

**PERENCANAAN STRATEGI PELAYANAN PENDAFTARAN DAN
BIMBINGAN HAJI REGULER PADA SEKSI PENYELENGGARAAN
HAJI DAN UMRAH DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA
TANJUNGPINANG TAHUN 2019**



SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata I**

Oleh:

Meisy Pujianti Ningrum

NIM: 17102040100

Pembimbing:

Achmad Muhammad, M.Ag

NIP. 19720719 200003 1 002

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2021



PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1023/Un.02/DD/PP.00.9/07/2021

Tugas Akhir dengan judul : PERENCANAAN STRATEGI PELAYANAN PENDAFTARAN DAN BIMBINGAN HAJI REGULER PADA SEKSI PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA TANJUNGPINANG TAHUN 2019

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : MEISY PUJIANI NINGRUM
Nomor Induk Mahasiswa : 17102040100
Telah diujikan pada : Selasa, 22 Juni 2021
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Achmad Muhammad, M.Ag
SIGNED

Valid ID: 60dd76e8473fa



Penguji I

Drs. H. Noor Hamid, M.Pd.I.
SIGNED

Valid ID: 60dc75316df78



Penguji II

Muhammad Irfai Muslim, M.Si.
SIGNED

Valid ID: 60dc972063d22



Yogyakarta, 22 Juni 2021
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 60dd7bc619e6d

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Meisy Pujianti Ningrum

NIM : 17102040100

Program Studi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya ini yang berjudul Perencanaan Strategi Pelayanan Pendaftaran dan Bimbingan Haji Reguler Pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Di Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungpinang Tahun 2019 adalah hasil karya pribadi tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka penyusun siap mempertanggungjawabkannya sesuai hukum yang berlaku.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 10 Juni 2021

Yang menyatakan,



Meisy Pujianti Ningrum
Nim : 17102040100

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada :
Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara :

Nama : Meisy Pujianti Ningrum
NIM : 17102040100
Program Studi : Manajemen Dakwah
Judul Skripsi : Perencanaan Strategi Pelayanan Pendaftaran dan Bimbingan Haji Reguler Pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Di Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungpinang Tahun 2019

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Sosial.

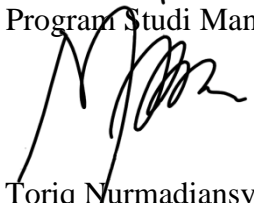
Dengan ini kami mengharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

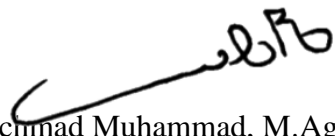
Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, 14 Juni 2021

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen Dakwah

Pembimbing


H. M. Toriq Nurmadiansyah, S.Ag., M.Si.
NIP. 196902272003121001


Achmad Muhammad, M.Ag.
NIP. 197207192000031002

ABSTRAK

Meisy Pujianti Ningrum, 17102040100, Perencanaan Strategi Pelayanan Pendaftaran Dan Bimbingan Haji Reguler Pada Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Di Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungpinang Tahun 2019. Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana perencanaan strategi pelayanan haji pada Seksi PHU di Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungpinang. Penelitian ini dilatarbelakangi atas kendala internal dan eksternal berupa kurangnya SDM Seksi PHU sedangkan animo masyarakat Tanjungpinang untuk mendaftar haji sangat tinggi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang dimiliki belum dapat diakses *online* sehingga mengharuskan calon jemaah yang berurusan untuk datang langsung ke kantor yang jaraknya jauh dari kota. Sulitnya menyesuaikan kondisi jemaah mulai dari jemaah yang minta tahun keberangkatannya dipercepat sampai jemaah yang *lost contact*. Hal tersebut harus segera diatasi dengan menganalisis strategi dengan menggunakan analisis SWOT untuk menganalisis sejauh mana perkembangan yang dapat memanfaatkan peluang untuk menekan kelemahan, serta meminimalisir semua kelemahan untuk menghadapi ancaman yang ada.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yang berlaku pada sejumlah variasi, situasi, dan kondisi. Teknik pengumpulan data yang digunakan melalui studi lapangan dengan cara observasi langsung, wawancara, dan dokumentasi. Teori yang digunakan adalah teori proses perencanaan strategi yang dikemukakan Whelen & Hunger serta teori Analisis SWOT yang dikemukakan Freddy Rangkuti.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perencanaan strategi pelayanan yang dilakukan Seksi PHU telah berhasil menerapkan empat indikator perencanaan strategi yakni meliputi pertama analisis lingkungan internal maupun eksternal, kedua merumuskan strategi berupa pengembangan visi, misi, dan tujuan, serta matriks SWOT. Ketiga mengimplementasikan strategi berbentuk penerapan program kerja berupa pendaftaran haji dan pelayanan manasik haji, serta pengorganisasian. Keempat evaluasi melalui rapat internal dan analisis IFAS dan EFAS berdasar analisis SWOT seksi PHU berada pada kuadran 1 hal ini dimaksudkan lembaga dalam kondisi yang berpeluang dalam meraih kemajuan secara maksimal, dan terus selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada jemaah.

Kata Kunci: Perencanaan Strategi, Seksi PHU, Analisis SWOT

MOTTO

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفًّا كَأَنَّهُمْ بُيُوتٌ مَرْصُوعَةٌ

Artinya: “Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang berperang dijalan-Nya dalam barisan yang teratur, mereka seakan-akan seperti suatu bangunan yang kukuh.”

(QS. as-Saff: 4)¹



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

¹ Al Qur'an 28:61. Departemen Agama Republik Indonesia, *Al Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta: Lautan Lestari, 2008).

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala

Skripsi ini dipersembahkan kepada:

ALMAMATERKU TERCINTA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Alhamdulillah kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas terselesaikan skripsi dengan judul *Perencanaan Strategi Pelayanan Pendaftaran dan Bimbingan Haji Reguler Pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Di Kementerian Agama Kota Tanjungpinang Tahun 2019*. Skripsi ini sebagai syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Sholawat serta salam selalu tercurah kepada Nabi Muhammad Shalallahu Alaihi Wassallam, beserta keluarga, sahabat, dan sampai kepada umatnya.

Penyusun menyadari bahwa penyusunan skripsi ini memiliki banyak kekurangan mengingat terbatasnya kemampuan dan wawasan. Namun, atas bantuan dan do'a dari berbagai pihak skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh sebab itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Phil. Al Makin, MA., Ph.D selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Muh. Toriq Nurmadiansyah, S.Ag., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Ibu Dr. Hikmah Endraswati, S.E, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

5. Bapak Maryono, S.Ag, M.Pd. selaku Dosen Penasihat Akademik (DPA) yang senantiasa memberikan dorongan dan motivasinya.
6. Bapak Achmad Muhammad, M.Ag. selaku Dosen Pembimbing Skripsi (DPS) yang telah banyak berbagi ilmu, meluangkan waktu, serta kesabaran dalam membimbing dan mengarahkan peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Dakwah yang telah memberi ilmu, membagikan pengalamannya sehingga peneliti bisa menjadi seperti sekarang dan semoga ilmu yang didapatkan menjadi bermanfaat.
8. Bapak H. Sunarjo, S.Ag selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungpinang, serta ibu Siti Johati, S.Ag selaku staf Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungpinang yang telah bersedia membantu memberikan ilmu dan wawasan serta kesediaan waktu sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi.
9. Teruntuk kedua orang tua peneliti yang sangat dicintai, ayah Kelik Assimitrianto dan mama Tri Hariyanti, abang Dimas Prio Nugroho, kakak Astry Putri Arimbi, nenek Zaimahni, uti Djiem Serta keluarga besar Soeprapto dan Sukidjo. Terima kasih atas semua bentuk kasih sayang, do'a, ilmu, serta motivasi yang telah diberikan kepada peneliti.
10. Sahabatku Imroatun Azizah, Arina Rizqona, Karina Hutomo, Alissya Dava, Anggi Silfiana, keluarga MD C, yang telah menjadi saudara seperjuangan

selama kuliah. Terima kasih sudah menjadi tempat terbaik peneliti berkeluh kesah.

