

Model Pendekatan *Analytic Net Work Process* (Anp) Terhadap Layanan Haji Dan Umrah Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Sumatera Barat

Awaluddin¹, Rahmi Isriani², Rina Anggraini³

Universitas Islam Negeri Sjech Djamil Djambek Bukittinggi
awaludin@gmail.com

ABSTRACT

Covid 19 that hit Indonesia in 2020 has created quite a big problem in the lives of Indonesian people. Large-scale social restrictions have created new problems in the economic life of society. This problem also has an impact on the service and management of Hajj and Umrah in Indonesia. The main problem faced by Hajj and Umrah service managers is that there is no departure and implementation of Hajj and Umrah rituals due to the corona virus (covid 19). To see this problem by prioritizing priority scales in making policies on the implementation of Hajj and Umrah, a research related to Hajj and Umrah with a qualitative methodology of the ANP approach is needed. The results of the study show that Internal Processes are things that must be completed more importantly with a value of 0.35, while the strategy that must be taken is Strengthening the Hajj and Umrah Travel Institutions which is a strategy that must be prioritized with a value of 0.38 followed by the second strategy, namely Management Hajj and Umrah are right on target with a value of 0.33

Keywords: ANP, Covid-19, Management Hajj and Umrah

ABSTRAK

Covid 19 yang melanda Indonesia di tahun 2020 telah memberikan masalah yang cukup besar dalam kehidupan masyarakat Indonesia. Pembatasan sosial berskala besar telah menimbulkan problem baru dalam kehidupan ekonomi masyarakat. Masalah ini juga memiliki dampak terhadap pelayanan dan pengelolaan haji dan umrah di Indonesia. Masalah utama yang dihadapi oleh pengelola layanan haji dan umrah adalah tidak ada pemberangkatan dan pelaksanaan manasik haji dan umrah disebabkan adanya corona virus (covid 19). Untuk melihat masalah tersebut dengan mengedepankan skala prioritas dalam mengambil kebijakan terhadap penyelenggaraan haji dan umrah di butuhkan sebuah penelitian yang terkait dengan haji dan umrah dengan metodologi kualitatif pendekatan ANP. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Internal Procces adalah hal yang harus diselesaikan lebih utama nilai sebesar 0,35, sedangkan strategi yang harus di ambil yaitu Penguatan Lembaga Travel Haji dan Umrah adalah strategi yang harus diutamakan dengan nilai sebesar 0,38 di ikuti dengan strategi kedua yaitu Pengelolaan Haji dan Umrah yang tepat sasaran dengan nilai 0,33

Kata Kunci: *ANP, covid 19, haji dan umrah*

PENDAHULUAN

Haji dan umrah dari tahun ke tahun banyak mengalami permasalahan baik dari sisi internal maupun dari sisi eksternal. Banyaknya biro perjalanan haji dan

umrah yang bermasalah dalam pelayanan dan perizinan menjadi salah satu carut marut dalam pengelolaan dan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. *Etika Bisnis Islam Dalam Pelayanan Haji Dan Umroh* (Bina' Al-Ummah, 2019)..

Terlebih lagi di tahun 2020 dan 2021, Indonesia bahkan memutuskan untuk membatalkan pemberangkatan jemaah, karena alasan mengedepankan keselamatan mereka. Pandemi covid-19 telah memaksa adanya sejumlah pembatasan dan penyesuaian proses pelaksanaan ibadah, termasuk haji-umrah. Hal ini tidak terlepas dari adanya keharusan untuk menerapkan protokol kesehatan, sejak dari Indonesia, saat di perjalanan, dan ketika kembali ke Tanah Air. Jemaah juga diharuskan melakukan adaptasi terhadap kenormalan baru, misalnya: harus sering mencuci tangan, memakai masker, menghindari kerumunan, dan konsisten menjaga jarak fisik. Pembatasan ini juga menjadi kebijakan Pemerintah Saudi, dan itu tampak dalam tata cara pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Masalah layanan ibadah haji dan umrah masih menjadi pekerjaan rumah yang belum bisa dituntaskan secara tepat dengan melihat akar utama dalam menjawab persoalan tersebut. Dalam UU No 17 Tahun 1999 dalam penyelenggaraan ibadah haji ada dua hal yang harus disyaratkan secara konsisten dan berkelanjutan.

Pertama, pembinaan yang mencakup bimbingan pra haji, ketika berlangsung dan pasca haji. Kedua, layanan ibadah haji yang terdiri dari layanan administrasi, transportasi, konsumsi, kesehatan, akomodasi keselamatan dan keamanan Jamaah. Landung Sudarmana and others, 'Membangun Sistem Pendukung Keputusan Biro Perjalanan Haji', 2017. Agar tujuan pelaksanaan ibadah haji dan umrah tercapai sesuai dengan target maka pembenahan manajemen dan layanan ibadah haji dan umrah harus menjadi hal yang prioritas bagi pengambil kebijakan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Komite Nasional Ekonomi Keuangan Syariah (KNEKS) merilis beberapa hasil kajian masalah terkait dengan penyelenggaraan haji dan umrah. KNEKS, Masterplan Ekonomi Syariah Indonesia 2019-2024, Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/ Badan Perencanaan Pembangunan Nasional, 2018.

Skema 1

Masalah dan solusi dalam penyelenggaraan haji dan umrah di saat

Customer	Peningkatan kualitas penyelenggaraan ibadah haji	Peningkatan efisiensi dan rasionalisasi dalam pelayanan haji	Peningkatan hubungan dengan stakeholders yang lebih efektif
Internal Process	Peningkatan kualitas pelayanan dengan pemanfaatan virtual account	Peningkatan tata kelola badan yang transparan dan akuntabel	Peningkatan kerjasama strategis dengan pelaku usaha dan pemangku kepentingan
Learning & Growth	Peningkatan produktivitas pegawai	Peningkatan kompetensi pegawai	Peningkatan engagement pegawai

pandemic

Dari hasil penjelasan di atas peningkatan efisiensi dan rasionalisasi merupakan bagian dari strategi dalam menyelesaikan persoalan haji. Rasionalisasi diartikan sebagai kebijakan tepat sasaran dengan memberikan pelayanan yang maksimal kepada Jamaah haji.⁴ Kebijakan yang tepat dan mempertimbangkan risiko dan keuntungan terkait dengan pengelolaan ibadah haji dan umrah merupakan target dalam sasaran kebijakan yang rasional, efektif dan efisien. Penyelenggaraan ibadah haji dan umrah oleh melibatkan banyak pihak baik internal pemerintah ataupun eksternal sebagai penyelenggara ibadah

haji dan umrah. Dalam hal ini perlu peningkatan kualitas hubungan dengan stakeholders sehingga kerjasama yang terjalin memberikan manfaat dan efektif untuk pelayanan ibadah haji dan umrah.

