

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara yang penganut ibadah haji dalam jumlah yang sangat besar. Ibadah haji adalah satu dari lima kewajiban yang wajib dijalankan oleh muslim di dunia.² Haji sebagai salah satu ibadah yang termasuk dalam rukun Islam yang memiliki keutamaan atau keistimewaan sendiri. Haji adalah ibadah yang akan mendapat balasan surga. Haji juga termasuk bentuk jihad di jalan Allah SWT. Bukan hanya itu, haji pun mampu menghilangkan sifat kefakiran yang sebelumnya ada dalam diri manusia. Ibadah ini dijanjikan bisa menghapus dosa-dosa yang telah diperbuat di masa lalu. Bagi yang mampu secara fisik dan finansial, dianjurkan untuk melaksanakan ibadah haji untuk memenuhi rukun Islam kelima ini.

Indonesia menjadi negara dengan jumlah penduduk beragama Islam terbanyak di dunia berdasarkan populasinya. Hampir 87% dari total penduduk Indonesia beragama Islam. Berdasarkan populasi, Indonesia juga merupakan negara dengan populasi penduduk muslim terbesar. Dengan jumlah penduduk yang besar tersebut, tidak salah jika Indonesia merupakan negara dengan jumlah jemaah haji terbesar di dunia.

² Baskoro Aziz, "Teritorial Ruang Tradisi Haji Jawa di Perkotaan Indonesia", Jurnal Arsitektur ZONASI. Vol. 8, No. 2 Oktober 2023, hal. 99

Dalam setiap tahunnya Indonesia mengirim ribuan jemaah haji dan umrah, hal ini sejalan dengan berkembangnya usaha dibidang jasa khususnya dalam jasa pemberangkatan haji dan umrah yang saat ini perkembangannya dapat dikatakan sangat baik. Hal ini terjadi dikarenakan daftar tunggu calon jemaah haji yang sudah sampai diatas 10 tahun, hal ini juga dipengaruhi oleh keadaan ekonomi masyarakat Indonesia yang terus meningkat tiap tahunnya.³

Gambar 1. 1

Kuota Haji Dari Tahun ke Tahun



Sumber : Indonesia Baik

³ Almun Wakhida Candra, Renny Oktafia, "Penerapan Manajemen Pelayanan Prima Untuk Peningkatan Kepuasan Calon Jamaah Haji dan Umrah di PT Mabruro Sidoarjo", Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, hal. 10.

Dari kenaikan jumlah jemaah pada setiap tahunnya membuat pemerintah menyadari bahwa hal ini sejalan dengan tingginya indeks kepuasan jemaah haji terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Hal itulah yang mendorong penyelenggara ibadah haji untuk terus memberikan pelayanan yang terbaik dan juga memuaskan. Menurut Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 (Kemenag) telah dijelaskan bahwa penyelenggara Ibadah haji memiliki tujuan dalam memberikan pelayanan, pembinaan, serta perlindungan yang sebaik-baiknya kepada calon jemaah sampai terlaksananya Ibadah sesuai ketentuan Agama Islam.

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional dan menjadi tanggung jawab pemerintah di bawah koordinasi Menteri Agama karena menyangkut nama baik dan martabat bangsa Indonesia di luar negeri, khususnya di Arab Saudi. Ibadah haji merupakan kegiatan yang penting yang memerlukan adanya pengelolaan khusus yang mengurus masalah-masalah kegiatan haji yang menyangkut tentang pelayanan-pelayanan yang akan diberikan pada jemaah haji.⁴ Dalam Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2010 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama, disebutkan bahwa Tugas Kementerian Agama adalah menyelenggarakan urusan di bidang keagamaan dalam pemerintahan untuk

⁴ Cahyo Lukito, "Kualitas Pelayanan Administrasi Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bojonegoro Tahun 2019", Jurnal Ilmiah Administrasi Negara, Vol. 5, No 1, hal. 26.

membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara. Salah satu dari bidang keagamaan tersebut adalah penyelenggaraan ibadah haji.

