



**ANALISIS SWOT TERHADAP PELAYANAN PENDAFTARAN JEMAAH HAJI  
(Studi pada Kantor Kementerian Agama Mesuji Pematang Panggang)**

**Lilis Renfiana**

IAIN Metro, [llisrefiana@metrouniv.ac.id](mailto:llisrefiana@metrouniv.ac.id)

Diterima: Juni 2022

Direvisi: Juli 2022

Diterbitkan: Juli 2022

**Abstract:** *The first service provided by the Ministry of Religion of Mesuji Pematang Panggang to prospective pilgrims is registration service before other services such as ritual guidance services, services during the implementation of the pilgrimage and others. Considering that the majority of prospective Indonesian pilgrims are parents, the best and maximum service needs to be done in order to provide comfort and satisfaction for prospective pilgrims. This study aims to determine and examine how the analysis of Hajj registration services at the Ministry of Religion Mesuji. The method used in this study is a qualitative method that produces descriptive data using data collection techniques in the form of observation, in-depth interviews with the parties concerned and books that support the completeness of the data. The results of this study indicate that the analysis of registration services carried out by the Ministry of Religion Mesuji Pematang Panggang as a government agency that is more highlighted by the community and closest to the community needs to provide facilities in the form of good and primary services, because good service will always be a consideration for the community. to be able to respond to all the kindness given.*

**Abstrak:** Pelayanan pertama yang diberikan oleh Kementerian Agama Mesuji Pematang Panggang kepada calon jemaah haji adalah pelayanan pendaftaran sebelum pelayanan-pelayanan lainnya seperti pelayanan bimbingan manasik, pelayanan saat pelaksanaan ibadah haji dan lain-lain. Mengingat mayoritas para calon jemaah haji Indonesia adalah orang tua, maka pelayanan yang terbaik dan maksimal perlu dilakukan guna memberikan kenyamanan dan kepuasan calon jemaah haji. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengkaji bagaimana Analisis pelayanan pendaftaran haji di Kementerian Agama Mesuji. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif yang menghasilkan data deskriptif dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara yang mendalam dengan pihak-pihak yang bersangkutan serta buku-buku yang menunjang kelengkapan data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Analisis pelayanan pendaftaran yang dilakukan oleh Kementerian Agama Mesuji Pematang Panggang selaku instansi pemerintah yang lebih banyak disorot oleh masyarakat dan paling dekat dengan masyarakat perlu memberikan fasilitas berupa pelayanan yang baik dan utama, karena pelayanan yang baik akan selalu menjadi pertimbangan bagi masyarakat untuk dapat merespon segala kebaikan yang diberikan.

## A. Pendahuluan

Pelayanan ibadah haji reguler merupakan tugas penyelenggara ibadah haji reguler. Berdasarkan UU No 08 tahun 2019 Bab III Pasal 10 menyatakan bahwasanya penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler menjadi tanggungjawab pemerintah. Tanggung jawab Pemerintah sebagaimana dimaksud dilaksanakan oleh Menteri. Pelaksanaan tanggung jawab sebagaimana dimaksud dilakukan melalui satuan kerja yang bersifat tetap dan terstruktur di tingkat daerah, di tingkat pusat, dan di Arab Saudi. Dikarenakan besarnya jumlah jemaah haji Indonesia saat ini, maka harus melibatkan berbagai macam lembaga dan instansi yang ada di dalam maupun di luar negeri.<sup>1</sup> Pemberian pelayanan atau jasa yang baik pada jemaah akan memberikan kepuasan para jemaahnya yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas jemaah pada lembaga yang bersangkutan.

Kualitas pelayanan atau jasa dipersepsikan baik dan memuaskan, sebaliknya bila pelayanan atau jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas dipersepsikan buruk. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan ibadah haji memerlukan adanya analisis dalam pelayanan pemerintah yang bersih dan tata kelola pemerintah yang baik. Sesuai dengan UU No 08 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. Serta adanya upaya penyempurnaan system dan peningkatan manajemen penyelenggaraan ibadah haji seperti meningkatkan pelayanan, pembinaan, dan perlindungan kepada jemaah haji<sup>2</sup>. Pelayanan diwujudkan dalam bentuk pemberian layanan administrasi, transportasi, dokumentasi, kesehatan, serta konsumsi dan akomodasi. Pembinaan diwujudkan dalam bentuk penyuluhan, penerangan kepada masyarakat dan jemaah haji dan pembimbingan, perlindungan diwujudkan dalam bentuk jaminan dan keamanan Jemaah haji selama melaksanakan/menunaikan ibadah haji.

