

STRATEGI KOMUNIKASI INTERPERSONAL *FRONTLINER* DALAM MELAYANI CALON JEMAAH HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA MADIUN

Habieb Surya Prayogi¹, Dr. Nunik Hariyani, S.Sos., M.A.², Zulin Nurchayati, S.Psi., M.Si.³

*Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Merdeka Madiun, Jl. Serayu No.79, Pandean, Kec. Taman, Kota Madiun, Jawa Timur 63133*

E-mail: habiebsurya@gmail.com

Abstract— *This study aims to determine the Frontliner Interpersonal Communication Strategy in the Service of Prospective Hajj Pilgrims at the Office of the Ministry of Religion Affairs of Madiun City. The method used in this research is the qualitative method. By using interviews in collecting data. Based on the research that has been done, the researchers draw the conclusion that interpersonal communication carried out by frontline employees of the Ministry of Religion Affairs of Madiun City when providing services to prospective Hajj pilgrims is in accordance with the research focus, namely: Openness, Empathy, Supportiveness, Positiveness, and Equality.*

Keywords—: *Interpersonal communication, Frontliner, Ministry of Religious Affairs of Madiun City.*

I. PENDAHULUAN

Komunikasi sangat dibutuhkan agar setiap orang bisa saling berinteraksi. dengan komunikasi yang dibuat secara baik, setiap orang dapat bekerja secara nyaman dan memiliki hubungan baik antara manajer bersama karyawan maupun antar rekan kerja. semua pekerjaan yang dilakukan secara individu maupun kelompok akan tercapai sinkron dengan tujuannya. Bila seorang mengetahui apa yang harus dilakukan melalui komunikasi eksklusif antarpribadi.

Kementerian Agama pada konteks ini Kementerian agama Kota Madiun ialah instansi yang menjembatani habluminnallah dengan menyelenggarakan pelayanan publik pada proses pengajuan calon jemaah haji yang harus bisa mengelola komunikasi pelayanan publik yang baik dan berkualitas. sesuai dengan tujuan memenuhi asa masyarakat. Kementerian agama ditunjuk sebagai forum yang mewakili pemerintah terkait dengan penyelenggaraan, serta segala hal yang berkesinambungan menggunakan penyelenggaraan haji. Indonesia sebagai negara dengan jumlah kuota haji paling banyak di dunia sekitar 194.000 jemaah haji reguler dikirimkan ke tanah suci setiap tahun. Terlebih lagi bagi haji khusus, pemerintah Arab Saudi memberikan kuota 17.000 untuk jemaah haji khusus Indonesia (Raharjo, 2015).

Dalam pelaksanaan pelayanan publik, pegawai yang membidangi pendaftaran calon haji merupakan komunikator yang bertanggung jawab memelihara seluruh warga yang terdaftar sebagai calon haji. Mereka yang mendaftar haji harus memiliki keterampilan komunikasi antar pribadi yang bagus. Sebab pada komunikasi ini ada proses saling tukar informasi, opini serta pengalaman antar pendaftar.

Sikap dan perilaku front staff merupakan hal terpenting dalam sebuah pelayanan, terutama calon jemaah haji. Sikap dan perilaku yang harus dimiliki oleh para cikal bakal adalah kejujuran dalam bertindak, ketepatan dan ketepatan, selalu tersenyum, ramah, hormat, bertanggung jawab dan suka membantu, terutama sesama jemaah haji masa depan. Para pemimpin memimpin dalam memberikan informasi sedetail mungkin tentang haji (Yusron, 2017).

Alasan penulis menggagas penelitian ini adalah karena ada beberapa faktor yang menjadi kendala dalam melayani calon jemaah haji, yaitu kurangnya pemahaman calon jemaah haji, kesulitan sebagian calon jemaah haji dalam menggunakan bahasa Indonesia dan perubahan aturan. Juga bagaimana strategi komunikasi interpersonal melayani calon jemaah haji di kantor Kemenag Madiun agar dapat mengabdikan semaksimal mungkin dan sesuai dengan tujuannya, karena tidak ada yang tidak mungkin jika ada calon jemaah yang terlantar atau terlantar. tidak menerima pelayanan untuk persiapan lebih lanjut.