Dalam melayani jemaah haji Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung memberikan pelayanan dalam hal pelayanan umum, administrasi, ibadah, dan kesehatan. Maka aparat pemerintah harus lebih mampu dan tanggap dalam memberikan pelayanan diberbagai bidang dan sektor. Kemampuan dan tanggapan ini dapat diperoleh dengan cara menyederhanakan prosedur dan tata cara pelayanan. Sehingga masyarakat yang membutuhkan pelayanan merasakan adanya kemudahan, kelancaran, dan kepastian. Pelayanan haji merupakan salah satu aspek penting dalam tugas dan tanggung jawab PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung. PLHUT Kemenag bertanggung jawab dalam menyelenggarakan diberbagai kegiatan terkait ibadah haji, mulai dari pendaftaran calon jemaah haji, penyelenggaraan pendidikan haji, hingga pengawasan dan pemantauan pelaksanaan ibadah haji di Tanah Suci.

Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung resmi memiliki gedung Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT), beralamat di jalan Pahlawan Gg. III No.2, Rejoagung, Kec. Kedungwaru, Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur. Peresmiannya sendiri diadakan pada 3 Januari 2022. PLHUT mempunyai tugas membantu pemerintah dalam menyelenggarakan sebagian tugas pemerintah di bidang Agama dan Keagamaan pada warga masyarakat di

Kabupaten Tulungagung. Serta mempermudah masyarakat Tulungagung dalam mendaftarkan haji.⁵

Komunikasi massa adalah hal yang sangat penting dalam sebuah pengelolaan dan pelayanan haji. Komunikasi massa di masa sekarang, sangat erat berhubungan dengan media dan teknologi. Media memang memiliki peran dan posisi yang sangat penting di dalam kehidupan juga dalam instansi dan lembaga-lembaga yang ada, peran media dalam masyarakat sangatlah penting.

Media berfungsi sebagai komunikator, katalis untuk perubahan, dan platform untuk keterlibatan dalam kehidupan sehari-hari. Media memainkan peran penting dalam kebangkitan media massa untuk menonjol di masyarakat. Manusia membutuhkan komunikasi untuk mengembangkan hubungan dengan individu lain untuk mempengaruhi mereka, mengekspresikan diri mereka, dan belajar tentang dunia mereka. Komunikasi langsung atau komunikasi melalui media, baik verbal maupun nonverbal, merupakan dua pilihan dalam melakukan komunikasi.⁶

Dalam memanfaatkan teknologi digital, sebagai salah satu strategi komunikasi massa haji perlu memperhatikan pengembangan strategi komunikasi yang tepat untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman tentang

⁵ Kantor Kementerian Agama Jawa Timur, “*Do'a Bersama dan Penyerahan Kunci Gedung Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kemenag Tulungagung*”, (<https://jatim.kemenag.go.id/berita/526832/doa-bersama> diakses pada 2 Juni 2024, 20:16)

⁶ Winda Kustiawan, “*Strategi Komunikasi Massa Dalam Pengelolaan Dan Pelayanan Informasi Di Humas Kementerian Agama Kabupaten Dairi*”. *Journal Of Social Science Research*. Vol. 3. No. 2, 2023.

informasi haji, serta menyajikan informasi yang akurat dan terpercaya untuk mencegah informasi yang salah dan menyesatkan.⁷ Dalam menghadapi tantangan tersebut, perlu dilakukan upaya untuk menyajikan informasi yang akurat dan terpercaya, serta memanfaatkan teknologi digital dengan strategi komunikasi yang tepat untuk mencapai tujuan tersebut. Dengan demikian, diharapkan dapat tercipta komunikasi yang efektif dan berkelanjutan di masa depan.

