

## Dakwah Haji: Psikologi Komunikasi Petugas Haji di Arab Saudi

Wakidul Kohar<sup>1</sup>, Efrizal<sup>2</sup>, Sri Meiweni Basra<sup>3</sup>

<sup>1</sup>UIN Imam Bonjol Padang

[wakidulkohar@uinib.ac.id](mailto:wakidulkohar@uinib.ac.id)

<sup>2</sup>UIN Imam Bonjol Padang

[efrizalsyarif64@gmail.com](mailto:efrizalsyarif64@gmail.com)

<sup>3</sup>UIN Imam Bonjol Padang

[srimeiweni.basra@uinib.ac.id](mailto:srimeiweni.basra@uinib.ac.id)

### ABSTRACT

*This study seeks to analyze supportive (s) versus defensive (D) communication acts, the process and impact of communication that takes place between Indonesian Hajj Officers, and other elements in Sector 1 Medina in 2019. Theoretical analysis uses Hajj policy in Indonesia and communication psychology theory. This study uses a qualitative method with a descriptive study. This study presents qualitative data in the form of verbal and non-verbal data about people and observed behavior. The results show that most of the Hajj Sector 1 Medina officers have shown supportive communication, only a small proportion have defensive communication behavior, which has an impact on discomfort in service communication acts in Saudi Arabia.*

**Keywords:** *Hajj Officer; communication psychology, supportive, defensive.*

### ABSTRAK

*Penelitian ini berusaha untuk menganalisis tindak komunikasi yang suportif (s) versus Defensif (D), proses dan dampak komunikasi yang berlangsung antar Petugas Haji Indonesia, dan unsur lain di Sektor 1 Madinah tahun 2019. Analisis teoritis menggunakan kebijakan perhajian di Indonesia dan teori psikologi komunikasi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan studi deskriptif. Penelitian ini menghadirkan data yang bersifat kualitatif baik dalam bentuk data verbal dan non verbal mengenai orang dan perilaku yang diamati. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar petugas Haji Sektor 1 Madinah telah menunjukkan komunikasi Suportif, hanya sebagian kecil yang berperilaku komunikasi devensif, yang berdampak pada ketidaknyaman dalam tindak komunikasi pelayanan Haji di Arab Saudi.*

**Kata Kunci:** *Petugas Haji, psikologi komunikasi, suportif, devensif.*

### PENDAHULUAN

Haji adalah perhelatan yang luar biasa, dengan berbagai dimensi. Terdapat banyak komponen yang menjadi bagian

ini, terutama adalah petugas haji Indonesia. Luar biasa karena pada saat bertugas semua pertemuan bahasa, sehingga terdapat bahasa Tarzan, yang

penting dapat dipahami, baik antara petugas Haji, Jamaah, sesama jamaah sedunia dan polisi Arab Saudi.

Menjadi petugas haji bukanlah hak, akan tetapi adalah kesempatan yang diberikan oleh sang pencipta (Basyir, 2019). Karena peminat menjadi petugas Haji dari berbagai jenisnya, selalu meningkat pada setiap tahunnya. Maka menjadi pelaksana petugas Haji perlu dijalankan dengan penuh amanah, profesional dan penuh kompetisi.

Sisi lain yang dihadapi oleh petugas haji Indonesia adalah kemampuan bagi jamaah, agar ibadah haji berjalan baik dan lancar, maka jamaah haji perlu mempersiapkan diri sebaik mungkin. Untuk itu jamaah haji harus *istihā'ah* (mampu) sesuai Peraturan Menteri Kesehatan nomor 15 tahun 2016. Namun kenyataan di lapangan banyak yang mengalami risiko atau resiko tinggi ketika tiba di Arab Saudi. Inilah salah satu kenyataan yang dihadapi oleh para petugas haji Indonesia, dalam arti PPIH Arab Saudi tahun 2019.

