

PENERAPAN KOMUNIKASI ANTARPRIBADI DALAM PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA KENDARI

Oleh:

Laode Muhammad Umar

(Dosen Univ. Halu Oleo “UNUHALU”)

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang penerapan komunikasi antarpribadi dalam pelayanan calon jamaah haji di Kementerian Agama Kota Kendari. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: Bagaimana penerapan komunikasi antarpribadi dalam pelayanan calon jamaah haji di Kementerian Agama Kota Kendari dan Hambatan Apa yang dihadapi petugas pelayanan calon jamaah haji dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji di Kementerian Agama Kota Kendari.

Jenis penelitian ini ialah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Pendekatan yang digunakan ialah pendekatan komunikasi. Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah kepala seksi penyelenggaraan haji dan umrah, petugas pelayanan haji, dan calon jamaah haji. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Lalu teknik pengolahan dan analisis data dilakukan dengan tiga tahapan yaitu *reduksi* data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan komunikasi antarpribadi dalam melayani calon jamaah haji mengacu pada komunikasi timbal balik (diadik) dengan teknik penyampaian pesannya secara informatif, persuasif, dan pendampingan secara personal (*face to face*) serta menggunakan komunikasi secara dialogis. Adapun faktor penghambat adalah beragam pendidikan calon jamaah haji, umur calon jamaah haji yang rata-rata di atas 40 tahun, serta lamanya daftar tunggu jamaah haji.

Implikasi penelitian ini diharapkan kepada petugas pelayanan haji sedapat mungkin mengerti dan memahami keinginan dari calon jamaah haji dalam menyampaikan informasi atau pesan agar penyampaian informasi dan materi bias berjalan efektif. Oleh karena itu, calon jamaah haji diharapkan berperan aktif demi kelancaran pelaksanaan haji

Kata Kunci: Komunikasi Antarpribadi, Pelayanan Ibadah Haji

A. PENDAHULUAN

Komunikasi antarpribadi merupakan kegiatan yang sangat dominan dalam kehidupan sehari-hari, Littlejohn memberikan definisi komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*) sebagai komunikasi antar individu. Deddy Mulyana mengatakan, bahwa komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi adalah komunikasi antara orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal¹. Sebagaimana yang telah di katakan oleh

¹ Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2015), h.81

**PENERAPAN KOMUNIKASI ANTARPRIBADI DALAM PELAYANAN
CALON JAMAAH HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA KENDARI
(Laode Muhammad Umar)**

Deddy mulyana bahwa komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung.

Pelayanan merupakan kegiatan/keuntungan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen/*customer* yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Oleh karena itu, perlu upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat inilah yang biasa disebut dengan pelayanan *public* atau pelayanan kepada masyarakat. Dalam melayani jamaah haji pemerintah memberikan pelayanan dalam hal pelayanan umum, administrasi, ibadah, dan kesehatan².

Secara substansial, haji merupakan bagian ritual keagamaan kaum muslimin yang bersifat personal. Meskipun demikian, sepanjang sejarahnya pelaksanaan ibadah haji selalu mendapat perhatian negara. Besarnya perhatian negara itu terutama karena haji itu sangat kompleks, tidak hanya berkaitan dengan karakteristik jamaah yang beragam, tetapi juga melibatkan hubungan bilateral dua negara, yaitu Indonesia dan Arab Saudi. Disamping itu, banyak komponen yang menuntut keterlibatan berbagai pihak dalam rangkaian proses ibadah haji³.

Haji merupakan salah satu dari lima pondasi agama Islam, yaitu merupakan rukun Islam kelima yang merupakan perwujudan ketaatan seorang hamba kepada Allah swt. yang paling agung. Mengingat dalam praktek antara ibadah haji dan umrah adalah sama, baik dalam syarat maupun rukunnya, kecuali ada tiga hal yang beda, yakni mengenai waktu, wukuf di arafah dan melontar jumrah⁴.

Dalam rangka pembangunan manusia Indonesia seutuhnya, maka agama memegang peranan yang sangat penting mengingat bahwa bangsa Indonesia adalah bangsa yang religius yang di antara penduduknya 90% pemeluk agama Islam, yang terikat oleh peraturan-peraturan agamanya yang tercakup di dalam rukun Islam dimana ibadah haji adalah salah satu dari rukun Islam. Mengingat bahwa pembangunan nasional adalah pembangunan manusia Indonesia seutuhnya dan pembangunan seluruh masyarakat Indonesia adalah relevan dengan ajaran Islam. Maka untuk itulah pemerintah Republik Indonesia setiap tahun menyelenggarakan pemberangkatan calon jamaah haji dari Indonesia ke Tanah suci Mekah, semua instansi yang erat hubungannya dengan perhajian ditugaskan secara terpadu untuk mensukseskan penyelenggaraan haji.

Penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia telah di selenggarakan jauh sebelum kemerdekaan Indonesia. Pada masa kolonial Belanda, ada dasar hukum yang mengaturnya, yakni undang-undang haji yang di kenal dengan *Pelgrims Ordonnantie* No.698 Tahun 1992.

² Nahar Nahrawi, *Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia* (Jakarta: Puslitbang KehidupanKeagamaan,2009), h.12

³ M. NoorMatdawam, *Pelaksanaan Ibadah Haji dan Umrah*(Yogyakarta: Yayasan”Bina Karier” LP5BIP, 1986), h. 45

⁴ M. Noor Matdawam, *Pelaksanaan Ibadah Haji dan Umrah*, h.19

Inti undang-undang tersebut mengatur perjalanan haji bagi umat muslim. Namun demikian, peraturan tersebut justru merupakan pembatasan agar tidak terlalu banyak umat muslim di Nusantara yang menunaikan ibadah haji⁵.

