

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada setiap tahunnya, Indonesia mengalami perkembangan haji yang terus meningkat sehingga membutuhkan pelayanan yang maksimal agar dapat memberikan kepuasan kepada calon jamaah haji.¹ Layanan haji dapat direalisasikan dengan memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan terhadap calon jamaah haji mulai dari pendaftaran haji, pengurusan berkas haji, pembayaran melalui bank, melakukan pemeriksaan kesehatan sebelum keberangkatan, mengadakan bimbingan manasik haji, mempersiapkan perlengkapan bagi calon jamaah haji, dan melakukan kegiatan untuk berdiskusi tentang keagamaan.² Pelayanan merupakan salah satu pedoman utama bagi suatu instansi dalam memberikan kepuasan terhadap layanan yang disediakan sebagai kebutuhan publik.³

Setiap instansi memiliki ciri khas tersendiri dalam memberikan pelayanan bagi calon jamaah haji. Berdasarkan Undang-undang nomor 8 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji yang menjelaskan tentang layanan yang diberikan oleh penyelenggara haji oleh calon jamaah haji yaitu pelayanan pendaftaran, pelayanan dokumentasi ibadah haji, pelayanan pembinaan, pelayanan kesehatan, pelayanan transportasi, pelayanan akomodasi, pelayanan konsumsi, dan perlindungan. Konsep pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara haji

¹ Cahyo Lukito. (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bojonegoro Tahun 2019. *JIAN-Jurnal Ilmiah Administrasi Negara*, 5(1), hlm. 26.

² Nisya Nainita Simbolon dan Imsar. (2021). Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Sumatera Utara. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5(3), hlm. 8930.

³ *Ibid.* hlm. 26.

merupakan upaya dalam memberikan kesan yang menarik kepada publik.⁴ Menentukan proses perencanaan komunikasi yang baik dapat menghasilkan pelayanan yang maksimal. Perencanaan komunikasi dilakukan untuk mendorong dan mempertahankan program yang dilaksanakan sehingga dapat membuat masyarakat berasumsi tentang layanan yang diberikan.⁵

Kementerian Agama Kabupaten Blitar merupakan salah satu kementerian yang memiliki tugas utama untuk menyelenggarakan pemerintahan dalam bidang keagamaan di Kabupaten Blitar. Lokasi tepatnya di Jalan Ahmad Yani Nomor 103. Kementerian Agama Kabupaten Blitar berupaya memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat, diantaranya pelayanan haji oleh penyelenggara haji. Dibentuknya penyelenggara haji merupakan salah satu upaya untuk membantu memberikan pelayanan haji yang maksimal di Kabupaten Blitar.

Kepala Kementerian Agama Kabupaten Blitar yaitu Drs. Baharuddin, M. Pd melakukan koordinasi dengan Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar agar ikut membantu pengurusan dokumen-dokumen yang diperlukan untuk pendaftaran jamaah haji pada tahun 2024 agar segera dilengkapi. Dengan layanan yang disediakan oleh Kementerian Agama Kabupaten Blitar dapat mendorong program prima jamaah haji di Kabupaten Blitar. Menurutnya, jamaah haji pada tahun 2024 memiliki calon jamaah dengan mayoritas lansia. Sehingga dengan adanya

⁴ Friska Etvari Putri dan Hesi Eka Puteri (2024). Analyzing the Effect of Prime Services Provided by Hajj And Umrah Organizing Section at the Ministry of Religion Office in PARIAMAN Municipality on Prospective Hajj Pilgrim's Satisfaction. *MUNAZZAMA: Journal of Islamic Management and Pilgrimage*, Vol. 4, No. 1, hlm. 60

⁵ Eggy Pramana Putra et. al. (2022). Perencanaan Komunikasi Dalam Pengembangan Moral Siswa Di SD Yayasan Fatma Kenanga Bengkulu. *Jurnal ISO*, Vol. 2, No. 2, hlm. 192

layanan haji yang disediakan, dapat mempercepat proses pengumpulan dokumen haji di Kabupaten Blitar.⁶

Menurut Khayatul Mahki selaku penyelenggara haji Kementerian Agama Kabupaten Blitar, berpendapat bahwa proses pelunasan pada tahun 2024 berbeda dengan tahun sebelumnya yaitu terdapat peraturan baru yang dikeluarkan yang mewajibkan bahwa calon jamaah haji harus memenuhi syarat secara lengkap serta melakukan tes kesehatan sebelum melaksanakan pelunasan haji. Penyelenggara haji menyediakan pendaftaran haji yang lebih efisien hanya membutuhkan waktu 30 menit saja dengan membawa fotokopi KTP dan KK serta uang sebanyak 25 juta sebagai uang muka.⁷ Data calon jamaah haji yang sudah memenuhi syarat akan terinput di aplikasi SISKOHAT.⁸ Pelunasan untuk biaya haji ini dapat dilakukan ketika jamaah haji memiliki kondisi yang sehat.⁹ Sehingga, pada