Untuk mengetahui strategi komunikasi massa haji yang sudah berjalan dengan sesuai atau belum harus dilakukan evaluasi, untuk mengetahui keefisienan kualitas pengelolaan haji di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung. Dalam pelaksanaan pengelolaan dan pelayanan haji terdapat beberapa kendala. Seperti, masih banyak jemaah haji yang akan mendaftar, pelimpahan dan membatalkan haji, belum mengetahui apa saja dokumen yang perlu dibawa. Dalam hal ini, membuat calon jemaah bolak balik hanya untuk melengkapi dokumen yang akan digunakan. Tentu saja permasalahan ini, menjadikan pelayanan yang tidak efisien.

⁷ Anggun Anindya, “Tantangan dan Peluang dalam Mengembangkan Komunikasi Lingkungan yang Efektif di Era Digital”. *Jurnal Teknologi dan Rekayasa*. Vol. 8, No. 1, 2023.

Tabel 1.1**Jumlah pendaftar haji di Jawa Timur**

Tahun	Jumlah
2020	90.605
2021	580.332
2022	676.112

Sumber : Kementerian Agama RI

Dilihat data diatas bahwa pendaftar haji setiap tahunnya mengalami kenaikan yang cukup drastis, maka dari itu mewujudkan efisiensi dalam pengelolaan dan pelayanan haji perlu dilakukan. Seperti halnya dengan efisiensi waktu dan tenaga, calon jemaah tentu memiliki pekerjaan, dan harus meluangkan waktu untuk mendaftar haji, jam pelayanan daftar haji juga hanya dilaksanakan dihari kerja. Jika jemaah terkendala saat akan mendaftar haji dikarenakan kurang dokumen, pasti akan kembali lagi dan akan menghambat pekerjaan. Efisiensi biaya dari calon jemaah yang akan mendaftar haji, seperti calon jemaah mendatangi kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung menggunakan kendaraan, yang artinya jika calon jemaah harus bolak balik akan boros biaya. Calon jemaah haji juga banyak yang memiliki tempat tinggal yang jauh dari kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung. Itulah alasan efisiensi waktu dalam penyebaran komunikasi massa harus dilakukan.

Untuk mencapai efisiensi dalam pelayanan , diharapkan sebuah pelayanan yang prima. Sedarmayanti menyatakan pelayanan prima adalah

pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (masyarakat) minimal sesuai dengan standar pelayanan (cepat, tepat, akurat, ramah).⁸ Menurut Ismail, pengembangan dan pemantapan sistem manajemen pelayanan publik menuju pelayanan prima menekankan pada fokus perhatian yang dapat dilakukan melalui penyiapan sumber daya aparatur yang sadar akan fungsinya sebagai pelayan masyarakat. Tujuan dari pelayanan prima adalah memberikan kepuasan atau sesuai dengan keinginan pelanggan. Oleh karena itu, mutu pelayanan publik adalah kesesuaian antara harapan dan keinginan dengan kenyataan dari praktik pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik.⁹

Dalam pelayanan publik, tidak hanya pelayanan secara langsung ada juga pelayanan informasi ataupun komunikasi massa yang dimasa sekarang ini sudah menggunakan sosial media. Dibuatnya akan sosial media khusus institusi pemerintahan terkait berguna agar masyarakat mendapatkan akses terhadap layanan publik terutama informasi-informasi penting yang tidak banyak masyarakat tau akan lebih efisien jika disebarluaskan lewat sosial media, hal ini karena selain banyak audiens atau daya jangkau yang luas, sosial media juga menawarkan biaya layanan yang jauh lebih murah bahkan gratis.¹⁰ Biaya layanan yang jauh lebih murah dibanding jika harus menggunakan media

⁸ Muhammad Fitri Rahmadana dkk, "*Pelayanan Publik*" (Yayasan Kita Menulis, 2020), hal. 91-92

⁹ Ibid., hal.92.