11. Sahabatku di Tanjungpinang Sabrina Nurfadilah, Sari Adriyani, Syawal yang selalu menemani dan membantu peneliti dalam proses penyusunan, serta memberi semangat dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi.
12. Teman-teman Fosma dan Aegis Yogyakarta yang telah menjadi keluarga baru bagi peneliti selama tinggal di Yogyakarta. Terima kasih untuk kebaikan serta canda tawa yang tidak akan peneliti lupakan.
13. Semua teman-teman Meelathera MD 2017, gen 10 Suka TV yang telah mengajarkan peneliti berbagai hal.
14. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung yang tidak bisa sebutkan satu persatu saya ucapkan terima kasih.

Semoga motivasi dan bimbingan yang telah diberikan kepada penyusun menjadi amal baik dan mendapat pahala dari Allah SWT. Penyusun menyadari bahwa penyusunan skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penyusun mengharapkan masukan yang membangun serta saran dalam penyempurnaan dan perbaikan skripsi ini. Penyusun berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi penyusun maupun pembaca.

Yogyakarta, 10 Juni 2021

Meisy Pujianti Ningrum
Nim: 17102040100

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR BAGAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
D. Kajian Pustaka.....	7
E. Kerangka Teori.....	12

F. Metode Penelitian.....	26
G. Sistematika Pembahasan	34
BAB II GAMBARAN UMUM	35
A. Sejarah Berdirinya Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungpinang	35
B. Letak Geografis Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungpinang.....	38
C. Profil Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungpinang.....	41
D. Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungpinang ...	44
E. Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungpinang.....	51
BAB III PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	57
A. Analisis Lingkungan Pada Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Di Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungpinang.....	57
1. Analisis Lingkungan Internal	58
2. Analisis Lingkungan Eksternal	67
B. Merumuskan Strategi Pelayanan Haji Pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungpinang.....	75
1. Pengembangan Visi, Misi, dan Tujuan	75
2. Matriks SWOT	76
C. Implementasi Rumusan Strategi Pelayanan Haji Pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Di Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungpinang.....	79

1. Program Kerja	79
2. Pengorganisasian	89
D. Evaluasi Strategi Pelayanan Haji Pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Di Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungpinang.....	95
1. IFAS (<i>Internal strategic Faktors Analysis Summary</i>).....	96
2. EFAS (<i>Eksternal strategic Faktors Analysis Summary</i>)	98
BAB IV PENUTUP	102
A. Kesimpulan.....	102
B. Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
1. Interview Guide	
2. Dokumentasi	
3. Curriculum Vitae	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Kajian Pustaka.....	11
Tabel 1. 2	Model Matriks Analisis SWOT	20
Tabel 2. 1	Data Luas Wilayah Kecamatan Kota Tanjungpinang.....	39
Tabel 3.1	Kelemahan yang Dimiliki Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungpinang.....	58
Tabel 3. 2	Kelemahan yang Dimiliki Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungpinang.....	64
Tabel 3. 3	Peluang yang Dimiliki Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungpinang	68
Tabel 3. 4	Jumlah Pendaftar Haji Wilayah Tanjungpinang	70
Tabel 3. 5	Ancaman yang Dimiliki Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungpinang	71
Tabel 3. 6	Materi Manasik Haji Kementerian Agama Kota Tanjungpinang	87
Tabel 3. 7	Struktur Organisasi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungpinang	91
Tabel 3. 8	Hasil Analisis SWOT Strategi Internal Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungpinang	97
Tabel 3. 9	Hasil Analisis SWOT Strategi Eksternal Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungpinang	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kuadran SWOT Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor
Kementerian Agama Kota Tanjungpinang 100



DAFTAR BAGAN

Bagan 1. 1	Triangulasi Metode Pengumpulan Data.....	33
Bagan 1. 2	Triangulasi Sumber Pengumpulan Data	33
Bagan 2. 1	Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungpinang.....	44
Bagan 2.2	Peta Jabatan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungpinang	52



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perencanaan strategi adalah proses yang dilakukan suatu organisasi untuk membuat keputusan dan merancang strategi-strategi perusahaan agar dapat di implementasikan di waktu yang akan datang serta dapat mencapai tujuan-tujuan organisasi, karena itulah perencanaan strategi diperlukan untuk memberi pedoman dan arahan pada organisasinya, juga menjadi lebih tanggap terhadap perubahan lingkungan, ekonomi, teknologi, politik, dan sosial. Setiap instansi pemerintah pasti memiliki strateginya masing-masing dalam meningkatkan citra lembaga, salah satunya dalam bentuk pelayanan publik.

Pada dasarnya pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia, oleh karena itu aspek pelayanan menjadi prioritas utama bagi setiap instansi pemerintah yang ingin memberikan bantuan dan melayani masyarakat untuk mencapai tujuan tertentu. Sesuai dengan undang-undang nomor 25 tahun 2009 pasal 1 ayat 1 pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang

disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹ Dalam konteks penyelenggaraan ibadah haji, berdasarkan UU nomor 8 tahun 2019 pasal 3 menyebutkan bahwa penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan bagi jemaah haji sehingga dapat menunaikan ibadah sesuai dengan ketentuan syariat dan mewujudkan kemandirian dan ketahanan dalam penyelenggaraan ibadah haji.² Disebutkan dalam PMA No.13 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler pasal 3-51, bahwa pelayanan jemaah haji reguler meliputi pelayanan pendaftaran haji, pelayanan bimbingan ibadah haji, pelayanan dokumen dan identitas haji, pelayanan transportasi jemaah haji, pelayanan akomodasi dan konsumsi haji, pembinaan dan pelayanan kesehatan jemaah haji, serta perlindungan jemaah dan petugas haji.³

Pelayanan ibadah haji dan umrah merupakan tugas dan tanggung jawab pemerintah di bawah koordinasi Menteri Agama dalam melaksanakan tugasnya. Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungpinang seksi penyelenggaraan haji dan umrah (PHU) adalah salah satu instansi pemerintah kota Tanjungpinang yang bergerak di bidang pelayanan masyarakat khususnya penyelenggaraan haji dan umrah. Dalam hal ini Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah memiliki tugas memberikan

¹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pasal 1.

²Noor Hamid, *Manajemen Haji dan Umrah Mengelola Perjalanan Tamu Allah Ke Tanah Suci*, (Yogyakarta: Semesta Aksara, 2020), hlm. 26.

³ Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler, pasal 3-51.

pelayanan kepada jemaah untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan jemaah.

Mayoritas penduduk di Indonesia beragama Islam otomatis banyak pula penduduknya yang ingin menunaikan ibadah haji. Seperti yang disampaikan oleh salah satu anggota Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH) A. Iskandar pada acara *Annual Meeting*, bahwa jemaah pendaftar haji pada tahun 2019 target awalnya 650 ribu jemaah di bulan Desember 2019 pendaftar sudah melewati target yang mencapai 710 ribu jemaah haji, angka ini tertinggi dalam lima tahun terakhir.⁴ Ketertarikan yang tinggi dari masyarakat mengenai pelaksanaan ibadah haji, menjadikan pemerintah harus mempersiapkan pelayanan dengan baik salah satunya dalam pelayanan pendaftaran dan pelayanan bimbingan manasik.

