemen adalah suatu tindakan, pelaksanaannya adalah *managing* (pengelolaan), sedangkan pelaksanaannya dikenal sebagai manajer atau pengelola. Manajemen memiliki tujuan yang eksplisit dan sulit dipahami (George R. Terry dan Laslie W. Rue, 2019: 1). Dia terlihat untuk mencapai hasil tertentu, yang biasanya dikomunikasikan sejauh target atau hal-hal yang tidak salah lagi. Mungkin manajemen bisa dikatakan luar biasa karena tidak bisa dilihat, tetapi hanya ditunjukkan dengan hasil (output) atau pekerjaan yang memuaskan, pemenuhan manusia, dan hasil karya dan jasa yang lebih baik (George R. Terry dan Leslie W. Rue. 2019: 2).

Manajemen memiliki peran yang cukup penting dalam menjalankan segala hal. Tak kalah penting dengan perannya tersebut, manajemen pun memiliki arti. Secara etimologis, kata manajemen berasal dari Bahasa Inggris, yakni *management*, yang dikembangkan dari kata *to manager*, yang artinya mengatur atau mengelola. Kata manager sendiri berasal dari Bahasa Italia, *maneggio*, yang diadopsi dari Bahasa Latin *managiare*, yang berasal dari kata *manus*, yang artinya tangan (Samsudin, 2006: 15).

Sumber-sumber ini disatukan dan dicirikan dengan cara yang sesuai. Sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan ketentuan bahwa semua itu terjadi dalam batasan waktu, tenaga, dan biaya yang telah ditetapkan. Dengan adanya proses harmonisasi dalam lingkup manajemen tersebut maka pencapaian tujuan akan lebih maksimal.

Dalam hal ini ada sebuah pernyataan yang begitu populer dari Ali bin Abi Thalib salah seorang sahabat dekat Rasulullah SAW mengenai manajemen, yaitu: *“Al haqqu bila nidzam yaghlubul bathil binnidzom”* yang artinya “Kebenaran yang tidak terorganisir akan dikalahkan oleh kebatilan yang terorganisir”. Sebuah kegiatan kalau tidak terkelola dengan baik, walaupun kegiatan itu terkait kebaikan maka akan mengalami kegagalan atau tidak maksimal dalam pencapaian tujuannya.

Dari pengertian manajemen diatas, dapat peneliti simpulkan bahwa manajemen merupakan sesuatu yang tidak bisa diraba akan tetapi terbukti hasilnya dan juga sebagai proses mengatur aktivitas melalui suatu fungsi untuk mencapai tujuan tertentu dikoordinasikan dengan menggunakan SDM lain dan dilaksanakan dengan menjalankan empat fungsi: perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, pengawasan. Orang yang bertanggung jawab atas terselenggaranya aktivitas disebut manajer. Dalam implementasinya ada harmoni dan sinergi antara perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi. Ketika hal ini tidak

terbangun dengan harmoni dan sinergi maka pencapaian tujuan tidak akan maksimal.

Terry mencirikan manajemen dalam bukunya *Principles of Management*, yaitu: "sebuah interaksi yang membedakan antara pengaturan, koordinasi, penggerakan, dan pengawasan dengan menggunakan sains dan pengerjaan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya". Manajemen dalam menyelesaikan pekerjaannya harus melakukan latihan khusus yang disebut fungsi manajemen. Fungsi manajemen seperti yang ditunjukkan oleh George R. Terry, yaitu: 1) Perencanaan (*Planning*). Perencanaan menurut George R. Terry adalah memutuskan tujuan yang akan dicapai selama periode mendatang, dan apa yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut. Reklamasi realitas dan upaya untuk mengaitkan realitas saat ini satu sama lain, kemudian pada saat itu membuat ukuran dan perkiraan tentang keadaan dan aktivitas angka untuk masa depan jika perlu untuk mencapai hasil yang ideal.

2) Pengorganisasian (*Organizing*). Pengorganisasian menentukan berbagai kegiatan yang berbeda, dan memberikan kemampuan untuk melakukan kegiatan tersebut (George R. Terry, dan Leslie W. Rue, 2019: 8). Dapat dikatakan juga bahwasanya pengorganisasian itu sebuah proses mengatur tugas, wewenang dan tanggung jawab setiap individu. Bukan hanya itu saja mengatur disini juga bisa termasuk uang, mesin, waktu dan lain sebagainya. Pengorganisasian juga dapat diartikan sebagai mengelompokkan, menentukan berbagai kegiatan penting, dan memberikan kekuasaan untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan tertentu.