A. Pelayanan

Pelayanan ialah sebuah perilaku penyedia guna melengkapi kebutuhan serta keinginan konsumen supaya dapat mencapai kepuasan konsumen. Layanan jasa ialah tiap aktivitas yang dapat diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak memerlukan kepemilikan (Kanedi et al., 2017). Terkait dengan penelitian ini, sistem pelayanan haji yang ada pada Kementerian Agama Kota Madiun meliputi:

1. Ngopi Harum

Ngopi Harum adalah singkatan dari Smart Chat tentang Haji dan Umrah. Artinya, sistem pelayanan di bagian PHU memberikan informasi tentang haji dan umrah dari berbagai aspek (fiqh dan perundang-undangan dan semua hal yang terkait dengan haji) untuk menginformasikan kepada masyarakat tentang pelaksanaan haji dan umrah yang sebenarnya.

2. Si Komar

Si Komar berarti Sistem Informasi dan Konsultasi Manajemen Haji Mandiri. Hal ini dimaknai di kawasan UBS sebagai sistem pelayanan, menawarkan pelayanan kepada masyarakat berupa penyuluhan, bimbingan ritual yang dilakukan secara mandiri sehingga jamaah memiliki kemandirian dalam menunaikan ibadah haji.

3. Si Tali Baja

Si Tali Baja berarti Sistem Informasi Pendaftaran, Pendelegasian dan Pembatalan Haji. Hal ini dimaknai sebagai sistem informasi yang disediakan oleh bagian PHU bagi masyarakat yang ingin melakukan registrasi/deregistrasi haji dan transmisi haji jika terjadi kematian.

Sistem pelayanan harus sesuai dengan kualitas pelayanan perusahaan jasa untuk memuaskan konsumen, dalam hal ini jamaah haji.

B. Strategi

Strategi pelayanan jamaah haji adalah menerapkan strategi pelayanan yang baik, mulai dari menyambut jamaah haji pada kunjungan pertama, melalui pendaftaran, hingga akhir haji. Pelayanan terbaik yang diberikan akan memuaskan calon jamaah haji. Strategi ini terkait dengan prinsip-prinsip etika yang memandu perilaku berorientasi pelayanan yang baik dan kualitas pelayanan, yaitu: kejujuran, integritas, menepati janji, kejujuran, Keadilan, Dapat membantu orang lain, menghormati orang lain, kewarganegaraan yang bertanggung jawab, mengejar keunggulan, serta Itu bisa dihitung. (Fadillah, 2018).

C. Komunikasi interpersonal

Komunikasi interpersonal biasanya terjadi lebih dari satu orang. Sebagaimana ciri khas dari komunikasi yakni melibatkan orang yang lebih dari satu, sebab pertukaran informasi terjadi disini. pada komunikasi interpersonal ini mengaitkan kegiatan antara pengirim dan penerima *message*. Pada prosesnya, komunikator memiliki tugas penting untuk dapat memberikan dampak penerima informasi. kondisi ini erat kaitannya dengan kepribadian yang melekat pada diri komunikator itu sendiri (Rahmi, 2021, hlm. 21). Hipotesis ini didasarkan pada keyakinan bahwa karakteristik komunikator yang meliputi kompetensi/prestise, daya tarik, dan keandalan merupakan faktor yang sangat mempengaruhi dan menentukan keberhasilan komunikator dalam berkomunikasi.