¹⁰ Muh. Ryan Rahmatul Hidayat, "*Kualias Pelayanan Publik Melalui Media Sosial (Studi Pada Akun Twitter @DKIJakarta)*", Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah. Vol. 14. No. 2, 2022.

offline tentu akan menghemat anggaran. Dengan menggunakan sosial media sebagai alat untuk menyelenggarakan pelayanan publik diharapkan layanan publik yang dihasilkan lebih baik dan berkualitas.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai **“Strategi Komunikasi Massa Dalam Mewujudkan Efisiensi Pengelolaan dan Pelayanan Haji (Studi Kasus pada Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung)”**

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas, maka dapat disimpulkan masalah apa saja yang nantinya akan dibahas. Yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi dalam komunikasi massa haji pada Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung?
2. Bagaimana keterwujudkan efisiensi pengelolaan haji pada Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung?
3. Apa saja kendala dan solusi dalam strategi komunikasi massa dalam mewujudkan efisiensi dan pelayanan haji?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian dirumuskan sebagai berikut:

1. Untuk mengidentifikasi strategi komunikasi massa haji di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung.
2. Untuk menganalisis keterwujudkan efisiensi pengelolaan kualitas haji di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung.
3. Untuk mengidentifikasi kendala dan solusi dalam strategi komunikasi massa dalam mewujudkan efisiensi dan pelayanan haji.

D. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dituliskan sebelumnya, maka permasalahan penelitian dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Calon jemaah haji yang akan mendaftar, pelimpahan, dan membatalkan haji, sering kali datang dengan berkas yang belum lengkap, karena kurangnya informasi tentang cara pendaftaran dan pembatalan haji.
2. Dengan adanya permasalahan kurangnya informasi terkait pendaftaran, pelimpahan, dan pembatalan haji, menyebabkan calon

jemaah haji yang akan mendaftar maupun pembatalan haji harus kembali lagi dan itulah yang menyebabkan pengelolaan haji belum efisien.

3. Calon jemaah haji yang ingin mendaftar haji rata-rata berusia lanjut, kurangnya pengetahuan tentang teknologi membuat calon jemaah yang berusia lanjut kesulitan mencari informasi.

E. Kegunaan Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan agar dapat mengembangkan kajian yang lebih mendalam tentang komunikasi massa dan pelayanan informasi terhadap kepuasan masyarakat sebagai calon jemaah penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber ilmu untuk menambah wawasan dan juga bahan pertimbangan, referensi pengembangan penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi untuk tetap

mengoptimalkan pelayanan dan juga fasilitasnya, baik prosedural maupun pengawasan.

b. Bagi Masyarakat

Diharapkan dari hasil penelitian ini bisa membantu memberikan informasi, khususnya bagi calon jemaah agar lebih teliti dan berhati hati dalam proses pendaftaran calon jemaah haji.

c. Bagi Peneliti yang Akan Datang

Dengan penelitian ini diharapkan mampu memberi ide dan info baru tentang adanya pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan jemaah haji Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Adanya ruang lingkup dan keterbatasan penelitian adalah untuk mengetahui seberapa luas cakupan pembahasan dan menghindari dapat mengendalikan pembahasan masalah yang berlebihan pada penelitian ini.

1. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini menganalisis bagaimana keterkaitan komunikasi massa dan pelayanan informasi terhadap kepuasan calon jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung.

2. Keterbatasan Penelitian

- a. Sampel yang digunakan adalah Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung.
- b. Data yang digunakan hanya berdasarkan pada pengamatan peneliti dan jamaah yang sudah melakukan survey.

G. Penegasan Istilah

Penelitian ini berjudul “Strategi Komunikasi Massa dalam Mewujudkan Efisiensi Pengelolaan dan Pelayanan Haji (Studi Kasus pada Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung). Untuk memperjelas arah pembahasan dan agar tidak menimbulkan penafsiran yang keliru terhadap judul penelitian ini, maka peneliti merasa perlu untuk adanya penegasan istilah secara konseptual dan operasional:

1. Secara Konseptual

a. Komunikasi Massa

Secara umum, komunikasi adalah semua bentuk komunikasi yang dilakukan melalui media massa, baik itu media massa cetak ataupun elektronik. John R Bittner mendefinisikan komunikasi

massa sebagai pesan yang dikomunikasikan melalui media massa pada sejumlah besar orang. Sementara itu, Gerbner mendefinisikan komunikasi massa sebagai produksi & distribusi yang berlandaskan teknologi & lembaga dari arus pesan yang kontinyu serta paling luas dimiliki orang dalam masyarakat industri. Masyarakat industri yang dimaksud adalah proses memproduksi dalam komunikasi massa tidak dapat dilakukan secara individual melainkan harus dilakukan oleh lembaga yang memiliki teknologi tertentu. Hasil dari produksi dalam komunikasi massa adalah pesan-pesan komunikasi, yang disebar dan didistribusikan¹¹

Komunikasi didefinisikan sebagai proses penyampaian suatu pesan dalam bentuk lambang bermakna sebagai paduan pikiran dan perasaan berupa ide, informasi, kepercayaan, harapan, imbauan, dan sebagainya, yang dilakukan seseorang kepada orang lain, baik langsung secara tatap muka maupun tidak langsung melalui media, dengan tujuan mengubah sikap, pandangan, atau perilaku.¹²

¹¹ Annisa Eka Syafrina, "*Komunikasi Massa*" (CV. Mega Press Nusantara. Jawa Barat. 2020), hal. 5.

¹² Kun Wasis. "*Komunikasi Massa: Kajian Teoris dan Empiris*" (UIN KHAS Press. Jawa Timur. 2022), hal.1.

b. Efisiensi

Efisiensi adalah salah satu cara yang di gunakan perusahaan dalam hal mengelola sumber keuangan, proses, material, tenaga kerja, maupun biaya secara efektif.¹³

Efisiensi adalah salah satu parameter pengukur kinerja dari sebuah organisasi. Kajian pada bidang ekonomi dan bisnis pada dasarnya bertujuan untuk memaksimalkan hasil dari sumber daya yang terbatas, sehingga kajian tentang efisiensi khususnya pada tingkat perusahaan, merupakan hal yang sangat penting dalam bidang ekonomi dan bisnis (Suliyanto et al.).¹⁴

Efisiensi menurut Rambe dan Muhammad dalah perbandingan atau rasio dari keluaran (*output*) dengan masukan (*input*). Efisiensi mengacu pada bagaimana baiknya sumber daya digunakan untuk menghasilkan output. Efektivitas adalah derajat pencapaian tujuan dari sistem yang diukur dengan perbandingan atau rasio dari keluaran (*output aktual*) yang dicapai dengan keluaran (*output*) standard yang diharapkan. Efisiensi dapat dikatakan sebagai penghematan penggunaan sumber daya dalam kegiatan organisasi, dimana efisiensi pada ‘daya guna’. Efisiensi yang dimaksudkan

¹³ Fransiska Xaverius Sadikin, “*Tip dan Trik Meningkatkan Efisiensi, Produktivitas, dan Profitabilitas*”, ANDI, Yogyakarta, 2005, hal.,157

¹⁴ Dr. JMV. Mulyadi, dkk. “*Efisiensi Perbankan dan Perusahaan*” (Eureka Media Aksara. Purbalingga. 2023), hal. 11.

adalah pemakaian sumber daya yang lebih sedikit untuk mencapai hasil yang sama.¹⁵

c. Pengelolaan

Menurut Suharsimi arikunta pengelolaan adalah suatu tindakan yang dimulai dari penyusunan data, merencana, mengorganisasikan, melaksanakan, sampai dengan pengawasan dan penilaian. Dijelaskan kemudia pengelolaan menghasilkan suatu dan sesuatu itu dapat merupakan sumber penyempurnaan dan peningkatan pengelolaan selanjutnya.¹⁶

M. Manulang dalam bukunya dasar-dasar manajemen istilah pengelolaan (manajemen) mengandung tiga pengetahuan, yaitu : pertama, manajemen sebagai suatu proses, kedua, manajemen sebagai kolektifitas orang-orang yang melakukan aktifitas manajemen dan yang ketiga, manajemen sebagai suatu seni (suatu *art*) dan sebagi suatu ilmu. Menurut pengertian yang pertama yakni manajmen sebagai suatu proses, Dalam buku *encyclopedia of the social sciences* dikatakan bahwa manajemen adalah suatu proses dengan proses mana pelaksanaan suatu tujuan tertentu diselenggarakan dan diawasi. Sedangkan menurut pengertian yang

¹⁵ Dahlan Abdullah, dkk. “Penerapan Metode Data Evelopment Analysis untuk Pengukuran Efisiensi Kinerja Pendidikan Sekolah Menengah Atas Negeri” (CV. Sefa Bumi Persada. Medan. 2020), hal. 7.