Para petugas haji Indonesia tahun 2019, sesuai dengan undang-undang Republik Indonesia nomor 8 tahun 2019. UU tersebut memberikan wewenang kepada petugas Haji Indonesia, terkait dengan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada Jamaah Haji Di Arab

Saudi (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019, Pasal 22 Ayat-1-6, n.d.). Secara ideal tugas tugas tersebut harus terlaksana, karena akan terekam pada indeks kepuasan Jamaah terhadap pelayanan di Arab Saudi.

Namun dalam kenyatannya dalam pelaksanaan tugas-tugas tersebut, para PPIH Arab Saudi mengalami problem psikologi, ketika ketika di Saudi Arabia. Problem psikologi di antaranya, terpaksa harus mandiri memenuhi kebutuhannya, serta bekerja, di luar batas waktu sebagaimana di Indonesia. Problem psikologi dengan teman sekamar yang berisi 6 hingga 7 orang satu kamar. Problem psikologi jauh dari keluarga, anak dan istri. Serta yang sangat menjadi delemata dalam pelaksanaan tugas adalah problem psikologi komunikasi. Problem komunikasi yang terkait secara psikologis adalah berkomunikasi antar rekan petugas Haji (PPIH), komunikasi dengan pihak manajemen majmuh perhotelan di Arab Saudi, komunikasi antar petugas sektor dan Daerah Kerja (Daker), komunikasi dengan ketua kloter dan problem psikologi komunikasi dengan para jamaah haji Indonesia di Arab Saudi.

Problem di atas terjadi disebabkan beberapa hal. Diantaranya, tidak semua petugas Haji Indonesia memahami materi perhajian pada waktu pembekalan

terintegrasi di Indonesia. Petugas Haji Indonesia tidak semua memahami wawasan antarbudaya, kurang memahami wawasan fiqh haji yang inklusif dan kurangnya penguasaan dan skil dalam zona psikologi komunikasi. Argumen teoritisnya, jika kondisi kejiwaan para petugas haji, pada setiap musim haji atau pelaksanaan Haji, tidak menunjukkan peningkatan, perbaikan dan inovasi, terutama pada aspek wawasan dan *best practice* psikologi komunikasi, maka akan berdampak pada karakter petugas haji yang *defensive*, dalam arti komunikasi yang selalu menyerang lawan bicara, termasuk selalu menyerang dengan kekerasan verbal pada jamaah Haji dan orang lain. Berdampak juga pada pola komunikasi yang tak mampu memposisikan orang lain, para petugas yang tak mengerti orang lain sebagai komunikan. Dampak yang lain, juga berkaitan dengan indeks pelayanan bagi jamaah Haji Indonesia, akan semakin menurunkan kualitas pelayanan jamaah Haji oleh para petugas Haji Indonesia di Arab Saudi. Karena terdapat kegagalan dalam berkomunikasi, disebabkan mengabaikan aspek psikologis dalam semua unsur komunikasi.

Penelitian ini menggunakan dua teori, yaitu teori kebijakan Haji di Indonesia dan teori psikologi komunikasi.

Teori kebijakan haji, digunakan untuk melihat regulasi tentang pelayanan Haji untuk Jamaah. Teori Psikologi Komunikasi, digunakan untuk memberikan gambaran dan analisis peristiwa komunikasi para petugas Haji, yang berusaha menumbuhkan respon melalui lambang verbal dan non verbal dalam berkomunikasi, dan usaha menumbuhkan empati, sebagai salah satu fungsi petugas haji dalam pelayanan. Karena dalam psikologi komunikasi yang harus dihindari oleh petugas Haji, adalah Komunikasi Devensif (D), dan menerapkan komunikasi yang suportif (S). konsep tersebut dapat diterapkan dalam mempersepsi data terkait dengan perilaku psikologi komunikasi PPIH Arab Saudi Sektor 1 Madinah tahun 2019. Psikologi komunikasi membantu menganalisis khususnya pada komunikator, untuk meramalkan tentang proses ide, pesan, penerimaan, pengiriman dan situasional yang mempengaruhinya (Mutia Yanti, 2018; Ritonga, 2019; Rizky et al., 2021; Rizky & Surya, 2021; Wahyuni, 2018).