Adapun alasan penulis mengangkat penelitian ini di karenakan ada beberapa faktor yang menjadi titik permasalahan dalam pelayanan calon jamaah haji yaitu rendahnya pengetahuan calon jamaah haji, sulitnya sebagian calon jamaah haji menggunakan bahasa Indonesia, serta banyaknya calon jamaah haji yang buta huruf. Selanjutnya bagaimana penerapan komunikasi Antarpribadi dalam pelayanan calon jamaah haji pada Kementerian Agama Kota Kendari agar dalam melayani bisa semaksimal mungkin dan sesuai dengan tujuannya, sebab bukan tidak mungkin apabila ada calon jamaah haji yang terlantar atau tidak mendapatkan pelayanan untuk persiapan selanjutnya. Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka penulis sangat tertarik untuk meneliti tentang “penerapan komunikasi Antarpribadi dalam pelayanan calon jamaah haji di Kementerian Agama Kota Kendari.

Dari latar belakang di atas, maka penulis merumuskan sebagai beriku: *Pertama*, Bagaimana penerapan komunikasi antarpribadi dalam pelayanan calon jamaah haji di Kementerian Agama Kota Kendari dan *Kedua*, Hambatan Apa yang dihadapi petugas pelayanan calon jamaah haji dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji di Kementerian Agama Kota Kendari.

B. PEMBAHASAN

1. Pengertian Komunikasi Antarpribadi

R. Wayne Pace dengan teman-temannya dari Brigham Young University dalam bukunya *Techniques foe Effective Communication* membagi komunikasi atas tiga tipe, yakni komunikasi dengan diri sendiri, komunikasi antar pribadi serta komunikasi khalayak. Komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*) adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal ataupun non verbal. Bentuk khusus dari komunikasi antarpribadi ini adalah komunikasi diadik (*dyadic communication*) yang melibatkan hanya dua orang, seperti suami istri, dua sejawat, dua sahabat dekat, guru murid dan sebagainya⁶. Sebagaimana layaknya konsep-konsep dalam ilmu sosial lainnya, komunikasi Antarpribadi juga mempunyai banyak definisi sesuai dengan persepsi para ahli komunikasi yang memberikan batasan pengertian.

R. Wayne Pace menyebutkan bahwa, komunikasi Interpersonal atau komunikasi antarpribadi adalah proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka. “*Interpersonal communication is communication involving two or more people in face to face setting*”⁷. Sedangkan menurut Kathleen S. Verderber komunikasi antarpribadi

⁵ Direktorat Jenderal Kementerian Agama, *Haji Dari Masa ke Masa* (Jakarta: Kementerian Agama), h.1.

⁶ Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi*. h. 81

⁷ Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*. h. 31

merupakan proses melalui orang menciptakan dan mengelola hubungan mereka, melaksanakan tanggung jawab secara timbal balik dalam menciptakan makna⁸.

Komunikasi interpersonal dikatakan efektif apabila pesan yang diterima dan dimengerti sebagaimana dimaksud oleh pengirim pesan, pesan ditindaklanjuti dengan sebuah perbuatan secara sukarela oleh penerima pesan, dapat menguatkan kualitas hubungan antarpribadi, dan tidak ada hambatan untuk itu⁹. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa komunikasi antarpribadi merupakan proses penyampaian informasi, pikiran dan sikap tertentu antara dua orang atau lebih yang terjadi pergantian pesan baik sebagai komunikan maupun komunikator dengan tujuan untuk mencapai saling pengertian, mengenai masalah yang akan dibicarakan yang akhirnya diharapkan terjadi perubahan perilaku.

2. Pengertian Haji

Haji menurut bahasa artinya maksud atau niat, sedangkan menurut syara' adalah bermaksud ke Baitullah disertai perbuatan-perbuatan yang telah ditentukan. Secara etimologis, haji berarti pergi menuju tempat yang diagungkan. Secara terminologis berarti beribadah kepada Allah dengan melaksanakan manasik haji, yaitu perbuatan tertentu yang dilakukan pada waktu dan tempat tertentu dengan cara yang tertentu pula. Haji adalah salah satu rukun Islam, yaitu rukun Islam yang kelima. Kewajiban untuk berhaji, minimal sekali dalam hidup, dibebankan hanya kepada seorang muslim yang mampu dalam arti luas, yaitu mampu secara jasmani maupun rohani. Selain itu, "mampu" berarti juga mampu secara finansial, dalam arti memiliki dana yang diperlukan untuk menjalankan ibadah haji yang dilaksanakan di tempat yang jauh.¹⁰ Haji tidak sah apabila dilakukan oleh orang kafir atau gila, dan sah apabila dilakukan oleh anak kecil dan hamba sahaya, akan tetapi kewajiban haji Islam/haji wajibnya masih belum terlaksana. Muslim nusantara tercatat sudah menunaikan ibadah haji sejak agama Islam masuk pada abad ke-12. Perjalanan ke tanah suci ketika membutuhkan waktu sekitar dua tahun, karena jamaa'ah harus mengarungi lautan dengan menggunakan perahu layar. Dari tahun ke tahun jumlah umat muslim nusantara yang menunaikan ibadah haji cenderung naik, sedangkan kuota terbatas¹¹.