Pelayanan Haji dan Umroh Kementerian Agama Mesuji merupakan salah satu fasilitator yang menaungi aktivitas pelayanan ibadah haji, dalam meningkatkan citra lembaga. Bagian Pelayanan haji dan Umroh Kementerian Agama Mesuji mempunyai strategi tersendiri, diantaranya berupa bentuk pelayanan dengan memberikan sumber daya manusia yang professional, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi dengan baik, lokasi atau tempat yang strategis, serta sarana dan prasarana yang baik.

Dengan demikian, pelayanan kepada jemaah haji masih perlu diperhatikan demi lancar dan suksesnya pemberangkatan jemaah haji Indonesia dan pelaksanaan ibadah

---

<sup>1</sup>Undang-undang RI Nomer 08 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, pasal 10

<sup>2</sup> Abdul Aziz dan Kustini, *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik* (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007).

haji para jemaah haji Indonesia. Hal ini menjadi persoalan serius bagi PPIH dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada jemaah haji. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pelayanan pendaftaran Jamaah haji.

## **B. Kajian Teori**

### **Analisis SWOT**

Instrument perencanaan klasik yang memberikan cara sederhana untuk memperkirakan cara terbaik dalam menentukan sebuah strategi. Analisis SWOT adalah identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategiperusahaan. Analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*Strengths*) dan peluang (*Opportunities*), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*Weakness*) dan ancaman (*Threats*). Secara singkat analisis SWOT dapat diterapkan dengan cara menganalisis dan memilah hal-hal yang mempengaruhi keempat faktornya. Dengan demikian hasil dari analisis dapat membentuk perencanaan strategi berdasarkan hasil analisis terhadap faktor- faktor strategis perusahaan (kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman).<sup>3</sup>

Berikut merupakan penjabaran beberapa manfaat menggunakan metode analisis SWOT:

- a. Analisis SWOT dapat membantu melihat suatu persoalan dari empat sisi yang menjadi dasar sebuah analisis persoalan yaitu kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman.
- b. Analisis SWOT mampu memberikan hasil berupa analisis yang cukup tajam sehingga mampu memberikan arahan ataupun rekomendasi untuk mempertahankan kekuatan sekaligus menambah keuntungan berdasarkan sisi peluang yang ada, sambil mengurangi kekurangan dan jugamenghindari ancaman.
- c. Analisis dapat membantu kita membedah organisasi dari empat sisi yang ada menjadi dasar dalam proses identifikasinya dengan analisis inikita dapat menemukan sisi-sisi yang terkadang terlupakan atau tidak terlihat selama ini.

Analisis SWOT dapat menjadi instrumen yang cukup ampuh dalam melakukan analisis strategi, sehingga dapat menemukan langkah yang tepat dan terbaik sesuai dengan situasi pada saat itu.

---

<sup>3</sup> Fajar Nurani DF, *Teknik Analisis SWOT* (Yogyakarta: Quadrant, 2016).

- d. Analisis SWOT dapat digunakan untuk membantu organisasi meminimalisasi kelemahan yang ada serta menekan munculnya dampak ancaman yang mungkin akan timbul

### **Pelayanan**

Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.<sup>4</sup> Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu produk yang hanya dapat dirasakan oleh konsumen namun tidak dapat terlihat atau tidak kasat mata. Pelayanan perlu selalu diberikan dengan baik kepada para konsumen atau para penerima layanan, terlebih dalam lembaga/perusahaan di bidang jasa seperti seksi penyelenggara haji dan umroh atau seperti travel perjalanan haji dan umroh dan sebagainya. Pelayanan terbaik terhadap sesama umat manusia adalah pekerjaan yang mulia dan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya.