Dari hasil survei dan kompilasi kuisioner maka dapat diperoleh beberapa peta permasalahan. Pertama, masih minimnya komitmen dari para pimpinan Ditjen PHU terhadap pembangunan dan pengembangan SI/TI dalam membantu kegiatan operasional pengelolaan penyelenggaraan haji maupun kegiatan strategis (analisis untuk pengambilan keputusan). Kedua, masih banyak fasilitas SI/TI yang belum tersedia, dalam proses pengelolaan dan penyelenggaraan haji. Ketiga, pengelolaan/pemeliharaan perangkat-perangkat SI/TI masih sangat minim mengakibatkan *live time/operating time* perangkat menjadi menurun sehingga berdampak sangat signifikan terhadap proses penyelenggaraan haji maupun operasional secara keseluruhan di masing-masing satuan kerja. Keempat, minimnya transfer pengetahuan (*knowledge transfer*) terhadap setiap perangkat-perangkat baru yang syarat akan teknologi tinggi, mengakibatkan sulit melakukan *maintenance* yang optimal. Kelima, permasalahan pengelolaan penyelenggaraan haji yang masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan. Keenam, pembangunan dan pengembangan SI/TI dilakukan masih sporadis, belum terencana dengan baik yang memerhatikan risiko, benefit, dan *positive impact* yang memadai. Ketujuh, belum jelasnya Struktur Organisasi Pengelola SI/TI di Ditjen PHU sehingga di dalam proses perencanaan, pengembangan, implementasi, maupun pemeliharaan SI/TI. Apris Tri Suhendar Nur Aeni Hidayah, Meinarini Catur Utami, 'Pelayanan Haji Dan Umroh Berbasis Web (Studi Kasus : Kbih Al- Karimiyah Depok)', *Studia Informatika: Jurnal Sistem Informasi*, 2015. Problem yang selanjutnya adalah peningkatan kerjasama strategi dengan dunia usaha dan pemangku kepentingan. Biro perjalanan haji dan umrah yang memberikan layanan keberangkatan kepada calon haji dan umrah masih menjadi problem. Biro jasa yang selalu menawarkan dengan berbagai fasilitas kepada jamaah yang berujung kepada persoalan yang berbuntut hukum pidana. Adhya Tiara Aristyo Arjangga, Agus Suhendra, 'Perancangan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Biro Jasa Perjalanan Umrah PT. XYZ Dengan Menggunakan Metode QFD (Quality Function Deployment)', *EProceedings of Engineering*, 2017. Pada saat pandemi biro jasa mengalami pasang surut terkait dengan kebijakan larangan untuk haji dan umrah, sehingga memunculkan problem baru bagi sebahagian

Perlunya penataan dan model pendekatan pengelolaan haji dan umrah sehingga memiliki kualitas yang baik dengan kebijakan tepat sasaran. Muhammad Nuri, 'Pragmatisme Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Indonesia', *Salam: Jurnal Sosial Dan Budaya Syari*, 2014.

Persoalan SDM penyelenggara ibadah haji dan umrah pada Kementerian Agama belum teratasi seperti yang di ungkapkan oleh Tena Nissa Yusica aktivitas pengelolaan pelayanan ibadah haji yang kurang optimal, seperti sumber daya manusia yang kurang maksimal dalam menjalankan pengelolaan pelayanan ibadah haji, fasilitas (sarana, prasarana). Irfan Sanusi Tena Nissa Yusica, 'Aktivitas Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia Dalam Pengelolaan Pelayanan Ibadah Haji', *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah*, 2017. Optimalisasi SDM suatu hal yang penting mengingat jumlah jamaah haji dan umrah setiap tahun semakin meningkat. Hampir semua lembaga (instansi) penyelenggara ibadah haji berupaya memiliki manajemen pengelolaan sumber daya manusia (SDM) yang profesional. Manajemen sumber daya manusia ini mempunyai kekhususan

dibandingkan dengan manajemen secara umum atau sumber daya lainnya, karena yang dikelola manusia, sehingga kegagalan atau keberhasilan sumber daya manusia ini akan memiliki dampak sangat luas. Maka suatu lembaga (instansi) jika tidak mempunyai manajemen yang baik dan profesional maka jamaah ibadah haji setiap tahunnya tidak akan sesuai dengan yang diharapkan calon jamaah haji.¹⁴

Paparan masalah dan solusi serta strategi yang tepat diperlukan metode sehingga didapatkan rekomendasi yang tepat sasaran. ANP sebagai salah satu metode dalam mengurai masalah dan solusi dengan menggunakan teknikal jaringan sehingga diperoleh skala prioritas dalam mengatasi masalah tersebut. Metode ANP diusulkan sebagai alternatif metode pengambilan keputusan yang lebih terstruktur. Kriteria-kriteria pengambilan keputusan yang jelas diperlukan pada penelitian ini.

Untuk menjawab dan menjelaskan kerangka masalah pelaksanaan haji dan umrah dan apa solusi dan strategi yang tepat diambil oleh pemerintah, maka diperlukan penelitian yang komprehensif sehingga diperoleh keakuratan dalam pengambilan keputusan. Untuk menjawab masalah yang telah diuraikan diatas maka diperlukan pendekatan ANP dalam mengurai masalah, solusi dan strategi layanan haji dan umrah di Indonesia pada saat pandemi.

TINJAUAN LITERATUR

Manajemen

Manajemen berarti pengelolaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran dan pemimpin bertanggung jawab atas jalannya perusahaan dan organisasi. Meity Taqdir Qodratilah, Kamus Bahasa Indonesia Untuk Pelajar (Jakarta: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2011). Dengan manajemen, daya guna dan hasil guna unsur-unsur manajemen akan dapat ditingkatkan. Adapun unsur-unsur manajemen itu terdiri dari: man, money, methode, machines, materials, dan market, disingkat 6 M.

- a) *Man* (manusia, tenaga kerja) Dalam hal haji, yang disebut Man disini berarti sumber daya manusia berupa pembimbing haji.
- b) *Money* (uang atau pembiayaan) Pembiayaan ini berarti dana haji yang akan dipergunakan untuk bimbingan manasik haji yang bersumber dari Kementerian Agama.
- c) *Material* (bahan-bahan atau perlengkapan) Tanpa adanya material (bahan-bahan), manusia tidak dapat berbuat banyak dalam mencapai tujuannya tanpa adanya material yang akan diproses, tidak mungkin ada wujud dari hasil yang diproses.
- d) *Machines* (mesin-mesin) Alat pelengkap guna memudahkan suatu proses. Selain itu, suatu kegiatan dapat dikatakan cepat dan mudah bila disertai adanya alat sebagai pelengkap.
- e) *Method* (metode, cara, sistem kerja) Cara melaksanakan suatu pekerjaan guna pencapaian tujuan yang tertentu, maka penggunaan metode tertentu pula yang akan mengiringinya. Metode guna pencapaian sesuatu juga sebagai sarana kelancaran dalam merampungkan tugas.
- f) *Market* (pasar) Peran pasar sangat penting, yakni sebagai tempat untuk memasarkan hasil produksi (barang) dari suatu kegiatan usaha. Oleh karena itu, baik buruknya suatu kualitas atau besar kecilnya suatu laba yang akan diperoleh suatu perusahaan dapat dikenal oleh masyarakat tergantung bagaimana metode penguasaan pangsa pasar itu sendiri.

Menurut Handoko untuk menentukan dan mencapai tujuan-tujuan organisasi dapat dilakukan dengan pelaksanaan fungsi-fungsi perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), penyusunan personalia atau kepegawaian (staffing), pengarahan dan kepemimpinan (leading), dan pengawasan (controlling). T. Hani Handoko, *Manajemen* (Yogyakarta: BPFE, 2004).

Manajemen Pelayanan

Manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.¹

Pelayanan haji yang dikelola oleh pemerintah melalui Departemen Agama Republik Indonesia dan diatur dalam UU No. 17 Tahun 1999, serta Keputusan Menteri Agama No. 244 tahun 1999 tentang penyelenggaraan haji dan umrah serta Keputusan Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam dan Urusan Haji Nomor D/296 tahun 1999 tentang Petunjuk Pelaksanaan Ibadah Haji dan Umrah. Dalam hal ini Departemen Agama dalam menjalankan pelayanan jamaah haji adalah memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh jamaah haji mulai dari proses pendaftaran sampai dengan proses pemberangkatan jamaah haji ke tanah suci Makkah, yang bekerjasama dengan instansi terkait yang ditunjuk oleh pemerintah.

