

STRATEGI KOMUNIKASI KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI RIAU DALAM MENERAPKAN APLIKASI HAJI PINTAR

Oleh : M. Irfan Fadhillah

Pembimbing:

Jurusan Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293
Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRAK

Ibadah haji adalah salah satu rukun Islam. Kementerian Agama telah meluncurkan Aplikasi berbasis *smartphone*/handphone/ponsel/*mobile android* berupa Haji Pintar Generasi Terbaru Tahun 2017. Upaya-upaya pengembangan aplikasi Haji Pintar selalu dilakukan oleh Ditjen PHU. Namun, upaya-upaya ini juga tidak luput dari kendala-kendala di lapangan, yaitu aplikasi belum banyak dikenal oleh jamaah haji di Indonesia. Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengetahui strategi komunikasi kantor wilayah kementerian agama Provinsi Riau dalam mensosialisasikan aplikasi mobile Haji Pintar, sehingga mampu menciptakan lingkungan virtual yang interaktif dengan basis online sehingga dapat mendukung aplikasi sebelumnya agar lebih menarik minat dan memudahkan para jamaah memahami materi ibadah haji dan umrah. Penelitian menggunakan metode kualitatif atau dikenal dengan istilah subjek penelitian. Hasil penelitian ini adalah strategi komunikator banyak mengetahui informasi Aplikasi Haji Pintar sehingga apa yang disampaikan dapat dipertanggungjawabkan. Pesan yang disampaikan jelas dengan cara sederhana, cepat dan mudah dalam penggunaan aplikasi haji pintar tersebut. Media yang digunakan Kemenag dalam penerapan aplikasi haji pintar ini yaitu, *Press release Press Release*. komunikator yakni Pihak Kementerian Agama Provinsi Riau dalam pelaksanaan haji dengan komunikasi yakni seluruh masyarakat baik itu dalam negeri maupun luar negeri sehingga dalam berkomunikasi terdapat feedback atau umpan balik.

Kata kunci: Strategi Komunikasi, Kementerian Agama, Haji Pintar.

ABSTRACT

The Hajj pilgrimage is one of the pillars of Islam. The Ministry of Religious Affairs has launched a smartphone/mobile phone/android mobile application in the form of the Latest Generation of Smart Hajj in 2017. Efforts to develop the Smart Hajj application are always carried out by the Directorate General of PHU. However, these efforts are also not free from obstacles in the field, namely that the application is not yet widely known by hajj pilgrims in Indonesia. The objectives to be achieved in this study are to analyze and determine the communication strategy of the regional office of the Ministry of Religious Affairs of Riau Province in socializing the Smart Hajj mobile application, so that it is able to create an interactive virtual environment with an online basis so that it can support previous applications to attract more interest and make it easier for pilgrims to understand the material on the hajj and umrah pilgrimages. The study uses a qualitative method or is known as the term research subject. The results of this study are the communicator's strategy to

know a lot of information about the Smart Hajj Application so that what is conveyed can be accounted for. The message conveyed is clear in a simple, fast and easy way in using the smart hajj application. The media used by the Ministry of Religious Affairs in implementing this smart hajj application is Press release Press Release. communicator, namely the Ministry of Religion of Riau Province in the implementation of the Hajj with the communicant, namely the entire community, both domestic and foreign, so that in communicating there is feedback.

Keywords: *Communication Strategy, Ministry of Religion, Smart Hajj*

PENDAHULUAN

Penyelenggara ibadah haji di Indonesia dilaksanakan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia berdasarkan Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. Kementerian Agama bertanggungjawab dalam penyelenggaraan kegiatan ibadah haji dimulai dari menentukan quota calon jamaah, biaya penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH), Manasik Haji, Pelayanan angkutan Haji (Transportasi), Akomodasi (Penginapan) dan catering. Bahkan dana haji dikelola oleh Kementerian Agama Republik Indonesia dengan istilah dana abadi umat. (Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008).

Tanggung jawab dalam penyelenggaraan ibadah haji yang kompleks dan mengurus sektor yang banyak, hingga pada tahun 2014 Pemerintah membentuk Undang-undang Nomor 34 Tahun 2014 Tentang Pengelolaan Keuangan Haji. Lahirnya Undang-undang ini mengakibatkan terjadinya peralihan pihak yang mengelola dana untuk pelaksanaan ibadah haji tersebut (DAU), yang sebelumnya adalah tanggungjawab dari Kementerian Agama Republik Indonesia beralih menjadi tanggung jawab dari Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH). Peralihan yang terjadi hanya terkait dengan pengelolaan dana haji yang telah disetorkan oleh calon jamaah haji akan berangkat maupun calon jamaah haji yang masuk dalam daftar tunggu (*waiting list*). Sedangkan hal lainnya dalam rangkaian

pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji masih tetap dalam tanggung jawab Kementerian Agama Republik Indonesia. (Undang-undang Nomor 34 Tahun 2014 Tentang Pengelolaan Keuangan Haji).

Kementerian Agama bertugas untuk menyelenggarakan fungsi pemerintahan dalam pembimbingan dan pengelolaan fungsi administratif dari kegiatan keagamaan di Indonesia dan menyelenggarakan pemerintahan dalam bidang agama. Salah satu tugas Kementerian Agama Republik Indonesia yaitu meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang transparan dan akuntabel untuk pelayanan ibadah haji yang prima.

