

**UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN PELAKSANAAN
HAJI MELALUI SOSIALISASI APLIKASI HAJI PINTAR DI
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN MUSI
BANYUASIN**



TESIS

Oleh :

Meli Andini

NIM. 222910008

PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS BINA DARMA

PALEMBANG

2024

Halaman Pengesahan Pembimbing Tesis

Judul Tesis : UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN PELAKSANA HAJI
MELALUI SOSIALISASI APLIKASI HAJI PINTAR DI
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN MUSI
BANYUASIN

Oleh **Meli Andini** NIM **222910008** Tesis ini telah disetujui dan disahkan oleh
Pembimbing Program Studi Ilmu Komunikasi – S2 Konsentrasi *Ilmu Komunikasi*
Pascasarjana Universitas Bina Darma pada 20 Agustus 2024 dan telah dinyatakan
LULUS.

Palembang, September 2024

Mengetahui,
Program Studi Ilmu Komunikasi-S2
Universitas Bina Darma
Ketua,



.....
Dr. Rahma Santhi Zinaida, S.Si., M.Ikom

Pembimbing:
Pembimbing I,



.....
Dr. Rahma Santhi Zinaida, S.Si., M.Ikom

Halaman Pengesahan Penguji Tesis

Judul Tesis : UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN PELAKSANA HAJI
MELALUI SOSIALISASI APLIKASI HAJI PINTAR DI
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN MUSI
BANYUASIN

Oleh **Meli Andini** NIM **222910008** Tesis ini telah disetujui dan disahkan oleh Tim
Penguji Program Studi Ilmu Komunikasi – S2 Konsentrasi *Ilmu Komunikasi*
Pascasarjana Universitas Bina Darma pada 20 Agustus 2024 dan telah dinyatakan
LULUS.

Palembang, September 2024

Mengetahui,
Program Pascasarjana
Universitas Bina Darma
Direktur,



Tim Penguji :

Penguji I,

.....
Prof. Dr. Ir. Achmad Syarifudin, M.S. **Dr. Rahma Santhi Zinaida, S.Si., M.Ikom.**

Penguji II,

.....
Prof. Hj. Isnawijayani, M.Si., Ph.D.

Penguji III,

.....
Dr. Ir. Hj. Ratu Mutialela Caropeboka, MS

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Meli Andini

NIM : 222910008

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis Saya (Tesis, Skripsi, Tugas Akhir) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik (Magister, Sarjana, dan Ahli Madya) di Universitas Bina Darma;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian Saya sendiri dengan arahan tim pembimbing;
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar pustaka;
4. Karena yakin dengan keaslian karya tulis ini, Saya menyatakan bersedia Tesis/Skripsi/Tugas Akhir, yang Saya hasilkan di unggah ke internet;
5. Surat Pernyataan ini Saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terdapat penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima sanksi dengan aturan yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, Agustus 2024

Yang Membuat Pernyataan,



Meli Andini

NIM: 222910008

ABSTRACT

This research is the background for efforts to socialize the use of the "Mobile Haji Pintar" application, which was developed as a form of facilitating the effectiveness of the use of registration services so that Hajj services become more optimal. With the title "Efforts to Improve Hajj Services Through the Socialization of the Smart Hajj Application at the Office of the Ministry of Religion, Musi Banyuasin Regency." The aim of the research is to determine efforts to improve Hajj services through the socialization of the Smart Hajj application at the Office of the Ministry of Religion, Musi Banyuasin Regency. With qualitative research methodology. Through data collection techniques such as observation, interviews and documentation. The research results are very useful because the effectiveness of digitized communication can improve services to the community, especially related to Hajj and Umrah services. The use of digitalization will certainly make it easier to convey all forms of information regarding the Hajj pilgrimage. Apart from that, it can be used as an effort to maintain security by safely recording and storing every detail of the tutor video accessed via the Haji Pintar application.

Keywords: *Hajj Services, Socialization, Smart Hajj Application.*

ABSTRAK

Penelitian ini melatarbelakangi upaya sosialisasi penggunaan aplikasi “*Mobile Haji Pintar*” dikembangkan sebagai bentuk mempermudah keefektifan penggunaan pelayanan pendaftaran hingga ke pelayanan ibadah haji semakin optimal. Dengan penentuan judul tentang “**Upaya Meningkatkan Pelayanan Pelaksanaan Haji Melalui Sosialisasi Aplikasi Haji Pintar di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Musi Banyuasin.**” Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian yaitu untuk mengetahui upaya Meningkatkan Pelayanan Pelaksanaan Haji Melalui Sosialisasi Aplikasi Haji Pintar Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Musi Banyuasin. Dengan metodologi penelitian kualitatif. Melalui teknik pengumpulan data seperti observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian yaitu sangat bermanfaat karena keefektifan komunikasi digitalisasi, dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, terutama terkait pelayanan haji dan umrah. Penggunaan digitalisasi tentunya akan memudahkan dalam menyampaikan segala bentuk informasi mengenai ibadah haji. Selain itu, dapat dijadikan sebagai upaya untuk menjaga keamanan dengan cara merekam dan menyimpan secara aman setiap detail tutor video yang diakses melalui aplikasi haji pintar tersebut.

Kata Kunci: *Pelayanan Haji, Sosialisasi, Aplikasi Haji Pintar*

MOTTO

“Beberapa hal dalam hidup mungkin tidak berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan, segala yang diusahakan juga kadang berujung gagal. Tapi, jangan pernah sedikitpun mengubur apa yang pernah dicita-citakan. Mungkin cita-cita itu bukan milik kita di masa sekarang tapi milik anak cucu kita di masa yang akan datang.”

