

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pengertian Efektivitas**

Efektivitas berasal dari kata efektif merupakan kata sifat dari efektif. dalam kamus Bahasa Indonesia, efektifitas berarti baik, benar dan tepat sesuai tujuan. Efektivitas diartikan sebagai indikator yang menghasilkan tercapainya sasaran dan suatu tujuan yang telah ditentukan. Efektivitas merupakan sebuah pengukuran target atau sasaran telah tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan (KBBI, 2015).

Menurut Peter. F. Drucker efektifitas itu dapat dan harus dipelajari secara sistematis, sebab ia bukan bentuk sebuah keahlian yang lahir secara ilmiah. Efektivitas kerja dapat diwujudkan melalui rangkaian kerja, latihan yang intens, terarah dan sistematis, bekerja dengan cepat sehingga dapat menghasilkan kreatifitas

pengertian efektifitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Ini berarti bahwa apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya mau pun mutunya, maka dapat dikatakan efektif (Ravianto, 2014).

Efektivitas merupakan gambaran tingkat keberhasilan atau keunggulan dalam mencapai sasaran yang lebih ditetapkan dan adanya keterkaitan antara nilai-nilai yang bervariasi. Efektivitas berkaitan dengan kepentingan orang banyak, efektifitas merupakan penilaian hasil pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya (Soewarno Handyaningrat, 1985).

Dari pengertian-pengertian efektivitas tersebut penulis menyimpulkan bahwa efektivitas adalah sebuah keberhasilan dalam suatu proses upaya dengan penggunaan suatu metode atau cara dalam pelaksanaannya sehingga berhasil mencapai sebuah tujuan yang direncanakan.

Menurut Sujadi F.X. (1990) dalam pencapaian efektivitas haruslah dipenuhi syarat-syarat sebagai berikut: 1) Berhasil, yakni untuk menyatakan bahwa kegiatan telah dilaksanakan dengan tepat dalam arti sasaran tercapai sesuai dengan waktu yang direncanakan; 2) Ekonomis, yaitu untuk menyebutkan bahwa didalam usaha penyampaian efektif itu maka biaya, tenaga kerja, material, peralatan, waktu, ruangan dan lain-lain telah dipergunakan dengan setepat-tepatnya sebagaimana yang telah ditetapkan dalam perencanaan dan tidak adanya pemborosan ataupun penyelewengan; 3) Pelaksanaan kerja yang bertanggung jawab, ialah untuk membuktikan bahwa dalam pelaksanaan kerja sumber-sumber telah dimanfaatkan sebaik-baiknya haruslah dilakukan dengan bertanggung jawab sesuai dengan perencanaan yang telah ditentukan; 4) Pembagian kerja yang nyata, yakni pelaksanaan kerja dibagi berdasarkan beban kerja, ukuran kemampuan kerja, dan waktu yang tersedia; 5) Rasionalitas wawanang dan tanggung jawab, maksudnya adalah wawanang harus seimbang dengan tanggung jawab. Dominasi oleh satu pihak atas pihak lainnya adalah adalah suatu hal yang harus dihindari; 6) Prosedur kerja yang praktis, maka target efektif dan ekonomis, pelaksanaan kerja yang dipertanggung jawabkan serta pelayana kerja yang memuaskan dan juga kegiatan oprasioanal yang di laksanakan dengan lancar (Sujadi F.X. 1990).

## 2.2 Pelayanan

Menurut Philip Kotler, (1994) “pelayanan dapat diartikan sebagai suatu aktivitas yang bermanfaat atau yang diberikan oleh satu atau beberapa pihak kepada pihak lain untuk dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan yang pada dasarnya bersifat berwujud dan tidak akan menimbulkan kepemilikan apapun kepada yang menerimanya (M Noor Rochman Hadjam, 2001)

Pelayanan adalah proses perencanaan terpusat yang saling menguntungkan, kompleks dan komprehensif. Perumusan tujuan dan rencana jangka panjang mempertimbangkan kekuatan dan kelemahan perusahaan atau lembaga yang harus saling bekerja sama. Peluang dan ancaman eksternal. Menyediakan pelanggan dengan layanan atau layanan berkualitas tinggi dapat memastikan kepuasan pelanggan dan pada akhirnya mengarah pada retensi karyawan yang memadai (Kasmir, 2015: 22). Jika pelayanan yang diterima memuaskan,