Manfaat dari Pelayanan adalah Menurut Zaenal Mukarom bahwa manfaat pelayanan adalah suatu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan atau lembaga pemerintahan kepada masyarakat sebagai konsumen dan bertujuan untuk pengembangan pada suatu pelayanan. Manfaat pelayanan lainnya yaitu supaya setiap karyawan dapat memberikan suatu pelayanan yang baik kepada para konsumen agar para konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan tersebut. Manfaat dari pelayanan tersebut dapat meningkatkan kualitas kinerja karyawan yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen

Konsep dalam melaksanakan pelayanan ada banyak hal yang perlu diperhatikan diantaranya menjalankan A6 yaitu<sup>5</sup> : *Attitude* (Sikap), *Attention* (Perhatian), *Action* (Aksi), *Anticipation* (Antisipasi), *Ability* (Kemampuan), *Appearance* (penampilan), *Accountability* (tanggung jawab). Sedangkan Elemen kualitas pelayanan meliputi: Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati.<sup>6</sup>

#### a) *Attitude* (sikap)

*Attitude* (sikap) adalah perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai.

---

<sup>4</sup> Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2005).

<sup>5</sup> Ratna Suminar dan Mia April, "Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa Di Sempoa Sip Tc Paramount Summarecon," *Jurnal Kekretari* Vol 4, no. 2 (2017): 8.

<sup>6</sup> Hesel Nogi, *Manajemen Publik* (Jakarta: Grasindo, 2015).

b) *Attention* (perhatian)

*Attention* (perhatian) adalah kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan, dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.

c) *Action* (tindakan)

*Action* (tindakan) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, yang meliputi mencatat setiap pesanan para pelanggan, mencatat kebutuhan para pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan, dan menyatakan terimakasih dengan harapan pelanggan mau kembali.

d) *Ability* (kemampuan)

*Ability* (kemampuan) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan mengembangkan public relation dalam membina hubungan ke dalam dan keluar organisasi atau perusahaan atau lembaga.

e) *Appearance* (penampilan)

*Appearance* (penampilan) adalah penampilan baik yang bersifat fisik saja maupun fisik dan non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

f) *Accountability* (tanggung jawab)

Suatu sikap berperipik kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Dari berbagai penjelasan tersebut, maka dapat dikemukakan bahwa strategi pelayanan adalah penyusunan langkah-langkah demi tercapainya visi dan misi dengan langkah yang strategis, efektif dan efisien.

Menurut Fandy Tjiptono elemen-elemen kualitas pelayanan itu terdiri dari beberapa elemen-elemen meliputi :

a) Bukti Fisik

Bukti fisik merupakan fasilitas fisik perlengkapan karyawan dan sarana komunikasi. Hal ini bias ditunjukkan dalam penampilan fisik yaitu kenyamanan ruangan, sarana prasarana, penampilan karyawan. Hal ini terlihat sangat penting untuk dijadikan suatu pertimbangan konsumen dalam memilih suatu produk.

b) Keandalan

Keandalan merupakan suatu kemampuan yang diberikan kepada konsumen dalam suatu pelayanan yang sudah dilakukan saat pertama. Perusahaan memberikan pelayanan yang bertujuan untuk memuaskan dengan beberapa hal yaitu menyampaikan produknya dengan jadwal yang sudah dijanjikan.

c) Daya tanggap

Daya tanggap merupakan perlakuan karyawan untuk melayani para konsumen dan membantu para konsumen. Daya tanggap adalah respon karyawan untuk membantu dan melayani apa yang diperlukan karyawan dengan cepat dalam hal melayani transaksi dan pelayanan yang lainnya.

d) Jaminan

Jaminan merupakan pengetahuan karyawan, kemampuan karyawan, perilaku karyawan, dan sifat karyawan sehingga membuat konsumen itu percaya. Perusahaan dalam hal persaingan harus memiliki anggota yang berpengetahuan dan mempunyai keahlian di bidangnya.