(Meli Andini)

PERSEMBAHAN

Tesis ini dipersembahkan sebagai ungkapan syukur kepada Tuhan yang telah memberikan rahmat-Nya kepada penulis, kedua orangtua, dosen, serta teman-teman yang selalu mendukung, membantu, dan mendoakan penulis selama proses menempuh pendidikan.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

BIODATA

Nama : Meli Andini
Tempat, Tanggal Lahir : Toman, 09 Mei 2000
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : Musi Banyuasin
Email : melyandini95@gmail.com

PENDIDIKAN

SD : SD Negeri 1 Babat Toman
SMP : SMP Negeri 1 Babat Toman
SMA : SMA Negeri 1 Babat Toman
S1 : Jurnalistik—Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang
S2 : Ilmu Komunikasi—Universitas Bina Darma Palembang

PENGALAMAN KERJA

1. Staf Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Musi Banyuasin (2022-2023)
2. Staf Humas Kantor Kementerian Agama Kabupaten Musi Banyuasin (2023-2024)

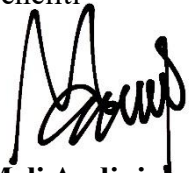
KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT, atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini sesuai dengan harapan. Penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **Upaya Meningkatkan Pelayanan Pelaksanaan Haji Melalui Sosialisasi Aplikasi Haji Pintar di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Musi Banyuasin**, sholawat beserta salam kita curahkan kepada suri tauladan kita, Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Penyusunan tesis ini sebagai salah satu syarat akademik dalam menyelesaikan perkuliahan pada Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Bina Darma Palembang. Untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih banyak untuk pihak yang ikut serta membantu dalam menyelesaikan tesis ini.

Sebagai manusia biasa saya menyadari bahwa tesis ini tidak sempurna dan masih banyak kekurangan didalam penulisannya. Oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk penyempurnaan tesis ini dan semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak. Dengan iringan doa, semoga semua pihak yang terlibat dalam pembuatan tesis ini mendapat balasan pahala dari Allah SWT. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti secara pribadi dan pembaca sekalian. Aamiin.

Palembang,
Peneliti

2024



Meli Andini

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
SURAT PERNYATAAN TESIS	iv
ABSTRAK INGGRIS	v
ABSTRAK INDONESIA	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vii
MOTO DAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
KAJIAN PUSTAKA	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Batasan Masalah	5
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.6 Manfaat Penelitian	6
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Konsep Keilmuan	7
2.2 Landasan Teori	7
2.2.1 Sosialisasi	7
2.2.2 Aplikasi Mobile Haji Pintar	9
2.3 Teori yang digunakan penelitian	13
2.3.1 Teori George Herbert Mead	13
2.3.2 Teori Albert Bandura	15
2.4 Penelitian Terdahulu	17
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Metode Penelitian dan Jenis Penelitian	22
3.2 Instrumen Penelitian	22
3.3 Pengumpulan Data	25
3.4 Analisis data	26
3.5 Kerangka Pikir Penelitian	38
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	31
4.1.1 Pelayanan Haji Pintar	33
4.1.2 Sosialisasi Haji Pintar	48
4.2 Pembahasan	73
4.2.1 Tahap Persiapan	74

4.2.2 Pelaksanaan Pelayanan Ibadah Haji	75
4.2.3 Tahap Meniru	76
4.2.4 Tahap Menerima Norma Kolektif	77
4.2.5 Keberhasilan Pelayanan Ibadah Haji Menggunakan Aplikasi Haji Pintar	78

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan	83
5.2 Saran	84

RUJUKAN

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kisi-kisi Pedoman Wawancara	3.1
Tabel 3.2 Kisi-kisi Observasi	3.2
Tabel 3.3 Tabel Sumber Informan	3.3



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Aplikasi haji pintar sebagai fitur baru tampilan informasi jemaah haji.....	39
Gambar 2	Bersama Pengelola Pelayanan Haji di Kantor Kementerian . Agama Kabupaten Musi Banyuasin	57
Gambar 3	Akomodasi pengetahuan diri pada masyarakat sebagai bentuk sosialisasi aplikasi haji pintar	60
Gambar 4	Kepala Seksi PHU melakukan sosialisasi secara langsung dengan jamaah haji terkait pelayanan melalui aplikasi Haji Pintar	64
Gambar 5	Seksi PHU saat menggunakan Mobil Layanan Haji dan Umroh sebagai sarana sosialisasi Aplikasi Haji Pintar	68
Gambar 6	Penggunaan Aplikasi haji pintar melalui <i>Smartphone</i>	72
Gambar 7	Penggunaan Aplikasi haji pintar melalui <i>Smartphone</i>	72
Gambar 8	Penggunaan Aplikasi haji pintar melalui <i>Smartphone</i>	73
Gambar 9	Logo Aplikasi haji pintar	73
Gambar 10	Tampilan informasi pada Aplikasi haji pintar	74
Gambar 11	Tampilan menu pada Aplikasi haji pintar.....	75
Gambar 12	Postingan terkait informasi Aplikasi Haji Pintar dari <i>Platform</i> Instagram Dirjen PHU	76
Gambar 11	Youtube sebagai media sosial untuk mensosialisasikan Aplikasi Haji Pintar	77