Komunikasi interpersonal juga dikenal dengan komunikasi antarpribadi ialah komunikasi yang dipakai oleh insan untuk bertukar pikiran bersama dengan individu lain. Dengan kata lain, komunikasi interpersonal ialah konteks komunikasi di mana setiap individu saling bertukar perasaan, ide, emosi, dan informasi lainnya secara langsung dengan orang lain.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk menjelaskan strategi komunikasi interpersonal garda terdepan pelayanan haji di kantor Kementerian Agama Kota Madiun. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi serta dokumen. Untuk analisis data menggunakan teori Miles dan Huberman yang dikutip oleh Sugiyono (2013)

III. HASIL DAN PEMBAHASAN**A. Hasil Penelitian**

Undang-undang nomor 13 tahun 2019, ayat (8), menyebutkan bahwa yang dimaksud dengan penyelenggaraan haji adalah: "Haji reguler adalah haji yang dilakukan oleh menteri dengan kepengurusan, keuangan, dan pelayanan yang bersifat jenderal". Sementara itu, Pasal 1 (1) Permenag RI Nomor 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Haji Secara Teratur mengatur: "Haji adalah rukun Islam yang kelima bagi pemeluk agama Islam. Islam sampai batas tertentu .. menyelenggarakan ibadah di Baitullah, Masyair dan tempat ibadah lainnya, pada waktu dan kondisi tertentu, mulai dari tata cara pendaftaran, pembinaan haji massal, pembinaan ibadah di tingkat kecamatan, pemeriksaan kesehatan jamaah haji dan pemberangkatan serta kepulangan jamaah

Terbentuknya poros penelitian, tercermin dari keinginan pejabat Kementerian Agama Kota Madiun untuk menerima dan menjawab semua pertanyaan dan permintaan calon jamaah haji tanpa menyembunyikan apapun. Salah satu informan menjelaskan:

"Ya, pastinya sudah ada SOP ya, karena *frontliner* itu kan yang nyapa, yang berhadapan pertama kali dengan masyarakat. Jadi, kalau di depan ya harus jelas harus ramah itu sesuai dengan kebijakan pemerintah juga mengenai pelayanan publik dan calon jamaah haji." (Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Wawancara 6 juli 2022)

Sesuai wawancara dapat dijelaskan bahwa staf garda terdepan Kementerian Agama Kota Madiun memiliki SOP dalam pelayanan publik, sehingga harus menerima dan menjawab semua pertanyaan dan permintaan calon jamaah haji tanpa menyembunyikan apapun. Selain itu, staf garda terdepan Kementerian Agama di Kota Madiun dapat menerima masukan dari masyarakat dengan senantiasa mendengarkan dan segera merespon setiap kebutuhan calon jamaah haji. Setiap pegawai dilatih

untuk menguasai seluruh pengetahuan kantor Kementerian Ibadah Kota Madiun dan kemampuannya dalam memenuhi segala kebutuhan konsumen. Kedua, keterbukaan tenaga garda depan tercermin dari kesediaannya memberikan informasi yang ingin diketahui konsumen, termasuk calon jemaah haji di Kota Madiun. Pertanyaan dari masyarakat seringkali menyangkut biaya, tata cara pendaftaran haji, waktu tunggu haji, dan pengurusan administrasi calon jemaah haji. Kendala yang dihadapi pekerja frontline untuk membuka diri ialah terdapat faktor internal yang memaksa setiap karyawan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Tekanan dari meningkatnya jumlah pengunjung ke kantor Kementerian Agama Kota Madiun dengan cepat membuat beberapa pekerja garis depan kelelahan dan membuat mereka kurang ramah saat melakukan pelayanan publik, termasuk pelayanan kepada calon jemaah haji. Akibatnya, muncul masalah dari calon jemaah haji yang merasa curiga dan mengeluh dalam bentuk pengaduan. Pada akhirnya, citra Kantor Urusan Agama Kota Madiun akan memburuk seiring isu ini beredar di masyarakat.