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan studi deskriptif (Hadari Nawawi, 2006; Nawawi, 2019). Penelitian kualitatif berarti data penelitian bersifat kualitatif (Berger,

2000), baik dalam bentuk data verbal dan non verbal mengenai orang dan perilaku yang diamati. Subjek penelitian ini adalah petugas PPIH Sektor 1 Madinah tahun 2019 dan objek penelitiannya adalah perilaku komunikasi atau tindak komunikasi (*Communication Action*) baik verbal dan non verbal dalam kegiatan pelayanan Jamaah Haji di Madinah. Proses pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan melalui berbagai teknik, baik melalui observasi langsung dalam kegiatan pelayanan Jamaah, wawancara dengan para petugas, jamaah dan kepala sektor; penelusuran dokumentasi melalui kebijakan Haji dan Panduan Kerja Petugas Haji dan studi pustaka melalui penelusuran penelitian sebelumnya baik dari buku, jurnal dan sumber lainnya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Temuan Umum

Perjalanan petugas para PPIH Arab Saudi tahun 2019, mendarat di Bandara King Abdul Aziz, pada pukul 21.00 waktu setempat. Para Petugas PPIH Arab Saudi langsung bersuci, mengambil Miqat dan dilanjutkan pelaksanaan Thawaf Kudum, dalam serangkaian pelaksanaan Umrah. Hal ini sesuai dengan metode Haji Qiran, (Tuntunan Pelaksanaan Haji Kementerian Agama: 2019) yaitu petugas melaksanan umrah, sebelum melaksanan Haji. (Observasi Partisipatoris, 26 Juni 2019)

Setelah melaksana umrah, yang di dalamnya pelaksanaan Thawaf Qudum, maka PPIH Arab Saudi angkatan tahun 2019, menuju ke kota Madinah. Hari pertama kedatangan langsung, mengadakan rapat persiapan dan survei ke 14 Hotel di Wilayah Sektor 1 Madinah. Survei dilaksanakan untuk memastikan *bayan tarhil*, yaitu perjanjian kontrak dan jumlah kamar dan kunci bagi jamaah yang akan berdomisili di hotel tersebut, selama melaksanakan arbain di masjid Nabawi. (Observasi Partisipatoris, 27 Juni 2019)

Pada hari berikutnya, rapat dipimpin oleh kepala Sektor 1 Madinah, membahas dan menentukan tugas dan fungsi semua seksi yang ada di Sektor 1 Madinah. Di antara seksi yang ada di sektor 1 Madinah, adalah Seksi Adminitrasi dan sekretariat, seksi Akomodasi, seksi transfortasi, seksi konsumsi, seksi kesehatan dan seksi lindungan Jamaah. Semua seksi atau bagian harus bekerja sama, untuk pelayanan yang terbaik untuk Jamaah Haji. (Observasi 28 Juni 2019)

Informasi dan observasi umum menunjukkan bahwa ketika petugas haji melaksanakan pelayanan pasti akan ada peristiwa komunikasi, di antaranya komunikasi Pembimbing/Petugas dengan Jamaah bimbingan/jamaah haji secara umum (*audience*), Komunikasi

Pembimbing /Petugas dengan pembimbing/petugas kloter, Komunikasi dengan sesama PPIH (akomodasi, transportasi, konsumsi dan tenaga kesehatan, petugas bimbingan ibadah sektor 1 Madinah), Komunikasi dengan pihak hotel, terkait dengan pelaksanaan *arbain*, yaitu shalat berjamaah di Masjid Nabawi selama 40 waktu dan waktu cek out, karena sistem hotel di kota Madinah adalah blok time, tidak full musim dan Komunikasi dengan petugas ziarah (Observasi Partisipatoris, 30 Juni 2019). Kondisi di atas memerlukan pemikiran dan tindakan yang antisipatif dalam mengkomunikasikan setiap perubahan jadwal kedatangan dan perubahan pemondokan bagi jamaah haji.