⁶ Fajar Ali Wardana. (2023). Kemenag Kabupaten Blitar Kebut Proses Tahapan CJH 2024, Ternyata Tahun Depan Ada Tambahan Kuota Segini. Diambil kembali dari Blitarkawentar: <https://blitarkawentar.jawapos.com/kawentaran/2273349019/kemenag-kabupaten-blitar-kebut-proses-tahapan-cjh-2024-ternyata-tahun-depan-ada-tambahan-kuota-segini>

⁷ Minkhatul Bari. (2023). *Mendaftar Haji dengan Cepat dan Mudah Tak Sampai 30 Menit di Kemenag Kabupaten Blitar*. Diambil kembali dari kompasiana.com:

<https://www.kompasiana.com/magangkemenagkabblitar/648be0b04addee609e5b0162/mendaftar-haji-dengan-cepat-dan-mudah-tak-sampai-30-menit-di-kemenag-kabupaten-blitar>

⁸ Samsul Hadi. (2024). *Dibagi Jadi 3 Kloter, 936 CJH Kabupaten Blitar Dijadwalkan Berangkat ke Tanah Suci Akhir Mei 2024*. Diambil kembali dari TribunJatim.com: <https://jatim.tribunnews.com/2024/04/24/dibagi-jadi-3-kloter-936-cjh-kabupaten-blitar-dijadwalkan-berangkat-ke-tanah-suci-akhir-mei-2024>

⁹ Linda Kusuma Wardhani. (2024). *Bersiap Lakukan Ibadah Haji, Ratusan Calon Jamaah Kabupaten Blitar Ikuti Manasik Penutupan*. Diambil kembali dari sinaran.id: <https://www.sinaran.id/news/100112723761/topik-khusus.html>

tahun 2024 ini, penyelenggara haji memperketat pelayanan administrasi untuk mengantisipasi kendala saat menunaikan ibadah haji dengan melakukan tes kesehatan terlebih dahulu sebelum melakukan pelunasan.

Haji merupakan rukun islam yang kelima dengan melaksanakan ibadah di tanah suci dan diwajibkan oleh Allah dengan syarat bagi yang mampu atau dalam islam disebut dengan *istitha'ah*.¹⁰ Pelaksanaan haji dilaksanakan setiap satu tahun sekali pada bulan Dzulhijjah yang dianggap memiliki keistimewaan dari bulan lainnya menurut umat Islam. Meskipun jamaah haji di Kabupaten Blitar tidak sebanyak dengan daerah yang lainnya tetapi rasa kebersamaan dan semangat yang dimiliki masyarakat dapat memberikan inspirasi kepada masyarakat yang lain. Diiringi dengan antusias mereka dalam mempersiapkan keberangkatan haji seperti mengikuti bimbingan manasik haji, mengumpulkan berbagai informasi haji, menjaga kesehatan hati maupun fisik mereka.¹¹

Berdasarkan hasil wawancara dengan staf haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar, Ainul berpendapat bahwa “*Jumlah jamaah haji semakin tahun semakin bertambah setelah adanya penutupan ibadah haji tahun 2021 lalu.*”¹² Badan Pusat Statistik Kabupaten Blitar beranggapan bahwa jumlah jamaah haji di Kabupaten Blitar terus mengalami peningkatan. Pada tahun 2023 meningkat hingga 560 orang dibandingkan tahun

¹⁰ Afriani, et. al. (2020). Peran Kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh Utara dalam Melaksanakan Sistem Informasi dan Komputersisasi Haji Terpadu. *Asia-Pacific Journal of Public Policy*, 6(2), hlm. 113

¹¹ Badan Pusat Statistik. (2024). *Jamaah Haji Yang Diberangkatkan Ke Tanah Suci di Kabupaten Blitar*. <https://blitarkab.bps.go.id/id/news/2024/06/02/290/jamaah-haji-yang-diberangkatkan-ke-tanah-suci-di-kabupaten-blitar.html>

¹² Wawancara dengan Ainul Rohmah, tanggal 10 Februari 2025 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar

2022, dan mengalami kenaikan lagi sebanyak 63 orang pada tahun 2024.