Ibadah haji adalah aspek ibadah dan aspek non-ibadah yang saling terkait dan tak terpisahkan. Pertumbuhan penduduk, kemajuan ekonomi, perkembangan pesat dan munculnya dunia tanpa batas merupakan keniscayaan yang memacu dinamika penyelenggaraan Haji untuk selalu tanggap terhadap setiap persoalan yang dihadapi dan terus melakukan inovasi serta improvisasi. Secara spiritual, Haji merupakan perjalanan manusia

⁸ Muhammad Budyatna dan leila Mona Ganiem, *Teori Komunikasi Antarpribadi*(cet 1; jakarta: kencana prenada media grup, 2011), h. 14

⁹ Suranto Aw, *Komunikasi Interpersonal* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011) h. 77

¹⁰ Nahar Nahrawi, *Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia*, h.1

¹¹ Slamet Riyanto, *Haji Dari Masa Ke Masa* (Jakarta: Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umroh, 2012) h. 1

dalam memenuhi kewajibannya sebagai hamba Allah swt yang memerlukan kesiapan fisik dan mental, kematangan lahir dan batin, pemahaman manasik haji secara substansial, dukungan materi dan financial serta keikhlasan untuk menjadi seorang hamba sejati¹².

Pengertian haji, secara garis besar, dapat disimpulkan bahwa “Haji adalah berkunjung ke Baitullah, untuk melakukan Thawaf, Sa’I, Wukuf di Arafah dan melakukan amalan-amalan yang lain dalam waktu tertentu (antara 1 syawal sampai 13 Dzulhijjah) untuk mendapatkan keridhaan Allah swt, sementara hukum ibadah haji adalah wajib bagi setiap muslim dan Muslimah yang mampu (*istitho’ah*) mengerjakannya sekali seumur hidup. Firman Allah swt dalam surah Al Imran/3:97. Dari ayat di atas, dapat dipahami bahwa ibadah haji merupakan suatu kewajiban yang harus dipenuhi oleh tiap-tiap umat Islam, namun terdapat pengecualian bagi orang-orang yang tidak mampu dari segi fisik terutama yang tidak mampu dari segi biaya. Selain ayat tersebut, terdapat keutamaan melaksanakan ibadah haji. Maksud dari orang-orang mampu pada ayat tersebut untuk melaksanakan ibadah haji dapat digolongkan kepada dua pengertian.

Pertama, kemampuan personal yang harus di penuhi oleh masing-masing individu yang antara lain meliputi kesehatan jasmani dan rohani, kemampuan ekonomi yang cukup bagi dirinya maupun keluarga yang ditinggalkan, dan didukung pengetahuan agama, khususnya tentang manasik haji dan *Kedua*, kemampuan umum bersifat eksternal yang harus di penuhi oleh lingkungan (negara dan pemerintah) mencakup antara lain peraturan perundang-undangan yang berlaku, keamanan dalam perjalanan, fasilitasi akomodasi, transportasi dan hubungan antar Negara, khususnya antara pemerintah Indonesia dengan pemerintah kerajaan Arab saudi¹³.

Rukun Haji adalah amalan-amalan yang wajib dikerjakan selama melaksanakan ibadah Haji. Bila salah satu amalan tersebut tertinggal atau sengaja ditinggalkan, ibadah Haji menjadi batal dan wajib mengulang pada kesempatan lain.¹⁴ Rukun-rukun Haji ada enam macam, *Pertama*, ihram, yaitu niat yang diiringi dengan ucapan atau perbuatan yang berkaitan dengan ibadah haji, seperti membaca *talbiyah*. *Kedua*, wukuf di Arafah, yaitu berdiam diri sejenak dipadang Arafah pada tanggal 9 Dzulhijjah, mulai dari menjelang Zuhur hingga terbenam matahari. Wukuf di Arafah merupakan inti prosesi ibadah haji. *Ketiga*, tawaf Ifadhah, yaitu mengelilingi ka’bah sebanyak tujuh kali putaran dalam arah berlawanan jarum jam, dimulai dari rukun Hajar Aswad dan berakhir di tempat yang sama. *Keempat*, *sa’i* antara Shafa dan Marwah: berlari-lari kecil dari Shafa dan Marwah sebanyak tujuh kali putaran. *Kelima*, tahallul (memotong rambut minimal tiga helai) : memotong atau menggunting beberapa helai rambut setelah melakukan *sa’i*. *Keenam*, Tertib, yaitu mendahulukan ihram dari keseluruhan rukun lainnya, mendahulukan wukuf dari tawaf ifadhah dan potong rambut,

¹² Achmad Nidjam dan Alatief Hanan, *Manajemen Haji* (Jakarta: MediaCita, 2006), h.92-94

¹³ Ahmad Nidjam dan Alatief Hanan, *Manajemen Haji*, h.6

¹⁴Said Agil Husin Al Munawar dan Abdul Halim, *Fikhi Haji Menuntun Jamaah Mencapai Haji Mabruur* (Jakarta: Ciputat Press, 2003), h.30

dan mendahulukan tawaf atas *sa'i* bila *sa'i* itu tidak dilaksanakan setelah tawaf qudum¹⁵.

3. Sistem Penyelenggaraan Ibadah Haji

Berbicara tentang sistem penyelenggaraan Ibadah Haji tidak terlepas dari aturan PMA No.29 Tahun 2015. Yaitu Penyelenggaraan Ibadah Haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya melalui sistem penyelenggaraan yang baik agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar, dan nyaman sesuai dengan tuntutan agama serta jamaah haji dapat melaksanakan ibadah secara mandiri sehingga diperoleh haji yang mabrur¹⁶.

Penyelenggaraan ibadah haji yang dalam konteks Indonesia, ini menjadi tugas nasional dan menjadi tanggung jawab pemerintah terutama kementerian Agama di bawah koordinasi Menteri Agama. Tugas utama pemerintah di bidang perhajian meliputi tiga hal yaitu.