2.2.1 Teori pelayanan berkualitas, menurut Karl Albert terbagi ke dalam dua, yaitu:

- 1.) *Service triagle* yaitu model manajemen pelayanan yang terbagi ke dalam 3 elemen, diantaranya: 1) Strategi pelayanan untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan kualitas sebaik mungkin sesuai dengan standar; 2) Sumber daya manusia yang memberikan pelayanan, maka pelayanan atau kualitas pelayanan dianggap baik, tetapi jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas atau pelayanan dianggap buruk. Orang yang berinteraktif secara

langsung maupun tidak langsung dengan pelanggan; 3) Sistem pelayanan sistem pelayanan merupakan prosedur pelayanan terhadap pelanggan yang melibatkan seluruh fasilitas yang tersedia, termasuk sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan.

2.) *Total quality service* adalah kemampuan perusahaan atau lembaga pemerintah untuk memberikan pelayanan terbaik dan berkualitas kepada orang yang berkepentingan dengan pelayanan, yaitu pelanggan, pegawai, dan pemilik. (M. N. Nasution, 2005)

### **2.3 Service excellence (pelayanan prima)**

#### **2.3.1. Pengertian *selve excellence* (pelayanan prima)**

Pelayanan prima adalah suatu pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain bahwa, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sudah di tentukan (Freddy Rangkuti, 2016: 49). layanan prima/ *selve excellence* diartikan sebuah upaya yang dilakukan oleh para pelaku bisnis dalam memberikan layanan yang terbaik terhadap pelanggan/ konsumen.

Freddy Rangkuti (2016: 49), berpendapat bahwa layanan prima atau *selve excellence* bertitik tolak pada upaya pelaku bisnis untuk memberikan layanan terbaiknya sebagai wujud kepedulian perusahaan terhadap pelanggan atau konsumen.

Konsep pelayanan prima yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menelaraskan faktor-faktor sikap (*Attitude*), perhatian (*Attention*), tindakan

(*Action*), kemampuan (*Ability*), Penampilan (*Appearance*), dan tanggung jawab (*Accountability*). *Selve excellence* adalah kepedulian perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan pelanggannya, agar mereka selalu loyal terhadap perusahaan tersebut (Barata A.A, 2003).

Pelayanan prima berarti pelayanan yang diberikan kepada pelanggan yang berdasarkan standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sehingga dapat memperoleh kepuasan yang akhirnya dapat meningkatkan kepercayaannya kepada suatu instansi (Endarini, 2001).

Menurut Malayu Hasibuan (2002: 54-58), melakukan pelayanan prima berarti melakukan tindakan untuk memenuhi kebutuhan dan permintaan pelanggan telah dilakukan dengan cara-cara yang sangat memuaskan. Kepuasan pelayanan sangat ditentukan pada besarnya harapan pelanggan. Jika harapan pelanggan yang diberikan tidak terlalu besar, maka pelayanan yang baik, sudah bisa dirasakan sebagai pelayanan prima (*excellence*). (Danang Kurniawan, 2020) Tetapi jika harapan pelanggan sangat tinggi dan pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan, maka pelayanan yang sama, bisa diartikan sebagai pelayanan yang buruk. Oleh sebab itu, pelayanan prima selalu memiliki tolok ukur sesuai standar baku yang berlaku secara umum.

2.3.2. Konsep standar pelayanan prima (*selve excellence*), ada lima kriteria pokok kualitas pelayanan sebagai berikut: 1) berwujud (*tangible*) merupakan indikator yang dikembangkan berupa memiliki peralatan, teknologi, menarik, berpenampilan rapi dan professional; 2) kehandalan (*reliability*) mampu menepati janji, terpercaya, cekatan dan tidak

menunda-nunda pekerjaan; 3) keterhandalan (*reability*) memberikan sambutan yang baik, tepat waktu dalam jadwal yang diinformasikan, bersimpatik terhadap masalah (komplain jamaah), menyediakan layanan sesuai yang dijanjikan dan menyimpan data yang benar dan akurat; 4) ketanggapan (*responsiveness*) selalu memberitahukan mengenai jadwal pelayanan, memberikan pelayanan cepat dan tepat waktu, membantu dalam kelengkapan administrasi dan tidak merasa terbebani dalam menanggapi permintaan pelanggan; 5) kompetensi (*Competency*) Kemampuan setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu, meliputi: pengetahuan pegawai tentang produk/jasa yang ditawarkan, keterampilan petugas dalam melayani konsumen dan kecepatan pelayanan. (Riyanto, 2012).

