

**LAYANAN IBADAH QURBAN MASA PANDEMI COVID-19 DI MASJID DAARUL
MUHAJIR KEC. MARGAASIH
KAB. BANDUNG**

Oleh :

Drs. Abdur Rahmanesa, M.Si. Cahyadi Supyansuri, S.E., M.M.

Prodi Administrasi Bisnis, Prodi Administrasi Bisnis

Politeknik LP3I, Politeknik LP3I

nesa@plb.ac.id, csupyansuri@yahoo.com

ABSTRAK

Salah satu hari besar umat islam adalah Hari Raya Idul Adha dan secara syariat dianjurkan agar masyarakat menyaksikan bersama-sama sebagai syiar Agama Islam. Ibadah pada Hari Raya Idul Adha setelah melaksanakan shalat sunah led adalah Ibadah Qurban yaitu menyembelih hewan Qurban. Ibadah Qurban ini merujuk peristiwa Nabi Ibrahim sebagai ujian Allah atas kecintaannya dengan mengorbankan putranya yaitu Nabi Ismail.

Pemahaman masyarakat umum Ibadah Qurban dilakukan secara bergiliran, misalnya diwakili oleh si-Pulan sebagai kepala keluarga, tahun depan diwakili istrinya, selanjutnya diwakili oleh putranya. Berdasarkan riwayat Nabi Muhammad Shallallahu'alaihi Wasallam, tidak pernah melakukan secara bergiliran kepada istri-istri beliau dan cukup diwakili oleh beliau untuk keluarga. Para sahabat Nabi sebagai kepala keluarga tidak juga melakukan secara bergiliran ibadah qurban kepada istri dan anak-anak mereka.

Hewan Qurban yang disembelih umumnya sapi dan kambing, dimana untuk satu ekor sapi tujuh orang dan satu ekor kambing untuk satu orang. Pelayanan Ibadah Qurban di Masjid Darrul Muhajir selama dua tahun terakhir pada masa pandemi Covid-19, hasil penelitian berdasarkan dimensi kualitas layanan lebih baik 61,8% dibandingkan dua tahun sebelum pandemi Covid-19. Hewan qurban sapi yang disembelih rata-rata 12,5 ekor pada masa sebelum pandemi Covid-19 membutuhkan waktu pelaksanaan sekitar 10 jam-an. Pada masa dua tahun pandemi covid-19 dan menerapkan kebijakan protokol kesehatan, jumlah hewan qurban sapi yang disembelih rata-rata 12 ekor dengan waktu pelaksanaan sekitar 7 jam-an, lebih cepat 3 jam-an atau dengan kata lain 30% lebih cepat dibandingkan sebelum masa pendemi Covid-19.

Kata kunci : Hari Raya Idul Adha, Pelayanan Qurban, Masa Pandemi Covid-19.

ABSTARCT

One of the big days of the Islamic community is Eid al-Adha and it is recommended by Shari'ah that the community witness it together as a symbol of Islam. Worship on Eid al-Adha after carrying out sunnah prayers is the Sacrifice Worship, namely slaughtering Qurban animals. This Qurban service refers to the event of Prophet Ibrahim as a test by Allah for his love by sacrificing his son, Prophet Ismail.

The understanding of the general public that the Qurban worship is carried out in turns, for example, is represented by si-Pulan as the head of the family, next year represented by his

wife, then represented by his son. Based on the history of the Prophet Muhammad Shallallahu'alaihi Wasallam, he never took turns to his wives and was sufficiently represented by him for the family. The Companions of the Prophet as the head of the family did not also take it in turns to offer qurbani to their wives and children.

Sacrificial animals that are slaughtered are generally cows and goats, where for one cow seven people and one goat for one person. During the last two years during the Covid-19 pandemic, research results based on the dimensions of service quality were 61.8% better than the two years before the Covid-19 pandemic. An average of 12.5 cows for sacrifice were slaughtered before the Covid-19 pandemic, which took around 10 hours to complete. During the two years of the Covid-19 pandemic and implementing the health protocol policy, the number of sacrificial animals slaughtered was an average of 12 heads with an implementation time of around 7 hours, 3 hours faster or in other words 30% faster than before during the Covid-19 pandemic.