(<https://kemenag.go.id/home/artikel/42942>)

Kementerian Agama merupakan lembaga pemerintah yang membidangi urusan agama yang ada di Indonesia. Dalam menjalankan sebuah program atau kebijakan Kementerian Agama Republik Indonesia menggunakan koordinasi satu pintu, artinya program ataupun kebijakan dari Kementerian Agama pusat nantinya akan dijalankan oleh lembaga bawahannya. Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau membawahi 12 Kementerian Agama Kabupaten/Kota di Provinsi Riau. Sebagai lembaga atau instansi yang membidangi urusan keagamaan. Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau harus mampu bersinergi dengan Kementerian Agama yang ada di Kabupaten/ Kota. Sejalan dengan perkembangan tuntutan pelayanan pada

masyarakat yang semakin kompleks. (<https://riau.kemenag.go.id> (diakses pada tanggal 23 Juni 2020 Pukul 21.19 WIB di Pekanbaru)

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau perlu terus meningkatkan kualitas kinerja pada pegawai agar nantinya dapat memberikan layanan terbaik kepada masyarakat. Dewasa ini segala aktivitas suatu lembaga dituntut pro aktif menggunakan teknologi mengingat zaman yang semakin maju dan moderen tanpa sebuah teknologi, sebuah lembaga atau instansi tidak akan maju dan tertinggal. Aplikasi merupakan teknologi yang berkembang pesat saat ini, kemajuan teknologi aplikasi bisa kita lihat dengan banyaknya aplikasi yang memudahkan penggunaannya untuk menyelesaikan suatu pekerjaan. Salah satu model aplikasi saat ini yang banyak digunakan oleh instansi pemerintahan adalah aplikasi pengolahan data. (<https://riau.kemenag.go.id>)

Ibadah haji adalah salah satu rukun Islam. Sebagai bentuk ibadah, tata cara pelaksanaan haji harus sesuai dengan perintah Allah dan dilakukan seperti yang dicontohkan oleh Rasulullah *Shollallaahu „Alaihi wa Salam*. Jika prosesnya tidak dilakukan dengan benar dan salah satu dari rukunnya terabaikan, maka ibadah hajinya dianggap tidak sah. Hukum haji adalah fardu ain, yakni wajib sekali seumur hidup bagi setiap muslim yang mampu. (Farhan, 2018)

Terkait dengan segala urusan Haji di Indonesia, yang bertanggung jawab dan bertugas dalam bidang Haji di Indonesia adalah Direktorat Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah (Dirjen PHU) Kementerian Agama Republik Indonesia. Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah mempunyai tugas yaitu merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standarisasi teknis di bidang penyelenggaraan haji dan umrah.

(<https://kemenag.go.id/home/artikel/42942>)

Kementerian Agama telah meluncurkan Aplikasi berbasis *smartphone/handphone/ponsel/mobile android* berupa Haji Pintar Generasi Terbaru Tahun 2017. Generasi pertama aplikasi sudah diluncurkan sejak tahun 2015. Untuk generasi pertama, ketersediaan fitur yang bisa diakses hanya jadwal keberangkatan kelompok terbang, kumpulan doa, serta informasi layanan pengaduan dan group whatsapp. Peluncuran aplikasi Haji Pintar dilakukan Kementerian Agama dalam rangka peningkatan pelayanan kepada jamaah haji. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, Kementerian Agama mengembangkan sebuah aplikasi yang dioperasikan menggunakan ponsel pintar atau *smartphone* dan diberi nama "HAJI PINTAR".

(<https://kemenag.go.id/read/kemenag-luncurkan-aplikasi-haji-pintar-kedua-apa-fitur-barunya-erzdnp>)

Aplikasi Haji Pintar adalah aplikasi berbasis Android dan iOS, yang dikembangkan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi mengenai haji dan umroh. Melalui aplikasi ini, jama'ah haji atau calon jama'ah haji bisa menikmati berbagai fitur yang memudahkan. Sekarang mereka tidak perlu ke KUA atau Kantor Kemenag untuk mendapatkan informasi mengenai estimasi keberangkatan, jadwal keberangkatan, dan lain sebagainya. (<https://www.dmo.or.id/aplikasi-haji-pintar/>)

Aplikasi ini sangat disarankan pemasangannya, untuk jama'ah haji, calon jama'ah haji, atau masyarakat yang baru ingin daftar haji atau umroh. Dengan memasangnya, mereka tidak akan ketinggalan informasi terbaru mengenai penyelenggaraan haji dan

umroh.

(<https://www.dmo.or.id/aplikasi-haji-pintar/>)

Gambar 1.1.1 Aplikasi Haji Pintar



(Sumber: *GooglePlay Store Android*, 2022)

Aplikasi Haji Pintar pertama yang telah diluncurkan tahun sebelumnya mendapatkan respon positif dari masyarakat, karena itu perlu dikembangkan. Google memberikan penilaian 4.5 atas aplikasi ini dari nilai maksimal 5 poin. Informasi dari GooglePlay, aplikasi Haji Pintar telah diinstal oleh 10.000-50.000 pengguna. Aplikasi Haji Pintar Untuk generasi pertama, ketersediaan fitur yang bisa diakses hanya jadwal keberangkatan kelompok terbang, kumpulan doa, serta informasi layanan pengaduan dan group whatsapp. Dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan kepada jamaah haji. Kementerian Agama kembali meluncurkan Aplikasi Haji Pintar, yang kemudian disebut Haji Pintar generasi kedua pada tahun 2016. (<https://kemenag.go.id/read/kemenag-luncurkan-aplikasi-haji-pintar-kedua-apa-fitur-barunya-erzdn>)