Hal yang lain, pada umumnya komunikasi manajemen majmuah (KMM) (pengelola Hotel) kurang efektif dan kurang lancar kecuali pada Hotel Juharat Al Fairuz Gloria, Fairuz Satta dan Mubariq Fiddi. (Observasi Partisipatoris 22 Juni 2019). Ketidاكلancaran dalam komunikasi atau dalam istilah manajemen komunikasi SDM, dapat dikategorikan sebagai *mindlesnes* dalam konteks komunikasi antarbudaya versus *be mindful that communication* (Samowar, 2007). Komunikasi tidak langsung pada sasaran, resepsionis hotel tidak berwenang memberikan kunci kamar

hotel sehingga menyulitkan penyusunan konfigurasi dan ploting kamar bagi petugas haji. Dalam kajian komunikasi dapat disebut sebagai hambatan dalam komunikasi (Rahmat, 1996) para petugas akhirnya berusaha menghubungi pihak Hotel dengan membentuk tim komunikasi majmuah yang dibantu secara bahasa oleh rekan rekan temus (Tenaga Musiman yang berdomisili di Kota Madinah).

Namun kondisi ini juga belum berangsur pulih, selama pelaksanaan haji, karena masih terdapat beberapa hotel baru menyerahkan kunci ketika jamaah hampir tiba, bahkan telah tiba. Pada akhirnya petugas akomodasi menggunakan teknis kontekstual ploting kamar. Kondisi ini, sudah dapat dipastikan tidak memberikan kenyamanan bagi Jamaah Haji Indonesia. Bahkan salah satu Karom (ketua rombongan), memberikan komentar yang mengekspresikan wajah kurang menunjukkan kepuasan layanan yang diberikan oleh petugas Haji, karena kondisi hotel yang kurang nyaman. (Observasi Partisipatoris, 25 Juni 2019).

Peristiwa dan pengalaman komunikasi petugas Haji Indonesai di atas membuktikan, bahwa pada prakteknya proses komunikasi tidak hanya melibatkan komunikator dengan komunikan. Akan tetapi terdapat data

personal, yang meliputi *frame of reference* dan *field of experience*. Faktor lain juga mempengaruhi diantaranya, lingkungan, fisik dan budaya (Rustandi, 2020).

#### 1) Gambaran Psikologi PPIH Komunikasi

##### Sektor 1 Madinah

##### a. Evaluasi (mengecam) versus deskripsi (memberi saran)

Kenyataan yang selalu dihadapi oleh para petugas Haji adalah kondisi lobi dan lokasi parkir disebagian hotel, menjadi kendala pelayanan yang prima. Hal ini sangat bertentangan dengan prinsip dan tujuan pelaksanaan Haji yaitu pembinaan, pelayanan dan perlindungan. Beberapa hotel mempunyai lobi yang kurang representative adalah Hotel Taiba Araq, sedangkan area parkir yang selalu bermasalah adalah Hotel Shaza. Masalah ini sangat mempengaruhi cara berkomunikasi, kadang kelompok atau komunitas yang dihadapi mempengaruhi cara berkomunikasi.

Terkadang petugas haji dalam dilema *one for all*, satu yang sapa, tapi tak terlayani aspek yang lain. Terdapat pola komunikasi petugas haji yang selalu mengecam, merendahkan kepada sebagian bidang atau seksi di wilayah sektor 1 Madinah, bahkan hanya masalah yang sepele akan dilaporkan ke Direktur Bina Haji.

Dampak dari pola komunikasi yang evaluative dalam artinya yang negative, maka salah satu anggota PPIH menjadi minder, stress dan sakit (Observasi, 22 Agustus, 2022).

Terkait dengan relasi, hambatan, konflik dari berbagai dimensi interaksi sosial, adalah hal yang lumrah terjadi. Studi tentang relasi sosial, psikologi politik, dan dimensi lainnya telah berkontribusi dalam memahami berbagai konflik dan berbagai hal (Bilali, 2018), mengharuskan setiap orang untuk saling mampu memahami dalam setiap peristiwa komunikasi.