Berdasarkan konsep dasar dalam pelayanan prima di atas dapat disimpulkan bahwa dalam pelayanan pada calon jamaah haji apalagi lansia diperlukan profesionalisme pegawai, juga diperlukan manajemen yang baik dan benar, agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pelanggan, sehingga pelayanan akan berjalan tertib, aman dan lancar.

### 2.3.3. Ciri-Ciri Pelayanan Prima

Pelayanan yang baik dapat diartikan sebagai kemampuan perusahaan atau instansi dalam memberikan kepuasan kepada jamaah dengan standar yang sudah ditetapkan. Kemampuan tersebut berasal dari sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki. Menurut (Kasmir, 2006). Beberapa ciri pelayanan

yang baik bagi perusahaan atau instansi dan karyawan atau staff yang bertugas untuk melayani jamaah haji yakni:

1. Bertanggung jawab kepada setiap jamaah sejak awal hingga selesai. Dalam menjalankan kegiatan pelayanan dapat melayani dari awal kegiatan sampai selesai. Maka jamaah akan merasa puas atas pelayanan yang diinginkannya dan bertanggung jawab tentunya
2. Mampu berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Suatu staff dalam melayani jamaah harus dapat berkomunikasi kepada jamaah dengan baik dan bahasa yang jelas.
3. Memiliki kemampuan dengan bahasa yang baik. Memiliki kemampuan untuk menghadapi masalah jamaah dalam proses pelayanana, kemampuan dan pengetahuan bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan.
4. Berusaha memahami kebutuhan jamaah. Memiliki ketepatan dalam melayani bermaksud untuk memenuhi apa yang diinginkan oleh jamaah
5. Mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah haji. Kepercayaan jamaah haji kepada Lembaga mutlak diperlukan sehingga jamaah merasa nyaman dalam pelayanan yang diberikan instansi tersebut.

Pelayanan yang baik merupakan suatu kemampuan melayani jamaah secara tepat, dapat berkomunikasi dengan baik, dan bertanggung jawab terhadap jamaahnya. Karena dengan pelayanan yang baik akan menghasilkan respon yang baik sehingga jamaah dapat beribadah sesuai dengan apa yang diajarkan dan diarahkan. Sehingga kebijakan tentang penyelenggaraan ibadah haji, akan

memberikan peluang atau kesempatan yang cukup besar bagi tercapainya upaya meningkatkan pelayanan calon jamaah haji usia lansia.

Kantor Kementerian Agama kota Kendari sebagai Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) sebagai fasilitator dan organisator masyarakat tentu harus bersikap profesional dalam melayani calon jamaah haji dan umrah mendampingi dan membantu segala sesuatu yang dibutuhkan dan dipersiapkan oleh calon jamaah haji usia lansia dan umrah sebelum keberangkatan sampai kepulangan ibadah.

Dalam pasal 864 Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan serta pengelolaan sistem informasi dibidang Penyelenggara Haji dan Umrah berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tenggara.

#### **2.4 Ibadah Haji**

Haji secara lughawi berasal dari bahasa arab al-hajj, berarti tujuan, maksud, menyengaja untuk perbuatan yang besar dan agung. Sedangkan al hajj berarti mengunjungi. Makna dalam hal ini adalah aktivitas ibadah haji, di mana seluruh umat di dunia mengunjungi baitullah (ka'bah) pada musim haji. Sedangkan haji secara istilah adalah perjalanan mendatangi baitullah untuk melaksanakan serangkaian ibadah pada waktu dan tempat yang telah ditentukan (Said Agil Husain, 2003).

Menurut kalangan ahli fiqh mengartikan bahwa haji adalah niat ke Baitullah untuk menunaikan ibadah yang disyariatkan. Ibnu Al-Humam mengartikan bahwa haji adalah menuju ke Baitul Haram untuk menunaikan ibadah pada waktu tertentu. Para ahli fiqh lainnya juga berpendapat bahwa haji



adalah mengunjungi tempat-tempat tertentu dengan perilaku tertentu pada waktu tertentu (Azzi dan Hawwas, 2001:148).