Namun ada saja kendala yang harus dihadapi baik dari internal (dari dalam tim penyelenggara haji) dan dari eksternal (instansi terkait dengan penyelenggara haji dan calon jemaah haji). Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungpinang hanya memiliki 3 SDM terdiri dari 1 kepala dan 2 staf sedangkan animo masyarakat Tanjungpinang untuk mendaftar haji sangat tinggi⁵, belum lagi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang dimiliki Kantor Kementerian Agama Kota

⁴ Faidah Umu Sofuroh, "Lampau Target Pendaftar Haji 2019 capai 710 Ribu Jemaah", <https://news.detik.com/berita/d-4836697/lampau-target-pendaftar-haji-2019-capai-710-ribu-jemaah> diakses pada tanggal 9 Desember 2020 pukul 07.41 WIB.

⁵ Observasi pelayanan haji pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungpinang, pada tanggal 23 Desember 2020.

Tanjungpinang belum memiliki akses *online*⁶, sehingga mengharuskan calon jemaah yang berurusan untuk datang langsung ke kantor yang jaraknya jauh dari kota. Sulitnya menyesuaikan kondisi jemaah mulai dari jemaah yang minta tahun keberangkatannya dipercepat sampai jemaah yang *lost contact* karena mengganti nomor telepon dan alamatnya tetapi tidak lapor kepada staf Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungpinang.

Dari pemaparan di atas perlu adanya analisis strategi yang diterapkan guna mengetahui sejauh mana Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungpinang berkembang dan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas untuk kepuasan calon jemaah khususnya jemaah dari Tanjungpinang walau hanya memiliki 3 SDM. Analisis SWOT merupakan bahan untuk membuat perencanaan strategi dan mencapai tujuan perusahaan atau lembaga secara sistematis. Analisis SWOT digunakan untuk penilaian menyeluruh terhadap kekuatan (*strenghts*), kelemahan (*weaknesses*), peluang (*opportunities*), dan ancaman (*threats*) suatu perusahaan. Sedangkan keempat elemen tersebut terbagi menjadi dua faktor, yaitu faktor internal (kekuatan dan kelemahan) dan faktor eksternal (peluang dan ancaman).⁷

⁶ Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kepri, "Berita", <https://kepri.kemenag.go.id/page/det/ptsp-kemenag-tanjungpinang-tingkatkan-layanan> diakses pada tanggal 9 Desember 2020 pukul 08.51 WIB.

⁷ Marganingsih. Ratnawaty, "Analisis SWOT Technology Financial Terhadap Industri Perbankan", (Universitas Bina Sarana Informatika: *Jurnal Cakrawala*. Vol. 19 No.1, Maret 2019), hlm. 3.

Mengingat penyelenggaraan ibadah haji merupakan rangkaian kegiatan yang rutin dilakukan oleh pemerintah setiap tahunnya. Maka penulis tertarik melakukan penelitian ini adalah untuk menganalisis sejauh mana letak posisi Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Tanjungpinang dengan menggunakan analisis SWOT dan mengevaluasi untuk memperbaiki masalah yang ada, karena analisis SWOT dapat menganalisis sejauh mana perkembangan lembaga dapat memanfaatkan peluang untuk menekan kelemahan, meminimalisir semua kelemahan untuk menghadapi ancaman-ancaman yang ada. Berdasarkan uraian tersebut, akan dilakukan penelitian yang berjudul “Perencanaan Strategi Pelayanan Pendaftaran dan Bimbingan Haji Reguler Pada Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Di Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungpinang Tahun 2019”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan dari latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana perencanaan strategi pelayanan pendaftaran dan bimbingan haji reguler pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungpinang tahun 2019 berdasar analisis SWOT?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana perencanaan strategi pelayanan pendaftaran dan bimbingan haji reguler pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungpinang tahun 2019 berdasar analisis SWOT.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini sebagai penambah kepustakaan dan bahan untuk memperluas wawasan intelektual di bidang Manajemen Dakwah khususnya konsentrasi Manajemen Haji dan Umrah.

b. Manfaat Praktis

- 1) Bagi lembaga Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungpinang, penelitian ini dapat berguna untuk mengembangkan pelayanan serta memberikan pemikiran sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan pelayanan di tahun-tahun selanjutnya.

- 2) Bagi peneliti berikutnya, sebagai sumber referensi untuk memperkaya wawasan dan menambah khazanah keilmuan dalam bidang manajemen juga pelayanan.

D. Kajian Pustaka

Agar terhindar dari adanya plagiat atau penjiplakan maka peneliti mengadakan kajian pustaka terhadap beberapa skripsi dan jurnal sebagai bahan acuan dalam pembuatan skripsi ini. adapun kajian pustaka dalam penelitian ini adalah:

1. Skripsi berjudul “*Analisis Sistem Pelayanan Pendaftaran Dan Pembinaan Calon Jamaah Haji pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi DKI Jakarta Tahun 2017*” oleh Ilza Rahmawaty Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Objek penelitian ini adalah analisis sistem pendaftaran, pembinaan jemaah haji, teori yang digunakan yaitu teori Mifta Thoha, sedangkan subjek penelitian yaitu Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi DKI Jakarta. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa sistem pendaftaran dan pembinaan jamaah haji pada Kantor Wilayah Kementrian Agama Provinsi DKI Jakarta sudah memenuhi standart pelayanan (SOP) yang telah ditentukan. Hal ini dapat dilihat dari berbagai upaya perbaikan penyelenggaraan ibadah haji dilakukan secara berkesinambungan, antara lain, menyederhanakan tata cara pendaftaran jamaah haji

reguler, meningkatkan kualitas bimbingan ibadah dan meningkatkan kualitas perlindungan jamaah haji.⁸

2. Artikel dalam jurnal yang berjudul, “*Strategi KBIH At-Taqwa Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Calon Jemaah Haji*” oleh Heni Suhaini, Ahmad Sarbini, dan Asep Iwan Setiawan UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Objek penelitian ini adalah strategi pelayanan, teori yang digunakan yaitu teori Saladin, sedangkan subjek penelitian yaitu KBIH At-Taqwa Bekasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perencanaan KBIH At-Taqwa dalam meningkatkan pelayanan terhadap calon jemaah dan pelaksanaan program-program yang sudah ditetapkan KBIH At-Taqwa sudah sesuai kebutuhan calon jemaah haji sehingga memudahkan untuk melaksanakan ibadah haji terutama bagi jemaah yang pertama kali melaksanakan haji.⁹
3. Skripsi berjudul “*Strategi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al Wardah Purwokerto Dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji Tahun 2018*” oleh Linatusy Syarifah Fakultas Dakwah IAIN Purwokerto. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Objek penelitian ini adalah strategi KBIH, kualitas bimbingan ibadah

⁸ Ilza Rahmawaty, *Analisis Sistem Pelayanan Pendaftaran Dan Pembinaan Calon Jamaah Haji pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi DKI Jakarta Tahun 2017*, Skripsi (Jakarta: Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Syarif Hidayatullah, 2017).