Aplikasi Haji Pintar generasi kedua, merupakan pengembangan dari aplikasi haji pintar sebelumnya. Adapun informasi yang dapat diakses dari aplikasi haji pintar generasi kedua, sebagai berikut; jadwal penerbangan, layanan transportasi darat, rute jamaah haji, akomodasi Makkah dan Madinah, katering Makkah dan Madinah serta di Arafah Mina, informasi kesehatan, sms center, manasik, posisi jamaah dan

petugas, dan informasi penting lainnya. Fitur baru kedua pada Haji Pintar generasi kedua, dapat mengecek keberangkatan berdasarkan porsi. Fitur baru ketiga, preview akomodasi. Dalam aplikasi haji pintar generasi kedua dapat diketahui wilayah, foto hotel, nomor hotel kamar serta fasilitas hotel lainnya. Fitur baru keempat adalah tracking, dengan aplikasi haji pintar generasi kedua, keluarga yang ada di Tanah Air dapat mengetahui posisi keluarganya yang sedang menunaikan ibadah haji di Arab Saudi atau sedang bertugas melayani jamaah haji di Arab Saudi, demikian juga keberadaan jamaah dapat dipantau oleh petugas lewat website.

(<https://kemenag.go.id/read/kemenag-luncurkan-aplikasi-haji-pintar-kedua-apa-fitur-barunya-erzdn>)

Selanjutnya pada tahun 2017 Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama merilis Aplikasi Haji Pintar versi terbaru. Pendaftaran calon jamaah haji kini menjadi lebih mudah dan praktis karena bisa dilakukan secara online. Hal tersebut menyusul dengan dirilisnya aplikasi mobile Haji Pintar oleh Kementerian Agama (Kemenag) RI pada Kamis, 17 Maret 2022. Melalui aplikasi Haji Pintar, Kemenag lewat Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kemenag, mengatakan bahwa mulai kini calon jamaah haji sudah tidak perlu repot-repot mendaftar haji secara konvensional dengan datang ke kantor Kemenag Kabupaten/Kota. Para calon jamaah haji cukup dengan mengakses aplikasi Haji Pintar dan melakukan pendaftaran di aplikasi tersebut. Secara otomatis, nama calon jamaah sudah terdaftar ke dalam nama-nama yang hendak menunaikan ibadah haji.

(<https://www.jatimnetwork.com/nasional/p-r-432987897/daftar-haji-bisa-secara-online-lewat-aplikasi-haji-pintar->

kemenag-lebih-mudah-dan-praktis)

Direktur Layanan Haji Luar Negeri Sri Ilham Lubis mengatakan aplikasi ini sudah memasuki generasi ketiga. “Pada generasi ini, sudah dilakukan up grade dengan menambahkan beberapa fitur baru, seperti: Al-Quran, jadwal shalat, informasi ziarah baik di Makkah dan Madinah, nilai tukar rupiah yang selalu up date tiap harinya, dan Itinerary (rencana perjalanan ibadah haji),” ujarnya di Jakarta, Jumat (21/07). Pengembangan aplikasi berbasis smartphone atau ponsel pintar ini diharapkan dapat memudahkan jemaah dalam mendapatkan informasi seputar ibadah haji.

(<https://kemenag.go.id/read/kemenag-rilis-aplikasi-haji-pintar-generasi-tiga-mkenp>)

"Layanan haji ke depan harus lebih modern. Pelayanan sebelum dan pascapandemi tentu tidak bisa kita samakan dengan pelayanan di masa mendatang. Apa yang kita launching hari ini adalah bagian dari transformasi digital. Kita harus beradaptasi dengan teknologi.

(<https://matapantura.republika.co.id/posts/79514/ini-cara-daftar-haji-secara-daring-melalui-aplikasi-hajipintar-kemenag>)

Tabel 1.1.1 Jumlah Jamaah Haji Di Aplikasi Haji Pintar 2022

Kabupaten/Kota	Jumlah Jamaah Haji
Pelalawan	1 orang
Indragiri Hulu	13 orang
Pekanbaru	43 orang

(Sumber: Kementerian Agama Provinsi Riau, 2022)

Berdasarkan data tabel diatas jamaah yang mendaftar dalam aplikasi Haji Pintar berdasarkan Kabupaten/Kota yaitu pelalawan berjumlah 1 orang, Indragiri Hulu berjumlah 13 orang,

Pekanbaru berjumlah 43 orang.

Dalam perkembangannya Provinsi Riau merupakan Provinsi yang memiliki luas wilayah 87.024 Km² dengan jumlah penduduk 6,835 juta jiwa. Kantor Kementerian Agama Provinsi Riau dalam segi struktur organisasi memiliki banyak bidang salah satunya adalah dalam bidang haji dan umrah. Dengan jumlah pendaftaran jamaah haji Provinsi Riau dari tahun 2015-2020 adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1.2 Jumlah Pendaftaran Haji Provinsi Riau Tahun 2015-2020

Tahun	Jumlah Pendaftaran Haji
2015	4024,00
2016	4032,00
2017	5043,00
2018	5036,00
2019	5320,00
2020	1068,6

(Sumber: Kementerian Agama Provinsi Riau, 2022)

Berdasarkan perkembangan dari dirilisnya aplikasi Haji Pintar dari tahun 2015-2017 Penyelenggaraan ibadah haji oleh Pemerintah Indonesia saat ini telah mengalami kemajuan yang pesat. Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama merilis Aplikasi Haji Pintar, yaitu aplikasi untuk sistem informasi pelayanan ibadah haji, yang sudah terintegrasi dengan sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) dan dapat dilakukan secara online dan real time untuk peningkatan pelayanan kepada jamaah haji.