Dengan demikian manajemen pelayanan haji dan umrah adalah serangkaian aktifitas atau dikatakan sebuah manajemen proses, yaitu sisi manajemen mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani.²

Upaya peningkatan pelayanan ibadah haji sebagaimana dirumuskan dalam kebijaksanaan teknis penyelenggaraan ibadah haji, yaitu kegiatan bimbingan ibadah haji secara intensif kepada calon jamaah haji sejak mendaftar, selama di Arab Saudi sampai kembali di Tanah Air. Menurut Moenir bahwa kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersisa.³ Berkaitan dengan itu, Deny Daud⁴ bahwa kualitas dan kepuasan pelanggan berkaitan sangat erat, kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan/lembaga pemerintahan.

Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah

Pelayanan haji yang dikelola oleh pemerintah melalui Departemen Agama Republik Indonesia dan diatur dalam UU No. 17 Tahun 1999, serta Keputusan Menteri Agama No. 244 tahun 1999 tentang penyelenggaraan haji dan umrah serta Keputusan Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam dan Urusan Haji Nomor D/296 tahun 1999 tentang Petunjuk Pelaksanaan Ibadah Haji dan Umrah. Dalam hal ini Departemen Agama dalam menjalankan pelayanan jamaah

¹ Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005),

² A. S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), Cet Ket-4, h. 184

³ Lusi Andam Suri, *Pembangunan Obyek Wisata Berbasis Komunitas Lokal Pada Jorong Kaluang Tapi, Nagari Koto Tangah, Kecamatan Tilatang Kamang, Kabupaten Agam*, *Jurnal Sosiologi Andalas*, 2019 <<https://doi.org/10.25077/jsa.5.2.74-86.2019>>.

⁴

haji adalah memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh jamaah haji mulai dari proses pendaftaran sampai dengan proses pemberangkatan jamaah haji ke tanah suci Makkah, yang bekerjasama dengan instansi terkait yang ditunjuk oleh pemerintah.

Dengan demikian manajemen pelayanan haji dan umrah adalah serangkaian aktifitas atau dikatakan sebuah manajemen proses, yaitu sisi manajemen mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani.⁵

Upaya peningkatan pelayanan ibadah haji sebagaimana dirumuskan dalam kebijaksanaan teknis penyelenggaraan ibadah haji, yaitu kegiatan bimbingan ibadah haji secara intensif kepada calon jamaah haji sejak mendaftar, selama di Arab Saudi sampai kembali di Tanah Air. Menurut Moenir bahwa kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersisa.⁶ Berkaitan dengan itu, Deny Daud⁷ bahwa kualitas dan kepuasan pelanggan berkaitan sangat erat, kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan/lembaga pemerintahan.

Ada beberapa pendapat mengenai dimensi kualitas pelayanan, akan tetapi dimensi yang lebih sering digunakan adalah yang dikemukakan oleh Bambang Supradono lima dimensi kualitas pelayanan dikenal dengan sebutan Serqual (*Service Quality*), dimensi tersebut adalah :

- a) *Tangible* (berwujud), yaitu kemampuan suatu perusahaan atau lembaga dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
- b) *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan perusahaan atau lembaga memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c) *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d) *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan atau lembaga pemerintahan untuk menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan kepada perusahaan/lembaga pemerintahan tersebut.
- e) *Empathy* (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan atau lembaga pemerintahan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.⁸

⁵ A. S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), Cet Ket-4, h. 184

⁶ Lusi Andam Suri, *Pembangunan Obyek Wisata Berbasis Komunitas Lokal Pada Jorong Kaluang Tapi, Nagari Koto Tangah, Kecamatan Tiltang Kamang, Kabupaten Agam*, *Jurnal Sosiologi Andalas*, 2019 <<https://doi.org/10.25077/jsa.5.2.74-86.2019>>.

7

⁸ Bambang Supradono and Ayu Noviani Hanum, *Peran Sosial Media Untuk Manajemen Hubungan Dengan Pelanggan Pada Layanan E-*

Dengan adanya faktor pertimbangan dalam meningkatkan mutu pelayanan diharapkan jamaah dapat merasakan lebih seperti yang mereka inginkan. Untuk merealisasikan pelayanan terbaik untuk para calon jamaah, Kartawijaya menyampaikan ada empat bentuk pelayanan itu sendiri yang biasa disebut dengan In sales service, after sales service, before sales service. Yaitu: pelayanan itu sendiri sebagai produk yang dijual, pelayanan yang diberikan pada waktu penjualan sedang berlangsung, pelayanan yang diberikan setelah penjualan berlangsung, lalu yang terakhir adalah pelayanan yang diberikan sebelum penjualan berlangsung.

METODE PENELITIAN

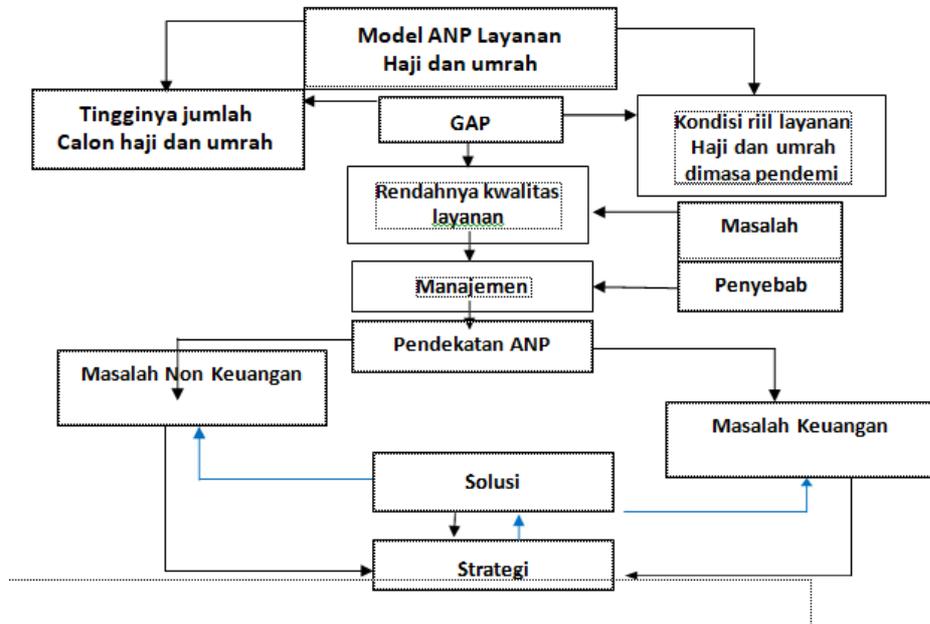
Penelitian ini merupakan penelitian analisis kualitatif dimana bertujuan untuk mendapatkan strategi dan peringkat prioritas dengan menangkap pandangan para ahli pada penelitian ini menggunakan model pendekatan *analytic network process* (ANP) terhadap layanan haji dan umrah pada masa pandemi. Alat analisis yang digunakan adalah metode ANP. Dalam penelitian ini data yang digunakan merupakan data primer yang didapat dari hasil wawancara (*indepth interview*) dengan pakar dan praktisi, yang memiliki pemahaman tentang permasalahan yang dibahas.⁹ Jumlah responden dalam penelitian ini terdiri dari 9 orang pakar, regulator, dan praktisi dengan pertimbangan berkompeten pada pembahasan penelitian ini. Regulator yang dijadikan responden adalah 2 Orang dari Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat yang dibidang Haji dan Umrah dan 1 Orang dari Komisi Bagian Keagamaan DPRD Provinsi Sumatera Barat. Kemudian, pakar yang dijadikan responden adalah 3 orang yang ahli dibidang haji dan umrah, dan 3 orang dari Biro perjalanan ibadah haji dan umrah sebagai praktisi. Syarat responden yang valid dalam ANP adalah orang-orang yang menguasai atau ahli di bidangnya.¹⁰ Dalam penelitian ini penulis menggunakan data primer dan data sekunder. Menurut Hasan, data primer ialah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya. Data primer didapat dari sumber informan yaitu individu atau perseorangan seperti hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti. Data primer ini diantaranya catatan hasil wawancara, hasil observasi lapangan dengan menggunakan angket dan data- data mengenai informan.