⁹ Heni Suhaini, “Strategi KBIH At-Taqwa Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Calon Jemaah Haji”, (UIN Sunan Gunung Djati Bandung: *Jurnal Manajemen Dakwah* Vol.2, No. 01, 2017), hlm. 86.

haji, analisis SWOT, teori yang digunakan yaitu teori Philip Kotler, sedangkan subjek penelitian yaitu Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al Wardah Purwokerto. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi yang dipilih oleh KBIH Al Wardah Kecamatan Puowokerto Kabupaten Banyumas dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji melalui proses perumusan strategi dengan menggunakan analisis lingkungan internal dan eksternal atau yang lebih dikenal dengan analisis SWOT. Yaitu dengan melihat *strenghts* (kekuatan), *weaknesess* (kelemahan), *opportunities* (peluang), dan *threats* (ancaman), yang kemudian menghasilkan strategi berupa strategi pendampingan, strategi pengembangan program, startegi bimbingan kreatif, strategi tatap muka dan visualisasi, strategi majelis ta'lim.¹⁰

4. Artikel dalam jurnal yang berjudul, “*Analisis Strategi Pemasaran Dan Pelayanan Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Daya Saing Biro Perjalanan Haji Dan Umroh Prospektif Ekonomi Syariah*” oleh H.M Nasrun Nazarudin UIN Raden Intan Lampung. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Objek penelitian ini adalah analisis strategi, pelayanan, teori yang digunakan yaitu teori Philip Kotler, sedangkan subjek penelitian yaitu PT. Makkah Multazam Safir dan Al Madinah . Hasil penelitian ini bahwasanya secara keseluruhan yang

¹⁰ Linatusy Syarifah, *Strategi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al Wardah Purwokerto Dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji Tahun 2018*, Skripsi (Purwokerto: Fakultas Dakwah IAIN Purwokerto, 2018).

dilakukan oleh setiap badan usaha terkhusus seperti pelayanan ibadah haji dan umrah harus memperhatikan standarisasi ketentuan berbagai instansi negara. Ini semua akan tercipta dan terlaksana jikalau seluruh sistem dalam manajemen berjalan sebagaimana mestinya sesuai dengan fungsinya masing-masing.¹¹

Berikut tabel perbandingan kajian pustaka yang terdahulu dengan sekarang untuk menegaskan bahwa penelitian yang penyusun teliti belum pernah diteliti sebelumnya.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

¹¹ H.M Nasrun Nazarudin, “Analisis Strategi Pemasaran Dan Pelayanan Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Daya Saing Biro Perjalanan Haji Dan Umroh Prospektif Ekonomi Syariah”, (UIN Raden Intan Lampung: *Jurnal Nizham* Vol.8, No.01 2020), hlm. 111.

Tabel 1.1
Kajian Pustaka

	Penelitian I Skripsi	Penelitian II Jurnal	Penelitian III Skripsi	Penelitian IV Jurnal	Penelitian V Skripsi
Judul Penelitian	<i>Analisis Sistem Pelayanan Pendaftaran Dan Pembinaan Calon Jamaah Haji pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi DKI Jakarta Tahun 2017</i>	<i>Strategi KBIH At-Taqwa Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Calon Jemaah Haji</i>	<i>Strategi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al Wardah Purwokerto Dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji Tahun 2018</i>	<i>Analisis Strategi Pemasaran Dan Pelayanan Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Daya Saing Biro Perjalanan Haji Dan Umroh Prospektif Ekonomi Syariah</i>	<i>Perencanaan Strategi Pelayanan Pendaftaran Dan Bimbingan Haji Reguler Pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Di Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungpinang Tahun 2019</i>
Nama Peneliti	Ilza Rahmawaty	Heni Suhaini, Ahmad Sarbini, dan Asep Iwan Setiawan	Linatusy Syarifah	H.M Nasrun Nazarudin	Meisy Pujianti Ningrum
Tahun Penelitian	2017	2017	2018	2020	2021
Subyek Penelitian	Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi DKI Jakarta	KBIH At-Taqwa Bekasi	KBIH Al Wardah Purwokerto	PT. Makkah Multazam Safir dan Al Madinah	Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungpinang
Obyek Penelitian	analisis sistem pendaftaran, pembinaan jemaah haji	strategi pelayanan	strategi KBIH, kualitas bimbingan ibadah haji, analisis SWOT	analisis strategi, pelayanan	Perencanaan strategi pelayanan, analisis SWOT
Metode Penelitian	Kualitatif	Kualitatif	Kualitatif	Kualitatif	Kualitatif
Hasil Penelitian	sistem pendaftaran dan pembinaan jemaah haji pada Kantor	perencanaan KBIH At-Taqwa dalam meningkatkan pelayanan	strategi yang dipilih oleh KBIH Al Wardah dalam meningkatkan	pelayanan ibadah haji dan umrah akan tercipta dan terlaksana	

	Wilayah Kementrian Agama Provinsi DKI Jakarta sudah memenuhi standart pelayanan (SOP) yang telah ditentukan.	terhadap calon jemaah dan pelaksanaan program- program yang sudah ditetapkan KBIH At- Taqwa sudah sesuai kebutuhan calon jemaah haji.	kualitas bimbingan ibadah haji berupa strategi pendampingan, strategi pengembangan program, strategi bimbingan kreatif, strategi tatap muka dan visualisasi, strategi majelis ta'lim.	jikalau seluruh sistem dalam manajemen berjalan sebagaimana mestinya sesuai dengan fungsinya masing- masing.	
--	--	--	---	---	--

Sumber: Hasil pencarian kajian pustaka dan penyusunan penyusun

Berdasarkan hasil tinjauan dari Penyusun terhadap penelitian-penelitian sebelumnya, tampak bahwa penelitian yang akan diteliti penyusun berbeda dengan penelitian-penelitian yang sudah ada.

E. Kerangka Teori

1. Tinjauan Perencanaan Strategi

a. Pengertian Perencanaan Strategi

Menurut George R. Terry perencanaan adalah pemilihan dan menghubungkan fakta-fakta, membuat serta menggunakan asumsi-asumsi yang berkaitan dengan masa datang dengan menggambarkan dan merumuskan kegiatan-kegiatan tertentu yang diperlukan untuk mencapai hasil tertentu. Sedangkan strategi merupakan suatu proses penentuan rencana para

pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai.¹²

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pengertian perencanaan strategi adalah proses yang dilakukan suatu organisasi untuk membuat keputusan dan merancang strategi-strategi perusahaan agar dapat di implementasikan di waktu yang akan datang serta dapat mencapai tujuan-tujuan organisasi, karena itulah perencanaan strategi diperlukan untuk memberi pedoman dan arahan pada organisasinya.

b. Proses Perencanaan Strategi

Terdapat empat perencanaan strategi menurut Whelen & Hunger, meliputi:¹³

1) Analisis lingkungan

Analisa atau pengamatan lingkungan merupakan gambaran dari kondisi organisasi. Lingkungan organisasi terdiri dari lingkungan internal dan lingkungan eksternal.

Dengan menganalisa lingkungan, maka organisasi akan

¹² Septiana. Yosep, "Perencanaan Strategis Sistem Informasi Dengan Pendekatan Ward And Peppard Model", (Akademik Manajemen Informatikan dan Komputer : *Jurnal Wawasan Ilmiah* Vol.8, No.1 2017) hlm. 9.

¹³ Wheelen L Thomas, dan David Hunger J, *Manajemen Strategis*, (Yogyakarta: ANDI, 2001), hlm. 14.

mampu memahami berbagai kebutuhan dan aspirasi serta perubahan-perubahan yang terjadi dalam organisasi, dan berkembang di masyarakat sebagai rujukan utama utama dalam menciptakan kesepadanan organisasi dengan kebutuhan masyarakat.

2) Perumusan strategi

Perumusan strategi didasarkan pada data dan informasi internal dan eksternal melalui analisis internal atau evaluasi diri dan analisis eksternal melahirkan suatu strategi yang dapat digunakan langsung untuk menyusun perencanaan tahunan yang berisi program-program yang berkelanjutan, dan merupakan proyek atau program operasional yang dilaksanakan oleh organisasi. Perumusan strategi sendiri meliputi menentukan misi perusahaan, menentukan tujuan-tujuan yang dapat dicapai, pengembangan strategi, dan penetapan pedoman kebijakan.

3) Implementasi strategi

Implementasi strategi adalah proses dimana manajemen mewujudkan strategi dan kebijakannya dalam tindakan melalui pengembangan program, anggaran, dan prosedur. Implementasi strategi merupakan perwujudan dari pemahaman personal organisasi terhadap berbagai kebijakan-kebijakan yang telah ditetapkan dalam perumusan strategi.