(<https://matapantura.republika.co.id/posts/79514/ini-cara-daftar-haji-secara-daring-melalui-aplikasi->

hajipintar-kemenag)

Upaya-upaya pengembangan aplikasi Haji Pintar selalu dilakukan oleh Ditjen PHU. Namun, upaya-upaya ini juga tidak luput dari kendala-kendala di lapangan, yaitu aplikasi belum banyak dikenal oleh jamaah haji di Indonesia. Aplikasi juga terkendala dengan minimnya pengetahuan/sulitnya jamaah haji khusus orang lanjut usia dalam mengoperasikan smartphone. Dari sisi desain/rancangan Aplikasi Haji Pintar telah mampu untuk memberikan info kepada para jamaah. Aplikasi secara umum tampilan dalam bentuk teks, gambar, dan video sehingga aplikasi ini belum dapat secara optimal memberikan pemahaman informasi/ abstraksi pada jamaah untuk menampilkan imajinasi/bayangan lingkungan nyata dan interaktif seperti sedang melaksanakan ritual ibadah haji atau umrah di tanah suci, maka penulis akan berupaya untuk memberikan pengembangan pada aplikasi tersebut. (<https://matapantura.republika.co.id/pots/79514/ini-cara-daftar-haji-secara-daring-melalui-aplikasi-hajipintar-kemenag>)

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengetahui strategi komunikasi kantor wilayah kementerian agama Provinsi Riau dalam mensosialisasikan aplikasi mobile Haji Pintar, sehingga mampu menciptakan lingkungan virtual yang interaktif dengan basis online sehingga dapat mendukung aplikasi sebelumnya agar lebih menarik minat dan memudahkan para jamaah memahami materi ibadah haji dan umrah. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Fitri Wulandari (2020) Hasil dari penelitiannya yaitu strategi pemerintah kota jambi dalam mensosialisasikan bus capsule koja trans kepada masyarakat kota jambi yaitu penandatanganan nota kesepahaman tentang sosialisasi dalam

bentuk dengan iklan di televisi dan koran. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Lilis Suryani (2019) Hasil penelitian menunjukkan bahwa Lembaga Zakat IZI Riau sudah menerapkan strategi komunikasi dalam mensosialisasikan program-programnya, namun dari hasil observasi masih terdapat kekurangan pada langkah-langkah strategi komunikasi tersebut. Langkah pertama adalah mengenal khalayak, dalam mengenal khalayak IZI sudah cukup optimal dengan membagi khalayak menjadi 3 kelompok yaitu perkantoran, masjid, dan masyarakat umum. Langkah kedua adalah menyusun pesan, dalam menyusun pesan IZI menyesuaikan dengan kebutuhan komunikasi.

Proses yang melalui pemilihan media baru (aplikasi online) diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi para komunikasi yaitu jamaah haji dalam hal mudah mengakses pesan informasi yang disampaikan oleh komunikator (Kemenag RI) sehingga dapat bertindak sesuai yang diharapkan oleh komunikator. Komunikasi efektif akan terjadi apabila komunikasi melakukan kegiatan sesuai dengan isi pesan pada media tersebut sesuai dengan keinginan komunikator. Peluncuran aplikasi online Haji Pintar sebagai salah satu strategi komunikasi Kemenag diharapkan dapat memberi manfaat bagi para komunikannya yaitu para jamaah haji.

Berdasarkan observasi penulis, bahwasanya sebagian besar yang dialami Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau mengalami hambatan diantaranya masih kurangnya sumber daya pegawai Kantor Wilayah Agama Provinsi Riau yang paham menjelaskan secara teknis materi aplikasi Haji Pintar. Dalam hal ini sangat dibutuhkan strategi komunikasi Kantor Wilayah Kementerian Agama yang kredibel dan profesional, agar

penerapan penggunaan aplikasi Haji Pintar dapat berjalan dengan baik dan lancar. Sebab strategi komunikasi merupakan central untuk menyampaikan sebuah informasi atau program kepada khalayak, dengan demikian dengan adanya strategi komunikasi yang baik maka apa yang disampaikan komunikator kepada khalayak bisa dipahami dan bisa diterima dengan baik. Dengan begitu jika strategi komunikasinya berjalan dengan baik maka aplikasi Haji Pintar dapat diterapkan dengan baik.

Dengan demikian, penulis sangat tertarik untuk mengkaji bagaimana strategi penerapan atau dengan kata lain strategi komunikasi yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau dalam menerapkan kepada jamaah supaya mau untuk menggunakan aplikasi “Haji Pintar”. Sehingga, layanan yang sangat memudahkan jamaah untuk mengetahui informasi terkini tentang ibadah tersebut mampu memandu jamaah dalam melaksanakan persiapan atau ketika ditanah suci. Munculnya aplikasi “Haji Pintar” ini diharapkan mempermudah jamaah untuk memperoleh panduan dan informasi terkait ibadah Haji.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti ingin meneliti bagaimana strategi komunikasi dalam menerapkan aplikasi haji pintar yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau sehingga peneliti mengambil judul yaitu **“Strategi Komunikasi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau Dalam Menerapkan Aplikasi Haji Pintar”**.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian kualitatif dikenal dengan istilah subjek penelitian. Menurut Suliyanto (2018:19) penelitian kualitatif adalah penelitian yang didasarkan pada data kualitatif, dimana data kualitatif

adalah data yang tidak berbentuk angka atau bilangan sehingga hanya berbentuk pernyataan-pernyataan atau kalimat. Subjek penelitian dalam penelitian kualitatif disebut dengan istilah informan, yaitu orang yang memberikan informasi mengenai data yang diinginkan peneliti berkaitan dengan penelitian yang sedang dilaksanakan. Informasi ini dapat berupa situasi dan kondisi latar belakang penelitian

Adapun alasan peneliti mengambil desain penelitian ini untuk menggambarkan dan menjelaskan tentang apa yang sedang diteliti, yaitu bagaimana Strategi Komunikasi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau Dalam Menerapkan Aplikasi Haji Pintar.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau. Jl. Jendral Sudirman No. 235, Tanah Datar, Pekanbaru Kota, Provinsi Riau 28156. Adapun waktu penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah terhitung mulai bulan Juli sampai September 2022.