Keywords : *Eid al-Adha, Sacrifice Services, Covid-19 Pandemic Period.*

PENDAHULUAN

Pelaksanaan ibadah qurban adalah peyembelihan hewan qurban pada umumnya di Indonesia serta khususnya di Bandung pelaksanaannya diwakilkan oleh Panitia Amaliyah Ibadah Qurban. Begitu pula Dewan Kemakmuran Masjid Daarul Muhajir membentuk kepanitian Amaliyah Ibadah Qurban sebaipai pelayanan ibadah qurban bagi warga perumahan Bumi Asri Mekarrahyu Kec. Margaasih Kabupaten Bandung. Hewan qurban yang disediakan oleh panitia kepada Muqorib sebagai pelanggan seorang muslim yang akan melaksanakan ibadah qurban, yaitu hewan qurban sapi atau kambing.

Sesuai tuntunan syariat ibadah qurban, hewan qurban sapi diperuntukan tujuh Muqorib, hewan qurban kambing untuk satu Muqorib. Daging hewan qurban penyembelihan sepertiga bagian (1/3) diberikan haqnya Muqorib sedangkan dua pertiganya (2/3) diberikan atau didistribusikan kepada Mustahiq baik warga beragama islam maupun yang bukan beragama islam. Mustahiq oleh panitia dibagi atas tiga kelompok zona-1 yaitu warga yang tinggal di perumahan

Bumi Asri Masjid Daarul Muhajir, zona-1 warga yang tinggal di sekitar perumahan Bumi Asri dan zona-3 bagi warga yang tinggalnya jauh dari perumahan dan mengajukan proposal permohonan daging hewan qurban. Panitia Amaliyah Ibadah Qurban membuat tiga kelompok pelanggan pelayanan ibadah qurban antara lain : kelompok 1 Muqorib, kelompok 2 Mustahiq zona-1 dan zona-2, sedangkan kelompok-3 Mustahiq zona-3.

Pelaksanaan ibadah qurban sebelum masa pandemi Covid-19 seluruh warga masyarakat tumpah ruah menyaksikan pelaksanaan penyembelihan hewan qurban, sehingga area pelaksanaan penyembelihan penuh dengan warga masyarakat, baik oleh Muqorib, Mustahiq, Tim Panitia Amaliyah Ibadah Qurban dan masyarakat sekitar perumahan. Sedangkan pada masa pandemi Covid-19 diterapkannya aturan protokol kesehatan, jarak jarak dengan demikian jumlah warga jauh lebih sedikit.

Rumusan masalah penelitian ini adalah : Bagaimanakah pelayanan pelaksanaan ibadah qurban masa pandemi Covid-19, baik dari awal proses

pelaksanaan penyembelihan, penyisitan, pengurusan jeroan, penurunan daging, pencacahan, penimbangan, pengepakan, sampai membersihkan area pelaksanaan halaman masjid menjadi bersih kembali.

Metode penelitian dengan melakukan perbandingan pelayanan ibadah qurban pada masa dua tahun sebelum pandemi Covid-19 (2019 M, 2020 M / 1441 H dan 1442 H) dengan dua tahun pada masa pandemi Covid-19 (2021 M, 2022 M / 1443 H, 1444 H), dengan batasan masalah penelitian ini hanya untuk pelayanan ibadah qurban menggunakan hewan qurban sapi.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui perbedaan pelayanan ibadah qurban pada masa sebelum Covid-19 dibandingkan dengan masa Covid-19.

Manfaat penelitian ini dapat sebagai masukan kepada Panitia Amaliyah Ibadah Qurban DKM Daarul Muhajir Kec. Margaasih Kab. Bandung agar kedepannya pelaksanaan ibadah qurban lebih baik lagi.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Pelayanan

Ratminto dan Winarsih (2013: 2) menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan suatu tindakan atau upaya yang dilakukan organisasi tertentu dalam rangka

memberikan pelayanan maksimal dengan tujuan agar pelanggan bisa mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang dilakukan. Bentuk pelayanan prima yang diberikan tentu berbeda-beda, tergantung sektor yang dikelola. Jika sebuah organisasi yang fokus menjalankan bisnis produksi maka pelayanan prima diwujudkan dalam bentuk menyediakan customer services dan menghadirkan produk berkualitas tinggi, sementara untuk organisasi menjalankan bisnis jasa pelayanan prima diberikan dalam bentuk pelayanan maksimal demi kepuasan pelanggan.

Suyetty dan Kurniawan (2010: 46) berpendapat bahwa pengertian pelayanan prima antara lain adalah:

1. Membuat para pelanggan merasa penting.
2. Melayani para pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat.
3. Pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan.
4. Menempatkan posisi pelanggan sebagai mitra.
5. Pelayanan yang optimal untuk menghasilkan kepuasan pelanggan.
6. Kepedulian kepada pelanggan untuk memberikan rasa puas.
7. Upaya pelayanan terpadu untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan.