Kerangka Berfikir

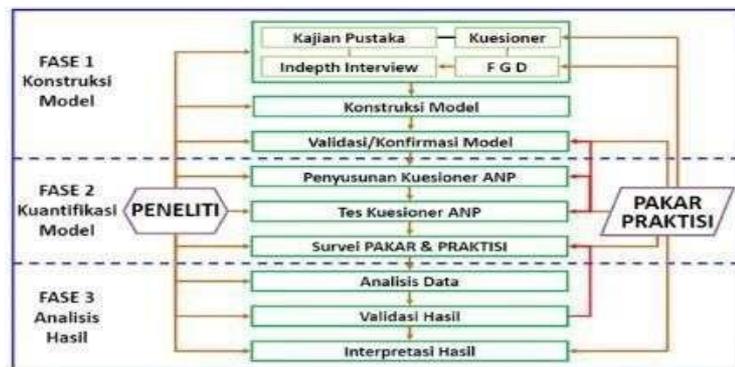
Commerce, *Value Added*, 2011.

⁹ Ascarya, *Analytic Network Process (ANP): Pendekatan Baru Studi Kualitatif*, Seminar Intern Program Magister Akuntansi Fakultas Ekonomi Di Universitas Trisakti, 2005.

¹⁰ Hasan MI, *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian Dan Aplikasinya*, in *Ghalia Indonesia*, 2012.



T



a
h
a
p
a
n

A
N
P

- i. Instruksi Model
Pada penelitian ini ada tiga fase intruksi model yang akan digunakan untuk terjawabnya hasil penelitian dengan pendekatan Analisis Network Proses (ANP). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam tahapan dibawah ini.
- ii. Konstruksi Model
Konstruksi model ANP disusun berdasarkan *literature review* secara teori maupun empiris dan memberikan pertanyaan pada pakar dan

praktisi LKM serta melalui *indepth interview* untuk mengkaji informasi secara lebih mendalam untuk memperoleh permasalahan yang sebenarnya.

iii. Kuantifikasi Model

Tahap kuantifikasi model menggunakan pertanyaan dalam kuisisioner ANP berupa *pairwise comparison* (pembandingan pasangan) antar elemen dalam *cluster* untuk mengetahui mana diantara keduanya yang lebih besar pengaruhnya (lebih dominan) dan seberapa besar perbedaannya melalui skala numerik 1-9. ANP semua teori berlandaskan kepada aksioma, semakin sedikit dan sederhana aksioma yang digunakan oleh suatu teori, maka teori tersebut akan semakin umum dan semakin mudah diterapkan. Aksioma sederhana yang secara hati-hati membatasi cakupan suatu masalah yaitu.¹¹

1. Resiprokal.

Aksioma ini menyatakan bahwa jika PC (EA,EB) adalah nilai pembandingan pasangan dari elemen A dan B, dilihat dari elemen induknya C, yang menunjukkan berapa kali lebih banyak elemen A memiliki apa yang dimiliki elemen B, maka $PC (EB,EA) = 1 / Pc (EA,EB)$

2. Homogenitas.

Menyatakan bahwa elemen-elemen yang dibandingkan dalam struktur kerangka ANP (terlihat pada skema 4) sebaiknya tidak memiliki perbedaan terlalu besar, yang dapat menyebabkan kesalahan *judgements* yang lebih besar dalam menentukan penilaian elemen pendukung yang mempengaruhi keputusan.

Tabel 4: Definisi Skala Penilaian dan skala Numerik

Definition	Intensity of Importance
Equal Importance	1
Weak	2
Moderate importance	3
Moderate plus	4
Strong importance	5
Strong Plus	6
Very strong or demonstrated importance	7
Very,very strong	8
Extreme importance	9

Aksioma ini menyatakan bahwa mereka yang mempunyai alasan terhadap keyakinannya harus memastikan bahwa ide-ide mereka cukup terwakili dalam hasil agar sesuai dengan ekspektasinya. Struktur hirarki (tidak berlaku untuk ANP). Aksioma ini menyatakan bahwa penilaian atau prioritas dari elemen-elemen tidak tergantung pada elemen- elemen yang lebih rendah. Elemen ini mengharuskan penerapan struktur yang hierarkis. Terdapat 4 model dalam ANP, yaitu model sederhana model dua

¹¹ Taufik Akbar, *„Mengurai Masalah Audit Syariah Dengan Pendekatan (ANP)„*, *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Islam*, volume 2 N, h 102.

level jaringan, model jaringan BOCR dan jaringan kompleks.

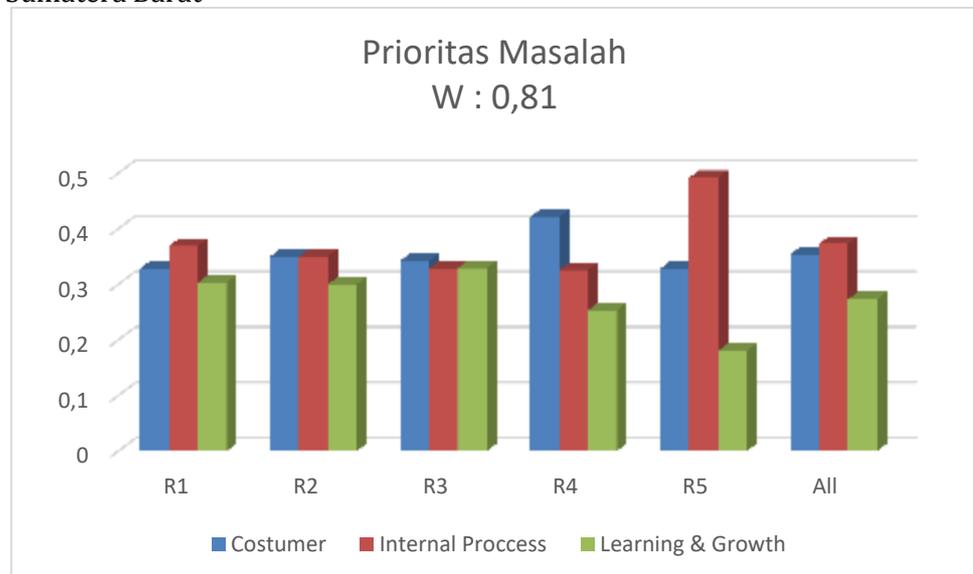
HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategi yang tepat diterapkan dalam kerangka strategis jangka panjang untuk pelayanan Haji dan Umrah di Sumatera Barat dengan pendekatan *metode analytic network Process (ANP)*

a. Masalah

1. Prioritas Masalah

Berdasarkan jawaban responden terkait dengan strategi yang diterapkan untuk pelayanan haji dan umrah di Sumatera Barat maka perlu dilihat terlebih dahulu jawaban semua respondent terkait masalah prioritas dalam pelayanan haji dan umrah di Sumatera Barat pada masa covid 19. Grafik di bawah ini memnejsalkan terkait dengan jawaban responden tentang masalah utama dalam pelayana haji dan umrah di Sumatera Barat