Haji adalah berkunjung ke Baitullah (Ka'bah) untuk melakukan amalan-amalan, antara lain: wukuf di Arafah, mabit di Muzdalifah dan Mina, thawaf di Ka'bah, sa'i, dan amalan lainnya pada masa tertentu demi memenuhi panggilan Allah SWT dan mengharapkan ridha-Nya semata (Kementerian RI: 2020).

Makna dalam tempat tertentu adalah arafah, musdalifah dan mina dan waktu tertentu yakni, dimulai pada tanggal 9 sampai 13 zulhijjah setiap tahun. Menunaikan ibadah haji ke baitullah adalah salah satu dari rukun Islam. Berdasarkan firman Allah swt yang berbunyi:

وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا

Terjemahan:

“(Di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, (yaitu bagi) orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana.” (Ali-imran: 97)

Maksud dari kata “mampu” seseorang muslim yang badannya sehat, memiliki alat transportasi yang mengantarnya sesuai dengan keadaanya, memiliki bekal yang mencukupi pulang pergi serta menafkahi orang-orang yang wajib dia beri nafkah (Muhammad Al-Arifi, 2015).

#### 1. Waktu pelaksanaan ibadah haji

Pelaksanaan ibadah haji berbeda dari ibadah umrah karena umrah dapat dilakukan sepanjang tahun namun ibadah haji hanya dilaksanakan pada waktu tertentu yakni pada bulan syawwal, dzulqa'dah dan berakhir pada 10 dzulhijjah. Sebagaimana firman Allah swt.

“(Musim) haji itu (berlangsung pada) bulan-bulan yang telah dimaklumi”

QS. Al Baqarah: 197

## 2. Syarat melakukan ibadah haji

Ada beberapa syarat yang harus dipenuhi sebelum melaksanakan ibadah haji: 1) Beragama Islam; 2) Baligh; 3) Berkal sehat; 4) Merdeka; 5) Kuasa (mampu)

## 3. Rukun haji

Rukun adalah amalan-amalan yang harus dikerjakan karena jika amalan tersebut tidak dilakukan maka ibadah yang dilaksanakan tidak sah dengan kata lain harus mengulangi ibada tersebut. Ada beberapa rukun dalam melaksanakan ibadah haji:

1. Ihram (berniat) Ihram adalah berniat mengerjakan haji atau umrah bahkan keduanya sekaligus, Sunnah sebelum memulai ihram diantaranya adalah mandi, menggunakan wewangian pada tubuh dan rambut, mencukur kumis dan memotong kuku. Untuk pakaian ihram bagi laki-laki dan perempuan berbeda, untuk laki-laki berupa pakaian yang tidak dijahit dan tidak bertutup kepala, sedangkan perempuan seperti halnya shalat (tertutup semua kecuali muka dan telapak tangan).
2. Wukuf, waktu wukuf adalah tanggal 9 dzulhijjah pada waktu dzuhur, setiap seorang yang Haji wajib baginya untuk berada di padang Arafah pada waktu tersebut. Wukuf adalah rukun penting dalam haji, jika wukuf

tidak dilaksanakan dengan alasan apapun, maka hajinya dinyatakan tidak sah dan harus diulang pada waktu berikutnya. Pada waktu wukuf disunnah-kan untuk memperbanyak istighfar, zikir, dan doa untuk kepentingan diri sendiri maupun orang banyak, dengan mengangkat kedua tangan dan menghadap kiblat.

3. Thawaf, ifadah adalah mengelilingi Ka'bah sebanyak 7 kali dengan syarat: suci dari hadas dan najis baik badan maupun pakaian, menutup aurat, kakbah berada di sebelah kiri orang yang mengelilinginya, memulai tawaf dari arah hajar aswad (batu hitam) yang terletak di salah satu pojok di luar Ka'bah.
  4. Sa'i adalah lari-lari kecil atau jalan cepat antara Safa dan Marwa. Syarat-syarat sa'i adalah Dimulai dari bukit Safa dan berakhir di bukit Marwa, dilakukan sebanyak tujuh kali, Melakukan sa'i setelah tawaf qudum
  5. Tahallul adalah mencukur atau menggunting rambut sedikitnya tiga helai. Pihak yang mengatakan bercukur sebagai rukun haji, beralasan karena tidak dapat diganti dengan penyembelihan.
  6. Tertib maksudnya menjalankan rukun haji secara berurutan
4. Wajib haji
- 1.) Berpakaian ihram dari miqat
  - 2.) Bermalam di Muzdalifah
  - 3.) Bermalam di Mina
  - 4.) Melempar jumrah ula, wustha dan aqabah
  - 5.) Tidak melanggar larangan