Pertama, pelayanan dibidang pelayanan pemerintah telah berusaha untuk meningkatkan kualitas proses pendaftaran dan informasi haji yang lebih memudahkan untuk di akses oleh para masyarakat termasuk proses pelayanan ibadah yang kualitasnya semakin ditingkatkan dari satu musim ke musim berikutnya, sehingga dapat menekan angka ketidakpuasan jamaah haji terhadap pelayanan pemerintah selama pelaksanaan ibadah haji sejak pemberangkatan hingga pemulangan jamaah ke Tanah air.

Kedua, perlindungan dibidang perlindungan jamaah haji, walaupun pemerintah tidak begitu gencar dalam melahirkan program yang berkenaan perlindungan bagi para jamaah pasca pelaksanaan ibadah haji, namun dengan semakin berkembangnya organisasi-organisasi persaudaraan haji, diharapkan mampu untuk menjadi salah satu instrument pemersatu dan silaturahmi antar para jamaah haji dalam rangka secara bersama-sama menjaga kualitas haji peanannya di dalam masyarakat. Dan *Ketiga*, pembinaan ibadah haji adalah serangkaian kegiatan yang meliputi penyuluhan dan pembimbingan bagi jamaah haji, termasuk pembinaan manasik haji.

Sejarah penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia mengalami masa yang panjang, dimulai sejak masuknya agama islam ke Indonesia, masa penjajahan, masa orde lama, masa orde baru hingga sekarang. Dari masa kemasa penyelenggaraan peraturan yang menyangkut hubungan bilateral antara dua Negara yang memiliki perbedaan sosio-budaya, bentuk pemerintah dan status kenegaraan, Indonesia yang menganut sistem republik dan Arab Saudi yang berbentuk kerajaan serta perbedaan aliran keagamaan (mazhab) yang di anut oleh masyarakat ke dua Negara, umumnya jamaah Haji Indonesia bermazhab Syafi'i sedangkan Negara tujuan menganut mazhab Hambali. Pada masa penjajahan, permasalahan utamanya adalah keamanan dan terbatasnya fasilitas, kini pada saat dunia telah aman dan fasilitas

¹⁵ H.Adburrachman Rochimi, *Segala Hal Tentang Haji Dan Umrah* (Jakarta: Erlangga,2012) h.11

¹⁶ Abd. Hafid (65 tahun) kepala seksi bidang penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Kendari, *Wawancara*, Gowa, Tanggal 19 Oktober 2017

semakin canggih dan besarnya jumlah jamaah terkait dengan terbatasnya kuota dan kemampuan prasarana menjadi persoalan utama¹⁷.

4. Pelayanan Jamaah Haji

Pelayanan dengan memberikan kepuasan kepada pelanggan adalah merupakan tujuan utama dalam perusahaan karena tanpa pelanggan perusahaan tidak akan berjalan. Asset perusahaan sangat kecil nilainya tanpa keberadaan pelanggan. Karena itu tugas utama perusahaan adalah menarik dan mempertahankan pelanggan. Pelanggan ditarik dengan tawaran yang lebih kompetitif dan dipertahankan dengan memberikan kepuasan jasa dalam pelayanan yang baik.

Para peneliti puslitbang dalam bukunya yang berjudul “Ibadah Haji dalam Sorotan Publik” menyatakan bahwa pelayanan berarti memberikan sesuatu kepada pihak lain baik berupa informasi maupun bantuan lainnya untuk melaksanakan kegiatan. Sementara pelayanan ibadah haji meliputi pendaftaran, pemeliharaan kesehatan, transportasi, akomodasi, penginapan, konsumsi, keimigrasian, dan lain-lain. Akan tetapi yang dimaksud pelayanan disini adalah pelayanan berkaitan dengan penyelenggaraan perjalanan haji yang hampir seluruhnya berada dalam kewenangan berbagai instansi pemerintahan yang dikordinasikan oleh departemen agama¹⁸.

Dari dua definisi di atas penulis dapat simpulkan bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan. Dalam usaha memenuhi kepentingan seringkali tidak dapat dilakukan sendiri melainkan memerlukan bantuan berupa perbuatan orang lain. Perbuatan orang tersebut yang dilakukan atas permintaan disebut pelayanan. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat¹⁹. Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Perannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan jasa dimasyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasaran atau langganan.

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan menurut keputusan MENPAN Nomer 63 tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi.

Pertama prosedur pelayanan, prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. *Kedua*, waktu penyelesaian, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. *Ketiga*, biaya pelayanan, biaya atau tarif pelayanan termasuk rincinya

¹⁷ Slamet Riyanto, *Haji Dari Masa Ke Masa*, h. 17

¹⁸ Departemen Agama RI Badan Litbang Dan Diklat Puslitbang, *Kehidupan Keagamaan, Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik* (Jakarta:Puslitbang Kehidupan Keagamaan,2007) h.22

¹⁹ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2010) h. 26

yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. *Keempat*, sasaran dan prasarana. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik. *Kelima*, produk pelayanan hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dan *Keenam*, kompetensi petugas pemberi pelayanan. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Sasaran pelayanan adalah bersifat tunggal, yaitu kepuasan penerima layanan. Kepuasan itu terdiri atas dua hal yaitu layanan dan produk kegiatan pelayanan Keduanya harus dapat memenuhi beberapa syarat atau ketentuan agar supaya dapat memberikan kepuasan kepada si penerima layanan²⁰. Ciri pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan pelanggan adalah memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia semua produk yang di inginkan, bertanggung jawab kepada pelanggan dari awal hingga selesai. Mampu melayani secara tepat dan cepat, mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan sesuai apa yang sudah dijanjikan dalam program yang ditawarkan²¹. Kemudian, bentuk pelayanan tidak terlepas dari 3 macam, yaitu layanan secara lisan, layanan melalui tulisan dan layanan dalam bentuk perbuatan²².