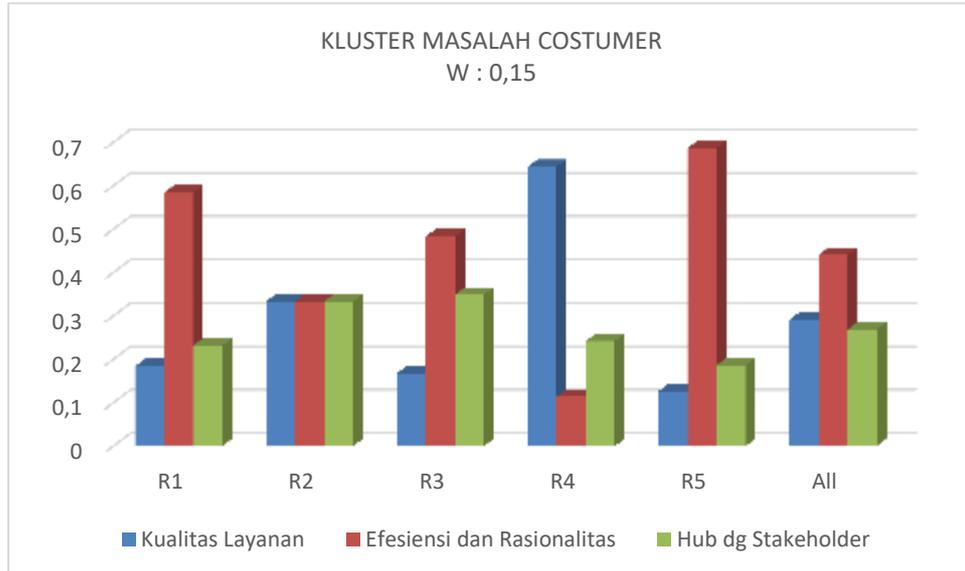
Analisis jawaban responden yang terdiri dari R1 dan R2 adalah Akademisi, R3 dan R4 adalah Praktisi dan R5 yaitu regulator.

Pada grafik pertama pada bagian Prioritas Masalah, R1 yang merupakan Akademisi menyatakan bahwa *Internal Procces* adalah hal yang harus diutamakan dengan nilai sebesar 0,35, R2 yang juga merupakan Akademisi menyatakan bahwa *Customer* dan *Internal Process* harus menjadi hal utama yang diselesaikan dengan nilai <0,35, selanjutnya R3 yang merupakan Praktisi memberikan jawaban pada rentang 0,3 hingga 0,5 untuk *Customer*, R3 menyatakan bahwa *Customer* lah yang harus diutamakan, lalu jawaban dari responden keempat (R4) juga menyatakan bahwa *Customer* lah yang harus diselesaikan dengan nilai 0,4. Lalu R5 yang merupakan Regulator untuk hal utama yang harus diselesaikan adalah *internal procces*, kemudian diikuti oleh costumer sebesar 0,35 kemudian *learning and Growth* sebesar 0,26.

Dan secara rata-rata yang dapat dilihat pada grafik All, *Internal Procces* menempati urutan pertama dalam Priotitas masalah, di ikuti

dengan *Customer* lalu urutan ketiga adalah *Learning and Growth*. Secara terperinci dapat dilihat pada tabel dibawah

2. Prioritas masalah Costumer

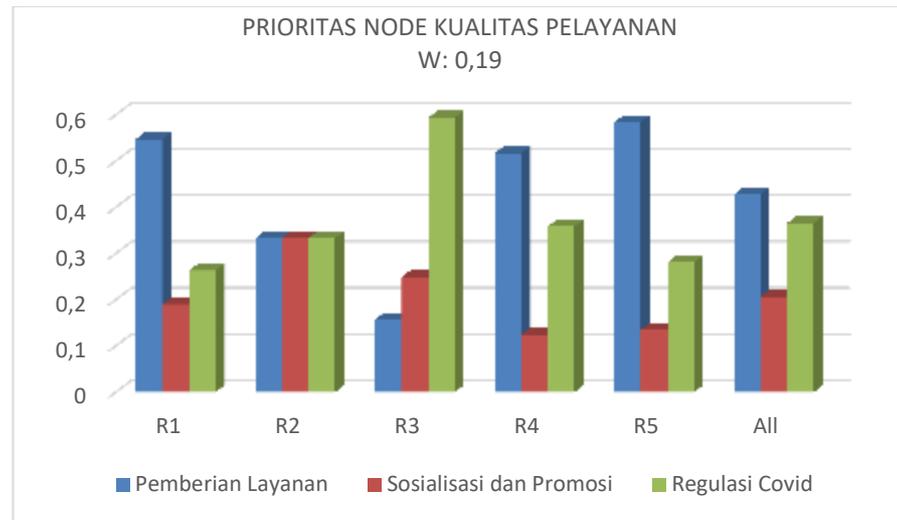


Analisis jawaban responden yang terdiri dari R1 dan R2 adalah Akademisi, R3 dan R4 adalah Praktisi dan R5 yaitu regulator.

Pada grafik Prioritas Masalah *Customer*, R1 yang merupakan Akademisi menyatakan bahwa Efisiensi dan Rasionalitas adalah hal yang harus diutamakan dengan nilai sebesar 0,35, R2 yang juga merupakan Akademisi menyatakan bahwa Efisiensi dan Rasionalitas, Kualitas dan Layanan serta Hubungan dengan *Stake Holder* memiliki nilai yang sama yaitu 0,3, selanjutnya R3 yang merupakan Praktisi memberikan jawaban 0,5 untuk Efisiensi dan Rasionalitas *Customer*, R3 menyatakan bahwa Efisiensi dan Rasionalitas lah yang harus diutamakan, lalu jawaban dari responden keempat (R4) juga menyatakan hal yang berbeda dari ketiga responden sebelumnya, Responden keempat (R4) menyatakan bahwa Kualitas Layanan lah yang harus diselesaikan dengan nilai 0,6 Lalu R5 yang merupakan Regulator untuk hal utama yang harus diselesaikan adalah Efisiensi dan Rasionalitas dengan capaian 0,65, kemudian diikuti oleh Hubungan dengan *Stake Holder* sebesar 0,22 kemudian Kualitas Layanan sebesar 0,1.

Dan secara rata-rata yang dapat dilihat pada grafik AII, Efisiensi dan Rasionalitas menempati urutan pertama dalam Priortitas masalah *Customer*, di ikuti dengan Kualitas Layanan lalu urutan ketiga adalah Hubungan dengan *Stake Holder*.

3. Prioritas masalah Layanan



Analisis jawaban responden yang terdiri dari R1 dan R2 adalah Akademisi, R3 dan R4 adalah Praktisi dan R5 yaitu regulator.

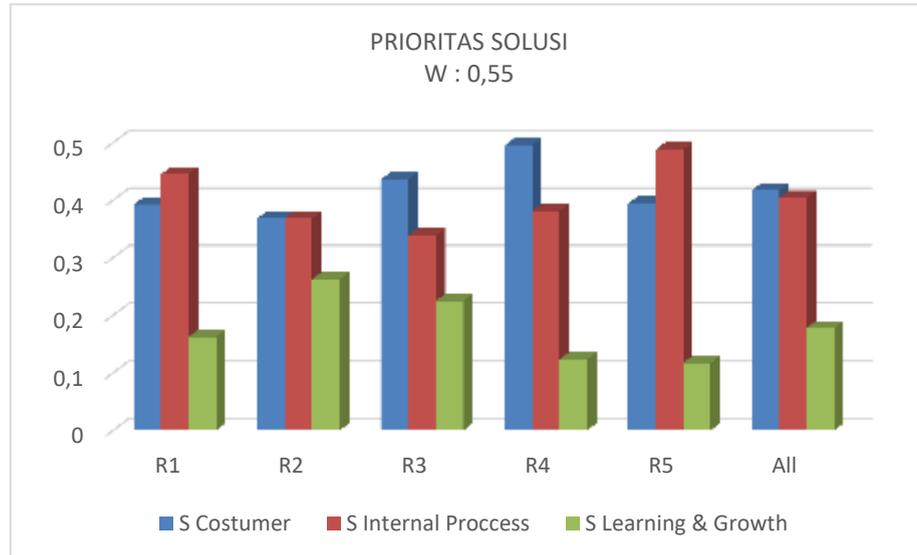
Pada grafik Prioritas Masalah Layanan, R1 yang merupakan Akademisi menyatakan bahwa Pemberian Layanan adalah hal yang harus diutamakan dengan nilai sebesar 0,53, R2 yang juga merupakan Akademisi menyatakan bahwa Pemberian Layanan, Sosialisasi dan Promosi serta Regulasi Covid-19 memiliki nilai yang sama yaitu 0,3, selanjutnya R3 yang merupakan Praktisi memberikan jawaban 0,58 untuk Regulasi Covid-19 dalam permasalahan layanan, R3 menyatakan bahwa Regulasi Covid-19 lah yang harus diutamakan, lalu jawaban dari responden keempat (R4) juga menyatakan hal yang berbeda dari ketiga responden sebelumnya, Responden keempat (R4) menyatakan bahwa Pemberian Layanan lah yang harus diselesaikan dengan nilai 0,5 Lalu R5 yang merupakan Regulator menyatakan bahwa hal utama yang harus diselesaikan adalah Pemberian Layanan dengan capaian yaitu 0,57, kemudian diikuti oleh Regulasi Covid-19 sebesar 0,28 kemudian Sosialisasi dan Promosi sebesar 0,15.