Pada umumnya para petugas Haji dapat menyesuaikan diri dengan situasi yang dihadapi dengan cara mempelajari interaksi dan pengalaman komunikasi dengan sesamanya, selama beberapa minggu antar rekan petugas. Namun seiring dengan waktu maka berkembanglah karakter individual, bahwa muncul karakter asli, yang terkadang lebih dominan pada tindak komunikasi yang evakuatif. Walaupun diyakini bahwa setiap individu ada yang gagal dan berhasil dalam menyelesaikan tugas-tugas sebagai pelayanan umat. Realitas ini, agaknya selaras dengan asumsi bahwa keberlangsungan hidup manusia di

permukaan bumi ini, disebabkan manusia mampu menyelesaikan serta memenuhi kebutuhan yang bersifat individu dan social (Rustini Wulandari, 2018).

b. Kontrol versus Orientasi masalah

**Humal** selalu menjadi problem di beberapa hotel terkecuali pada humal hotel Juharat al Fairuz dan Gloria. Humal di kota Madinah pada umumnya, secara mikro induktif tidak pekerja keras bahkan pada hotel Taiba Araq sangat kurang jumlahnya, sehingga tim akomodasi mengambil tugas dan peran humal (Observasi, 25 Agustus 2019) Kondisi sangat berpengaruh pada suasana komunikasi pihak yang terlibat dalam kegiatan transportasi dan akomodasi. Terjadi perbedaan antara petugas bagian akomodasi dan bagian transportasi, terkait siapa yang mengerjakan tugas tambahan. Seorang petugas akomodasi, berkata ini tugas bersama, setelah menurunkan jamaah, "bantu jugalah kami mengangkat tas dan koper jamaah." Salah satu petugas transportasi menjawab, tugas kami sudah selesai, itu masalah kalian dengan *humal* dan pihak hotel. Komunikasi di atas merupakan suasana yang saling mengontrol perilaku masing komunikator kepada

komunikasikan, terkait pekerjaan *humal* yang tidak tuntas (Observasi 1 September 2019). Beberapa saran dan koordinasi tentang perlunya kejelasan posisi humal dan majmua hotel. Humal bersifat tetap dan satu paket dengan kegiatan hotel baik kedatangan dan pendorongan. Jika tidak akan menjadi kendala pelayanan Jamaah Haji.

Disisi lain observasi umum menunjukkan terdapat pelaksan tugas PPIH Arab Saudi, seorang personel Linjam Lindungan Jamaah, selalu menggunakan bahasa yang santun, selalu menekan pola komunikasi kasih dengan content kerjasama sama. Pengalaman spiritual yang didapatkan, selama bertugas di Sektor 1 Madinah, adalah rasa senang menolong jamaah yang tersesat, yang sakit, dan hal lainnya. Begitu juga selalu menanyakan dan mengkonformasi tentang kondisi Jamaah kepada pelaksanaan tugas lainnya, diantara Pelaksa Seskohat, akomodasi dan transformasi. Rapanya petugas dalam bidang Linjam ini adalah seorang TNI AL. markas Komando di Surabaya.

c. Strategi Versus Spontanitas

Gambaran pada sisi lain adalah terdapat pada Tim 3, dalam pelaksanaan tugas harian PPIH di

Sektor 1 Madinah tahun 2019. Tim tersebut terdiri dari 6 orang, pada setiap personil mempunyai posisi masing-masing. Namun ada diantara mereka yang tidak ikut serta bekerja membantu Jamaah terutama pada waktu ke datangan kloter. Dua orang di antaranya selalu mengambil dan membagi kunci, dari awal ke datangan jamaah hingga akhir penurunan Jamaah pada bus terakhir.