### **Pendaftaran Jamaah Haji**

Pendaftaran adalah proses pencatatan identitas kedalam sebuah media penyimpanan yang digunakan dalam proses pendaftaran dengan tujuan dan maksud tertentu. Sedangkan warga Indonesia yang beragama Islam dan telah mendaftarkan diri untuk menunaikan Ibadah Haji sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan. Atau dapat juga disimpulkan jemaah haji adalah rombongan atau kelompok manusia yang beragama Islam yang memiliki tujuan berkunjung ke Baitullah untuk melaksanakan rukun Islam yang kelima yaitu ibadah haji. Dalam praktiknya, jemaah haji Indonesia terbagi dua macam, yaitu Jemaah Haji Reguler dan Jemaah Haji Khusus.

Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler adalah Penyelenggaraan Ibadah Haji yang dilaksanakan oleh pemerintah dengan pengelolaan, pembiayaan, dan pelayanannya yang bersifat umum.<sup>7</sup> Jemaah Haji Reguler memang harus menunggu lebih lama untuk dapat berangkat ke tanah suci, dibandingkan dengan Jemaah Haji Khusus. Jemaah Haji Khusus adalah Jemaah Haji Indonesia yang mendaftarkan dirinya untuk melaksanakan ibadah haji di PIHK yang memiliki izin.<sup>8</sup>

Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus adalah penyelenggaraan Ibadah Haji yang dilaksanakan oleh PIHK dengan pengelolaan, pembiayaan, dan pelayanannya yang bersifat khusus. Jemaah Haji Khusus mempunyai keistimewaan dibanding dengan

---

<sup>7</sup> Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah, *Peraturan Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji* (Jakarta: Kementerian Agama, 2012).

<sup>8</sup> Umrah.

Jemaah Haji Reguler, seperti penempatan di hotel berbintang yang makanannya lebih enak, juga dekat dengan Masjidil Haram dan Masjid Nabawi.

### C. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode ini penulis gunakan untuk mendapatkan gambaran secara utuh dan mendapatkan hasil analisa yang baik terkait strategi pelayanan yang dilakukan Bagian PHU Kantor Kementerian Agama Mesuji. Dengan memilih metode kualitatif ini, peneliti mengharapkan dapat memperoleh data yang lengkap dan akurat sehingga dapat menggambarkan hasil penelitian yang sesuai dengan apa yang ada di lapangan.

Adapun yang menjadi subyek dalam penelitian ini adalah Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Mesuji Pematang Panggang. Adapun yang menjadi subyek dalam penelitian ini adalah Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Mesuji Pematang Panggang. Selaku penyedia data dan informasi dan juga selaku lembaga yang melayani para calon jemaah haji yang ingin mendaftar haji, membatalkan, melimpahkan porsi dan urusan-urusan yang berkaitan dengan haji dan umrah di Kementerian Agama Mesuji Pematang Panggang.

Objek dalam penelitian ini adalah Pelayanan yang dilakukan oleh Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Mesuji Pematang Panggang dalam melayani para calon jemaah haji. Penelitian ini dilakukan di Kementerian Agama Mesuji Pematang Panggang Jl. Kerio Habib No. 10 Pematang Panggang.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dalam penelitian ini adalah informasi yang di dapat dari Wawancara dengan pegawai dan pimpinan Bagian Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Pematang Panggang dalam hal ini adalah bapak Suroso dan Ibu Siti Rohmah. Kemudian selanjutnya Data Sekunder yang merupakan data yang diperoleh dari orang lain atau pihak kedua seperti dokumen, foto serta data pelengkap atau data tersier berupa website resmi, internet serta arsip yang berkaitan.

Teknik Analisis Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis metode deskriptif menggunakan langkah langkah dalam melakukan representasi objektif tentang gejala-gejala yang terdapat dalam masalah yang diselidiki, metode ini tidak terbatas sampai pada pengumpulan data tetapi meliputi juga analisis dan interpretasi tentang arti data.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> Soejono dan Abdurrahman, *Metode Penelitian Suatu Pemikiran Dan Penerapan* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010).