Pada tahun 2024, calon jamaah haji di Kabupaten Blitar mencapai 936 orang yang dibagi menjadi 3 kloter yaitu kloter 68, kloter 69, dan kloter 70 dengan usia 20 tahun sampai 98 tahun.¹³ Menurut Khayatul Mahki, pada awalnya jumlah calon jamaah haji mencapai 1.165 tetapi hanya 936 yang melakukan pembayaran secara lunas. Jadi, sebanyak 148 cadangan haji tidak bisa berangkat jika belum melunasi uang pendaftaran haji.¹⁴

Sebagaimana data jamaah haji yang terus meningkat menunjukkan bahwa pelayanan yang disediakan oleh Kementerian Agama Kabupaten Blitar dan seluruh jajarannya memiliki kualitas yang baik. Hal ini dibuktikan oleh beberapa testimoni dari peserta jamaah haji tentang kualitas pelayanan haji di Kabupaten Blitar. Instagram @kemenagkabblitar mengunggah tentang testimoni jamaah haji tertua dari Kabupaten Blitar yaitu bapak Makrus dengan usia 98 tahun mengucapkan bahwa pelayanan haji yang diberikan baik dari petugas haji maupun ketua kloter. Dalam wawancara tersebut beliau juga menyebutkan bahwa beliau “puas, marem” saat melakukan ibadah haji.

Testimoni kedua, jamaah haji dari desa Tawangrejo yaitu bapak Wahyudi beliau berpendapat bahwa:

¹³ Nanik Sulistiani. (2024). Kementerian Agama Kabupaten Blitar. Diambil kembali dari Bimbingan Manasik Haji Kabupaten Blitar Tahun 2024: <https://blitar.kemenag.go.id/post/bimbingan-manasik-haji-massal-jamaah-haji-kabupaten-blitar-tahun-2024>

¹⁴ Samsul Hadi. (2024). *Dibagi Jadi 3 Kloter, 936 CJH Kabupaten Blitar Dijadwalkan Berangkat ke Tanah Suci Akhir Mei 2024*. Diambil kembali dari TribunJatim.com: <https://jatim.tribunnews.com/2024/04/24/dibagi-jadi-3-kloter-936-cjh-kabupaten-blitar-dijadwalkan-berangkat-ke-tanah-suci-akhir-mei-2024>

Alhamdulillah, kami di kloter 68 begitu enjoy dan bahagia dengan pendamping baik dari ketua kloter maupun dari tim kesehatan. Semuanya serba merakyat, seperti tidak ada jarak diantara kita, semua permasalahan bisa cepat segera dilaksanakan, baik waktu di Makkah, di Arminah, maupun setelah ke Madinah, dan Alhamdulillah sampai perjalanan pulang pun sangat-sangat menyenangkan.

Selanjutnya, sebagaimana informasi dari media sosial Tiktok bahwa Bupati Kabupaten Blitar dalam akun @kemenagkabblitar menyampaikan kepada Kementerian Agama Kabupaten Blitar mendapatkan apresiasi karena telah memberikan pelayanan haji yang baik.

“Kami dari jajaran pemerintah Kabupaten Bitar mengucapkan terimakasih atas layanan haji dari Kementerian Agama Kabupaten Blitar yang luar biasa. Mendengarkan sendiri dari beberapa testimoni haji yang ada di Kabupaten Blitar ini mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan betul-betul memuaskan sehingga mereka merasa aman dan nyaman serta bisa menjalankan ibadah haji dengan senang hati dan tidak ada kendala apapun”, ujar Bupati Blitar.

Kementerian Agama Kabupaten Blitar mengadakan manasik haji bersama Bupati Blitar yaitu Hj. Rini Syarifah, A. Md. Manasik haji dilakukan dengan tujuan untuk memberikan arahan kepada jamaah haji untuk memahami tentang prosedur dalam pelaksanaan ibadah haji dengan baik dan benar sesuai dengan syariat Islam sehingga dapat melaksanakan ibadah haji nantinya dengan khusuk dan mabrur atau mabruroh.¹⁵ Manasik haji

¹⁵ Redaksi. (2024). Bupati Blitar Harap Kehadiran KBIHU Al Munawwir Dapat Meningkatkan Kualitas Pelayanan Haji. Retrieved from <https://jatimupdate.id/baca-8848-bupati-blitar-harap-kehadiran-kbihu-al-munawwir-dapat-meningkatkan-kualitas-pelayanan-haji>

dilakukan pada 21 Mei 2024 di Kampung Coklat, Kademangan, Kabupaten Blitar. Manasik haji merupakan kegiatan yang penting untuk dilakukan sebagai persiapan awal untuk menunaikan haji.