Daryanto dan Setyabudi (2014: 51) menguraikan bahwa pelayanan prima merupakan suatu pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan yang memenuhi standar kualitas sehingga menumbuhkan kepuasan pelayanan terhadap pelanggan. Pelayanan akan menjadi baik apabila memenuhi standar kualitas pelayanan yang menumbuhkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Tujuan Pelayanan Prima

Sutopo dan Suryanto (2009: 10) mengungkapkan bahwa tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Dengan mengetahui harapan pelanggan maka perusahaan dapat memberikan layanan terbaik dan memuaskan pelanggannya dengan optimal.

Rahmayanty (2013:12) menyatakan bahwa pelayanan prima memiliki beberapa tujuan sebagai berikut:

1. Memberikan rasa puas dan kepercayaan kepada konsumennya. Kualitas memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan dengan perusahaan.
2. Kemudian adanya pelayanan prima tetap menjaga dan merawat pelanggan merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhannya atau keinginannya.
3. Serta upaya mempertahankan pelanggan agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan tersebut.

Konsep Pelayanan Prima

Daryanto dan Setyobudi (2019:119) menjelaskan agar perusahaan mampu memberikan pelayanan prima maka harus menjalankan konsep A4.

1. *Attitude*

Dalam menjalankan pelayanan prima, konsep attitude sangat diutamakan. Sikap yang ramah dan penuh dengan sopan santun akan membuat pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Untuk menciptakan sikap yang baik adalah

dengan cara menyapa pelanggan dengan bahasa yang sopan dan halus, memuliakan pelanggan seperti raja, dan merespon keluhan pelanggan dengan baik.

2. *Attention*

Konsep ini berarti petugas harus mampu memperhatikan keinginan dan kebutuhan pelanggan. Tindakan memberi perhatian dengan cara menanyakan keperluan dan kebutuhan pelanggan dengan baik, melayaninya dengan penuh kesabaran dan mencermati karakter yang dimiliki pelanggan serta dapat memberikan nasihat kepada pelanggan yang memerlukan nasihat.

3. *Action*

Konsep ini merupakan konsep lanjutan setelah menjalankan konsep sikap dan perhatian. Action dalam hal ini berarti petugas mewujudkan apa yang menjadi keinginan pelanggan dengan prinsip cepat, tepat dan cermat. Misalnya ketika pelanggan ingin membeli nasi goreng, awalnya petugas bersikap ramah dan sopan kemudian memberikan perhatian dengan menanyakan apa keperluannya. Setelah mengetahui keperluan pelanggan petugas harus langsung bertindak untuk segera membuat nasi goreng sesuai dengan pesanan.

4. *Anticipation*

Usaha dalam pelaksanaan pelayanan prima adalah menyiapkan solusi dari segala kemungkinan yang akan terjadi. Antisipasi sangat diperlukan terutama menyangkut kepentingan konsumen. Misalnya ada pelanggan ingin mengadakan obsevasi di perusahaan dan narasumber tersebut hari itu juga harus menghadiri acara

yang tidak wajib untuk dihadiri. Akan tetapi sebelumnya narasumber tersebut sudah mencari narasumber lain untuk pelanggan tersebut, agar pelanggan tidak merasa kecewa. Usaha yang dilakukan oleh narasumber tersebut merupakan salah satu bentuk antisipasi untuk mencari narasumber lain agar pelanggan tidak kecewa.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Lupiyadi (2016:44) mengungkapkan terdapat lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Bukti Fisik (*Tangible*)

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu cara perusahaan jasa dalam menyajikan kualitas layanan terhadap pelanggan. diantaranya meliputi fasilitas fisik (gedung, buku, rak buku, meja dan kursi, dan sebagainya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawai.

2. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kemampuan untuk membantu

pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas. Mengabaikan dan membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

4. Jaminan (*Assurance*)

Pengetahuan, kesopan-santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

5. Empati (*Empathy*)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan.

METODE PENELITIAN

Peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mendeskripsikan layanan ibadah qurban di Masjid Daarul Muhajir Kec. Margaasih, Kab. Bandung dalam bentuk kalimat yang tertulis dengan informasi yang diperoleh dari para narasumber serta hasil pengamatan langsung dan dokumentasi dari masjid. Deskripsi dipaparkan secara lebih mendalam mengenai masalah-masalah yang terjadi pada fokus penelitian.