3) Penggerakan (*Actuating*). Yang dimaksud dengan penggerakan adalah seluruh rangkaian pemberian inspirasi kerja kepada bawahan sedemikian rupa, sehingga mereka dapat bekerja sungguh-sungguh demi tercapainya tujuan berwujud secara produktif dan finansial (M. Munir, dan Wahyu Ilahi, 2006:139). Tindakan pemimpin menggerakan diklasifikasikan "penggerakan". George R. Terry mencirikan *actuating* sebagai kegiatan untuk menjamin bahwa semua individu yang berkumpul berusaha untuk mencapai tujuan sesuai dengan persiapan administratif dan upaya hierarkis (Sarwoto, 1981: 86).

4) Pengawasan (*Controlling*). *Controlling* mengukur eksekusi dengan tujuan, memutuskan alasan penyimpangan dan membuat langkah korektif yang diperlukan. Dapat dikatakan bahwasanya pengawasan disini sebuah proses memastikan bahwa apa yang sedang diselesaikan adalah sesuai dengan apa yang telah diatur. Pengawasan juga merupakan penentu tercapainya rencana yang telah ditentukan sebelumnya. Memperkirakan pelaksanaan dengan tujuan, memutuskan alasan penyimpangan dan membuat langkah perbaikan yang diperlukan (George R. Terry dan Leslie W. Rue, 2019: 3). Tujuan pengawasan adalah untuk menjamin bahwa apa yang diatur menjadi kenyataan. Untuk dapat benar-benar memahami pimpinan tingkat prinsip, pengawasan pada tahap awal diharapkan dapat

menjamin bahwa pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan arahan yang telah diberikan dan untuk mengetahui kekurangan dan kendala yang dialami dalam melaksanakan tanggung jawab pengaturan.

Pelayanan menjadi suatu kegiatan yang terjadi secara langsung antara pemberi layanan/*service* dengan pengunjung. Kepuasan konsumen dapat menjadikan keteguhan dan dedikasi klien terhadap penyedia jasa yang memberikan kualitas memuaskan (Tjiptono, 2002: 54). Oleh karenanya penyedia jasa dapat membangun loyalitas konsumen dengan membatasi atau meniadakan pertemuan klien yang tidak menyenangkan. Jadi, pelayanan berarti memberikan sesuatu kepada kelompok lain sebagai data atau bantuan lain untuk melakukan kegiatan pelayanan.

Program pelayanan kepada pelanggan dengan bertitik tolak dari konsep kepedulian kepada konsumen terus dikembangkan sedemikian rupa, sehingga sekarang ini program layanan/pelayanan telah menjadi salah satu alat utama dalam melaksanakan strategi pemasaran untuk memenangkan persaingan. Kepedulian kepada pelanggan dalam manajemen modern telah menjadi satu pola layanan terbaik yang disebut sebagai layanan prima atau pelayanan prima. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (*customer*/yang dilayani), yang bersifat tidak bewujud dan tidak dapat dimiliki (Norman, 1991: 14).

Dapat peneliti simpulkan bahwasanya pelayanan berarti suatu kegiatan yang terjadi secara langsung untuk membantu calon jamaah haji demi mencapai tujuan dan kepuasan pelayanan terhadap calon jamaah haji. Pelayanan tersebut menjadi jalan untuk memudahkan seseorang untuk mendaftar haji. Pelayanan sendiri akan menjadi dampak besar terhadap calon jamaah haji. Karena apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai atau tidak memberikan kepuasan terhadap calon jamaah haji, maka calon jamaah haji akan merasa kurang nyaman dan kegiatan tidak dapat berjalan dengan lancar sesuai yang telah direncanakan sebelumnya.