## **D. Hasil dan Pembahasan**

Dari penelitian yang dilakukan, penulis mendapatkan data-data terkait pelayanan pendaftaran calon jemaah haji melalui wawancara yang dilakukan langsung oleh Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Mesuji Pematang Panggang. Selain itu penulis mendapatkan data-data berupa file terkait pendaftaran calon jemaah haji dari Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Mesuji Pematang Panggang dan mendapatkan data-data dari pelaksanaan observasi penulis pribadi ke lapangan. Berikut adalah beberapa data-data dan temuan yang berkaitan dengan pelayanan pendaftaran calon jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Mesuji Pematang Panggang.

### **Tempat Pendaftaran Jamaah Haji**

Ketika calon jemaah haji sampai di Kementerian Agama Mesuji Pematang Panggang, maka calon jemaah tersebut diarahkan ke ruang Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah atau PHU yang berada kiri meja resepsionis. Ruang Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah atau PHU adalah ruangan yang digunakan untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan administrasi Haji dan Umrah. Mulai dari pendaftaran, pembatalan, pelimpahan porsi, konsultasi dan lain lain. ketika ada calon jemaah haji yang ingin mendaftar haji, maka resepsionis akan menunjukkan kepada calon jemaah tersebut ruangan PHU.

### **Profesionalisme Petugas Pelayanan**

#### **Reliability (Keandalan) Petugas Pelayanan**

*Reliability* (Keandalan) adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan konsumen yang berarti ketepatan waktu, pelayananyang sama untuk semua konsumen, sikap yangsimpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.<sup>10</sup> Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Mesuji Pematang Panggang memilikipetugas yang mumpuni dalam melakukan pelayanan- pelayanan terhadap para calon jemaah haji. Para petugas tersebut memiliki keterampilan, keahlian, dan keandalan dalam melayani sehingga dapat memberikanpelayanan terbaik kepada para calon jemaah haji dan dapat menyelesaikan persoalan-persoalan yang ada mengenai haji. Berikut adalah contoh keandalan, keterampilan, dan keahlian yang dimiliki oleh petugas penyelenggara haji dan umrah Kantor KementerianAgama Mesuji Pematang Panggang:

---

<sup>10</sup> Tciptono Fandy, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: Andi, 2016).

### **Tepat waktu dalam pelayanan**

Dalam melayani urusan haji dan umrah, baik pendaftaran, pembatalan, pelimpahan porsi dan lain-lain terdapat waktu yang ideal ketika memberikan pelayanan berdasarkan Standar Operasional yang ada.<sup>11</sup> Contohnya ketika pelayanan pendaftaran, waktu yang ideal untuk melakukan pelayanan pendaftaran biasanya adalah 20-30 menit, terhitung sejak pemanggilan pertama oleh pegawai yang bertugas menginput data jemaah ke siskohat. Maka proses pendaftaran tersebut dapat memakan waktu lebih cepat dibandingkan yang biasanya sekitar 10 menit apabila sedang tidak antre. Jika sedang antre maka waktu yang dibutuhkan sekitar 15-30 menit. Tergantung antrian yang ada.

### **Keandalan/kesiapan memberi informasi**

Para petugas di seksi penyelenggara hajidan umrah Kantor Kementerian Agama Mesuji Pematang Panggang bukanlah petugas yang baru dibidang pelayanan haji dan umrah. Para petugas tersebut sudah lama berkecimpung di bidang haji dan umrah, sehingga pengetahuan dan pengalamannya sudah sangat banyak dalam memecahkan berbagai macam masalah perhajian dan umrah. Dengan ilmu pengetahuan dan pengalaman yang banyak, membuat para petugas tersebut sudah tidak lagi bingung dengan permasalahan-permasalahan yang ada mengenai haji dan umrah, sehingga para petugas tersebut terlihat handal dan siap dalam memberikan segala informasi yang dibutuhkan oleh para calon jemaah haji mengenai permasalahan hajidan umrah mulai dari pendaftaran, pembatalan, pelimpahan nomor porsi, sampai kepada keberangkatan dan kepulangan para jemaah haji keindonesia, dan masalah perhajian lainnya.