¹⁶ Suharsimi Arikunta, “Pengelolaan Kelas dan Siswa”, (Jakarta : CV. Rajawali, 1988), hal. 8

kedua, manajemen adalah kolektivitas orang-orang yang melakukan aktivitas manajemen. Dan menurut pengertian yang ketiga, manajemen adalah suatu seni atau ilmu adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan dari pada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan terlebih dahulu.¹⁷

Dari berbagai pengertian diatas dapat dikatakan bahwa pengelolaan (manajemen) adalah suatu cara atau sebuah proses yang dimulai dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan agar berjalan efektif dan efisien.

d. Pelayanan

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan keputusan pelanggan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Moenir mengemukakan bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atas sekelompok orang

¹⁷ Drs. M. Manulang, "*Dasar-Dasar Manajemen*", (Jakarta : Ghalia Indonesi, 1990) . hal. 15-17

dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.¹⁸

Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Selanjutnya Moenir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar yang baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar supaya hasil akhir memuaskan pada pihak-pihak yang mendapatkan layanan.¹⁹

2. Secara Operasional

Secara operasional yang dimaksud dengan judul penelitian Strategi Komunikasi Massa dalam Mewujudkan Efisiensi Pengelolaan dan Pelayanan Haji adalah sebuah penelitian yang membahas tentang strategi dalam meningkatkan komunikasi massa untuk mewujudkan pengelolaan dan pelayanan haji yang efisien.

¹⁸ Dr. Marjoni Rachman. *“Manajemen Pelayanan Publik”* (Tahta Media Group. 2022), hal. 6.

¹⁹ Ibid. hal. 6.

H. Sistematika Penulisan

1. Bagian Awal

Pada bagian awal yaitu meliputi sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran, dan abstrak.

2. Bagian Inti

Pada bagian ini merupakan isi dari penelitian,

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan gambaran pengantar dan gambaran umum mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan dari penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, dan definisi operasional.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi tentang landasan teori mengenai strategi komunikasi massa, efisiensi, pengelolaan dan pelayanan, serta membahas penelitian dengan fokus kajian penelitian terdahulu serta kerangka konseptual yang dapat memberikan gambaran penelitian lain yang dapat dijadikan acuan dalam penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai jenis dan pendekatan dalam penelitian, lokasi yang dipilih dalam penelitian, kehadiran peneliti (baik dari peran hingga kegiatan yang dilaksanakan), data dan sumber data, teknik pengumpulan, teknik analisis data, pengecekan keabsahan dan tahap-tahap penelitian

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Pada bab memuat tentang hasil yang diperoleh selama penelitian. Data terkait dengan strategi komunikasi massa haji, keterwujudkan efisiensi pengelolaan kualitas haji, serta kendala dan solusi masyarakat dalam mewujudkan efisiensi dan pelayanan haji.

BAB V : PEMBAHASAN

Pada bab pembahasan ini berisi analisis hasil penelitian dan pembahasan yang tersusun atas hasil-hasil penelitian yang merupakan kumpulan data-data yang diperoleh dari hasil wawancara peneliti serta pembahasan yang merupakan hasil analisis peneliti terhadap permasalahan yang telah didapatkan dalam penelitian.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini menjelaskan tentang rangkuman dari seluruh pembahasan penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti yang kemudian ditarik kesimpulan yang merupakan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam rumusan masalah serta memberikan saran atas dasar penelitian.