Beberapa larangan tersebut diantaranya, yaitu: 1. Bagi laki-laki dilarang menggunakan pakaian berjahit. 2. Bagi laki-laki dilarang menggunakan penutup kepala. 3. Larangan bagi perempuan untuk menutup muka dan telapak tangannya. 4. Di saat ihram bagi laki-laki maupun perempuan wangi-wangian untuk badan maupun pakaian, boleh memakainya sebelum ihram. 5. Dilarang menikah, menikahkan, ataupun menjadi wali nikah. Tidak boleh ada proses pernikahan. 6. Dilarang bersetubuh (senggama) (Uwaydah, 2008).

## **2.5 Pengertian Calon Jamaah Lansia (Usia Lanjut)**

Populasi lansia di Indonesia meningkat 10% di tahun 2020 berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), Bappenas Proyeksi Penduduk Indonesia tahun 2015-2035. Jumlah ini kemungkinan akan terus meningkat hingga tahun 2035 sebesar 16,5% dengan jumlah lansia perempuan lebih banyak dari laki-laki.

World Health Organization (WHO) mencatat, di kawasan Asia Tenggara tahun 2013 populasi Lansia sebesar 8% atau sekitar 142 juta jiwa. Pada tahun 2050 diperkirakan populasi Lansia meningkat 3 kali lipat dari tahun ini. Pada tahun 2010 jumlah Lansia 24,000,000 (9,77%) dari total populasi dan tahun 2020 diperkirakan jumlah Lansia mencapai 28,800,000 (11,34%) dari total populasi. Sedangkan di Indonesia sendiri pada tahun 2020 diperkirakan jumlah Lansia mencapai 80.000.000 jiwa (Depkes, 2013)

Usia Lansia adalah sebutan bagi mereka yang telah memasuki usia 60 tahun keatas. Masa usia lanjut ialah masa yang tidak bisa dihindari oleh siapapun khususnya yang dikaruniai umur panjang. Di Indonesia hal-hal yang terkait dengan usia lanjut diatur dalam undang-undang yaitu Undang-undang Republik

Indonesia No. 13 tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia, lanjut usia adalah seseorang yang telah mencapai usia 60 (enam puluh) tahun ke atas (Sintya Risfi and Hasneli:2019). Terdapat ketentuan dari Kementerian Agama terkait batasan calon jamaah haji yang sudah memasuki usia lanjut, yaitu mereka yang sudah berusia 75 ke atas dan jika belum genap usia tersebut maka lansia tidak termasuk porsi lansia. Dalam hal tentunya pemerintah siap untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang di butuhkan seluruh jamaah haji maupun jamaah haji lansia.

Dalam konteks ini, pemerintah menilai pentingnya kontribusi pekerja social terhadap lansia. Ada beberapa tantangan yang harus dihadapi pekerja sosial di Indonesia dalam meningkatkan pelayanan kepada lansia, seperti tingkat keterampilan yang terkait dengan masalah pelayanan yang dapat memuaskan para lansia.

## **2.6 Pengertian Respon**

Respon adalah suatu kegiatan (*activity*) dari organism bukanlah semata-mata suatu gerakan positif, setiap jenis kegiatan yang ditimbulkan oleh suatu perangsang dapat juga disebut respon. Secara umum respon atau tanggapan dapat diartikan sebagai hasil atau kesan yang dapat (ditinggal) dari pengamatan tentang subjek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan-pesan (Jalaluddin Rakhmat, 2005)

Respon pada prosesnya didahului oleh sikap seseorang, karena sikap merupakan kecenderungan atau kesediaan seseorang dalam bertindak laku jika ia menanggapi suatu rangsangan tertentu. Jadi respon tidak lepas dari sikap.