Ibadah haji dapat berarti mengunjungi, menuju, dan perjalanan. Dengan kata lain, haji adalah kunjungan ke Baitullah (Ka'bah) dan berbagai tempat (mas'a, Arafah, Muzdalifah, dan Mina) dalam kesempatan tertentu untuk menyelesaikan beberapa pekerjaan, termasuk: tawaf, sa'i, wukuf di Arafah, dan beberapa amalan yang berbeda (Edi Mulyono dan Harun Abu Rofi'e, 2013:15). Melaksanakan Ibadah haji adalah panggilan suci. Seruan ini telah dikumandangkan dalam seruan Al-Qur'an bagi seluruh mukminin dan mukminat.

Sebagaimana firman Allah SWT. Yang artinya:

"Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim, barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, Yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. barangsiapa mengingkari

(kewajiban haji), Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam. “(Q.S Ali Imran : 97) (Departemen Agama RI. 2005: 63).

Ibadah haji di samping napak tilas Nabi Ibrahim as. sekaligus sebagai tamu Allah akan terkait dengan protokoler. Tamu-tamu yang hadir diminta untuk memakai pakian ihram, thawaf, sa'i, wukuf d Arafah, menyembelih kurban, melempar jumrah dan lain-lain (Ghafur, 2005: 249).

Dengan memakai pakaian ihram, berarti menanggalkan semua perbedaan serta menghapus segala keangkuhan yang ditimbulkan dari status sosial. Dalam keadaan demikianlah seorang hamba menghadap Tuhan pada saat kematiannya. Sebab ibadah haji adalah simbol dari kematian. Haji adalah simbol kepulangan manusia menuju Zat Yang Maha Mutlak yang tidak memiliki keterbatasan. Dan pada saat kematian tiba, tidak ada yang bisa dibanggakan sebagai bekal menuju Tuhan, kecuali iman dan amal shaleh (Madjid, 1997: 12).

Pandemi adalah epidemi penyakit yang penyebarannya tidak hanya sebatas pada satu tempat akan tetapi menyebar secara luas di berbagai tempat atau wilayah. Menyebar di berbagai benua atau tersebar ke berbagai belahan dunia. Seperti yang ditunjukkan oleh WHO, pandemi adalah penyebaran penyakit lain secara keseluruhan, dan sangat mungkin bagi seluruh populasi untuk terkontaminasi. Misalnya, ada kolera, HIV, influenza Hong Kong dan SARS sebelumnya.

Saat ini kawasan lokal dunia dihebohkan dengan kehadiran pandemi virus corona. Covid 19 (Coronavirus) adalah penyakit yang tak tertahankan yang disebabkan oleh kondisi pernapasan intense Covid 2 (SARS-CoV-2). Penyakit ini pertama kali dikenali pada Desember 2019 di Wuhan, ibu kota Wilayah Hubei China dari Desember 2019 hingga April 2020 dan telah menyebar ke 210 negara (Worldometers 2020). Terlebih lagi sejak itu telah menyebar ke seluruh dunia, menyebabkan pandemi Covid-19 2019-20 yang berkelanjutan. Pandemi ini juga telah menyebar ke Indonesia yang masih berlangsung dan tingkat kematiannya sendiri sangat tinggi. Gejala normal termasuk demam, batuk, dan sesak napas. Gejala-gejala ini mungkin termasuk nyeri otot, lari, sakit tenggorokan, kehilangan penciuman, dan nyeri perut. Sementara beberapa kasus menyebabkan gejala ringan, beberapa berkembang menjadi pneumonia virus dan kekecewaan multi-organ.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) adalah bagian dari Kementerian Agama tepatnya yang ada di Kabupaten Majalengka. Keberadaan PLHUT sebagai upaya kementerian Agama Kabupaten Majalengka untuk

meningkatkan pelayanan masyarakat terkait kebutuhan untuk melaksanakan ibadah haji dan umrah. Pada awalnya pusat layanan haji di Majalengka sekitar tahun 80-an bertempat di Islamic Center Majalengka. Yang kemudian pada tahun 2016 pusat layanan haji berpindah ke Kementerian Agama (*wawancara bersama bapak H. Iman Al Ichwan, tokoh Kemenag Majalengka, pada tanggal 4 Agustus 2021*).

Sarana dan prasarana PLHUT Kemenag Majalengka sudah memadai. Hal ini sangat mendukung dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap para pendaftar haji dan umrah khususnya bagi masyarakat Kabupaten Majalengka. Untuk hari kerja di PLHUT Kantor Kemenag Majalengka menetapkan untuk karyawan adalah lima hari dalam satu minggu, yaitu hari senin sampai jum'at. Dan untuk jam kerjanya dari hari senin sampai kamis yaitu pukul 07.30 sampai 16.00 WIB, dan untuk hari jum'at pukul 07.30 sampai 16.30.