Adapun menjadi kriteria pemilihan informan yang telah penulis lakukan adalah sebagai berikut:

- a. Mereka yang menguasai atau memahami tentang sosialisasi aplikasi Haji Pintar berdasarkan jabatan, pengalaman, dan tugas.
- b. Mereka yang menjadi komunikator dan berhubungan langsung dengan komunikan yang menjalin hubungan dalam sosialisasi Aplikasi Haji Pintar.
- c. Mereka yang menjadi komunikan secara langsung
- d. Mereka yang menjadi wali bagi komunikan
- e. Mereka yang cenderung tidak menyamakan informasi, melainkan atas hasil pikirannya sendiri

Objek penelitian ini adalah Strategi Komunikasi Kantor Wilayah Kementerian

Agama Provinsi Riau Dalam Menerapkan Aplikasi Haji Pintar.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau

Kantor Wilayah Departemen Agama (Kementerian Agama) Provinsi Riau, pada dasarnya memiliki wilayah sampai Provinsi Kepulauan Riau yang memiliki 17 Kabupaten/ Kota, yaitu 11 unit terdapat di Provinsi Riau dan 6 unit terdapat di Provinsi Kepulauan Riau. Karena perkembangan dan tuntutan serta kebutuhan masyarakat, pada tahun 2005, Provinsi Riau dimekarkan menjadi dua provinsi, yaitu Provinsi Riau dan Provinsi Kepulauan Riau. Dengan dimekarkannya Provinsi ini, maka pada tahun 2006, dibentuk dan ditetapkan pula Kantor Wilayah menjadi dua, yaitu Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Riau sebagai Provinsi induk, dengan Kepala Kantor Wilayahnya Drs. H. Abd. Gafar Usman, M.Sc., berkedudukan di Kota Pekanbaru dan Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Kepulauan Riau sebagai pemekaran, berkedudukan di Kota Tanjung Pinang, dengan Kepala Kantor Wilayahnya Drs. H. Rozali Jaya.

HASIL PENELITIAN

Strategi Komunikator Kementerian Agama Provinsi Riau dalam Menerapkan Aplikasi Haji Pintar

Menurut Lasswell, dalam setiap bentuk komunikasi selalu ada seseorang atau sesuatu yang memainkan peran dalam melakukan komunikasi. Para ahli komunikasi sepakat bahwa yang dimaksud dengan komunikator adalah *source/transmitter/sender* atau pengirim pesan. Terkait dengan studi media, maka elemen *Who* dalam model komunikasi Lasswell dapat dikaji melalui analisis kontrol atau *control analysis*. Yang dimaksud dengan analisis kontrol atau *control analysis* adalah studi atau kajian yang menitikberatkan pada hal-hal yang

terkait dengan kepemilikan media massa, ideologi media, dan lain sebagainya.

Komunikasi yang baik adalah komunikasi yang berjalan dengan efektif. Artinya, antara komunikator yakni Pihak Kementerian Agama Provinsi Riau dalam pelaksanaan haji dengan komunikan yakni seluruh masyarakat baik itu dalam negeri maupun luar negeri sehingga dalam berkomunikasi terdapat feedback atau umpan balik, dan itu artinya pesan yang disampaikan diterima dengan baik pula oleh masyarakat. Dalam strategi komunikasi peranan komunikator sangat penting. Komunikator adalah sebagai alat dalam strategi komunikasi. Komunikator akan berhasil untuk melakukan perubahan tingkah laku, sikap dan pendapat melalui mekanisme daya tarik, hal ini terjadi jika komunikan merasa nyaman dengan komunikator dan pesan yang disampaikan juga menarik komunikan. Bila dicermati, pada dasarnya strategi komunikasi itu akan berjalan sesuai rencana bila ada keterkaitan antara komunikator dan komunikan juga pesan yang disampaikan.

Berkaitan dengan kebijakan publik, yang dilakukan oleh pemerintah adalah melakukan komunikasi terhadap masyarakat. Sebelum aplikasi haji pintar diterapkan Kemenag Provinsi Riau telah melakukan sosialisasi tentang adanya aplikasi haji pintar dapat memudahkan jamaah/masyarakat dalam melaksanakan haji dimana banyak kemudahan yang telah ada dengan adanya aplikasi Haji Pintar ini dan terus-menerus disosialisasikan kepada masyarakat.

Sejumlah indikator yang berhubungan dengan komponen strategi komunikasi ini mencakup kepercayaan diri, kredibilitas, terbuka, jujur, disiplin, berkeinginan keras, penuh perhitungan logika dan rasional, selalu mawas diri. Komunikator adalah pelaku/pihak yang mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi atau melalui suatu komunikasi, bisa seorang individu, kelompok, organisasi, maupun suatu Negara sebagai komunikator. Komunikator

merupakan pihak yang menjalankan proses strategi komunikasi. Komunikator yang baik dan dapat dipercaya harus memiliki daya tarik dan kredibilitas.