Jenis penelitian yang dipilih dalam penelitian ini adalah studi kasus. Ulfatin (2013:48) mengemukakan, “studi kasus sebagai suatu metode penyelidikan secara langsung dengan latar yang alamiah dan

memusatkan perhatian pada satu peristiwa secara intensif dan rinci". Jenis ini sangat sesuai digunakan dalam penelitian ini karena langsung memusatkan pada satu peristiwa yaitu layanan ibadah qurban. Jadi, melalui studi kasus ini akan bisa mengungkap layanan ibadah qurban secara terfokus dan mendalam.

Peneliti merupakan instrumen kunci selama pengumpulan data. Seperti halnya yang dikemukakan oleh Hutomo dalam Bungin (2001:56) "peneliti sendiri merupakan instrumen penelitian yang paling penting di dalam pengumpulan data dan penginterpretasian data". Kehadiran peneliti diperlukan untuk menciptakan hubungan yang baik dengan informan, sehingga dapat memperlancar proses penelitian. Peneliti sebagai instrumen membatasi kasus yang menjadi fokus dalam penelitian tersebut.

PEMBAHASAN

Data Hewan Qurban Sapi, Jumlah Anggota Kepanitiaan, dan Jumlah Pelanggan (Muqorib dan Mustahiq)

Berdasarkan hasil wawancara serta dokumen laporan panitia dapat diketahui bahwa jumlah rata-rata hewan qurban sapi selama 4 tahun terakhir mencapai 12 ekor, jumlah rata-rata anggota kepanitiaan sebanyak 167 orang, jumlah rata-rata Muqorib sebanyak 85 orang, dan jumlah rata-rata Mustahiq sebanyak 1.909 orang. Data lengkap tersaji dalam tabel.

Tabel 1 : Jumlah Data Hewan Qurban Sapi dan Jumlah Anggota Panitia

No	Tahun	Jumlah Sapi	Jumlah Anggota Panitia (Org)	Jam Pelaksanaan	Ket
----	-------	-------------	------------------------------	-----------------	-----

1	1440 H (2019 M)	14	174	08:00~18:05	Sebelum pandemi covid-19
2	1441 H (2020 M)	11	182	08:00~18:08	
3	1442 H (2021 M)	12	159	08:00~15:08	Semasa pandemi covid-19
4	1443 H (2022 M)	12	156	08:00~15:05	

Sumber : Data Laporan Panitia Amaliyah Ibadah Qurban DKM Masjid Daarul Muhajir

Tabel 2 : Jumlah Pelanggan Muqorib dan Mustahiq Ibadah Qurban

No	Tahun	Muqorib	Mustahiq	Ket
1	1440 H (2019 M)	98	2.290 (1.765+225+300)	Sebelum pandemi covid-19
2	1441 H (2020 M)	77	1.224 (1144+760+350)	
3	1442 H (2021 M)	84	2.134 (762+678+694)	Semasa pandemi covid-19
4	1443 H (2022 M)	84	1.991 (807+592+592)	

Sumber : Data Laporan Panitia Amaliyah Ibadah Qurban DKM Masjid Daarul Muhajir

Prosedur Pelaksanaan Ibadah Qurban

Dari hasil wawancara diperoleh informasi bahwa terdapat perbedaan pelaksanaan ibadah qurban antara sebelum terjadinya dan masa pandemi covid-19. Pada masa sebelum pandemi Muqorib diperkenankan untuk terlibat dalam kegiatan dari awal hingga akhir, namun pada masa pandemi covid-19 Muqorib hanya diperkenankan menyaksikan proses penyembelihan saja, kemudian diminta untuk pulang ke rumah masing-masing. Daging

qurban pada sebelum pandemi diambil langsung oleh Muqorib dan Mustahiq, masa pandemi pola distribusi diubah menjadi dikirimkan langsung ke tempat tinggal Muqorib dan Mustahiq.

Proses Pelaksanaan (Pelayanan) Ibadah Qurban pada Masa Pandemi Covid-19

1. Mengumpulkan Muqorib sesuai jadwal pemotongan hewan qurban sapi
2. Penyembelihan Hewan Qurban yang disaksikan oleh Muqorib
3. Penyisitan dan Pengangkatan Jeroan
4. Penurunan daging dari rangkas/tulang
5. Pencacahan dan penimbangan daging
6. Pengepakan daging buat Muqorib dan Mustahiq
7. Pengiriman haq muqorib dan haq mustahiq
8. Pembersihan area pelaksanaan ibadah qurban

Dimensi Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian dengan mengacu pada dimensi kualitas pelayanan menunjukkan sebagai berikut:

a. *Tangibles*

Area Fisik Pelayanan halaman masjid dengan luas 512 m² (16m x 32m) terbagi atas beberapa: area penyembelihan, penyisitan, pencacahan, penimbangan, pengepakan dan area lainnya. Kondisi fisik sebelum dan semasa pandemi Covid-19, tidak ada perbedaan.