Secara Nasional Organisasi Kementerian Agama (dahulu departemen agama) resmi terbentuk pada tanggal 3 Januari 1946, bertugas membimbing dan mengendalikan kehidupan beragama sesuai dengan pembukaan UUD 1945 dan sebagai realisasi dari pasal 29 UUD 1945. Sebagaimana yang tertuang dalam PMA Nomor 13 Tahun 2012, dalam melaksanakan tugas, Kantor Kementerian Agama Kota Kendari menyelenggarakan fungsi sebagai berikut: Perumusan dan penetapan visi, misi dan kebijakan teknis di bidang pelayanan dan bimbingan kehidupan beragama kepada masyarakat di kabupaten/kota, Pelayanan, bimbingan dan pembinaan di bidang haji dan umrah, Perumusan dan penetapan visi, misi dan kebijakan teknis di bidang pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang pendidikan madrasah, pendidikan agama dan keagamaan, Pembinaan kerukunan umat bergama, Pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pengelolaan administrasi dan informasi, Pengkoordinasian, perencanaan, pengendalian, pengawasan, dan evaluasi program dan Pelaksanaan hubungan dengan pemerintah daerah, instansi terkait, dan lembaga masyarakat dalam rangka pelaksanaan tugas kementerian di kabupaten/kota.

5. Prosedur Dan Hambatan Yang Di Hadapi Petugas Calon Jamaah Haji Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Calon Jamaah Haji Di Kementerian Agama Kota Kendari

Mengamati profil jamaah haji di Kota Kendari dari tahun ke tahun sebagian besar adalah rakyat biasa dari daerah terpencil, berpendidikan rendah, belum berpengalaman

²⁰ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. h. 196

²¹ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Pt Raja Grafindo Persada, 2005) h. 9

²² Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, h.172

berpergian jauh, tidak berpengalaman dengan alat-alat modern, hidup dalam kultur tradisional, tidak sedikit yang buta huruf dan kebanyakan tidak tau berbahasa asing. Kondisi seperti ini menurut penulis memaksa mereka berhadapan dengan suatu kenyataan yang bahkan tidak pernah di bayangkan sebelumnya, yaitu harus melakukan perjalanan antar Negara dengan peralatan yang modern serta berinteraksi dengan jamaah haji dari berbagai bangsa dengan latar belakang sosial, budaya, dan peradaban yang berbeda.

Melihat kondisi tersebut, maka pembinaan bimbingan jamaah haji diwajibkan untuk mengikuti manasik haji yang di laksanakan oleh kementerian agama Kota Kendari. Manasik Haji yang dilaksanakan kementerian agama Kota Kendari terbagi atas dua bagian yaitu manasik kecamatan sebanyak delapan kali pertemuan dan manasik kabupaten selama dua kali pertemuan. “Kalau masalah maksimal atau tidaknya manasik ini kita lihat dulu, karena jamaah itu kan berbagai macam jenis pendidikan dan sangat mempengaruhi pasti pemahaman jamaah²³ .

Sementara menurut Ibrahim salah satu staf seksi penyelenggaraan haji dan umrah menjelaskan bahwa “dalam hal manasik haji kita juga di bantu oleh beberapa KBIH yang turut serta mengambil andil dalam bentuk pembangunan masyarakat itu sendiri, tetapi KBIH ini tetap di control langsung oleh penyelenggara ibadah haji dalam hal ini kementerian agama Kota Kendari”²⁴. Penerapan komunikasi antarpribadi dalam bimbingan mansik haji dilaksanakan secara langsung melalui ceramah, khotbah, konsultasi, Tanya-jawab dan simulasi yang dilakukan oleh aparat kementerian agama dan pihak KBIH²⁵.

Pembimbingan calon jamaah Haji menjadi tanggung jawab penyelenggara Bimbingan Urusan Haji sebagai pelaksana di tingkat Kabupaten/Kota dengan pembimbingan pelaksanaan dalam bentuk atau pola sebagai berikut

Pertama, bimbingan perorangan adalah bimbingan yang di sampaikan secara perorangan terhadap calon Jamaah haji yang telah mendaftarkan diri dan direkomendasikan oleh panitia untuk memperoleh bimbingan dari seorang pembimbing. Ini dapat dilakukan lebih dari satu orang atau kurang dari sepuluh orang dengan pertemuan dua kali sebelum bimbingan massal satu dan dua.

Kedua, bimbingan massal adalah bimbingan tentang ibadah haji dan tata cara tentang pelaksanaannya disampaikan pada jamaah calon haji di daerah Kabupaten/Kota. Apabila jumlah jamaah lebih dari dua kloter, maka pelaksanaannya dapat dilakukan lebih dari satu gelombang. Bimbingan massal ini dilaksanakan sebanyak dua kali dengan penjelasan sebagai berikut: bimbingan massal tahap pertama dilakukan di Kabupaten/Kota merupakan pembukaan bimbingan manasik haji kepada calon jamaah haji dengan menyampaikan kebijakan pemerintah dalam perhajian dan pembagian regu dan rombongan kemudian

²³ Danial, *Wawancara*, 2017

²⁴ Ibrahim, *Wawancara*, 2017

²⁵ Danial, *Wawancara*, 2017

**PENERAPAN KOMUNIKASI ANTARPRIBADI DALAM PELAYANAN
CALON JAMAAH HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA KENDARI
(Laode Muhammad Umar)**

bimbingan missal tahap kedua dilakukan di Kabupaten/Kota merupakan penutupan bimbingan yang dilaksanakan di kelompok-kelompok sekaligus penegasan penentuan kloter.