Dengan melihat sikap seseorang maka kita akan mengetahui bagaimana respon terhadap orang tersebut (Psychology Mania di akses, 07-12-2022)

Sikap terdiri dari tiga komponen dasar, emosional, keyakinan, dan perilaku, dimana komponen emosional melibatkan perasaan seseorang sehingga membentuk perasaan positif, netral, atau negative terhadap orang lain atau suatu objek tertentu. Komponen keyakinan berkaitan dengan tingkat kepercayaan kita terhadap suatu objek tertentu yang berkaitan dengan orang tersebut. Dan terakhir komponen perilaku sebagai bentuk pernyataan sikap kita. Bahwa dalam komponen sikap ini, hanya komponen perilaku yang dapat diamati secara langsung, sedangkan dua komponen lain yakni komponen keyakinan dan komponen sikap hanya dapat disimpulkan. Komponen-komponen sikap dapat dirumuskan dalam tiga bentuk respon (Alo Liliweri, 2015):

1. Respon kognitif. Maksud dari respon kognitif ini adalah bagaimana respon yang ditampilkan berdasarkan pada pemikiran tentang objek sikap yang tampil sebagai ekspresi verbal maupun nonverbal
2. Respon afektif. Mengacu pada evaluasi dan perasaan baik yang dinyatakan secara lisan maupun maupun tertulis.
3. Responsif tindakan. Mengacu pada ekspresi niat perilaku secara terbuka yang biasanya diamati dalam tindakan dan perilaku pada tanggapan seperti pendekatan dan penghindaran terhadap objek sikap.

Dalam pengolahan informasi pada konsumen terjadi ketika salah satu pancaindra menerima input dalam bentuk stimulus. Stimulus bisa berbentuk

dengan informasi seperti baliho, spanduk dan lain sebagainya Engel, Blackwel, dan Miniard (1995) Mengutip dalam pendapat Willian Mcguire yang menyatakan bahwa ada lima tahap pengolahan informasi: 1. pemaparan, pemaparan stimulus yang menyebabkan konsumen menyadari stimulus tersebut melalui pancaindranya 2. Perhatian: kapasitas pengolahan yang dialokasikan konsumen terhadap stimulus yang masuk 3. Pemahaman, intepretasi terhadap makna stimulus 4. Penerimaan, dampak persuasif stimulus kepada konsumen 5. Retensi pengalihan makna stimulus dan persuasi ke ingatan jangka Panjang. (Sumarwa, 2014).

## **2.7 Penelitian Relevan**

1. Skripsi yang berjudul “Efektivitas Sistem Pelayanan Pendaftaran Dan Pembatalan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji Di Kantor Kementrian Agama Kota Jakarta Pusat” oleh Zidan Ahmad Alfaien Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Syarif Hidayatullah. dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran yang jelas mengenai efektivitas sistem pelayanan yang dilakukan Kementrian Agama Kota Jakarta Pusat dalam pelaksanaan ibadah haji serta bagaimana sistem pelayanan haji yang dilakukan Kementrian Agama Kota Jakarta Pusat terhadap jamaahnya ketika berada di tanah air dan di tanah suci. penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif (Zidan Ahmad Alfaien 2022)
2. Skripsi yang berjudul “Efektivitas Program Pelayanan Haji Satu Atap Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang” Oleh Abdul Fattah Muzakkir Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Dalam penelitian ini bertujuan mengetahui seberapa efektivitas program pelayan haji satu atap

pada Kantor Kemenag Kabupaten Karawang. Dalam mengetahui efektifnya suatu pelayanan haji peneliti menggunakan teori pengukuran efektivitas yang dapat diukur dengan berbagai pendekatan yaitu, pendekatan sasaran (*goal attainment approach*), pendekatan sistem (*system approach*), pendekatan *Stakeholder* (s), pendekatan proses internal (*internal process*). Penelitian ini menggunakan metode penelitian jenis pendekatan kualitatif dengan penjelasan eksplanatif (Abdul Fattah Muzakkir 2019)