Kondisi kerumunan masyarakat pada masa sebelum pandemi Covid-19 warga berbondong-bondong ikut memeriahkan dan menyaksikan, sedangkan pada masa pandemi Covid-19 warga tidak terlalu banyak, karena

peraturan protokol kesehatan dan menjaga jarak. Hasil wawancara dan mempelajari dokumen laporan akhir perbedaannya warga berkumpul sekitar 45% lebih sedikit dibandingkan sebelum masa pandemi Covid-19.

Peralatan pisau untuk penyembelihan hewan qurban sapi: 1 buah pisau ukuran 35 cm untuk pola penyembelihan dorong dan 1 buah pisau ukuran 25 cm untuk pola penyembelihan tarik. Peralatan lainnya: golok, kontainer, tolombong, gerobak roda tiga, kampak, timbangan dan peralatan yang habis pakai (tali rafia, *cutter*, kantong keresek, karung). Penggunaan peralatan baik sebelum maupun semasa pandemi Covid-19 tidak begitu signifikan perbedaannya.

Tim penyembelihan terdiri 2 orang sebagai penyembelih sapi dibantu 4 orang yang lainnya untuk merobah dan mengikat sapi. Anggota tim ini baik sebelum terhadap masa pandemi covid-19 tidak ada perbedaan.

Tim penyisitan penurunan daging hewan qurban pihak panitia mengontrak dari tim jagal dengan anggota sebanyak 6 orang, hal ini pun jumlahnya sama sebelum dan semasa pandemi Covid-19.

b. *Reliability*

Kepuasan pelanggan menerima pelayanan pelaksanaan ibadah qurban antara lain sebagai berikut :

Sebelum penyembelihan sapi, panitia mengumpulkan para Muqorib di area penyembelihan untuk menyaksikan. Ketua tim penyembelihan sapi menawarkan kepada para Muqorib, apakah ada

yang bersedia untuk menyembelih sapi. Para Muqorib memberikan kepercayaan kepada ketua tim inti. Proses penyembelihan ini tidak begitu ada pebedaannya sebelum dan semasa pandemi Covid-19.

Proses pengepakan daging untuk Muqorib dan Mustahiq ditetapkan oleh tim pendistribusian dengan perhitungan tertentu. Muqorib mengikuti tuntutan syar'i yaitu 1/3 bagian dibagi tujuh orang Muqorib. Mustahiq dengan kebijakan tertentu. Proses pengepakan ini tidak begitu signifikan pebedaannya sebelum dan semasa pandemi Covid-19.

Proses pendistribusian daging hewan qurban ada perbedaaan yaitu antara lain:

- Sebelum pandemi covid-19

Muqorib dan Mustahiq diberikan kupon dan menunggu untuk mengambil bagian daging qurban bagiannya. Pembagian untuk Muqorib diberikan terlebih dahulu selanjutnya pembagian untuk Mustahiq.

- Masa pandemi covid-19

Daging hewan qurban untuk Muqorib akan diantar ke rumah masing-masing, begitu pulan Mustahiq (zona1 dan zona2) diantar ke rumah Ketua RT untuk selanjutnya oleh ketua RT dibagikan ke warganya, sedangkan Mustahiq (zona3) mengambil haqnya sesuai jadwal.

Dari 3 kelompok pelayanan, dua kelompok diantar kerumahnya dengan kata lain 2/3 (66%) lebih puas pelayanan pada masa pendemi covid-19.

c. *Responsiveness*

Ketanggapan panitia dalam melayani keinginan dan kebutuhan pelanggan.

- Sebelum pandemi covid-19

Muqorib masih ada yang mengajukan permohonan perubahan haq daging hewan qurban dan umumnya dinerima permohonannya selama masih dalam toleransi.

Waktu yang diperlukan dalam proses penyebelian dari mengumpulkan para Muqorib, merobohkan sapi hingga penyembelihan rata-rata waktu yang diperlukan sekitar 20 menit.