Proses tersebut meliputi perubahan budaya secara menyeluruh, struktur, dan atau sistem manajemen dari organisasi secara keseluruhan.

4) Evaluasi

Evaluasi adalah proses yang melaluinya aktivitas-aktivitas perusahaan dan hasil kerja kinerja dimonitor dan kinerja sesungguhnya dibandingkan dengan kinerja yang diinginkan. Agar evaluasi dan pengendalian efektif, manajer harus mendapatkan umpan balik yang jelas, tepat, dan tidak biasa dari bawahannya yang ada dalam hirarki perusahaan.

Salah satu langkah penting dalam menyusun perencanaan strategi adalah mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman suatu organisasi. Metode perencanaan strategi yang digunakan untuk mengevaluasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dalam suatu organisasi adalah dengan menggunakan analisis SWOT.

c. Analisis SWOT

Analisis SWOT adalah penilaian menyeluruh terhadap kekuatan (*strenghts*), kelemahan (*weaknesses*), peluang (*opportunities*), dan ancaman (*threats*) suatu perusahaan.¹⁴

¹⁴ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2008), hlm. 64.

Menurut Fredi Rangkuti menjelaskan bahwa analisis SWOT adalah identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan.¹⁵ Sedangkan Richard L. Daft menyatakan analisis SWOT (*SWOT analysis*) mencakup upaya-upaya untuk mengenali kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dapat diperoleh dari banyak sumber, termasuk pelanggan, dokumen pemerintah, pemasok, kalangan perbankan, rekan diperusahaan lain.¹⁶

Secara singkat analisis SWOT dapat diterapkan dengan cara menganalisis dan memilih hal-hal mempengaruhi keempat faktornya. Dengan demikian, hasil dari analisis dapat membentuk perencanaan strategi berdasarkan hasil analisis terhadap faktor-faktor strategi perusahaan (kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman).¹⁷

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

¹⁵ Freddy Rangkuti, *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*, (Jakarta: PT. Gramedia, 2004), hlm. 18.

¹⁶ Richard L. Daft, *Era Baru Manajemen Edward Tanujaya* , (Salemba Empat: Edisi 9, 2010), hlm. 253.

¹⁷ Fajar Nuraini DF, *Teknik Analisis SWOT*, (Yogyakarta: Quadrant, 2016), hlm. 8.

d. Faktor-faktor Analisis SWOT

Analisis SWOT terdiri dari empat faktor, yaitu:

1) *Strengths* (kekuatan)

Strengths merupakan sebuah kondisi yang menjadi sebuah kekuatan dalam organisasi. Faktor-faktor kekuatan tersebut merupakan nilai plus atau keunggulan komparatif dari sebuah organisasi. Hal tersebut mudah terlihat apabila sebuah organisasi memiliki hal khusus yang lebih unggul dari pesaing-pesaingnya serta dapat memuaskan *stakeholders* maupun pelanggan. Bagi sebuah organisasi, mengenali kekuatan dasar organisasi tersebut merupakan langkah awal atau tonggak menuju organisasi yang memiliki kualitas tinggi.

2) *Weaknesses* (kelemahan)

Weaknesses merupakan kondisi atau segala sesuatu hal yang menjadi kelemahan atau kekurangan yang terdapat dalam tubuh organisasi. Pada dasarnya, sebuah kelemahan merupakan suatu hal yang wajar ada dalam organisasi. Namun yang terpenting adalah bagaimana organisasi membangun sebuah kebijakan sehingga dapat

meminimalisasi kelemahan-kelemahan tersebut atau bahkan dapat menghilangkan kelemahan yang ada.

3) *Opportunities* (peluang)

Peluang merupakan suatu kondisi lingkungan di luar organisasi yang sifatnya menguntungkan bahkan dapat menjadi senjata untuk memajukan sebuah perusahaan/ organisasi. Anda dapat mengetahui hal-hal eksternal mana yang dapat anda jadikan peluang dengan cara membandingkan analisis internal (*strengths* dan *weaknesses*) perusahaan atau organisasi anda dengan analisis internal dan kompetitor lain.

4) *Threats* (ancaman)

Threats atau ancaman ini merupakan kebalikan dari peluang atau *opportunities*. Ancaman merupakan kondisi eksternal yang dapat mengganggu kelancaran berjalannya sebuah organisasi atau perusahaan. Ancaman dapat meliputi hal-hal dari lingkungan yang tidak menguntungkan bagi sebuah organisasi. Apabila ancaman tidak segera ditanggulangi maka dapat berakibat dampak berkepanjangan sehingga menjadi sebuah penghalang atau penghambat

tercapainya visi dan misi sebuah organisasi atau perusahaan.¹⁸

e. Model Matriks Analisis SWOT

Matriks SWOT dapat menggambarkan secara jelas bagaimana peluang dan ancaman eksternal yang dihadapi perusahaan dapat disesuaikan dengan kekuatan dan kelemahan yang dimilikinya. Matriks ini dapat menghasilkan empat set kemungkinan alternatif strategis. Alternatif strategi yang dihasilkan minimal 4 buah strategi sebagai hasil dari analisis matriks SWOT.¹⁹



¹⁸ *Ibid.*, hlm.13.

¹⁹ Freddy Rangkuti, *Analisis Swot Teknik Membedah Kasus Bisnis*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003), hlm. 35.

Tabel 1.2
Model Matriks Analisis SWOT

IFAS	Kekuatan (S)	Kelemahan (W)
EFAS		
Peluang (O)	Strategi SO <i>(strategi yang menggunakan kekuatan dan memanfaatkan peluang)</i>	Strategi WO <i>(Strategi yang meminimalkan kelemahan dan memanfaatkan peluang)</i>
Ancaman (T)	Strategi ST <i>(Strategi yang menggunakan kekuatan dan mengatasi ancaman)</i>	Strategi WT <i>(Strategi yang meminimalkan kelemahan dan menghindari ancaman)</i>

Sumber: Freddy Rangkuti, Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis.

Berikut ini adalah keterangan dari matriks SWOT di atas:

- 1) Strategi SO (*Strength and Opportunity*). Strategi ini dibuat berdasarkan jalan pikiran perusahaan, yaitu dengan memanfaatkan seluruh kekuatan untuk merebut dan memanfaatkan peluang sebesar-besarnya.

- 2) Strategi ST (*Strength and Threats*). Strategi dalam menggunakan kekuatan yang dimiliki perusahaan untuk mengatasi ancaman.
- 3) Strategi WO (*Weakness and Opportunity*). Strategi ini diterapkan berdasarkan pemanfaatan peluang yang ada dengan cara meminimalkan kelemahan yang ada.
- 4) Strategi WT (*Weakness and Threats*). Strategi ini berdasarkan kegiatan yang bersifat *defensive* dan berusaha meminimalkan kelemahan yang ada.

2. Tinjauan Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi yang berpengaruh terhadap manusia, jasa, dan produk. Sedangkan layanan yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.²⁰ Menurut Parasuraman kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.²¹ Sedangkan menurut Tjiptono kualitas layanan atau

²⁰ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran di Indonesia: analisis, perencanaan, implementasi dan pengendalian*, (Jakarta: Penerbit Salemba Empat, 2002), hlm. 83.

²¹ Parasuraman, *Services Quality A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, (Journal of Retailing, 1988), hlm. 23.

kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.²²

b. Indikator Kualitas Pelayanan

Terdapat lima *service quality* menurut Engel yang meliputi:

- 1) *Tangibles*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai atau karyawan, dan sarana komunikasi.
- 2) *Reliability*, adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- 3) *Responsiveness*, yakni keinginan para staf dan karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) *Performance*, adalah mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya dan resiko.
- 5) *Emphaty*, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.²³

²² Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, *Service Quality & Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2005), hlm. 59.