Padahal pembangian kunci telah selesai dengan durasi 45 Menit. Sementara pelayanan yang harus diberikan ke Jamaah 1 Kloter hamper 120 menit bahkan terkadang 180 menit. Ketika ditanya oleh ketua kloter kenapa tidak membantu petugas lain, mereka menjawab dengan nada, “tugas saya khan sudah selesai”. Komunikasi di atas menunjukkan nada strategi, (Rahmat, 1996) menyembunyikan kemalasan sebagai petugas. Jika jamaah lain bertanya, “kami belum dapat kamar dan kunci pak,” merekapun memberi jawaban, sudah saya beri ke ketua karom, cari saja ketua karomnya. Sekali lagi komunikasi kasi di atas, juga sedang menjalankan stregtegi atau cara kan terlepas dari tanggung Jawab melayani.

Sudut peristiwa komunikasi petugas di sisi yang lain. Terdapat

petugas haji yang berkomunikasi apa adanya, jika ketua sektor konfirmasi tentang berapa jumlah jamaah yang datang, kursi roda, jumlah laki-laki dan perempuan, serta yang resiko tinggi, petugas tersebut menjawab dengan data yang benar, informasi yang jujur dan santun. Dampak dari pola komunikasi seperti ini, menimbulkan kesenangan dalam tindak komunikasi (*Phatic communication*)- yang pada akhirnya menimbulkan kedekatan dengan para petugas dan juga para jamaah haji.

Kedekatan dengan jamaah haji merupakan salah satu kompetensi yang harus dimiliki oleh petugas Haji. Petugas haji yang demikian, karena mengerti tentang psikologi dan filosofi haji, terutama tentang makna *Ihram*. Kerena ihram secara psikologi, adalah kepribadian yang mampu menahan diri terhadap perilaku yang dilarang, demi persatuan dan kesatuan ummat (Asti, 2019), dan sesamanya tidak boleh saling merendahkan, bahkwa yang perintahkan adalah merendahkan diri dihadapan sang pemilik ka’bah, yaitu Allah SWT. Maka para tamu-tamu layak mendapat pelayanan yang makasimal, yang senantiasa diberikan oleh para Petugas Haji Indonesia.

d. Netralitas Versus Empati

Di suatu waktu, pasca kedatangan Kloter PM 7 (Palembang 7). Romobongan jamaaha terpecah, dalam arti terbagi menjadi dua hotel dan pada sektor yang berbeda. Ketika itu koordinator Bidang Akomodasi ingin memastikan apakah semua tas keci dan besar Jamaah terbagi telah selesai koordinasi dengan sektor lianya. Karena jika tidak tuntas, akan berdampak pada kenyamanan Jamaah, baik di dalam hotel dan juga ketika harus mengerjakan arbain di Masjid Nabawi. Seketika itu ditanyakan ke Tim 2 yang sedang menangani kloter yang datang, jawab anggota TIM 2 saat itu, adalah "itukan tugas antum, sebagai koordinator Akomodasi, jangan tanya ke saya, saya khan sub koordinator pada Tim 2, silahkan tanya saja ke Sektor lain". Komunikasi tersebut menggambarkan pola komunikasi netral, dalam arti psikologi komunikator, yang bersikap tanpa beban, tanpa mempertimbangkan perasaan orang lain, yang ingin meminta kepastian kenyamanan pelayanan pada Jamaah Haji. Inilah yang sebut oleh ahli komunikasi, bahwa faktor kelompok mempengaruhi cara berkomunikasi, dengan nada membela diri dan kelompok kerjanya, dalam hal ini kelompok TIM 2.

Beda halnya seorang yang sangat empati, yaitu salah satu Petugas PPHI Arab Saudi, sebagai koordinator Bidang Akomodasi, yang selalu berkomunikasi dengan bahasa yang santun, konfirmasi, informatif kepada ketua Kloter, bahkan ketua Rombongan. Selalu menanyakan kondisi kesehatan jamaah, kondisi kesehatan jamaah dan pelaksanaan ziarah di Tanah Suci. Dampak dari komunikasi yang empati, maka respon yang selalu diberikan dari ketua kloter dan karom kepada petugas PPIH Arab Saudi tahun 2019, adalah respon yang menyenangkan, dengan susunan kalimat, "kami mengucapkan terimakasih atas bantuan bapak, dan kami mendoakan bapak sehat selalu, karena jamaah kami sudah nyaman"