### **ANALISIS SWOT**

Setelah dilakukannya sebuah penelitian dengan proses wawancara, dan mengumpulkan data dari pihak yang bersangkutan. Kemudian dilanjutkan dengan penulismenganalisa strategi yang telah dilaksanakan oleh Seksi PHU Kemenag Mesuji Pematang Panggang menggunakan teknik analisis SWOT yang berkaitan dengan teori-teori mengenai Analisis SWOT yang telah dipaparkan di bab- bab sebelumnya.

Analisis SWOT adalah identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan. <sup>12</sup> Analisis SWOT adalah Analisis Kekuatan (*Strengths*) dan peluang (*Opportunities*) namun secara bersamaam dapat meminimalkan kelemahan (*Weakness*) dan ancaman (*threats*) yang dihadapi perusahaan.<sup>13</sup>

---

<sup>11</sup> Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2016).

<sup>12</sup> Freddy Rangkuti, *Teknik Membedah Kasus Bisnis ANALISIS SWOT Cara Perhitungan Bobot, Rating dan OCAI* (Gramedia Pustaka Utama cet 22 :2016) hal 19

<sup>13</sup> Jusuf Udaya, *Manajemen Stratejik*, (Graha ilmu : Yogyakarta 2013) hal 40.

### **Strengths (Kelebihan/kekuatan)**

Merupakan sebuah kondisi yang menjadi sebuah kekuatan dalam organisasi. Faktor- faktor kekuatan merupakan suatu kemampuan khusus yang terdapat dalam tubuh organisasi itu sendiri dan nilai plus atau keunggulan 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.<sup>14</sup> Kekuatan/kelebihan yang saat ini dimiliki oleh Seksi PHU Kementerian Agama Mesuji Pematang Panggang dalam melayani pendaftaran calon jemaah haji antara lain adalah Petugas yang berkualitas, profesional serta berpengalaman bertahun-tahun dalam melayani segala keperluan mengenai haji termasuk pendaftaran.

Berprinsip melayani sesuai dengan SOP sehingga membuat calon jamaah haji nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan petugas. Menyediakan perlengkapan untuk foto diruang biometrik seperti jas hitam untuk laki-laki apabila menggunakan baju putih. Dan kerudung berwarna untuk perempuan yang menggunakan kerudung putih atau yang sedang tidak menggunakan kerudung. Karena salah satu prosedur pendaftaran adalah foto, dengan ketentuan laki-laki tidak berpakaian putih dan perempuan wajib berkerudung.

Petugas tepat waktu bahkan harus sudah hadir di ruangan Seksi PHU 30 menit sebelum jam kerja, sehingga jemaah yang ingin mendaftar di pagi hari tidak perlu lagi menunggu petugas datang, karena petugas sudah stand by dan siap untuk melayani calon jemaah haji. Bagi calon jemaah yang ingin mendaftar haji namun lupa membawa pas foto, tidak perlu pulang lagi ke rumah atau mencetak fotocopy karena Seksi PHU dapat membantu jemaah tersebut mencetak foto yang dibutuhkan tersebut.

Memiliki budaya kerja yang baik dan diterapkan oleh setiap petugas. Melengkapi fasilitas guna memberi kemudahan dan menambah kepuasan calon jemaah haji terhadap pelayanan yang diberikan petugas. Tersedianya 5 perangkat komputer yang seluruhnya dapat beroperasi dengan baik sehingga membuat proses penginputan data calon jemaah haji lebih cepat, otomatis antrian menjadi tidak terlalu lama dan tidak menumpuk.

### **Weakness (Kelemahan/kekurangan)**

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

---

<sup>14</sup> Fajar Nuraini DF, *Teknik Analisis SWOT*, (Yogyakarta: Quadrant, 2016) h13.

kelemahan-kelemahan tersebut atau bahkan menghilangkan kelemahan yang ada. Bisa juga menjadikan kelemahan menjadi sebuah sisi kelebihan yang tidak dimiliki oleh organisasi lain.<sup>15</sup> Kelemahan/kekurangan yang dimiliki oleh seksi PHU Kementerian Agama Mesuji Pematang Panggang dalam melayani pendaftaran calon jemaah haji saat ini adalah hanya memiliki satu kamera yang digunakan untuk foto elektronik di ruang biometrik sehingga membuat proses penginputan menjadi sedikit antri.