“*Frontliner* ya harus empatik mampu memahami motivasi masyarakat, termasuk calon jemaah haji, terus harus berusaha memahami perasaan dan sikap mereka, serta harapan dan keinginan mereka selama pelayanan.” (Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Wawancara 6 juli 2022)

Sesuai wawancara serta observasi yang dilakukan peneliti, petugas garis depan telah menunjukkan penerapan empati dalam melayani calon jemaah haji karena sesuai dengan salah satu tujuan berikut: mengetahui bagaimana menunjukkan kepedulian terhadap orang lain. Dengan menunjukkan kepedulian terhadap calon jemaah haji, berarti petugas garda terdepan telah mengambil sikap empati dalam melayani calon jemaah haji. Sikap empati juga menjadi salah satu standar kriteria pelayanan di Dinas Ibadah Kota Madiun yaitu selalu mendampingi dan tidak mengabaikan tamu. Pegawai frontliner menunjukkan empati dalam beradaptasi dengan masyarakat, merasa di tempat calon jemaah haji.

Supportif ialah sikap yang merendahkan sikap defensif dalam melakukan komunikasi yang dapat timbul karena faktor pribadi seperti ketakutan, kecemasan, yang dapat mengakibatkan kegagalan dalam komunikasi interpersonal.

“Kalau *frontliner* bingung misalnya masih baru, nanti kita briefing dulu, kita juga menyediakan pelatihan dan pendidikan untuk job desk masing-masing, dan saya sebagai Kasi juga memberi dukungan dalam pelayanan. Jadi, sesekali juga membantu *frontliner* menyikapi calon jemaah haji yang kurang puas saat mencari informasi tentang waktu atau biaya tambahan haji, dan lain-lain.” (Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Wawancara 6 juli 2022)

Jika para cikal bakal belum paham atau belum familiar dengan kantor Kemenag di kota Madiun maka akan diberikan pembinaan, pelatihan dan pendidikan serta kepala bagian pelaksanaan haji dan umrah di kantor Kementerian Agama di Kota Madiun. juga memberikan bantuan layanan untuk membantu front staff menanggapi calon jemaah haji yang tidak senang mencari informasi tentang tambahan waktu atau biaya haji, dan siapa yang lainnya. staf garis depan berkomitmen untuk bekerja dengan calon peziarah. Tujuan dari kerjasama ini adalah untuk melayani kepentingan semua media partner, dalam hal ini calon jemaah haji kolaborator dan sebaliknya. Selain itu, sikap supportif yang muncul di kalangan karyawan seringkali seolah-olah sudah terbiasa menjelaskan fungsi dan perannya, misalnya. MENGHAPUS Apa yang harus dilakukan setiap karyawan? Memiliki sikap saling mendukung antar pegawai yang mempengaruhi kelancaran operasional Kantor Urusan Agama Kota Madiun sehari-hari dan berorientasi pada kesejahteraan.

Kita beri pandangan positif, kita ingatkan kembali SOP pelayanan publik yang mana bagian dari bentuk pengabdian pada negara dan masyarakat.” (Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Wawancara 6 Juli 2022)

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa Kementerian Agama Kota Madiun telah menanamkan sikap dan pemikiran positif pada setiap pegawainya dan menanamkan pandangan positif terhadap calon jemaah haji sebagai mereka yang membutuhkan pelayanan. Jadi, sisi positifnya, hal ini berdampak pada sikap dan perilaku positif para pekerja garis depan. Kemudian, model komunikasi yang digunakan juga memiliki pengaruh positif, seperti menulis dan menjaga ucapan sebaik mungkin agar tidak melukai perasaan calon jemaah haji. Berdasarkan hasil wawancara dapat dipahami bahwa sangat disayangkan petugas front desk tidak diawasi, beberapa diantaranya melanggar peraturan Kemenag Kota Madiun, sehingga menilai kemungkinan jemaah haji tidak baik. akan dan akan menjadi penilaian buruk oleh Kementerian Agama tentang haji. Dinas Agama Kota Madiun harus terus meningkatkan pengawasan terhadap kinerja pegawai. Dengan menanamkan sikap positif pada seluruh jajarannya, Kementerian Agama Kota Madiun juga telah mengembangkan kepribadian positif di mata calon jemaah haji.