²³ Asmara Indahingwati, *Kepuasan Konsumen Dan Citra Instansi Kepolisian Pada Kualitas Layanan SIM Corner Di Indonesia*, (Surabaya: CV. Jakad, 2019) hlm. 23.

3. Tinjauan Pelayanan Pendaftaran dan Bimbingan Haji Reguler

a. Pendaftaran Haji Reguler

Prosedur pendaftaran haji reguler terdapat dalam Peraturan Menteri Agama (PMA) No.13 Tahun 2018 pasal 3, disebutkan bahwa:²⁴

- 1) Pendaftaran haji dilakukan setiap hari kerja sepanjang tahun.
- 2) Calon jemaah haji membayar setoran awal BPIH ke rekening BPKH sebesar Rp. 25.000.000,00 (dua puluh lima juta rupiah) melalui BPS BPIH untuk mendapatkan Nomor Validasi.
- 3) Pendaftaran haji dilakukan di Kantor Kementerian Agama sesuai dengan domisili jemaah haji pada kartu tanda penduduk.
- 4) Pendaftar haji wajib dilakukan oleh calon jemaah untuk pengambilan foto dan sidik jari.
- 5) Calon jemaah haji yang pernah menunaikan ibadah haji dapat melakukan pendaftaran haji setelah 10 (sepuluh) tahun sejak menunaikan ibadah haji yang terakhir.
- 6) Ketentuan pendaftaran tidak berlaku bagi pembimbing haji.
- 7) Ketentuan lebih lanjut mengenai pendaftaran bagi pembimbing ibadah ditetapkan dengan Keputusan Direktur Jenderal.

²⁴ Noor Hamid, *Manajemen Haji dan Umrah Mengelola Perjalanan Tamu Allah Ke Tanah Suci*, (Yogyakarta: Semesta Aksara, 2020), hlm. 146.

Persyaratan pendaftaran calon jemaah haji, tertuang dalam pasal 4 dan 5 PMA No.13 Tahun 2018 Sebagai berikut:

- 1) Beragama Islam.
- 2) Berusia paling rendah 12 (dua belas) tahun pada saat mendaftar.
- 3) Memiliki kartu tanda penduduk yang masih berlaku sesuai dengan domisili atau bukti identitas lain yang sah.
- 4) Memiliki kartu keluarga.
- 5) Memiliki akte kelahiran atau surat kenal lahir atau kutipan akta nikah atau ijazah.
- 6) Memiliki tabungan atas nama calon jemaah haji yang bersangkutan pada BPS BPIH.

b. Bimbingan Haji Reguler

Peraturan Menteri Agama No.13 tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler menyatakan bahwa,

pemerintah wajib memberikan bimbingan kepada jemaah haji sejak sebelum keberangkatan, selama dalam perjalanan selama di Arab Saudi, sampai dengan kepulangan ke Indonesia. Bimbingan sebelum keberangkatan dilakukan bagi jemaah haji yang berhak melunasi BPIH dalam alokasi kuota musim haji tahun berjalan, dilakukan secara langsung dan tidak langsung. Bimbingan secara langsung diberikan dalam bentuk tatap muka di tingkat kecamatan

dan tingkat daerah kabupaten/kota. Bimbingan secara tidak langsung diberikan melalui media.

Bimbingan manasik haji reguler sebelum keberangkatan, diselenggarakan oleh Kantor Kementerian Agama kabupaten/kota dan Kantor Urusan Agama (KUA) kecamatan, dengan ketentuan sebagai berikut:²⁵

- 1) Dilakukan ditingkat kabupaten/kota oleh Kantor Kementerian Agama kabupaten/kota terdiri dari 2 kali pertemuan.
- 2) Dilaksanakan ditingkat kecamatan oleh KUA terdiri dari 8 kali pertemuan.
- 3) Alokasi waktu setiap pertemuan 4 Jpl (empat jam pelajaran), setiap jam pelajaran 60 menit.
- 4) Materi bimbingan manasik ditingkat kabupaten/kota di KUA kecamatan meliputi kebijakan pemerintah tentang penyelenggaraan ibadah haji, hak dan kewajiban jemaah haji.
- 5) Proses pembelajaran manasik haji menggunakan sarana praktek haji.
- 6) Sistem pembelajaran terdiri atas teori 30% dan praktek/simulasi 70%.
- 7) Jumlah peserta bimbingan di KUA paling sedikit 45 orang. Bagi KUA kecamatan yang jemaah hajinya kurang dari 45 orang agar melakukan penggabungan dengan KUA

²⁵ Noor Hamid, *Manajemen Bimbingan Haji dan Umrah*, (Yogyakarta: Semesta Aksara, 2020), hlm. 121-124.

kecamatan terdekat. Apabila KUA kecamatan kesulitan melakukan bimbingan manasik, maka pelaksanaan manasik hajinya dapat dilakukan bersama-sama di Kantor Kementerian Agama kabupaten/kota.

F. Metode Penelitian

Penelitian ini ditulis untuk menghasilkan penelitian yang dapat dipertanggungjawabkan secara akademik dan ilmiah. Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data penelitian.²⁶

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif-kualitatif. Penelitian ini disebut penelitian kualitatif karena merupakan penelitian yang tidak menggunakan perhitungan. Penelitian ini dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungpinang. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif.

2. Ruang Lingkup Penelitian

a. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah individu yang dapat memberikan informasi dan data mengenai permasalahan penelitian. Adapun yang menjadi subjek penelitian adalah Kepala Seksi

²⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2009), hlm. 3.

Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungpinang, satu pegawai Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungpinang, dan dua jemaah yang pernah merasakan pelayanan di Kementerian Agama Kota Tanjungpinang.

b. Objek Penelitian

Objek penelitian identik dengan data sekunder yang menjadi titik fokus penelitian. Objek penelitian ini terkait dengan pengaruh strategi pelayanan haji dan umrah oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungpinang.

3. Data dan Sumber Data

a. Sumber Data Primer

Data primer adalah sebuah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian tanpa media perantara berupa opini individu maupun kelompok. Metode ini digunakan untuk mendapatkan data primer, yaitu dengan wawancara dan observasi.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber data yang didapatkan tidak secara langsung dari subjek penelitian. Adapun sumber data sekunder berupa dokumen tertulis, seperti struktur Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungpinang, dan arsip data jemaah.

4. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah memperoleh data. Untuk memperoleh hasil penelitian yang tepat, maka dibutuhkan metode penelitian yang tepat pula. Metode penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah:

a. Observasi

Metode pertama yang peneliti gunakan untuk mengumpulkan data metode observasi²⁷. Observasi biasa diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan sistematis atas fenomena-fenomena yang diselidiki. Dalam hal ini peneliti akan memperhatikan dan mengamati berbagai aktivitas yang berkaitan

²⁷ Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Prespektif Rancangan Penelitian*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, cet.3, 2014), hlm. 220.

dengan proses pelayanan haji dan umrah oleh Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungpinang.

b. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah kegiatan pengumpulan data yang dilakukan peneliti dengan cara menanyakan secara langsung pada sumber informasi. Metode ini digunakan untuk memperoleh informasi atau data yang akurat dan objektif yang terkait dengan fokus penelitian dengan bertanya langsung kepada informan. Jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara semiterstruktur (*Semistruktur Interview*), yaitu mulanya menanyakan serangkaian pertanyaan yang sudah terstruktur, kemudian satu-persatu diperdalam untuk mengecek pertanyaan lebih lanjut.²⁸ Tujuan dari wawancara ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka. Dalam hal ini peneliti menggunakan buku catatan, alat komunikasi berupa *handphone* sebagai alat perekam suara atau rekaman wawancara dengan pihak-pihak tertentu.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan studi dokumen yang berupa data-data tertulis yang mengandung keterangan dan

²⁸ Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Bina Aksara: 1989), hlm. 183.

penjelasan serta pemikiran tentang fenomena yang masih aktual. Artinya dengan kata lain metode dokumentasi itu bertujuan untuk mencari data berupa buku, jurnal, artikel, foto-foto, dan dokumentasi lainnya.²⁹ Dalam hal ini peneliti memanfaatkan data-data yang ada di Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungpinang yang berkaitan dengan judul penelitian. Selain itu, peneliti juga menggunakan aplikasi kamera *handphone* sebagai alat bantu dalam mengambil dokumen berupa foto-foto.