Ruangan PHU yang kurang luas sehingga ketika di masa normal dimana banyak calon jemaah haji yang datang untuk menyelesaikan berbagai keperluan dari pendaftaran, pembatalan, pelimpahan porsi dan lain sebagainya membuat ruangan menjadi penuh dan sedikit pengap.

### **Opportunities (Peluang/kesempatan)**

Merupakan suatu kondisi lingkungan di luar organisasi yang sifatnya menguntungkan bahkan dapat menjadi senjata untuk memajukan sebuah perusahaan atau organisasi. Dengan mengetahui hal-hal eksternal mana yang dapat dijadikan peluang dengan cara membandingkan analisis internal (Strengths dan weakness) perusahaan atau organisasi dengan analisis internal dari kompetitor lain. Opportunities (peluang) yang dimiliki saat ini oleh seksi PHU Kementerian Agama Mesuji Pematang Panggang dalam melayani pendaftaran calon jemaah haji antara lain adalah : Perkembangan jemaah haji yang mendaftar dari tahun ketahun semakin meningkat. Tersebar luasnya informasi tentang haji diberbagai daerah membuat umat memiliki kesadaran untuk menunaikan ibadah haji.

### **Threats (Ancaman/hambatan)**

Merupakan kebalikan dari peluang. 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 penghalang atau penghambat tercapainya visi dan misi sebuah organisasi atau perusahaan. Ancaman bisa dilihat dari tingkat Tidak ada angkutan umum membuat harus menggunakan kendaraan pribadi seperti motor dan mobil atau dengan ojek/taksi. Belum menyediakan alat fotocopy sehingga membuat calon jemaah haji yang lupa memfotocopy datanya, harus keluar kemenag untuk mencari tempat fotocopy.

---

<sup>15</sup> Fajar Nuraini DF, *Teknik Analisis SWOT*, (Yogyakarta: Quadrant, 2016) 13

## E. Kesimpulan

Penerapan budaya kerja yang baik, pengelolaan SDM yang berkualitas dan profesional, berkomunikasi dengan baik, dan pemberian pelayanan yang ramah serta sepenuh hati. Kantor Kementerian Agama Mesuji Pematang Panggang selaku instansi pemerintah yang lebih banyak disorot oleh masyarakat dan paling dekat dengan masyarakat perlu memberikan fasilitas berupa pelayanan yang baik dan utama terhadap mereka, karena pelayanan yang baik akan selalu menjadi pertimbangan bagi masyarakat untuk dapat merespon segala kebaikan yang diberikan terhadap mereka.

## Daftar Pustaka

- Abdul Aziz dan Kustini. *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik*. Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007.
- Abdurrahman, Soejono dan. *Metode Penelitian Suatu Pemikiran Dan Penerapan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Ratna Suminar dan Mia April,. *Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa di Sempoa Sip Tc Paramount Summarecon*. Jurnal Sekretari (Vol 4, No 2), 2017
- Fajar Nurani DF. *Teknik Analisis SWOT*. Yogyakarta: Quadrant, 2016.
- Freddy Rangkuti, *Teknik Membedah Kasus Bisnis ANALISIS SWOT Cara Perhitungan Bobot, Rating dan OCAI* (Gramedia Pustaka Utama cet 22 : 2016)
- Fajar Nuraini DF, *Teknik Analisis SWOT*, (Yogyakarta: Quadrant, 2016)
- Hesel Nogi. *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo, 2015.
- Jusuf Udaya, *Manajemen Stratejik*, (Graha ilmu : Yogyakarta 2013)
- Kasmir. *Etika Costumer Service*. Jakarta: PT. Raja Grapindo, 2005.
- Rambat Lupiyoadi. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2016.
- Ratna Suminar dan Mia April. "Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa Di Sempoa Sip Tc Paramount Summarecon." *Jurnal Kekretari* Vol 4, no. 2 (2017)
- Tciptono Fandy. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi, 2016.
- Umrah, Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan. *Peraturan Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji*. Jakarta: Kementerian Agama, 2012.