Perlindungan yang ada dalam pedoman bagi jamaah haji mulai dari pendaftaran dan tercatat dalam SSKOHAT (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu) Kementerian Agama (Kemenag), yang meliputi: Kepastian penerbangan untuk melaksanakan ibadah haji, pelayanan kesehatan, kesejahteraan dan keamanan jamaah haji selama perjalanan menunaikan ibadah haji, jaminan terhadap bahaya penyakit melalui imunisasi meningitis dan jaminan perlindungan bencana bagi jamaah haji yang mengalami kecelakaan atau kematian. Hasil penelitian peneliti ditemukan bahwa pos pelayanan haji (*posyanji*) yang memberikan pelayanan prima dimana bertempat di setiap kecamatan-kecamatan sehingga menjadi kepanjangan tangan dari Kemenag.

Perencanaan Pelayanan Ibadah Haji PLHUT

Perencanaan menurut George R. Terry yaitu ditetapkannya sebuah tujuan yang akan dicapai di kemudian hari, dan apa yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut. Seperti yang dikemukakan Hasibuan, ada beberapa syarat jika suatu perjanjian seharusnya bagus, untuk lebih jelasnya sebagai berikut: 1) Masalah terlebih dahulu direncanakan dengan jelas. 2) Perencanaan telah dirancang harus didasarkan pada data, informasi, dan kenyataan. 3) Karakterisasi pilihan dan premisnya. 4) Tentukan pilihan yang berubah menjadi pengaturan.

Dalam memberikan pelayanan kepada jamaah haji yang terlebih dahulu dilaksanakan yaitu rencana terlebih dahulu dibuat. Dan perencanaan yang dilakukan oleh Seksi Penyelenggara Ibadah Haji di PLHUT Kantor Kementerian Agama Kabupaten Majalengka akan berjalan dengan lancar apabila didukung oleh pengontrolan perencanaan dengan menggunakan rumus $5W + 1H$.

a) *What* (Apa), Jawaban untuk pertanyaan ini mengenai apa yang akan hendak dilakukan, sumber daya dan sumber dana seperti apa yang diperlukan, dan sarana dan prasarana seperti apa yang diperlukan. Tindakan yang harus dilakukan oleh jamaah haji sebelum mendaftar yaitu terlebih dahulu yang harus diperhatikan

mengenai kelengkapan administrasi lalu memberikan kelengkapan haji. b) *Who* (Siapa), Untuk pertanyaan ini dibutuhkan jawaban mengenai siapa saja yang terlibat dalam pelaksanaan kegiatan. Bahwa dalam pelaksanaan kegiatan haji langsung ditangani oleh Seksi Penyelenggara Ibadah Haji yang berada di PLHUT Kantor Kementerian Agama Kabupaten Majalengka.

c) *Where* (Dimana), Tempat yang strategis menjadi tempat yang digunakan untuk melaksanakan kegiatan. Seksi Penyelenggara Ibadah Haji di PLHUT Kantor Kementerian Agama Kabupaten Majalengka sudah ditetapkan lokasi untuk setiap kegiatan. Misalnya, tempat untuk pendaftaran ibadah haji berada di PLHUT Kantor Kementerian Agama Kabupaten Majalengka. Dan tempat untuk bimbingan manasik haji sudah tersedia di tiap-tiap kecamatan. d) *When* (Kapan), Waktu yang tepat untuk pelaksanaan kegiatan sudah ditentukan. Seperti, waktu untuk pendaftaran dilakukan sepanjang tahun selama setiap hari jam kerja di PLHUT Kantor Kementerian Agama Kabupaten Majalengka.

e) *Why* (Mengapa), Seksi Penyelenggara Ibadah Haji di PLHUT Kantor Kementerian Agama Kabupaten Majalengka menjelaskan mengenai mengapa kegiatan itu dilaksanakan. Berdasarkan Undang-Undang RI No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. f) *How* (Bagaimana), Menurut Bapak H. Ade Firmansyah, M.Pd.I selaku JPU Penyusun Pendaftaran/Pembatalan Haji di PLHUT Kantor Kementerian Agama Kabupaten Majalengka, bahwa untuk pendaftaran ibadah haji dilaksanakan setiap hari pada jam kerja dari hari senin sampai kamis pada pukul 07.30-16.00 WIB, sedangkan untuk hari jum'at pada pukul 07.30-16.30 WIB.