- a. Daya tarik Daya tarik adalah manusiawi jika komunikasi atau khalayak sasaran cenderung merasa memiliki kesamaan dengan komunikator akan mengikuti apa yang diinginkan komunikator. Dalam hal ini, komunikasi atau khalayak sasaran melihat komunikator memiliki daya tarik tertentu sehingga khalayak sasaran bersedia untuk merubah pikiran, sikap, pendapat, dan perilakunya sesuai dengan yang diinginkan oleh komunikator.
- b. Kredibilitas Kredibilitas komunikator adalah faktor yang membuat khalayak sasaran percaya kepada apa yang disampaikan oleh komunikator dan mengikuti kemauan komunikator.

Seorang komunikator didalam penelitian ini adalah bagian devisi Haji, dan banyak mengetahui informasi Aplikasi Haji Pintar sehingga apa yang disampaikan dapat dipertanggungjawabkan

Strategi Pesan Kementerian Agama Provinsi Riau dalam Menerapkan Aplikasi Haji Pintar

Elemen kedua dalam model komunikasi Lasswell adalah elemen (*Says*) *What* yang merujuk pada isi pesan. Terkait dengan studi media, maka elemen (*Says*) *What* dapat dikaji melalui *content analysis* atau analisis isi. Yang dimaksud dengan analisis isi atau *content analysis* adalah penelitian terhadap isi pesan dan biasanya diterapkan melalui pertanyaan-pertanyaan yang bersifat representasi. Misalnya, berapa jumlah perempuan yang direpresentasikan dalam pers tabloid, bagaimana kaum minoritas digambarkan dalam televisi, dan lain sebagainya. Beberapa karakteristik media penyiaran yang dimiliki media massa seperti televisi atau radio memungkinkan khalayak untuk

berfikir dalam gambar atau secara visual atau berfikir dalam suara.

Saat berkomunikasi, pesan adalah komponen penting dalam komunikasi. Mewujudkan komunikasi efektif, diperlukan susunan pesan yang tepat. Salah satu upaya mewujudkan komunikasi efektif adalah dengan menyusun pesan. Menyusun pesan yang disiarkan melalui media harus bersifat informatif dan umum, yang dapat dimengerti oleh semua orang, karena memang untuk kepentingan umum. Dalam menyusun pesan syarat utama untuk mempengaruhi khalayak dari pesan tersebut adalah mampu membangkitkan perhatian. Untuk dapat memikat perhatian dan memukau khalayak, yang kemudian dapat mengubah sikap dan pandangan serta perilaku mereka, maka dibutuhkan suatu ketrampilan serta ilmu pengetahuan yang mumpuni. Pesan yang ingin disampaikan tentu saja terkandung dalam penerapan aplikasi haji pintar yaitu Bagi masyarakat yang ingin mendaftar haji, sekarang tidak harus datang ke kantor Kemenag Kabupten/Kota lagi, sekarang bisa secara online melalui aplikasi haji pintar ini, Bukti pendaftaran hajinya bisa dikirimkan dalam bentuk elektronik dan tanda tangan elektronik juga.

Sejumlah indikator yang berhubungan dengan komponen strategi komunikasi ini mencakup benar, autentik, rasional, terukur, banyak, valid, reliable, cepat, jelas sumbernya, selalu menjadi sumber pemerikaya pesan lainnya. Pesan terhadap khalayak untuk dapat menggunakan aplikasi haji pintar terutama didalam setiap fitur-fitur yang ada dalam aplikasi haji pintar tersebut.

Pesan yang disampaikan kepada penerima (komunikand), dari sumber (komunikator) atau isi informasi. Merupakan seperangkat simbol verbal/non verbal yang mewakili perasaan, nilai, gagasan/maksud sumber tadi. Ada 3 komponen pesan yaitu makna, simbol untuk menyampaikan makna, dan bentuk/organisasi pesan. Pesan yang

disampaikan oleh komunikator kepada khalayak sasaran atau komunikasi dalam strategi komunikasi pastinya memiliki tujuan tertentu. Tujuan inilah yang menentukan teknik komunikasi yang akan dipilih dan digunakan dalam strategi komunikasi

Strategi Media Kementerian Agama Provinsi Riau dalam Menerapkan Aplikasi Haji Pintar

Kemudian, elemen ketiga dalam model komunikasi Lasswell adalah elemen (*In Which*) *Channel* yang merujuk pada pemilihan dan penggunaan media dalam proses pengiriman pesan. Terkait dengan studi media, penelitian yang menitikberatkan pada media massa seperti radio dan lain-lain dinamakan analisis media atau *media analysis*. Sama halnya dengan analisis isi, dalam analisis media penelitian dilakukan dengan menggunakan berbagai pertanyaan terkait ketersediaan media yang sesuai yang akan digunakan untuk mengirimkan pesan, misalnya media apakah yang sesuai bagi khalayak. Kesalahan dalam pemilihan media yang tepat dapat mempengaruhi efek komunikasi yang diharapkan.