Dan secara rata-rata yang dapat dilihat pada grafik AII, Pemberian Layanan menempati urutan pertama dalam Priotitas masalah Layanan dengan nilai 0,42, di ikuti dengan Regulasi Covid lalu urutan ketiga adalah Sosialisasi dan Promosi. Untuk lebih jelasnya terlihat pada tabel berikut ini:

TABEL G- MEAN KRITERIA DAN KLUSTER MASALAH

ITEM		G-Mean	Ranking
1. KRITERIA MASALAH			
1.1	Costumer	0,353998	2
1.2	Internal Process	0,37288	1
1.3	Learning & Growth	0,273122	3
Rater Agreement (W)		0,81	
1.1 Cluster Masalah Costumer			
1.1.1	Kualitas Layanan	0,29105	2
1.1.2	Efesiensi dan Rasio	0,44042	1
1.1.3	Hubungan dengan Stakeholder	0,268536	3
Rater Agreement		0,15	
1.2 Cluster Masalah Efesiensi dan Rasio			
1.2.1	Kualitas Layanan	0,56667	1
1.2.2	Tata Kelola Biro dan Pelayanan	0,433332	2
Rater Agreement		0,16	
1.3 Learning & Growth			
1.3.1	Produktifitas	0,29969	2
1.3.2	Kompetensi	0,23539	3
1.3.3	Kinerja	0,46492	1
Rater Agreement		0,24	

b. Solusi



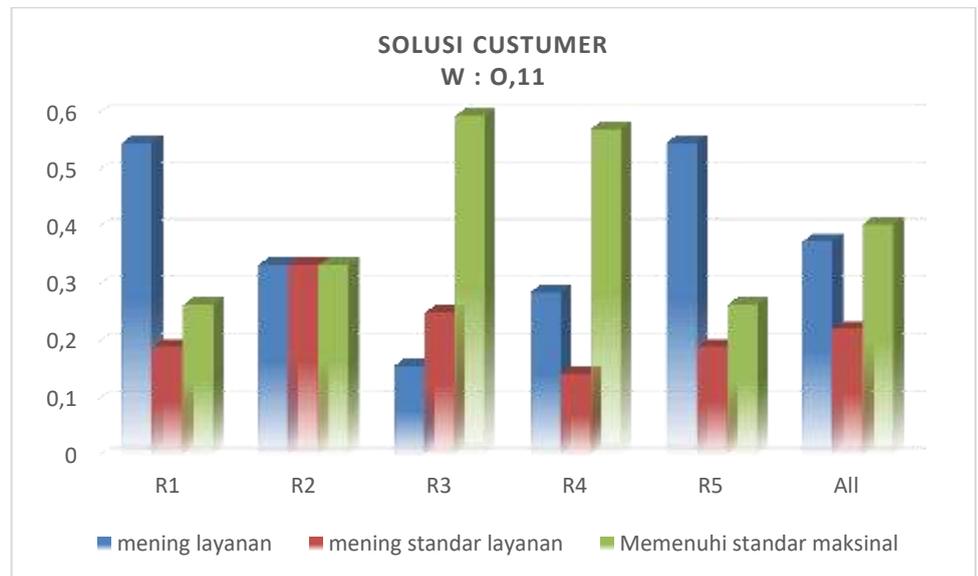
1. Solusi Masalah

Analisis jawaban responden yang terdiri dari R1 dan R2 adalah Akademisi, R3 dan R4 adalah Praktisi dan R5 yaitu regulator.

Pada grafik pertama pada bahagian Solusi untuk Masalah yang prioritas, R1 yang merupakan Akademisi menyatakan bahwa Solusi untuk *Internal Procces* adalah hal yang harus diutamakan dengan nilai sebesar 0,42, R2 yang juga merupakan Akademisi menyatakan bahwa solusi untuk permasalahan *Customer* dan *Internal Process* harus menjadi hal utama yang diselesaikan dengan nilai 0,35, selanjutnya R3 yang merupakan Praktisi memberikan jawaban sebesar 0,41 untuk solusi permasalahan pada *Customer*, R3 menyatakan bahwa solusi untuk *Customer* lah yang harus diutamakan, lalu jawaban dari responden keempat (R4) juga menyatakan bahwa solusi untuk *Customer* lah yang harus segera di realisasikan dengan nilai 0,48. Lalu R5 yang merupakan Regulator untuk hal utama yang harus dicarikan solusinya adalah *Internal Process*, kemudian diikuti oleh solusi untuk *costumer* sebesar 0,37 kemudian *learning and Growth* sebesar 0,11.

Secara rata-rata yang dapat dilihat pada grafik All, *Customer* menempati urutan pertama dalam Solusi untuk penyelesaian masalah yang prioritas dengan nilai 0,4, di ikuti dengan *Internal Procces* 0,39 lalu urutan ketiga adalah *Learning and Growth* sebesar 0,15.

2. Solusi Layanan

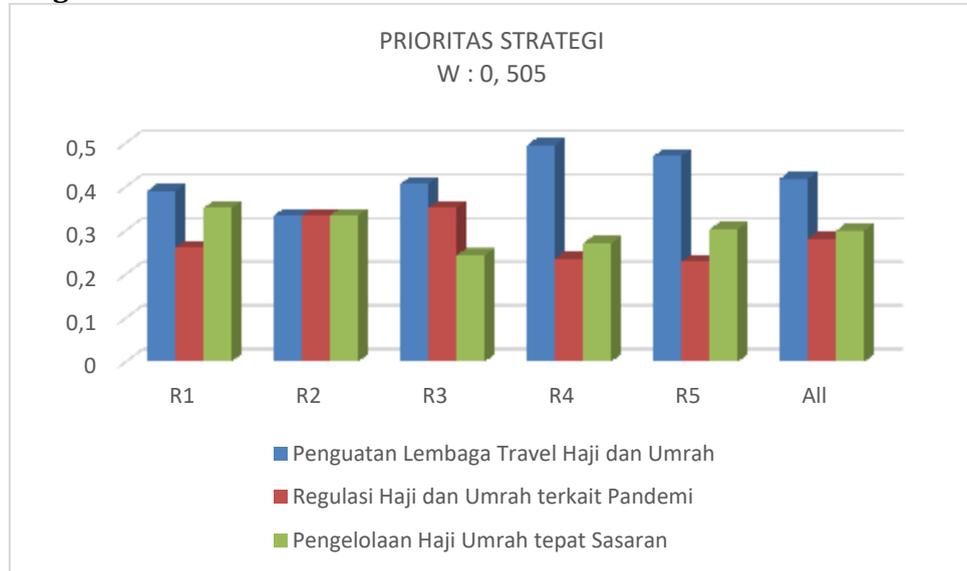


Analisis jawaban responden yang terdiri dari R1 dan R2 adalah Akademisi, R3 dan R4 adalah Praktisi dan R5 yaitu regulator.