Ketiga, Bimbingan kelompok adalah bimbingan manasik haji yang diberikan kepada calon jamaah haji dalam bentuk kelompok besar (rombongan) yang beranggotakan 30 orang yang dibagi menjadi 5 kelompok kecil (regu) masing-masing beranggotakan 10 orang, pelaksanaan bimbingan kelompok terdiri dari bimbingan kelompok dilaksanakan oleh pemerintah, diatur sebagai berikut: Pertama, ditunjuk seorang pembimbing yang bertanggung jawab untuk membimbing 50 orang calon jamaah haji dalam kelompok besar (rombongan), Kedua, dalam pelaksanaan bimbingan, calon jamaah haji dalam satu rombongan di bagi menjadi lima regu masing-masing beranggotakan 10 dan Ketiga, setiap regu dilaksanakan 10 kali pertemuan, masing-masing tiga jam pelajaran 45 menit.

Kemudian Bimbingan kelompok yang dilaksanakan oleh kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH). kelompok bimbingan ibadah haji dalam pelaksanaan hanya melaksanakan bimbingan kelompok, sedangkan bimbingan missal tahap satu dan dua tetap diwajibkan mengikuti bimbingan yang dilaksanakan. KBIH dalam memberikan bimbingan di atur sebagai berikut: Pertama, pengelompokan bimbingan diatur oleh KBIH yang bersangkutan dan Kedua, pelaksanaan dan materi serta metode bimbingan mengacu pada pola bimbingan kelompok yang dilaksanakan oleh pemerintah

Keempat. Bimbingan pemantapan adalah bimbingan tahap terakhir yang bersifat pemantapan sekaligus merupakan pembekalan akhir kepada calon haji tiap kloter yang dilaksanakan di Asrama haji menjelang keberangkatan ke Tanah suci. Pemantapan yang dimaksud merupakan penyegaran kembali pengetahuan calon haji tentang materi bimbingan perjalanan manasik haji yang telah diperoleh calon haji di daerahnya masing-masing.

Setelah proses bimbingan selesai masuklah ke tahap pengambilan dan pengembalian koper. Dalam hal pengambilan dan pengembalian koper, penerapan komunikasi antarpribadi juga di butuhkan karena butuh penjelasan yang sangat signifikan mengenai apa yang harus di bawa dan barang apa saja yang tidak boleh di bawa oleh calon jamaah haji. Dalam penjelasan itulah penerapan komunikasi antarpribadi sangat di perlukan karena butuh penjelasan yang akurat mengenai hal tersebut. Adapun syarat khusus dalam pengambilan koper jamaah haji khususnya di kementerian Agama Kota Kendari yaitu menunjukkan nomor porsi yang telah di ambil di Bank kemudian pihak panitia penyelenggara ibadah haji di kantor kementerian Agama memberikan kupon untuk di setor kembali pada saat pengembalian koper agar menghindari hal-hal yang tidak di inginkan²⁶.

Salah satu hal yang terpenting dalam penyelenggaraan ibadah haji yaitu pemberangkatan jamaah haji. Khususnya jamaah haji di wilayah Kementerian agama misalnya, para jamaah haji masih banyak yang kurang paham mengenai penempatan kloter dan regu berapa yang mereka dapatkan. Dalam hal inilah petugas penyelenggaraan haji dan umrah harus sangat mengerti apa yang di butuhkan oleh jamaah, karena itulah komunikasi

²⁶ Ernawati (26 tahun), Wawancara, 2017

antarpribadi sangat di butuhkan dalam melayani para jamaah yang kurang mengerti mengenai prosedur pemberangkatan.

Dalam hal pemberangkatan, pihak kantor kementerian agama Kota Kendari tidak lepas tangan begitu saja setelah calon jamaah haji sampai di tempat embarkasi bahkan sampai di Arab Saudi. Pihak kementerian agama Kota Kendari juga selalu berusaha untuk berinteraksi kepada para jamaah yang telah melaksanakan ibadah haji, minimal pihak panitia penyelenggara haji Kota Kendari selalu berkomunikasi bersama ketua-ketua regu yang sudah ada di Arab Saudi²⁷.

Dalam pelayanan pemulangan jamaah haji dari Asrama haji Sudiang ke Kota Kendari adalah salah satu kewajiban yang harus dilaksanakan pihak penyelenggara haji dan umrah kementerian agama Kota Kendari, pihak penyelenggara haji dan umrah kementerian agama Kota Kendari menjemput para jamaah haji di Asrama haji sudiang guna menyambut dan mengawal para jamaah haji yang telah menunaikan Ibadah haji untuk di pulangkan kembali ke Kota Kendari. Meski tak sedikit keluarga dari para jamaah haji menjemput langsung di Asrama Haji²⁸.

Dalam pelayanan calon jamaah haji di kementerian agama Kota Kendari tidak di pungkiri masih banyak jamaah haji kurang memahami prosedur mengenai haji itu sendiri yang dikarenakan factor pengetahuan dan factor pendidikan calon jamaah haji, karena tidak bias dipungkiri masih banyak calon jamaah haji yang buta huruf baik di bidang ilmu pengetahuan maupun dibidang agama dan inilah yang menjadi tantangan besar buat kami sebagai panitia penyelenggaraan ibadah haji di Kota Kendari karena rata-rata jamaah haji baik yang mendaftar maupun yang mau berangkat mempunyai umur rata-rata di atas 40 tahun akibatnya banyak jamaah walaupun sudah dijelaskan berulang-ulang mengenai prosedur pelayanan haji tidak sedikit lupa apa yang sudah di sampaikan oleh panitia pelaksana ibadah haji di Kota Kendari, karena cara menangkap informasi sangat berbeda dengan mereka yang masih berumur 40 tahun kebawah.