Dalam aplikasi ini ada beberapa menu pilihan, yaitu beranda, akomodasi, konsumsi, transportasi, terjemahan Bahasa Arab, layanan jemaah, estimasi keberangkatan, tutorial video, cuaca, hajipedia, informasi haji, jadwal penerbangan, jadwal sholat, dan nilai tukar rupiah. Inilah ulasan singkat mengenai beberapa fitur yang tersedia di aplikasi "Haji Pintar 2018"

a. Beranda

Fitur ini menyediakan informasi mengenai jadwal kegiatan ibadah haji, mulai dari masuk asrama haji, keberangkatan hingga kepulangan jemaah ke Tanah Air. Selain itu, terdapat pula informasi jadwal lontar jumrah, tuntunan manasik haji dan umrah yang dilengkapi dengan doa-doa. Informasi peta lokasi juga tersedia pada menu ini. Peta lokasi menunjukkan

lokasi pemondokan haji di Mekah dan Madinah, beserta rute posisi jemaah ke tempat atau pemondokan yang dituju.

b. Akomodasi

Menu ini menyediakan informasi mengenai lokasi hotel. Pengguna memilih lokasi yang dikehendaki dengan dua pilihan lokasi yakni Mekah dan Madinah. Kemudian, pengguna memasukkan nomor sektor dan nomor hotel. Layanan akomodasi yang disebutkan pada menu ini ada tujuh, yakni:

- a) Layanan petugas angkut koper
- b) Air minum 1 liter per hari per jemaah
- c) Penyediaan sprei, sarung, bantal, selimut, handuk
- d) Penyediaan mesin cuci
- e) Penyediaan petugas kebersihan hotel
- f) Penyediaan petugas keamanan hotel
- g) Layanan ziarah khusus Madinah

c. Konsumsi

Pengguna dapat melihat menu makan pagi, siang, dan malam yang telah disediakan. Cara mengakses informasinya, memasukkan pilihan lokasi, kemudian memilih hari dan waktu makan. Selain itu, pada menu ini juga terdapat imbauan kepada jemaah haji terkait pelayanan konsumsi. Pengguna dapat mengajukan pengaduan dengan cara login terlebih dahulu dengan memasukkan nomor paspor dan tanggal lahir.

d. Transportasi

Menu transportasi menyediakan informasi mengenai jadwal pelayanan bus dilengkapi dengan rute dan waktu operasional. Selain itu, terdapat imbauan kepada jemaah haji dalam pelayanan operasional saat melaksanakan ibadah haji.

e. Terjemahan Bahasa Arab

- Menu ini menyediakan terjemahan bahasa dari Bahasa Indonesia ke Bahasa Arab, atau sebaliknya.
- f. Estimasi Keberangkatan
Pada menu ini, pengguna diwajibkan memasukkan nomor porsi.
 - g. Tutorial Video
Fitur ini menyediakan informasi mengenai tutorial video akomodasi, konsumsi, dan transportasi.
 - h. Cuaca
Pada menu ini, terdapat informasi mengenai cuaca di daerah Mekah, Madinah, dan Jeddah. Informasi dilengkapi dengan suhu udara, kecepatan angin, dan kelembapan udara.
 - i. Hajipedia
Menu Hajipedia menyediakan informasi yang dapat menambah wawasan seputar ibadah haji.
 - j. Jadwal Penerbangan
Pengguna dapat melihat jadwal penerbangan dengan memasukkan kode embarkasi dan nomor kloter. Selain itu, menu ini menyediakan informasi bandara di Arab Saudi dan Indonesia.
 - k. Jadwal Sholat
Terdapat informasi jadwal sholat di tiga lokasi, yakni Mekah, Madinah, dan Jeddah.
 - l. Nilai Tukar Rupiah
Pada menu ini terdapat informasi mengenai nilai tukar rupiah ke SAR, atau sebaliknya. Aplikasi Haji Pintar dapat diunduh di Google Playstore.

Strategi Komunikasikan Kementerian Agama Provinsi Riau dalam Menerapkan Aplikasi Haji Pintar

Elemen keempat yang tak kalah penting dalam model komunikasi Lasswell adalah elemen (*To*) *Whom* atau siapa yang menjadi penerima pesan. Dalam tataran kajian media, studi yang menekankan pada penerima pesan atau khalayak disebut dengan *audience analysis* atau analisis khalayak. Pengetahuan tentang khalayak sasaran dalam proses komunikasi

sangatlah penting. Tidak hanya komunikasi yang kita lakukan melalui media, namun juga komunikasi yang kita lakukan dalam kehidupan sehari-hari dengan orang lain, diantaranya dalam sistem komunikasi interpersonal, komunikasi lintas budaya, komunikasi antarbudaya, komunikasi persuasif, komunikasi internasional, komunikasi pembangunan, komunikasi pembelajaran, komunikasi pertanian, komunikasi kesehatan, dan komunikasi dakwah pada strategi komunikasi, khalayak atau komunikan merupakan komponen yang paling banyak menyita perhatian komunikator, karena komunikan bersifat heterogen. Sebelum melakukan komunikasi, hal yang perlu terlebih dahulu dilakukan oleh komunikator adalah mempelajari siapa-siapa yang akan menjadi sasaran komunikasi. Hal ini tentu saja bergantung pada tujuan komunikasi, apakah agar komunikan hanya sekedar mengetahui (dengan metode informatif) atau agar komunikan melakukan tindakan tertentu (metode persuasif atau instruktif). Dalam hal ini yang perlu dicermati meliputi faktor kerangka referensi (*frame of reference*) faktor situasi dan kondisi komunikan. Dengan mengetahui siapa sasaran komunikasi, Kementerian Agama Provinsi Riau semakin mudah dalam menyampaikan pesan kepada sasarannya tersebut.