5. Metode Analisis Data

Analisis data dan informasi yang diperoleh dengan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang dilakukan dengan analisis data model Miles dan Huberman, sebagaimana yang dikemukakan oleh Sugiyono yang terdiri dari:³⁰

a. Koleksi Data (*Data Collection*)

Koleksi data adalah pengumpulan data yang dilakukan peneliti untuk memudahkan peneliti dalam menganalisis dan mengelola data tersebut. pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara, observasi, dan studi kepustakaan yang dapat mendukung peneliti ini.

²⁹ Bugin Burhan, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Kencana Prenada Media, 2007), hlm. 125.

³⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif-Kualitatif*, (Bandung: Alfa Beta, 2008), hlm. 337.

b. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Pada tahap reduksi, data dan informasi diolah untuk menelaah keseluruhan data dari catatan lapangan. Telaah ini dilakukan untuk merangkum, menemukan hal-hal pokok atau penting dari obyek yang teliti. Mereduksi data berarti merangkum hal-hal penting dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

c. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah melakukan penyajian data. Pada tahap ini dilakukan penyajian data secara sistematis, terorganisasi, tersusun dalam pola hubungan sehingga akan lebih mudah dipahami, penyajian data dalam bentuk teks dan bersifat naratif. Maka berdasarkan kesimpulan inilah data tersebut akan diberi makna yang relevan dengan penelitian.

d. Verifikasi (*Conclusion*)

Pada tahap verifikasi dilakukan penarikan kesimpulan dari data yang telah diperoleh dari prasurevei, catatan lapangan, wawancara, dan dokumentasi. Kesimpulan dalam penelitian

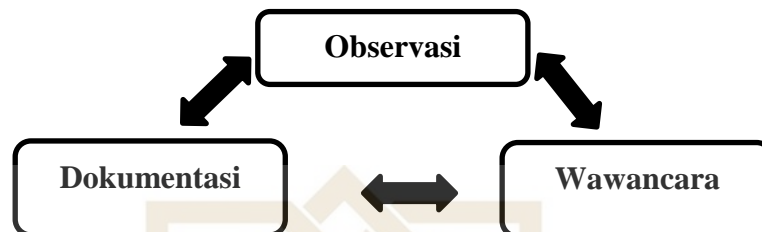
diharapkan dapat menjawab rumusan masalah yang sudah dirumuskan sejak awal yang menghasilkan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada, dan temuan baru ini bersifat deskriptif atau suatu gambaran objek yang dipaparkan secara jelas dan terperinci.

6. Teknik Pengecekan Keabsahan

Pengecekan keabsahan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah triangulasi. Tujuan triangulasi adalah mengecek kredibilitas data dari berbagai sumber, cara dan waktu sekaligus meningkatkan pemahaman peneliti terhadap apa yang ditemukan.³¹

Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini ada dua, yaitu triangulasi teknik pengumpulan data dan sumber. Peneliti melakukan pengecekan dengan menggunakan triangulasi metode pengumpulan data dan triangulasi sumber pengumpulan data. Hal ini bertujuan untuk memperoleh data yang valid dan dapat dipertanggung jawabkan. Adapun pengecekan data menggunakan triangulasi metode pengumpulan data adalah sebagai berikut:

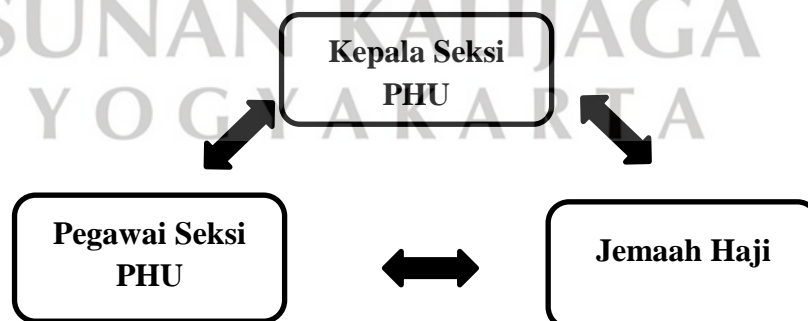
³¹ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif-Kualitatif R&D*, (Bandung: Alfa Beta, 2008), hlm. 239.

Bagan 1.1**Triangulasi Metode Pengumpulan Data**

Sumber: Diolah Oleh Peneliti

Pengecekan data dengan triangulasi metode diperoleh dari metode wawancara, observasi dan dokumentasi yang akan dibandingkan hasilnya. Data yang didapat dari hasil wawancara diuji kebenarannya menggunakan teknik observasi dan dokumentasi, begitu sebaliknya.

Adapun pengecekan data menggunakan triangulasi sumber adalah sebagai berikut:

Bagan 1.2**Triangulasi Sumber Pengumpulan data**

Sumber: Diolah oleh peneliti

Pengecekan data dengan triangulasi sumber diperoleh dari tiga sumber yaitu Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungpinang, Pegawai Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungpinang, dan jemaah haji.

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan memiliki manfaat untuk memudahkan penyusunan dan pemahaman skripsi. Hal tersebut sebagai berikut:

BAB I : Pada bab ini berisi tentang pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, metode penelitian, sistematika pembahasan.

BAB II : Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum dari Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungpinang berupa sejarah berdirinya Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungpinang, letak geografis, profil Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungpinang, struktur organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungpinang, struktur kepengurusan Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungpinang.

BAB III : Bab ini berisi perencanaan strategi berdasar analisis SWOT Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Tanjungpinang Tahun 2019. Di dalam bab ini terdapat empat sub bab, yaitu pertama analisis lingkungan Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungpinang, kedua merumuskan strategi Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungpinang, ketiga implementasi rumusan strategi Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungpinang, dan keempat evaluasi pelaksanaan strategi Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungpinang.

BAB IV : Bab ini menjadi bab terakhir dalam penelitian ini yang berisikan tentang kesimpulan dan hasil penelitian yang di sesuaikan dengan rumusan masalah. Saran yang dibutuhkan oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungpinang yang membangun terkait dengan pelayanan haji dan umrah.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan data yang diperoleh setelah melakukan penelitian serta memperhatikan pokok-pokok permasalahan dan pembahasan pada bab III, maka dapat disimpulkan bahwa Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungpinang telah berhasil menerapkan perencanaan strategi pelayanan pendaftaran dan bimbingan haji reguler pada Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungpinang.

Hal ini dapat dilihat dari indikator analisis lingkungan yang mendasarkan pada analisis lingkungan internal berupa kekuatan dan kelemahan, serta analisis lingkungan eksternal instansi terkait dengan penyelenggaraan haji pada Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungpinang. Dalam analisis lingkungan internal diketahui bahwa kekuatan dan kelemahan dari Seksi PHU yakni adanya semangat kerja dari para pegawai, pelayanan yang sudah memenuhi standar, adanya fasilitas yang diberikan kepada calon jemaah, memiliki aplikasi khusus untuk menyimpan data jemaah, serta kurangnya SDM pegawai, kesulitan menyesuaikan kondisi calon jemaah, dan sulit menyesuaikan kebijakan

pemerintah. Dari segi analisis lingkungan eksternal dijelaskan bahwa pelayanan dari pegawai yang ramah, adanya promosi, pegawai dapat memanfaatkan promosi, dan meningkatnya jumlah pendaftar haji setiap tahunnya, serta jemaah haji yang minta keberangkatannya dipercepat, lokasi kantor yang tidak strategis, dan kendala sinyal yang jelek.