Namun kami di kementerian agama tidak lantas menjadikan itu sebuah alasan untuk melepas diri, karena sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan di kementerian agama yang selalu kami jadikan landasan untuk tetap melayani siapapun yang memerlukan pelayanan sebagaimana prinsip-prinsip pelayanan kementerian agama yaitu memberikan pelayanan, perlindungan dan pembinaan. Dalam bentuk perlindungan dan pembinaan para jamaah haji pada saat berangkat didampingi oleh petugas, bukan hanya petugas yang berada di kloter namun ada juga petugas di arab Saudi. Disinilah kegunaan petugas yang di tugaskan di arab Saudi sebagai pemandu para calon jamaah haji yang masih kurang memahami tentang perjalanan ibadah haji itu sendiri. Mengapa kami siapkan petugas baik itu di kloter, regu dan di arab Saudi karena terkadang ada beberapa jamaah yang masih kurang memahami hal-hal yang dasar baik itu dari segi ilmu pengetahuan maupun dari segi agama sebagai contohnya

²⁷ Danial, Wawancara, 2017

²⁸ Ibrahim, Wawancara, 2017

**PENERAPAN KOMUNIKASI ANTARPRIBADI DALAM PELAYANAN
CALON JAMAAH HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA KENDARI
(Laode Muhammad Umar)**

bertayammum dan shalawat di atas pesawat sampai buang air besar di atas pesawat dan itulah kendala jamaah haji yang terkadang di abaikan karena persoalan pendidikan, geografis dan sebagainya dan itu sangat mempengaruhi pengetahuan jamaah. Adapun keluhan lain yang terkadang di keluhkan oleh calon jamaah haji terletak pada daftar tunggu, tetapi kami dari kementerian agama semaksimal mungkin mengatasi hal tersebut dengan memberikan pemahaman kepada calon jamaah haji, walaupun kami dari pihak kementerian agama kabupaten tidak bias berbuat apa-apa mengenai daftar tunggu karena itu adalah wewenang dari pusat mengenai jumlah kouta jamaah haji perkabupaten/kota²⁹.

Dalam segi pelayanan pendaftaran jamaah haji terkadang banyak yang terhambat pada segi pengetahuan, jadi kami dari petugas pelayanan calon jamaah haji pada saat pendaftaran memerhatikan betul-betul apa yang di butuhkan calon jamaah haji tersebut, seumpama ada calon jamaah haji yang tidak tahu menulis atau membaca pada saat pengisian formulir maka kami dari petugas pelayanan calon jamaah haji menuliskan biodata dengan interview langsung dengan calon jamaah haji itu sendiri. Adapun kendala yang lain daripada para calon jamaah haji yaitu terletak pada persoalan komunikasi, karena rata-rata calon jamaah haji di Kota Kendari memakai bahasa Makassar dan kami dari pihak pelayanan mengerti akan bahasa Makassar. Hambatan lainnya yang terletak pada pendaftaran haji yaitu masih banyaknya masyarakat yang mau mendaftar haji yang kekurangan berkas, karena syarat utama dalam pendaftaran haji antara lain membawa kartu tan penduduk (KTP), membawa kartu keluarga (KK) serta membawa akta kelahiran³⁰.

Adapun hambatan yang sangat di jaga dari pihak penyelenggara haji Kota Kendari yaitu agar terhindarnya para calon jamaah haji dari oknum-oknum yang ingin mengambil keuntungan dari para calon jamaah haji yang menjanjikan para calon jamaah haji untuk berangkat lebih dahulu, maka dari itu kami dari pihak penyelenggaraan haji di kementerian agama Kota Kendari menyarankan kepada masyarakat yang mau mendaftar haji agar ke kantor kementerian agama terlebih dahulu untuk mendapat bimbingan dan arahan agar tidak terhasut janji para oknum-oknum yang mau mengambil keuntungan dari para calon pendaftar haji itu sendiri. Sementara itu, jika ditinjau pada pelayanan pengembalian koper, masih banyaknya calon jamaah haji yang tidak mematuhi aturan berat dan isi koper itu sendiri, padahal kami dari kementerian agama khususnya panitia penyelenggaraan ibadah haji sudah menyampaikan mengenai hal-hal yang tidak boleh dibawa dan jumlah berat koper calon jamaah haji. Karena tidak sedikit calon jamaah haji yang protes ketika ada koper yang melebihi batas berat koper yang telah ditetapkan oleh pemerintah itu di tegur dan di sarankan untu mengurangi jumlah muatan pada koper tersebut, tetapi kami dari panitia penyelenggara haji dapat menangani hal tersebut sehingga tidak ada konflik antara panitia dan calon jamaah haji³¹

²⁹ Danial, *Wawancara*, 2017

³⁰ Ibrahim, *Wawancara*, 2017

³¹ Danial, *Wawancara*, 2017

C. KESIMPULAN

Dari beberapa pembahasan yang telah dijelaskan pada Bab sebelumnya, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwasanya. Penerapan komunikasi antarpribadi dalam pelayanan calon jamaah haji di Kementerian Agama Kota Kendari. Penerapan komunikasi intrapribadi dalam pelayanan calon jamaah haji terbagi menjadi tiga tahap prosedur yaitu Pendaftaran calon jamaah haji, Pemberangkatan calon jamaah haji dan Pemulangan jamaah haji.