Kendala-Kendala Strategi Penerapan Komunikasi Kementerian Agama Provinsi Riau

1. Keterbatasan Dalam Penggunaan Smartphone/Android
Selain yang telah disebutkan diatas, ancaman selanjutnya datang dari jamaah itu sendiri. Ancaman tersebut yaitu jika jamaah sendiri tidak memiliki handphone berbasis *smartphone android* dan rata-rata usia jamaah adalah usia lanjut, ini merupakan sebuah ancaman untuk Kementerian Agama Republik Indonesia. Sesuai dengan keterangan Bapak Hari

Kurniawan, S.E. Kasi Pendaftaran dan Dokumen Haji Reguler PHU Kementerian Agama Prov. Riau, yaitu sebagai berikut:

“Jamaah itu mayoritas sudah berumur dan gak semuanya juga bisa pake smartphone.”

2. Kurangnya Sumber Daya Manusia yaitu tenaga ahli dalam bidang *Information Technology* (IT)
3. Tidak semua masyarakat mengetahui keberadaan aplikasi Haji Pintar

Kesimpulan

Pembahasan yang sudah dilampirkan sebelumnya dari hasil penelitian yang menggunakan metode observasi partisipan dan wawancara maka diperoleh kesimpulan:

1. Strategi Komunikator Kementerian Agama Provinsi Riau dalam Menerapkan Aplikasi Haji Pintar
Komunikator didalam penelitian ini adalah bagian bidang pelayanan Haji dan Umroh, dan banyak mengetahui informasi Aplikasi Haji Pintar sehingga apa yang disampaikan dapat dipertanggungjawabkan.
2. Strategi Pesan Kementerian Agama Provinsi Riau dalam Menerapkan Aplikasi Haji Pintar
Dalam penelitian ini pesan yang disampaikan jelas dengan cara sederhana, cepat dan mudah dalam penggunaan aplikasi haji pintar tersebut. Aplikasi Haji Pintar merupakan inovasi dari Kementerian Agama RI untuk mempermudah para calon jamaah melaksanakan ibadah haji.
3. Strategi Media Kementerian Agama Provinsi Riau dalam Mererapkan Aplikasi Haji Pintar
Media yang digunakan Kemenag dalam penerapan aplikasi haji pintar ini yaitu, *Press release Press Release* yang dilakukan Kementerian Agama Republik Indonesia kepada pers

(wartawan) adalah berita yang berkaitan dengan aplikasi “Haji Pintar” dan mengajak masyarakat untuk mengunduh aplikasi tersebut. Dan *Sounding* dilakukan kepada pimpinan tertinggi bagian haji pada Kantor Kementerian Agama Provinsi Riau. Dalam pelaksanaan. penerapan sebelum diterapkan aplikasi haji pintar di sosialisasikan terlebih dahulu.

4. Strategi Komunikasi Kementerian Agama Provinsi Riau dalam Menerapkan Aplikasi Haji Pintar
Komunikasi yang baik adalah komunikasi yang berjalan dengan efektif. Artinya, antara komunikator yakni Pihak Kementerian Agama Provinsi Riau dalam pelaksanaan haji dengan komunikan yakni seluruh masyarakat baik itu dalam negeri maupun luar negeri sehingga dalam berkomunikasi terdapat feedback atau umpan balik, dan itu artinya pesan yang disampaikan diterima dengan baik pula oleh masyarakat. Dengan mengetahui siapa sasaran komunikasi, Kementerian Agama Provinsi Riau semakin mudah dalam menyampaikan pesan kepada sasarannya tersebut dimaksudkan agar aplikasi “Haji Pintar” ini mudah digunakan oleh semua kalangan. Pembaruan fitur pada setiap tahunnya menunjang proses penerapan aplikasi tersebut.

Saran

1. Bagi Pengguna
Fitur ini dimaksudkan agar aplikasi “Haji Pintar” ini mudah digunakan oleh semua kalangan. Pembaruan fitur pada setiap tahunnya menunjang proses sosialisasi aplikasi tersebut Aplikasi Haji Pintar sebaiknya terus dilanjutkan karena semakin berkembangnya zaman, teknologi akan semakin membantu pelayanan Kementerian Agama Republik Indonesia melalui aplikasi “Haji Pintar”. Maka aplikasi ini sebaiknya dilanjutkan karena fitur-fitur yang ada sudah memudahkan pelayanan Kemenag kepada jamaah. Fitur yang

akan datang disesuaikan dengan usia jamaah. Jamaah haji yang pada umumnya berusia 60 tahun keatas sebaiknya diberikan sosialisasi khusus dan diberikan fitur yang lebih mudah diakses oleh jamaah usia lanjut.

2. Penelitian Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya lebih mengembangkan ruang lingkup penelitian agar dalam penerapan aplikasi haji pintar ini dapat terlaksana dengan baik dan dapat diterapkan oleh semua orang

DAFTAR PUSTAKA

Agus Mulyanto. 2009. *Sistem Informasi Konsep & Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Ajat Rukajat. 2018. *Pendekatan Penelitian Kuantitatif: Quantitative Research Approach*. Yogyakarta: Deepublish.

Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Aditya. 2022. *Strategi Komunikasi Event Organizer Dalam Menerapkan Brand Activation Perusahaan Di Masa Pandemi*. Jurnal Communicology Vol.10 (No.1) : hal. 114 - 123 Th. 2022 p-ISSN: 2339-1480 e-ISSN: 2580-9172

Hafidlatul Fauzuna. 2022. *Strategi Komunikasi Penerapan Protokol Kesehatan Covid-19 di Masjid Agung Asy-Syuhada' Pamekasan*. Jurnal komunikasi EISSN 2549-4902, ISSN 1978-4597 Volume 16 No 1 Maret 2022