Dalam indikator perumusan strategi, Seksi PHU mengembangkan visi, misi, dan tujuan untuk mengembangkan strategi dengan menggunakan matriks strategi. Pada indikator implementasi strategi pelayanan haji Seksi PHU sendiri fokus kepada pelayanan haji pra, pas, dan pasca. Dalam program kerja Seksi PHU mengimplementasikan pada proses pendaftaran haji dan manasik haji dengan metode ceramah, tanya jawab, praktik manasik, dan simulasi, serta pengorganisasian yakni menetapkan pekerjaan-pekerjaan yang dilakukan pegawai. Struktur Seksi PHU sendiri terdiri dari satu Kepala Seksi PHU, staf penyusunan dokumen haji, dan staf pengelolaan data anggaran pembendaharaan haji.

Terakhir dalam indikator evaluasi Seksi PHU melalui rapat rutin internal mengenai kinerja pegawai, serta hasil analisis IFAS dan EFAS pada Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungpinang berdasarkan analisis SWOT, berada pada kuadran 1 hal ini dimaksudkan lembaga dalam kondisi yang dan berpeluang dalam meraih kemajuan secara maksimal, dan terus selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada jemaah, setiap tahun jumlah jemaah yang berangkat selalu meningkat, bersama dengan itu pemerintah telah berupaya

mengembangkan sistem dan manajemen penyelenggaraan ibadah haji yang memenuhi asas keadilan, profesionalitas, dan akuntabilitas.

B. Saran

1. Bagi Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungpinang diharapkan dapat memberikan inovasi-inovasi baru dalam pelayanan ibadah haji.
2. Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungpinang dapat memperbaiki beberapa kondisi yang dianggap sebagai kekurangan, kelemahan, dan hambatan-hambatan dalam lembaga.
3. Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungpinang perlu menambah jumlah pegawai agar lebih maksimal dalam menjalankan tugas tiap bagiannya.
4. Bagi peneliti berikutnya agar dapat meneliti pelayanan haji reguler ini lebih spesifik dan mendalam tidak hanya sebatas pelayanan pendaftaran dan bimbingan haji reguler namun juga pelayanan transportasi, pelayanan akomodasi dan konsumsi haji, serta pembinaan dan pelayanan kesehatan jemaah haji.

DAFTAR PUSTAKA

- Allison, Michale dan Jude Kaye, *Perencanaan Strategis Bagi Organisasi Nirlaba*, Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2013.
- Arikunto, Suharsini, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Bina Aksara: 1989.
- Burhan, Bugin, *Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Kencana Prenada Media, 2007.
- Daft, L, Richard, *Era Baru Manajemen Edward Tanujaya*, Salemba Empat: Edisi 9, 2010.
- Faturrohman, Pupuh dan Sobry Sutikno, *Strategi Belajar Mengajar Melalui Penanaman Konsep Umum dan Konsep Islami*, Bandung: Refika Aditama, 2007.
- H.M Nasrun Nazarudin, *Analisis Strategi Pemasaran Dan Pelayanan Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Daya Saing Biro Perjalanan Haji Dan Umroh Prospektif Ekonomi Syariah*, UIN Raden Intan Lampung: Jurnal Nizham Vol.8, No.01 2020.
- Hamid, Noor, *Manajemen Bimbingan Haji dan Umrah*, Yogyakarta: Semesta Aksara, 2020.
- Hamid, Noor, *Manajemen Haji dan Umrah Mengelola Perjalanan Tamu Allah Ke Tanah Suci*, Yogyakarta: Semesta Aksara, 2020.
- Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gaya Media, 2011.
- Heni Suhaini, *Strategi KBIH At-Taqwa Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Calon Jemaah Haji*, UIN Sunan Gunung Djati Bandung: Jurnal Manajemen Dakwah Vol.2, No. 01, 2017.
- Ilza Rahmawaty, *Analisis Sistem Pelayanan Pendaftaran Dan Pembinaan Calon Jamaah Haji pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi DKI Jakarta Tahun 2017*, Skripsi, Jakarta: Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Syarif Hidayatullah, 2017.
- Indahingwati, Asmara, *Kepuasan Konsumen Dan Citra Instansi Kepolisian Pada Kualitas Layanan SIM Corner Di Indonesia*, Surabaya: CV. Jakad, 2019.

- Johari, Siti, Hasil Wawancara dengan pegawai Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungpinang, pada hari Kamis, 25 Maret 2021.
Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kepri, "Berita".
<https://kepri.kemenag.go.id/page/det/ptsp-kemenag-tanjungpinang-tingkatkan-layanan, 2020>.
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran di Indonesia: analisis, perencanaan, implementasi dan pengendalian*, Jakarta: Penerbit Salemba Empat, 2002.
- Linatusy Syarifah, *Strategi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al Wardah Purwokerto Dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji Tahun 2018*, Skripsi, Purwokerto: Fakultas Dakwah IAIN Purwokerto, 2018.
- Mulyati, Eli, Hasil Wawancara dengan jemaah haji Tanjungpinang, pada hari Minggu, 2 Mei 2021.
- Nuraini.DF, Fajar, *Teknik Analisis SWOT*, Yogyakarta: Quadrant, 2016.
- Parasuraman, *Services Quality A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, Journal of Retailing, 1988.
- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler, 2018.
- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 19 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama, 2019.
- Prastowo, Andi, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Prespektif Rancangan Penelitian*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, cet.3, 2014.
- Rangkuti, Fredy, *Analisis Swot Teknik Membedah Kasus Bisnis*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003.
- Ratnawaty Marganingsih, *Analisis SWOT Technology Financial Terhadap Industri Perbankan*, Jurnal Cakrawala. Vol. 19 No.1, 2019.
- Sahgala, Syaiful, *Konsep dan Makna Pembelajaran untuk Memecahkan Problematika Belajar dan Mengajar*, Bandung: Alfabeta, 2009.
- Sahgala, Syaiful, *Manajemen Strategi dan Peningkatan Mutu Pendidikan*, Bandung: Alfabeta, 2013.

- Sofuroh, Faidah Umu, "Lampau Target Pendaftar Haji 2019 capai 710 Ribu Jemaah", <https://news.detik.com/berita/d-4836697/lampau-target-pendaftar-haji-2019-capai-710-ribu-jamaah>, 2020.
- Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif-Kualitatif R&D*, Bandung: Alfa Beta, 2008.
- Sumarmi, Hasil Wawancara dengan jemaah haji Tanjungpinang, pada hari Rabu, 28 April 2021.
- Sunarjo, Hasil Wawancara dengan Kepala Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungpinang, pada hari Selasa, 23 Maret 2021.
- Thomas, L, Wheelen, dan David Hunger J, *Manajemen Strategis*, Yogyakarta: ANDI, 2001.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, *Service Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: Andi Offset, 2005.
- Terry, George, *Prinsip-Prinsip Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara, 2003.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Pasal 3, 2019
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1, 2009
- Yosep Septiana, *Perencanaan Strategis Sistem Informasi Dengan Pendekatan Ward And Peppard Model*, Akademik Manajemen Informatikan dan Komputer : Jurnal Wawasan Ilmiah Vol.8, No.1 2017.
- Zahid, *Buku Profil Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungpinang Tahun 2020*, Tanjungpinang: Kemenag Tanjungpinang, 2020.