Menurut Baharuddin menjelaskan bahwa panitia penyelenggara haji telah mempersiapkan 16 armada bus yang dilengkapi dengan bus cadangan dan ambulans sebagai upaya untuk mengantisipasi kesehatan para jamaah serta untuk kelancaran ibadah haji untuk para calon jamaah haji.¹⁶ Untuk keperluan jamaah haji juga disediakan 23 bus disesuaikan dengan kloter masing-masing. Selain itu, para jamaah haji juga mendapatkan air zamzam sebagai bentuk dukungan yang diberikan oleh pemerintah kepada jamaah haji karena telah menyelesaikan ibadah haji mereka hingga pulang ke rumah masing-masing.¹⁷

Selanjutnya, Baharuddin menegaskan bahwa Kementerian Agama Kabupaten Blitar selalu berkomitmen untuk terus mendukung dan memberikan fasilitas kepada calon jamaah haji tentang kebutuhan mereka. Ditegaskan dalam berita acara surabayaimes.com, beliau berpendapat bahwa Kementerian Agama Kabupaten Blitar selalu bersedia memberikan pelayanan yang terbaik untuk jamaah haji Kabupaten Blitar mulai dari

¹⁶ M Adip Raharjo. (2024). *Bupati Blitar Lepas Keberangkatan Calon Jamaah Haji 2024 Menuju Asrama Haji*. Diambil kembali dari Seblang.com: <https://seblang.com/2024/05/29/bupati-blitar-lepas-keberangkatan-jamaah-calon-haji-2024-menuju-asrama-haji/>

¹⁷ Aunur Rofiq. (2024). *Jamaah Haji Kabupaten Blitar Dijadwalkan Pulang 11-12 Juli, Penjemputan Disiapkan dengan 23 Bus*. Diambil kembali dari JATIMTIMES: <https://madiun.jatimtimes.com/baca/315333/20240630/070300/jamaah-haji-kabupaten-blitar-dijadwalkan-pulang-11-12-juli-penjemputan-disiapkan-dengan-23-bus>

persiapan keberangkatan ke tanah suci hingga kepulangan mereka.¹⁸

Dilihat pengelolaan pelayanan haji Kementerian Agama Kabupaten Blitar yang mendapatkan respon positif dari jamaah dan Bupati Kabupaten Blitar dan meningkatnya jumlah jamaah haji di Kabupaten Blitar diperlukan perencanaan komunikasi penyelenggara haji yang tertata dan selalu memberikan pelayanan calon jamaah haji yang maksimal untuk jamaah haji tahun 2024, khususnya di Kabupaten Blitar. Perencanaan komunikasi dijadikan sebagai pedoman dalam melaksanakan program atau kegiatan yang dilaksanakan dengan memberitahukan informasi kepada calon jamaah haji. Maka dari itu, peneliti menganggap penting penelitian ini dengan maksud ingin mengetahui tentang perencanaan komunikasi pada penyelenggara haji Kementerian Agama Kabupaten Blitar dalam pelayanan calon jamaah haji di Kabupaten Blitar tahun 2024.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas, maka peneliti ingin mengkaji fenomena dan data yang telah diuraikan pada latar belakang dengan merumuskan ke dalam pertanyaan penelitian. Sehingga, penelitian ini akan memfokuskan pokok pembahasan dengan menyusun rumusan masalah yaitu bagaimana perencanaan komunikasi pada Penyelenggara Haji Kementerian Agama Kabupaten Blitar dalam pelayanan calon jamaah haji di Kabupaten Blitar tahun 2024?

¹⁸ Aunur Rofiq. (2024). *Mak Rini Hadiri Pisah Pamit Calon Jama'ah Haji, Tekankan Pentingnya Manasik*. Diambil kembali dari surabaya.jatimtimes.com:

<https://surabaya.jatimtimes.com/baca/312610/20240521/072000/mak-rini-hadiri-pisah-pamit-calon-jamaah-haji-tekanan-pentingnya-manasi>

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, penelitian ini secara khusus memiliki tujuan mendeskripsikan perencanaan komunikasi pada penyelenggara haji Kementerian Agama Kabupaten Blitar dalam pelayanan calon jamaah haji di Kabupaten Blitar tahun 2024.