3. Skripsi yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Bimbingan Haji Pada KBIH Syekh Yusuf Di Kabupaten Gowa” Oleh Humairah Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara jelas bagaimana efektivitas pelayanan bimbingan ibadah haji yang di terapkan di KBIH Syekh Yusuf dan adanya faktor pendukung dan penghambat yang di alami pada saat memberikan pelayanan bimbingan kepada jamaah haji, yang ikut bimbingan di KBIH. Dalam hal ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. peneliti juga menggunakan metode kualitatif sebagai prosedur yang menghasilkan data deskriptif berupa ungkapan lisan dan tulisan dari pelaku yang diamati (Humairah 2022)
4. Skripsi yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Ibadah Umrah Berdasarkan Peraturan Pemerintah Pada Pt. Ahsanta Tours And Travel Tangerang Selatan” Oleh Fauziah Nurrahman Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran yang jelas

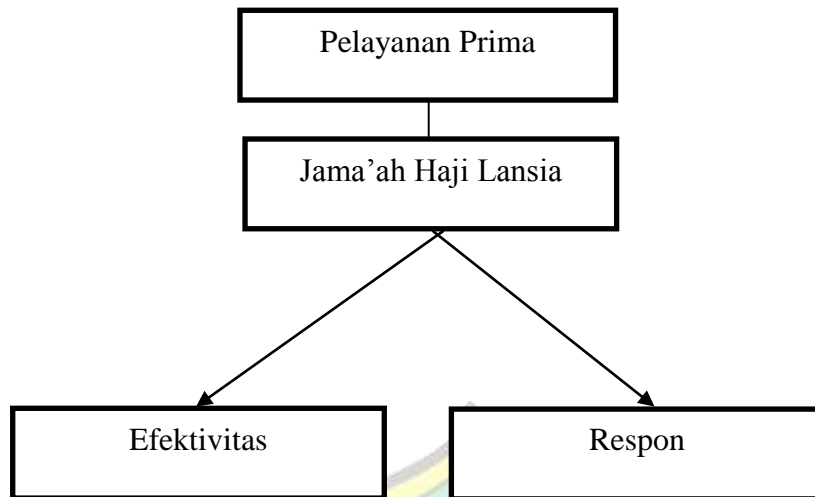


mengenai efektivitas pelayanan ibadah umrah yang dilakukan oleh PT. Ahsanta Tours and Travel Tangerang Selatan kepada para jamaah. Dalam penelitian ini, menggunakan metode pendekatan kualitatif yang menghasilkan data deskriptif. Dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informasi yang didapat meliputi mekanisme pelayanan yang wajib PPIU berikan kepada jamaah (Fauziah Nurrahman P:2021)

Jadi, dari keempat penelitian terdahulu yang disebutkan diatas, kita dapat menarik kesimpulan bahwa dari segi objek penelitian, dari keempat penelitian terdahulu yang telah disebutkan di atas, semua terfokus kepada pelayanan haji dan semua jamaah haji. Sedangkan penelitian ini akan dilakukan pada usia lansia yang berumur 65 tahun ke atas. Dari penelitian ini kita dapat mengetahui perbedaan dari segi pelayanan yang dilakukan bidang haji dan umrah dalam mengetahui efektivitas juga melihat perbedaan dari aspek penyampaian.

## **2.8 Kerangka Pikir**

Kantor Kementerian Agama Kota Kendari sebagai salah satu lokasi yang mempunyai tujuan yang ingin dicapai, maka Kantor Kementerian Agama Kota Kendari melakukan efektifitas dalam pelayanan prima. Untuk itu dalam rangka mencapai tujuan tersebut harus difungsikan sepenuhnya pada setiap organisasi melalui efektifitas pelayanan prima serta respon baik terhadap jama'ah haji usia lansia.



Sebagai penyelenggara dan pemberi layanan pada ibadah haji Kantor Kementerian Agama Kota Kendari memiliki tanggung jawab penuh sebagai penyelenggara dan pemberi pelayanan kepada jamaah haji usia lansia dengan mengeluarkan berbagai kebijakan yang menyangkut pelayanan ibadah haji mulai dari pelaksanaan, penyusunan norma-norma, standar operasional, prosuder dan kriteria, bimbingan teknis, monitoring operasional ibadah haji serta evaluasi dalam pelayanan pendaftaran ibadah haji.

Untuk mendapatkan respon yang baik sebagai *selve excellence* perlunya pelayanan yang memuaskan terhadap Jamaah haji usia lansia sehingga dalam pelaksanaan tersebut efektif dan efisien.