“Mungkin yang akan sedikit dibantu lebih sering itu ya, lansia. Karena lansia memang kan sudah sangat sepuh, jadi bimbingan informasi apa atau apa itu harus sangat jelas, sabar. Tapi, kalau dibeda-bedakan berdasarkan status sosial tidak ya.” (*Frontliner* Kantor Kementerian Agama Kota Madiun, Wawancara 6 Juli 2022)

Seusai wawancara di atas, dapat dibayangkan bahwa dalam prosesi pelayanan depan bagi calon jemaah haji, para lansia diberikan perlakuan khusus untuk memaknai informasi tersebut, namun tidak dilakukan perbedaan atas dasar status sosial. Sebab ada juga calon jemaah haji yang sudah berusia lanjut. Akibatnya, kita lebih memperhatikan orang tua kita, dengan anggapan mereka kurang tanggap, tapi bukan berarti orang lain tidak tertarik. Potensi jemaah haji tua memang lebih memprihatinkan, para pekerja garda terdepan masih meminta simpati masyarakat. Tetapi terkadang para peziarah yang lebih tua ini takut untuk mengatakan sesuatu ketika mereka tidak mengerti sesuatu. Oleh karena itu, petugas garda terdepan harus lebih memperhatikan jemaah haji lanjut usia ke depan.

B. Pembahasan

Strategi pada hakikatnya ialah *planning* serta *managing* untuk mencapai suatu tujuan. Tetapi, untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak boleh bertindak sebagai peta jalan yang hanya menunjukkan arah, tetapi harus mampu menunjukkan bagaimana taktik itu bekerja (Effendy, 2013:32). Strategi menunjukkan arah keseluruhan yang harus diambil organisasi untuk mencapai tujuannya. Dalam strategi yang baik yang memerlukan koordinasi kelompok kerja, tema utama kelompok kerja adalah mengidentifikasi faktor pendukung yang konsisten dengan prinsip-prinsip implementasi ide yang rasional, efisiensi sumber daya keuangan, dan taktik yang efektif untuk mencapai tujuan.

Menurut Freddy Rangkuti (2015:18-19), strategi adalah jalan yang ditempuh untuk mencapai tujuan jangka panjang. Strategi termasuk ekspansi geografis, diversifikasi, akuisisi, pengembangan produk, penetrasi pasar, perampingan, divestasi, likuidasi dan usaha patungan. Strategi adalah kemungkinan tindakan yang memerlukan keputusan manajemen puncak dan sejumlah besar sumber daya perusahaan. Oleh karena itu, strategi adalah tindakan atau aktivitas yang dilakukan oleh individu atau perusahaan untuk mencapai tujuan atau sasaran yang ditetapkan. Strategi-strategi yang disebutkan dalam penelitian ini menunjuk pada strategi komunikasi interpersonal frontline melayani calon jemaah haji di kantor Kementerian Agama di kota Madiun.

Pelayanan haji membutuhkan proses yang panjang, mulai dari pemeriksaan kesehatan, pendaftaran jemaah, persiapan dokumen, petunjuk tata cara, pemberangkatan, akomodasi di Tanah Suci, perjalanan haji hingga program transit pulang. Tombol long service menjadi tanggung jawab Panitia Penyelenggara Haji (PPIH) sebagai “pelayanan menyambut jemaah haji dengan pertimbangan efisiensi namun selalu menjamin keamanan, ketertiban, kelembutan dan kenyamanan”. Meskipun ibadah ini dilakukan setiap tahun, dengan melihat kondisi setempat, mengamati dan mengevaluasi kinerja haji dalam beberapa tahun terakhir, mendorong para pemimpin yang arif, bijaksana dalam menghadapi kritik dan kesadaran yang berkembang akan hak-hak mereka. Dan tanggung jawab.