1.4 Kegunaan Penelitian

Setiap penelitian memiliki kegunaan. Kegunaan yang dihasilkan dengan adanya penelitian ini dari sisi praktis maupun teoritisnya sebagai berikut:

1.1.1 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan secara praktis yaitu:

1. Bagi Penyelenggara Haji Kementerian Agama Kabupaten Blitar

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pelayanan calon jamaah haji untuk tahun selanjutnya secara maksimal dan disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Serta mengoptimalkan dalam menyusun pertimbangan perencanaan komunikasi pelayanan calon jamaah haji seperti adanya SAPA jamaah haji, kegiatan manasik haji yang menjadi salah satu perencanaan komunikasi penyelenggara haji dalam memberikan pelayanan yang terbaik.

2. Bagi Jamaah Haji

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana untuk mendapatkan informasi secara jelas tentang program yang telah direncanakan dari penyelenggara haji serta pelayanan yang diberikan mulai dari pendaftaran, pelunasan, jadwal manasik, dan sebagainya.

1.1.2 Kegunaan Akademis

Penelitian ini dapat mengembangkan teori komunikasi, khususnya yang berkaitan dengan teori komunikasi korporat

tentang pertimbangan dalam perencanaan komunikasi dalam menyelesaikan sebuah permasalahan tentang pelayanan calon jamaah haji. Penelitian ini juga berguna bagi komunikasi lainnya, khususnya sebagai pelengkap penelitian sebelumnya dan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya yang memiliki topik pembahasan yang sama.

1.5 Penegasan Istilah

Penegasan istilah digunakan untuk meminimalisir adanya salah penafsiran terhadap kata-kata yang tertera dalam judul penelitian ini yaitu “Perencanaan Komunikasi pada Penyelenggara Haji Kementerian Agama Kabupaten Blitar dalam Pelayanan Calon Jamaah Haji di Kabupaten Blitar Tahun 2024”. Sehingga, peneliti perlu mencantumkan beberapa penegasan istilah sebagai berikut:

1. Perencanaan Komunikasi

Perencanaan merupakan sebuah proses yang dilakukan melalui beberapa tahapan untuk menentukan tindakan yang diambil sesuai target yang diinginkan. Komunikasi merupakan proses bertukar informasi antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan bersama. Sedangkan perencanaan komunikasi merupakan sebuah proses yang disusun secara sistematis melalui beberapa tahap dengan menggunakan unsur-unsur komunikasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan yaitu menciptakan keterampilan yang berkaitan dengan tugas dan fungsinya dalam sebuah organisasi.¹⁹

2. Penyelenggara Haji

Penyelenggara haji merupakan sebuah organisasi yang menyusun rangkaian program dan kegiatan tentang pengelolaan haji seperti pembinaan, pelayanan maupun perlindungan bagi calon jamaah haji sehingga dapat

¹⁹ Hafied Cangara. (2017). *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, hlm. 26-45

memberikan kemudahan dan keamanan dengan berpedoman pada asas keadilan, asas profesionalitas, dan asas akuntabel.²⁰

3. Kementerian Agama Kabupaten Blitar

Kementerian Agama Kabupaten Blitar merupakan lembaga yang menaungi pelayanan di bidang keagamaan di Kabupaten Blitar yang berkaitan dengan menyusun dan memberikan pelayanan, kebijakan, perencanaan, pembinaan, laporan, disesuaikan dengan kebijakan Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar.²¹

4. Pelayanan Calon Jamaah Haji

Pelayanan merupakan suatu upaya untuk memberikan bantuan, persiapan dan mengurus kegiatan yang dilakukan secara terstruktur.²² Calon jamaah haji merupakan orang muslim yang telah melakukan beberapa tahap mulai dari pendaftaran sampai dengan pelunasan dengan tujuan untuk melaksanakan rukun islam yang kelima yaitu ibadah haji yang disesuaikan dengan peraturan yang ada.²³ Pelayanan calon jamaah haji merupakan suatu usaha untuk memberikan bantuan yang disediakan oleh penyelenggara haji mulai dari pelayanan umum, pelayanan ibadah, pelayanan kesehatan, maupun pelayanan administrasi.²⁴

²⁰ Muh. Anwar. (2020). Manajemen Operasional Organisasi Penyelenggaraan Haji . Jurnal Kajian Haji, Umrah dan Keislaman, Vol. 1, No. 2, hlm. 3

²¹ Humas. (2025). Layanan Akmasida Kementerian Agama Kabupaten Blitar tahun 2025. <https://almasida.kemenagkabblitar.id/>

²² A. S. Moenir. (2010). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Bumi Aksara, hlm. 27

²³ Kementerian Kesehatan RI. (2010). Pedoman Teknis Pemeriksaan Kesehatan Haji. Pusat Kesehatan RI, Hlm. 9

²⁴ M. Nahar Nahravi et.al. (2009). Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia/Imam Syaukani. Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, hlm.