Dalam tiga tahapan tersebut komunikasi antar pribadi sangat diperlukan oleh calon jamaah haji sebab karena adanya komunikasi antarpribadi para calon jamaah haji dapat dengan cepat menangkap atau menerima baik itu dari segi informasi atau pengetahuan, selain itu dengan adanya komunikasi antarpribadi dari panitia pelaksana haji, jamaah haji juga merasa mendapatkan pelayanan yang maksimal serta merasa dekat dengan panitia penyelenggara haji.

Hambatan yang dihadapi petugas pelayanan calon jamaah haji dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji di Kementerian Agama Kota Kendari. Adapun hambatan yang dihadapi petugas pelayanan calon jamaah haji yaitu masih banyaknya calon jamaah haji yang masih kurang paham akan prosedur pelayanan haji, selain itu banyaknya calon jamaah haji yang tidak menaati aturan yang ditetapkan oleh pemerintah sehingga panitia pelaksanaan ibadah haji harus kerja ekstra untuk melayani guna memberikan pengertian kepada para calon jamaah haji tentang peraturan tersebut. Adapun faktor hambatan tersebut yaitu Tingkat pendidikan calon jamaah haji, Tingkat pendidikan calon jamaah haji sangat berpengaruh pada proses pelayanan calon jamaah haji, baik itu dari segi pendaftaran, pemberangkatan hingga pemulangan. Umur calon jamaah haji yang rata-rata di atas 40 tahun. Kebijakan pemerintah tentang kouta haji.

DAFTAR PUSTAKA

- Agil, Husin, Al Munawar, Said dan Halim, Abdul, *Fikhi Haji Menuntun Jamaah Mencapai Haji Mabruur* (Jakarta: Ciputat Press, 2003)
- Budyatna, Muhammad dan Mona, Ganiem, leila, *Teori Komunikasi Antarpribadi*(Cet 1; Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2011)
- Cangara, Hafied, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Jakarta: PT Rajagrafindo persada,2005)
- Danial, staf seksi bidang penyelenggaraan haji dan umrah kementerian agama Kota Kendari, *Wawancara*, Gowa
- Departemen Agama RI Badan Litbang Dan Diklat Puslitbang, *Kehidupan Keagamaan, Melayani Tamu Allah*.
- Departemen Agama RI Badan Litbang Dan Diklat Puslitbang, *Kehidupan Keagamaan, Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik*(Jakarta:Puslitbang Kehidupan Keagamaan,2007)
- Direktorat Jenderal Kementerian Agama,Haji Dari Masa ke Masa (Jakarta: Kementerian Agama)
- Emzir, *Analisis Data: Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011)
- Ernawati, staf Bidang Seksi Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Kendari, *Wawancara*, Gowa
- Esterbg, *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Yogyakarta: Bumi Aksara, 2002)
- Hadi, Sutrisno, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1986)
- Hafid, Abd. ,Kepala Seksi Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Kendari, *Wawancara*, Gowa
- [http//id.wikipedia.org/wiki/isma'il](http://id.wikipedia.org/wiki/isma'il)/diakses pada tanggal 20 Oktober 2014.
- Ibrahim, staf Bidang penyelenggaraan Haji dan umrah kementerian Agama Kota Kendari, *Wawancara*, Gowa
- Idris, Staf Seksi Keuangan Kementrian Agama Kota Kendari. *Wawancara*,Gowa
- Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Pt Raja Grafindo Persada, 2005)
- Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Bandung: Pelita III, 2012)
- Matdawam, M. Noor, *Pelaksanaan Ibadah Haji dan Umrah* (Yogyakarta: Yayasan" Bina Karier" LP5BIP, 1986)
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2010)
- Mulyana, Deddy, *Ilmu Komunikasi* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2015)
- Nahrawi, Nahar, *Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia* (Jakarta: Puslitbang KehidupanKeagamaan,2009)
- Nidjam, Achmad dan Hanan, Alatief, *Manajemen Haji* (Jakarta: MediaCita, 2006)
- Panuju, Redi, *Komunikasi Organisasi* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2001)
- Pemerintah Kota Kendari, "Letak Geografis Kota Kendari", Official Website Pemerintah Kota Kendari, <http://gowakab.go.id/profile> (11 Oktober 2017).

Profil Kantor Kementerian Agama Kota Kendari Tahun 2015

Rahmayanti, Nina, *Manajemen Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013)

Ririn Afrilia, *Strategi komunikasi Antarpribadi Pembina Panti Asuhan Wahyu Ilahi dalam meningkatkan Minat Belajar Anak* (Makassar: Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar, 2013)

Rochimi, Adburrachman, H, *Segala Hal Tentang Haji Dan Umrah* (Jakarta: Erlangga, 2012)

Slamet Riyanto, *Haji Dari Masa Ke Masa* (Jakarta: Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umroh, 2012)

Soejono Soekanto, *Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: UII Pres, 1984)

Suhani, Ibu Rumah Tangga, *Wawancara*, Gowa

Suranto Aw, *Komunikasi Interpersonal* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011)

T.wood, Julia, *Komunikasi Interpersonal: Interaksi Keseharian* (Jakarta: Salemba Humanika 2011),

Tafsir Al-Usyr Al-Akhir Al Qur'an Al Karim Juz (28, 29, 30), cet. IV,

Uliah, Neneng, *Implementasi Kebijakan system Informasi dan Komputerisasi haji terpadu (siskohat) pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi DKI Jakarta* (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2013)