Bentuk pelayanan prima adalah komunikasi interpersonal, dimana intensitas komunikasi tidak penting tetapi cara komunikasi terstruktur. Agar komunikasi berjalan dengan baik, Anda harus memiliki elemen pendukung. Rakhmat mengatakan ada sejumlah faktor yang mendorong hubungan interpersonal, termasuk kepercayaan, dukungan, dan keterbukaan (Rahmi, 2021).

Komunikasi interpersonal ialah komunikasi yang dilakukan individu untuk bertukar pikiran dan ide dengan individu lain. Dengan kata lain, komunikasi interpersonal adalah konteks komunikasi di mana individu secara langsung bertukar perasaan, pikiran, perasaan, dan informasi lainnya dengan orang lain. Komunikasi antarpribadi bisa bersifat verbal atau nonverbal. Penelitian tersebut kemudian menunjukkan bahwa komunikasi antarpribadi yang dilakukan oleh staf garda depan Biro Agama Kota Madiun untuk melayani konsumen memenuhi tujuan penelitian: keterbukaan, empati, dukungan, positif dan kesetaraan.

Komunikasi interpersonal petugas garda terdepan dapat dilihat dari elemen pertama, dalam hal ini memberikan informasi biaya haji, tata cara pendaftaran haji, waktu tunggu menunggu haji haji dan secara administratif mempersiapkan calon jemaah haji kepada masyarakat. Memang, front worker tidak pandai berterus terang dan menyampaikan informasi yang jujur dan lengkap kepada publik. Padahal, petugas front desk harus memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan 6S (tersenyum, melambatkan tangan, sopan, santun, antusias). Service excellence terkait erat dengan layanan yang diberikan dengan satu tujuan: Menciptakan kepuasan dan menumbuhkan kepercayaan di antara para pemangku kepentingan. Penjaga depan tidak mau jujur karena informasi yang diberikan tidak cukup untuk membantu calon jemaah haji dalam persiapan administrasi untuk menunaikan ibadah haji. Hal ini mengurangi kepercayaan dan kepuasan calon jemaah haji di IKM. Sementara itu, Hennieke Ramadhani (2015) menjelaskan dalam sebuah studi empiris bahwa efektivitas komponen komunikasi interpersonal lini depan dalam melayani dan memberikan informasi kepada pelanggan harus efektif karena mereka yang berada di lini depan harus mampu menjadi komunikator, orang yang berkharisma tinggi dan karisma. menyampaikan pesan atau informasi secara langsung maupun tidak langsung. Di antara faktor-faktor yang paling mempengaruhi komunikasi interpersonal dalam melayani dan memberikan informasi kepada pelanggan adalah faktor kepercayaan, faktor dukungan, dan faktor keterbukaan. Faktor kepercayaan, dimana pelanggan tidak percaya dengan apa yang diberikan dari garis depan dan faktor pendukung tidak membantu PLN melayani dan memberikan informasi kepada pelanggan.

Dilihat dari faktor sikap positif, komunikasi antar pribadi petugas Kementerian Agama Kota Madiun kurang baik. Tidak ramah dalam berurusan dengan calon jemaah haji. Hal ini disebabkan karena kurangnya kontrol terhadap kinerja karyawan frontline. Komunikasi interpersonal antar pekerja frontline dilihat dari tiga elemen poros penelitian yaitu empati, dukungan dan kesetaraan, berkembang dengan baik. Sekalipun hambatan tetap ada, staf garis depan dapat menyelesaikannya secara profesional. Artinya dari sikap garda terdepan terhadap calon jemaah haji selalu membantu memenuhi kebutuhan calon jemaah haji, tanpa membedakan calon jemaah haji bersama-sama dalam pelayanan, sesuai dengan hal yang dinanti-nanti jemaah haji. Oleh karena itu, pelayanan yang baik yang dapat memenuhi harapan para peziarah di masa yang akan datang akan meningkatkan jumlah pengunjung.