Dalam perencanaan ada beberapa hal, yaitu: 1) Pelayanan, meliputi; a) Mensosialisasikan informasi mengenai pendaftaran ibadah haji. b) Menentukan Pendaftaran Ibadah Haji. c) Menentukan Biaya Ibadah Haji. 2) Pembinaan, meliputi; a) Pembimbingan Manasik Ibadah Haji. b) Ketersediaan & Kelengkapan Sarana Praktek Manasik Ibadah Haji. 3) Praktek Manasik Ibadah Haji.

Pengorganisasian Pelayanan Ibadah Haji PLHUT

Pengorganisasian menentukan berbagai kegiatan penting, dan memberikan kekuasaan untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan itu (George R. Terry, dan Leslie W. Rue, 2019:8). Dapat dikatakan juga bahwasanya pengorganisasian itu sebuah proses mengatur tugas, wewenang dan tanggung jawab setiap individu. Bukan hanya itu saja mengatur disini juga bisa termasuk uang, mesin, waktu dan lain sebagainya. Dalam sebuah pengorganisasian tentu adanya Faktor pendukung dan penghambat dalam lembaga yang dimana harus didukung dengan adanya sarana prasarana yang memadai pula, seperti: a) Untuk menjalankan tugasnya dengan baik dan lancar maka perlu adanya sarana dan prasarana yang mendukung. b) Letak geografis yang strategis. c) Tempat atau kantor yang digunakan harus cukup

memadai dan lengkap secara sarana dan prasarannya sehingga pelaksanaan kegiatan bisa berjalan dengan lancar.

Sedangkan faktor penghambat dari PLHUT Kemenag Majalengka di antaranya adalah Mati lampu dan jaringan SSKOHAT, sebab ketika itu terjadi semua tugas pelayanan tidak bisa dilaksanakan. Akan tetapi semua itu tidak sering terjadi dan pihak PLHUT bisa mengatasinya dengan memberikan penjelasan kepada calon jamaah haji bahwa ada gangguan yang sedang terjadi.

Pelaksanaan dan Evaluasi Pelayanan Ibadah Haji PLHUT

Dalam pelaksanaan kegiatan di sebuah perusahaan/organisasi, maka perlu diadakannya penggerakan/pelaksanaan yang baik agar tujuan yang telah disepakati bisa tercapai. Penggerakan menjadi inti dari manajemen, penggerakan disini diminta kepada para pelaksana untuk melakukan kegiatan-kegiatan pendaftaran pelayanan jamaah haji. Menurut (M. Munir dan Wahyu Ilahi, 2006: 139) bahwa kegiatan penggerakan ini menjadi cara paling umum untuk memberikan inspirasi kerja kepada bawahan sehingga mereka dapat bekerja dengan sungguh-sungguh untuk pencapaian tujuan otoritatif secara efektif dan finansial.

Pelaksanaan atau penggerakan di PLHUT kantor Kementerian Agama Kabupaten Majalengka ini sudah berjalan sesuai dengan perencanaan. Dan untuk pelaksanaan pelayanan di masa pandemi seperti ini sama halnya dengan pelayanan sebelum masa pandemi, akan tetapi bedanya untuk sekarang di masa pandemi pelayanan lebih ketat. Lebih ketat disini yaitu dalam pelayanan pendaftaran haji dibatasi setiap harinya. Dan setiap pendaftar haji yang datang dianjurkan untuk menggunakan masker, mencuci tangan sebelum masuk kantor, menggunakan hand sanitizer dan menjaga jarak.

Sedangkan untuk evaluasi di PLHUT kantor Kementerian Agama Kabupaten Majalengka dilakukan rutin setiap satu bulan sekali. Dengan tujuan untuk perbaikan pelayanan pendaftaran/pembatalan haji walaupun dalam pelaksanaannya pelayanan pendaftaran haji sudah dilakukan dengan sebaik mungkin.