Pada grafik Solusi untuk Prioritas Masalah Layanan, R1 yang merupakan Akademisi menyatakan bahwa Meningkatkan pelayanan adalah hal yang harus diutamakan dengan nilai sebesar 0,53, R2 yang juga merupakan Akademisi menyatakan bahwa Meningkatkan Layanan, Meningkatkan Standar Layanan serta Memenuhi Standar Maksimal memiliki nilai yang sama yaitu 0,32, selanjutnya R3 yang merupakan Praktisi memberikan jawaban 0,58 untuk Memenuhi Standar Maksimal dalam permasalahan layanan, R3 menyatakan bahwa Memenuhi Standar Maksimal lah yang harus diutamakan, lalu jawaban dari responden keempat (R4) juga menyatakan hal yang sama dengan responden sebelumnya, Responden keempat (R4) menyatakan bahwa Memenuhi Standar Maksimal dalam Pemberian Layanan lah yang harus diselesaikan dengan nilai 0,57 Lalu R5 yang merupakan Regulator menyatakan bahwa solusi utama yang harus dilakukan adalah Meningkatkan Pemberian Layanan dengan capaian yaitu 0,56, kemudian diikuti oleh Solusi dengan Memenuhi Standar Maksimal sebesar 0,27 kemudian Meningkatkan Standar Layanan sebesar 0,18.

Dan secara rata-rata yang dapat dilihat pada grafik All, Memenuhi Standar Maksimal menempati urutan pertama dalam Solusi untuk menyelesaikan masalah Layanan dengan nilai 0,40, di ikuti dengan Meningkatkan Pemberian Layanan dengan nilai 0,38 lalu solusi ketiga adalah Meningkatkan Standar Layanan dengan nilai 0,21.

c. Strategi



Analisis jawaban responden yang terdiri dari R1 dan R2 adalah Akademisi, R3 dan R4 adalah Praktisi dan R5 yaitu regulator. Pada grafik Priortitas Strategi untuk meningkatkan pelayanan pada Travel Haji dan Umrah di Sumatera Barat , R1 yang merupakan Akademisi menyatakan bahwa Penguatan Lembaga Travel Haji dan Umrah adalah strategi yang harus diutamakan dengan nilai sebesar 0,38 di ikuti dengan strategi kedua yaitu Pengelolaan Haji dan Umrah yang tepat sasaran dengan nilai 0,33 dan strategi ketiga menurut Responden Pertama (R1) adalah Regulasi Haji dan Umrah terkait dengan situasi pandemi Covid-19 dengan nilai 0,22, R2 yang juga merupakan Akademisi menyatakan bahwa Strategi yang harus dilakukan adalah bahwa Penguatan Lembaga Travel Haji dan Umrah, Pengelolaan Haji dan Umrah yang tepat sasaran serta Regulasi Haji dan Umrah terkait dengan situasi pandemi Covid-19 memiliki nilai yang sama yaitu 0,30 sehingga semua strategi ini harus dilakukan secara bersama-sama agar tercapainya pemberian layanan yang maksimal, selanjutnya R3 yang merupakan Praktisi memberikan jawaban 0,39 untuk strategi Penguatan Lembaga Travel Haji dan Umrah, R3 menyatakan bahwa Penguatan Lembaga Travel Haji dan Umrah lah sebagai strategi yang harus diutamakan, di ikuti dengan Regulasi Haji dan Umrah terkait Pandemi dengan nilai 0,33 dan strategi ketiga menurut Responden Ketiga adalah Pengelolaan Haji dan Umrah yang tepat sasaran dengan nilai 0,21, lalu jawaban dari responden keempat (R4) juga menyatakan hal yang sama dengan responden sebelumnya, Responden keempat (R4) menyatakan bahwa Penguatan Lembaga Travel Haji dan Umrah sebagai strategi dalam peningkatan Pemberian Layanan pada Travel Haji dan Umrah di Sumatera Barat dengan nilai 0,48, di ikuti dengan strategi dalam pengelolaan Haji dan Umrah dengan nilai 0,25 dan strategi ketiga yang harus dilakukan menurut Responden Keempat (R4) yaitu mengenai Regulasi Haji dan Umrah dengan nilai 0,2. Lalu R5 yang merupakan Regulator menyatakan bahwa strategi utama yang harus dilakukan adalah Penguatan Lembaga Travel Haji dan

Umrah dengan capaian yaitu 0,46, kemudian diikuti oleh strategi untuk Pengelolaan Travel Haji dan Umrah agar tepat sasaran sebesar 0,29 kemudian di ikuti dengan strategi mengenai Regulasi Haji dan Umrah terkait Pandemi Covid-19 dengan nilai 0,2.

Secara rata-rata yang dapat dilihat pada grafik All, Prioritas Strategi yang harus dilakukan adalah Penguatan pada Lembaga Travel Haji dan Umrah di Sumatera Barat dengan nilai 0,4, strategi kedua adalah Pengelolaan Haji dan Umrah dengan nilai 0,28 dan strategi ketiga adalah Regulasi untuk Haji dan Umrah di masa Pandemi Covid-19 dengan nilai 0,27.

ITEM		MEAN	Rangking
STRATEGI			
1	Penguatan Lembaga Travel	0,41852	1
2	Regulasi Haji dan Umrah Terkait Pandemi	0,281548	3
3	pengelolaan haji Umrah tepat sasaran	0,299926	2
Rater Agreement (W)		0,505	

KESIMPULAN

Covid 19 yang melanda Indonesia di tahun 2020 telah memberikan masalah yang cukup besar dalam kehidupan masyarakat Indonesia. Pembatasan sosial berskala besar telah menimbulkan problem baru dalam kehidupan ekonomi masyarakat. Masalah ini juga memiliki dampak terhadap pelayanan dan pengelolaan haji dan umrah di Indonesia. Masalah utama yang dihadapi oleh pengelola layanan haji dan umrah adalah tidak ada pemberangkatan dan pelaksanaan manasik haji dan umrah disebabkan adanya corona virus (covid 19). Untuk melihat masalah tersebut dengan mengedepankan skala prioritas dalam mengambil kebijakan terhadap penyelenggaraan haji dan umrah di butuhkan sebuah penelitian yang terkait dengan haji dan umrah dengan metodologi kualitatif pendekatan ANP. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Internal Proses adalah hal yang harus diselesaikan lebih utama nilai sebesar 0,35, sedangkan strategi yang harus di ambil yaitu Penguatan Lembaga Travel Haji dan Umrah adalah strategi yang harus diutamakan dengan nilai sebesar 0,38 di ikuti dengan strategi kedua yaitu Pengelolaan Haji dan Umrah yang tepat sasaran dengan nilai 0,33

DAFTAR PUSTAKA

- Aam.S.Rusidiana, _Mengurai Masalah Dan Solusi Pengembangan Lembaga Keuangan Mikro Syariah Di Indonesia Dengan Pendekatan ANP, BOCR, *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, III, No 1.hal.20
- Arjanggi, Aristyo, Agus Suhendra, and Adhya Tiara, _Perancangan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Biro Jasa Perjalanan Umrah PT. XYZ Dengan Menggunakan Metode QFD (Quality Function Deployment), *EProceedings of Engineering*, 2017
- Ascarya, _Analytic Network Process (ANP): Pendekatan Baru Studi Kualitatif,