Studi empiris oleh Muhammad Awir Yamona, Dini Zulfian dan Kadek Dristana (2018) menunjukkan bahwa dimulai dari unsur keterbukaan, komunikasi interpersonal mengandung hambatan komunikasi, yaitu: Ada beberapa karyawan frontline yang curang dalam promosi mereka. menimbulkan keluhan konsumen. Di antara sikap positif yang tidak dilaksanakan dengan baik, ada beberapa pegawai garda terdepan yang tidak mengikuti aturan karena kurangnya pengawasan. Sedangkan komunikasi yang meliputi unsur Empati, Dukungan dan Kesetaraan berjalan dengan baik dan memenuhi harapan konsumen.

IV. KESIMPULAN

Sesuai hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan peneliti, komunikasi interpersonal berlangsung sebagai staf garda depan Kementerian Agama Kota Madiun saat memberikan pelayanan kepada mereka yang membutuhkan meliputi Keterbukaan, Empati, Sikap kooperatif, Positif serta persamaan hak.

Komunikasi antar pribadi petugas garda terdepan dilihat dari perspektif terbuka, dalam hal ini modus komunikasi tentang biaya haji, tata cara pendaftaran haji, dan lamanya haji, menunggu haji dan persiapan administrasi ke depan. Jemaah haji yang datang ke masyarakat tidak akan baik. Hal ini terjadi karena para pekerja garda terdepan tidak maksimal dalam membuka dan menyampaikan informasi yang benar dan lengkap kepada publik. Padahal seharusnya front staff memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan 6S (senyum, sapa, sapa, sopan santun, sopan santun, semangat). Service excellence terkait erat dengan layanan yang diberikan dengan mempertimbangkan kepuasan dan kepercayaan pemangku kepentingan. Staf garis depan tidak ingin mempublikasikannya karena informasi yang diberikan tidak cukup untuk mempersiapkan calon jemaah haji untuk persiapan administrasi pelaksanaan haji. Akibatnya, tingkat kepercayaan dan kepuasan calon jemaah terhadap IKM turun.

Selanjutnya, dari sisi sikap positif, komunikasi interpersonal dengan staf garda terdepan Kemenag Kota Madiun tidak berjalan sebagaimana mestinya sebab beberapa staf garda terdepan tidak menjalankan SOP, seperti kurang ramah saat berhadapan dengan calon jemaah haji. Hal ini disebabkan kurangnya pemantauan kinerja oleh pekerja garis depan. Komunikasi interpersonal pekerja garis depan dilihat dari tiga pilar poros penelitian, empati, dukungan dan kesetaraan, berjalan dengan baik ketika semua dilayani dengan cara yang sama, satu arah, tetapi jemaah yang lebih tua diberi perlakuan khusus untuk menafsirkan informasi, tetapi tidak berbeda. menurut status sosial tertentu.

Namun demikian masih terdapat kendala dalam strategi komunikasi interpersonal petugas garda terdepan Kemenag Kota Madiun yaitu petugas garda terdepan yang tidak mau dipublikasikan karena informasi yang diberikan belum memadai untuk membekali calon jemaah haji dengan kelengkapan administrasi. kesiapan, staf garis depan tetap tidak ramah saat lelah. Namun petugas garda terdepan dapat menanganinya secara profesional karena telah dinilai dengan prinsip pelayanan prima kepada seluruh instansi pemerintah, yang terkait dengan sikap dermawan garda terdepan bagi calon jemaah haji, selalu membantu memenuhi kebutuhan calon jemaah haji, tanpa membedakan calon jemaah haji dengan calon jemaah haji lainnya, pelayanan pelayanan lainnya, sejalan dengan apa yang diharapkan calon jemaah haji di kota madun. Sehingga pelayanan yang baik dan sangat memungkinkan untuk memenuhi harapan calon jemaah haji sebagai pihak yang berhak mendapatkan pelayanan terbaik dari Kantor Kementerian Agama Kota Madiun.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menghaturkan terima kasih kepada kedua orang tua dan keluarga tercinta, keluarga besar Program Studi Ilmu Komunikasi, FISIP Universitas Merdeka Madiun, pimpinan dan staf Kantor Kementerian Agama Kota Madiun, serta sebagai semua pihak yang telah mendukung penulis setiap waktu.