Para Muqorib pada umunnya menunggu selama proses penyembelihan hingga penyerahan haq daging dan menunggu sekitar 45/60 menit.

- Masa pandemi covid-19

Muqorib dan Mustahiq diminta untuk tidak berkumpul dan menunggu di rumah masing-masing, sehingga keinginan dan kebutuhan pelanggan tidak ada perubahan.

Penyerahan haq daging akan dikirimkan ke rumah, setelah proses penyebelian pre-empat ekor sapi terpotong. kemudian diproses hingga pengepakan untuk para muqorib dengan waktu menunggu sekitar 100 menit untuk 28 muqorib.

Dari 3 kelompok pelayanan, dua kelompok mendapatkan perubahan kebijakan yang lebih baik dengan kata lain 2/3 (66%) lebih baik kebijakannya pada masa pendemi covid-19.

d. *Assurance*

Ketepatan dan kepastian yang didapatkan pelanggan dari pelayanan ibadah qurban.

- Sebelum pandemi covid-19

Muqorib mendapatkan kepastian haq daging setelah selesai proses penyembelihan hewan qurban hingga pengepakan sesuai dengan nomor urut sapi. Mustahiq diminta untuk menunggu setelah proses penyerahan seluruh Muqorib.

- Masa pandemi covid-19

Muqorib dan Mustahiq (zona1 dan zona2) mendapatkan kepastian untuk menunggu di rumah akan di antar haq daging. Sedangkan Mustahiq (zona3) untuk datang ke masjid pada waktu yang ditetapkan.

Dari 3 kelompok pelayanan, dua kelompok mendapatkan kepastian yang lebih baik dengan kata lain 2/3 (66%) lebih baik kepastiannya pada masa pandemi covid-19.

e. *Emphaty*

Perhatian yang tulus diberikan oleh panitia kepada pelanggan dalam memberikan pelayanan ibadah qurban.

- Sebelum pandemi covid-19

Muqorib dan Mustahiq, panitia memberikan perhatian yang sama sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan panitia atau dengan kata lain semua pelanggan diminta untuk menunggu dan mengambil haqnya.

- Masa pandemi covid-19

Muqorib dan Mustahiq mendapatkan perhatian pelayanan yang lebih baik dengan diantar ke rumahnya. Mustahiq (zona3) menunggu dan mengambil.

Dari 3 kelompok pelayanan, dua kelompok mendapatkan perhatian yang lebih baik dengan kata lain 2/3 (66%) lebih baik perhatiannya pada masa pandemi covid-19.

SIMPULAN

Berdasarkan uraian di atas pada sub-bab hasil dan pembahasan dan dari data-data laporan yang dipelajari dapat disimpulkan bahwa pelayanan pelaksanaan ibadah qurban dapat diukur nilai secara kuantitatif sebagai berikut:

1. Dimensi kualitas pelayanan

Dimensi	Masa pandemi Covid-19 (lebih baik)
<i>Tangibles</i>	45%
<i>Reliability</i>	66%
<i>Responsiveness</i>	66%
<i>Assurance</i>	66%
<i>Emphaty</i>	66%
Rata-rata	61,8%

2. Kecepatan pelaksanaan

Berdasarkan data pada tabel 1 dapat dirangkum sebagai berikut :

No	Masa Pandemi Covid-19	Waktu Pelaksanaan
1	Sebelum	10 Jam
2	Semasa	7 Jam

Dengan demikian dapat dirangkum penelitian di atas bahwa pelayanan pelaksanaan ibadah qurban pada masa pandemi Covid-19 dua tahun terakhir dibandingkan sebelum terjadi pandemi Covid-19 dua tahun terakhir

bahwa kualitas pelayanan lebih baik 61,8% dan 30% lebih cepat

pelaksanaanny.

DAFTAR PUSTAKA

Bungin, Burhan. 2001. Metodologi Penelitian Kualitatif. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Daryanto dan Ismanto Setyabudi. 2014. Konsumen dan Pelayanan Prima. Yogyakarta: Gava Media.

Lupiyoadi, Rambat. 2016. Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi. Jakarta: salemba empat.

Rahmayanty, Nina. 2013. Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2013. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sutopo dan Adi Suryanto. 2009. Pelayanan Prima. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.

Suyetty dan Gita Kurniawan. 2005. Bekerja Sama dengan Kolega dan Pelanggan (BSKP). Bogor: Ghalia Indonesia Printing.

Ulfatin, Nurul. 2013. Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan: Teori dan Aplikasi. Malang: Bayumedia Publishing