- Seminar Intern Program Magister Akuntansi Fakultas Ekonomi Di Universitas Trisakti*, 2005
- Bisnis, Etika, Islam Dalam, Pelayan Haji, Dan Umroh, Bayu Kurniawan, Dwiatma Uin, and others, *Etika Bisnis Islam Dalam Pelayanan Haji Dan Umroh*, Bina' Al- Ummah, 2019, XIV
- Creswell, John W., *Research Design (Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, Dan Campuran)*, Terjemahan Bahasa Indonesia, 2016
- dan Keller, Kotler, *Analisis Pengaruh Implementasi Manajemen Kualitas, Studi Manajemen Dan Organisasi*, 2013
- Darwanto, *Strategi Penguatan Microfinance Syariah Berbasis Ekonomi Kelembagaan Dengan Pendekatan ANP*, *Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan Universitas Di Ponegoro*, h.504
- Daud, Denny, *promosi dan kualitas layanan pengaruhnya terhadap keputusan konsumen menggunakan jasa pembiayaan pada pt. Bess finance manado*, *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2013
<https://doi.org/10.35794/emba.v1i4.2563>
- Dewi, Subkhani Kusuma, *Trend Wisata Umrah: Antara Meneladani Sunnah Dan Turisme Spiritual*, *Empirisma*, 26.2 (2017), 191-206
<https://doi.org/10.30762/empirisma.v26i2.691>
- Euis Amalia, *Evaluating The Models Of Sharia Microfinance In Indonesia: An Analytical Network Process (Anp) Approach*, *No.1 Tahun*, *Jurnal Al* (2015), 091
- Fahham, Achmad Muchaddam, *No Title*, *Penyelenggaraan Ibadah Haji: Masalah Dan Penanganannya*, *Penyelenggaraan Ibadah Haji: Masalah Dan Penanganannya*, 1.1 201-18., 2015
- Fahham, Achmad Muchaddam, Sekretariat Jenderal, Dpr Ri, and Nusantara Ii, *Penyelenggaraan Ibadah Haji: Masalah Dan Penanganannya*, *Penyelenggaraan Ibadah Haji: Masalah Dan Penanganannya*, 1.1 (2015), 201-18
- Fahrudin, Alex, and Bambang Eka Purnama, *Pembangunan Sistem Informasi Layanan Haji Berbasis Web Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji*, *Journal Speed - Sentra Penelitian Engineering Dan Edukasi*, 2011
- Hasan MI, *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian Dan Aplikasinya*, in *Ghalia Indonesia*, 2012
- Herman, Murdiansyah, Normajatun Normajatun, and Desy Rahmita, *Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah*, *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 3.1 (2019), 1
<https://doi.org/10.31602/as.v3i1.1722>
- Hidayah, Nur Aeni, Meinarini Catur Utami, and Apris Tri Suhendar, *Pelayanan Haji Dan Umroh Berbasis Web (Studi Kasus : Kbi Al- Karimiyah Depok)*, *Studia Informatika: Jurnal Sistem Informasi*, 2015
- Inayati, Titik, *Strategi Manajemen Sdm, Orientasi Pasar, Dan Kinerja Ukm*,

- Jurnal Organisasi Dan Manajemen*, 2018
<https://doi.org/10.33830/jom.v14i2.157.2018>
- KNEKS, *Masterplan Ekonomi Syariah Indonesia 2019-2024*, Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/ Badan Perencanaan Pembangunan Nasional, 2018
- Kraidy, Basim abbas, and Zaki muhammed Abbas, 'Strategic Orientation and Effects on Organizational Performance- Analytical Study in Real Estate Banks in Al-Dewaniya Province', *Proceedings of the 10Th International Managemen T Conference*, 2016
- Landung Sudarmana and others, 'No Title', *Membangun Sistem Pendukung Keputusan Biro Perjalanan Haji*, 2017
- Lia Fadillah, 'No Title', 'Strategi Dan Manajemen Travel Haji Dan Umroh (Studi Analisis Persaingan Travel Haji Dan Umroh Kota Medan Dalam Pelayanan Dan Kualitas Untuk Meningkatkan Jumlah Konsumen)', *Al-Muamalat Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, IV.1 1-24., 2018
- M. Nur D, 'Manajemen Penyelenggaraan Ibadah Haji', *Yonetim: Jurnal Manajemen Dakwah*, 3.1 (2020),17-36
<<http://jurnal.radenfatah.ac.id/index.php/yonetim/article/view/6120/3148>>
- Malik, Ali, and Muhammad Shaukat Malik, 'Strategic Managemen Accounting A Messiah for Management Accounting?', *Australian Journal of Business and Management Research*, 2011
- Nasution, Hamdani L, 'No Title', *Solusi Permasalahan Perzakatan Di BAZNAS Dengan Metode ANP: Studi Tentang Implementasi Zakat Core Principles*, 2019
- Nityasari, Aulia Hayu, 'Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Jamaah Umroh Tahun 2010- 2012 (Studi Kasus Pada Pt Fatimah Zahra Semarang)', 2.3-4 (2013), 5-9
- Nuri, Muhammad, 'Pragmatisme Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Indonesia', *Salam: Jurnal Sosial Dan Budaya Syar-I*, 2014
<https://doi.org/10.15408/sjsbs.v1i1.1532>
- Rozan W Saaty, *The Analitical Hircarci Proses for Decisian Making and Tte Analytical Network Process (ANP) for Decisian Meking with Dependence and Fedback (University of Pttsburgh: Creative Decision Foundation.)* h. 39, 2003
- Saaty, Thomas L., 'Fundamentals of the Analytic Network Process — Dependence and Feedback in Decision-Making with a Single Network', *Journal of Systems Science and Systems Engineering*, 2004
<https://doi.org/10.1007/s11518-006-0158-y>
- Saaty, Thomas L, and Luis G Vargas, *decision making with the Economic , Political , Social and Technological Applications with Benefits , Opportunities , Costs and Risks, Manufacturing Systems*, 2006
- Sensuse, Dana Indra, and Miftahul Maulana, 'PERANCANGAN STRATEGIS SISTEM Informasi: Studi Kasus Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Departemen Agama RI', *Jurnal Sistem Informasi*, 2012
<https://doi.org/10.21609/jsi.v7i1.289>
- Sipahi, Seyhan, and Mehpare Timor, 'The Analytic Hierarchy Process and

Analytic Network Process: An Overview of Applications, *Management Decision*, 2010

<https://doi.org/10.1108/00251741011043920>

Supradono, Bambang, and Ayu Noviani Hanum, *Peran Sosial Media Untuk Manajemen Hubungan Dengan Pelanggan Pada Layanan E-Commerce, Value Added*, 2011

Suri, Lusi Andam, *Pembangunan Obyek Wisata Berbasis Komunitas Lokal Pada Jorong Kaluang Tapi, Nagari Koto Tengah, Kecamatan Tilatang Kamang, Kabupaten Agam, Jurnal Sosiologi Andalas*, 2019
<<https://doi.org/10.25077/jsa.5.2.74-86.2019>>

Susilawati, Iseu, Ahmad Sarbini, and Asep Iwan Setiawan, *Implementasi Fungsi Manajemen Dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji, Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah*, 1.2 (2016), 190-206

<https://doi.org/10.15575/tadbir.v1i2.135>

Taufik Akbar, *Mengurai Masalah Audit Syariah Dengan Pendekatan (ANP), Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Islam*, volume 2 N, h 102

Tumbuan, Willem, Lotje Kawet, and Michael Pontoh, *Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bri Cabang Manado, Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2014 <https://doi.org/10.35794/emba.v2i3.5502>

Yusica, Tena Nissa, Irfan Sanusi, and Syamsuddin RS, *Aktivitas Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia Dalam Pengelolaan Pelayanan Ibadah Haji, Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah*, 2017

<https://doi.org/10.15575/tadbir.v2i4.589>

Z. Zubaedi, *Analisis Problematika Manajemen Pelaksanaan Haji Indonesia (Restrukturisasi Model Pengelolaan Haji Menuju Manajemen Haji Yang Modern), Ejournal.iainbengkulu.Ac.Id*, Vol. 4 No. (2016), 189-200
<<http://ejournal.iainbengkulu.ac.id/index.php/manhaj/article/view/18>>