DAFTAR PUSTAKA

- Adindo, A. W. (2021). *Kewirausahaan dan Studi Kelayakan Bisnis Untuk Memulai dan Mengelola Bisnis*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Aripin, Z. (2021). *Marketing Management*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Effendy, O. U. (2004). *Dinamika Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Fadillah, L. (2018). Strategi Dan Manajemen Travel Haji Dan Umrah (Studi Analisis Persaingan Travel Haji Dan Umrah Kota Medan Dalam Pelayanan dan Kualitas Untuk Meningkatkan Jumlah Konsumen). *Al-Muamalat Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, IV(1), 1–24.
- Hafidh, B. A., & Romli, S. (2021). implementasi Pelayanan Calon Jemaah Haji pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah Haramain Kota Pekanbaru. *Jurnal Riset Mahasiswa Dakwah dan Komunikasi*, Vol. 3 No. 2, Mei, 102-110.
- Haming, M. (2011). *Manajemen Produksi Modern*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Kanedi, Indra., Utami, Feri Hari, dan Zulita, Leni N. (2017). Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Kota Bengkulu. *Jurnal Pseudocode*, Volume IV Nomor 1, Februari 2017, ISSN 2355-5920
- Kotler, P. dan K. L. Keller, 2006, *Marketing Management*, 12th Edition, Upper Saddle River, Pearson Education.
- Kurniati, D. P. (2016). *Modul Komunikasi Verbal dan Non Verbal*. Bali: Universitas Udayana.

- Nugroho, R. (2020). *Kebijakan Publik Sebagai Komunikasi Pemerintah-Rakyat*. Jakarta: Yayasan Rumah Reformasi Kebijakan.
- Octavia, A. (2012). Lingkungan Pemasaran Dan Orientasi Pasar (Studi Pada Rumah Sakit Umum Di Provinsi Jambi). *Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jambi ISSN: 2085-0972*, pp. 147-158.
- Piri, H. G. (2013). Kualitas Pelayanan Jasa Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Steiner Salon Manado. *Jurnal EMBA Vol. 1. No. 4 Desember 2013, Hal. 504-512*.
- Putri, N. H. (2016). Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Psikoborneo, Vol 4, No 2*, 198-204.
- Rahmi, S. (2021). *Komunikasi Interpersonal dan Hubungannya dalam Konseling*. Aceh: Syiah Kuala University Press.
- Sasmita, R. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Nasabah PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Malang Regional Office). *Jurnal Administrasi Bisnis, 6(1)*.
- Silalahi, Ulber. (2012). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta
- Suhada, O. T. (2012). Peran Komunikasi Frontliner dalam Menciptakan Kepuasan Informasi Nasabah di Perseroan Terbatas (PT) Bank Riau Kepulauan Riau Cabang Syariah Pekanbaru. *Jurnal Fisip UR*, 1-11.
- Watrianthos, R. (2020). *Kewirausahaan dan Strategi Bisnis*. Sumatera Utara: Yayasan Kita Menulis.
- Yamona, M. A., Zulfiani, D., & Dristiana, K. (2018). Komunikasi Interpersonal Pegawai Frontliner dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen PT. J.Co Donuts & Coffee Cabang Giant Alaya Samarinda. *eJournal Ilmu Komunikasi, Volume 6, Nomor 4*, 206-216.
- Yusron, A. (2017). Persepsi Nasabah Terhadap Implementasi Komunikasi Pelayanan Frontliner BNI Cabang Pembantu Pekalipan Cirebon. *SOSFILKOM, Vol. XI No. 01* , 56-64.