PENUTUP

Dari pembahasan yang telah dipaparkan diatas, dapat disimpulkan bahwa: Pertama, dalam menawarkan jenis bantuan kepada calon jamaah haji yang terlebih dahulu harus dilakukan yaitu membuat rencana lebih dahulu. Perencanaan dilakukan oleh Seksi Penyelenggara Ibadah Haji di PLHUT Kantor Kementrian Agama Kabupaten Majalengka.

Kedua, dalam sebuah pengorganisasian tentu adanya faktor pendukung dan penghambat dalam lembaga yang dimana harus ditegakkan dengan adanya kerangka kerja yang memuaskan juga dengan adanya sarana prasarana yang memadai pula . Sedangkan faktor penghambat dari PLHUT Kemenag Majalengka

di antaranya adalah Mati lampu dan jaringan SSKOHAT, sebab ketika itu terjadi semua tugas pelayanan tidak bisa dilaksanakan. Akan tetapi semua itu tidak sering terjadi dan pihak PLHUT bisa mengatasinya dengan memberikan penjelasan kepada calon jamaah haji bahwa ada gangguan yang sedang terjadi.

Ketiga, pelaksanaan atau penggerakan di PLHUT Kantor Kementerian Agama Kabupaten Majalengka ini berjalan dengan baik sesuai dengan perencanaan. Dan untuk pelaksanaan pelayanan di masa pandemi seperti ini sama halnya dengan pelayanan sebelum masa pandemi, akan tetapi bedanya untuk sekarang dimasa pandemi pelayanan lebih ketat. Lebih ketat disini yaitu dalam pelayanan pendaftaran haji dibatasi setiap harinya. Dan setiap pendaftar haji yang datang dianjurkan untuk mematuhi protokol kesehatan sebelum memasuki kantor, dan tetap menjaga jarak. Untuk evaluasi di PLHUT Kantor Kementerian Agama Kabupaten Majalengka rutin dilakukan satu kali setiap bulan. Dengan tujuan untuk perbaikan pelayanan pendaftaran/pembatalan haji walaupun dalam pelaksanaannya pelaksanaan pelayanan pendaftaran haji sudah dilakukan dengan sebaik mungkin.

DAFTAR PUSTAKA

- A.S., Moenir. (2000). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Cet. Ke-4, Jakarta: Bumi Aksara.
- Bidang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh. (2020). *Alur Pendaftaran Haji Reguler*. Dikutip dari brosur Kementerian Agama Kabupaten Majalengka.
- George R. Terry, dan Laslie W. Rue. (2019). *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ghafur, Waryono Abdul. (2005). *Tafsir Sosial Mendialogkan Teks dengan Konteks*. Diakses 23 Juli 2022, dari <https://journal.iainkudus.ac.id>.
- Hasibuan, S. P. (2001). *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara
- Madjid, Nurcholis. (1997). *Perjalanan Religius Umrah dan Haji*. Jakarta: Pramadina Maktabah Syamela.
- Munir, M., dan Ilahi W. (2006). *Manajemen Dakwah*. Jakarta: Prenada Media.
- Norman, Levine. (1991). *Pelayanan Prima*. Tadbir: Manajemen Dakwah Volume 1, Nomor 4, 2016, 14.
- Rasyid, S. (2002). *Fiqih Islam*. Tadbir: Manajemen Dakwah Volume 1, Nomor 4, 2016, 35.
- Sadiyah, Dewi (2015). *Metode Penelitian Dakwah Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Bandung: Remaja Risda Karya.
- Samsudin, S. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Tadbir: Manajemen Dakwah Volume 1, Nomor 4, 2016, 15.
- Sarwato. (1981). *Dasar-Dasar Organisasi dan Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh, Petunjuk Pelayanan, Pembinaan dan

Ai Nurhamidah, Nani Machendrawaty, Asep Iwan Setiawan

- Perlindungan Bagi Jemaah Calon Haji. (2013). Bandung: Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Barat.
- Shaleh, R. (1986). *Manajemen Dakwah Islam*. Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah Volume 1, Nomor 4, 2016,11.
- Purbaningrat, S. H. (2012). *Komunikasi Transendental Dalam Bisnis Travel Haji Dan Umrah Di Indonesia*. Ilmu Dakwah: Academic Journal for Homiletic Studies Volume 12, Nomor 1, 2018.