e. Superioritas versus persamaan

Saat puncak pelaksanaan Haji adalah suasana yang sangat genting dan krusial. Gambaran ini telah dibayangkan oleh para petugas Haji Indonesia semenjak pelatihan atau pembekalan terintegrasi di Asrama Haji Pondok Gede. Berdasarkan fakta empiris tersebut, setiap menjelang masuk waktu ibadah di Armuzna (Arafah, Muzdalifah dan Mina), petugas haji diberikan *technical Meeting* untuk diberikan arahan. Para petugas Haji Sektor 1 Madinah diberikan

pembekalan oleh Komando ARMUZMA di Markas Komando 1 Madinah. Isi pembekalan terkait dengan bagaimana tupoksi masing-masing berjalan dan sukses menjalankan peran dan misi masing-masing pada penyelenggaraan haji pada setiap langkap di masa ARMUZNA.

Petugas Haji dalam hal ini, pertama PPIH harus terkonsentrasi pada lima hal, diantaranya, penghentian bus Shalawat, penyetopan konsumsi, kesehatan Jamaah Jelang wukuf, serta kondisi di Armina. Pada fase kedua, Petugas Haji harus memastikan 5 hal, diantaranya pada tanggal 8 Dzulhijah semua jamaah tidak ada yang di Mekah, karena tanggal 9 Dzulhijah jamaah harus sudah berada di tenda-tenda arafah untuk Wukuf, malamnya seluruh Jamaah mabit di Muzdalifah, lalu semua bergerak ke Mina, hingga melempar Jumrah. Fase terakhir pada fase ini adalah penekanan khusus, karena tingginya tingkat kerawanan, diantaranya kelelahan, dan terhimpit oleh jamaah negara lain, yang fisiknya lebih tinggi.

Rentetan kegiatan adalah ketika puncak Haji, yaitu pelayanan pada ARMUZNA (Arafah, Muzdhalifah dan Mina). Tim Sektor 1 dibagi pada enam tim. Masing-masing tim mempunyai

tugas dibagian masing-masing. Namun ada beberapa orang keluar dari tim, dan membuat formala tersendiri. Ketika tim koordinasi menyanyakan, maka jawab dari beberapa orang, menjawab “apa antum keberatan saya membuat formasi sendiri, diluar kesepakatan, yang pimpinan itu siapa” (Observasi umum 10 Agustus 2019).

Dari sisi psikologi komunikasi bahwa setiap orang berusaha menguraikan, meramalkan dan mengendalikan peristiwa mental dan behavioral dalam tindak komunikasi. Kejadian di atas, bahwa kata apakah antum keberatan adalah kejadian mental atau yang dikenal dalam ilmu komunikasi adalah *internal mediation of stimuli* (Salisah, 2015) sebagai akibat berlangsungnya komunikasi. Sementara itu peristiwa behavioral pada petugas haji adalah apa yang nampak ketika petugas tersebut berkomunikasi.

Gambaran komunikasi di atas adalah defensive dalam katagori superior, menunjukkan komunikasi yang sombong disebabkan berbagai hal. Sangat jauh dari nuansa komunikasi yang bersifat persamaan, bahwa orang lain juga perlu diposisikan dengan tepat dalam setiap peristiwa komunikasi. Dampak

komunikasi tersebut menimbulkan ketidaksenangan dan interaksi selama masa Armuzna dan pasca Armuzna. Argumen teoritisnya jika komunikasi lebih cenderung superior, akan berdampak pada tidak efektifnya dalam komunikasi, karena komunikasi dinyatakan efektif bila pertemuan komunikasi merupakan hal yang menyenangkan bagi komunikan (Rahmat, 1996).

f. Kepastian versus provionalisme

Peristiwa ini terjadi ketika pembagian kamar dan kunci, dalam arti konfigurasi kamar yang bersifat tetatif. Wilayah kerja Madinah memang sangat berbeda dengan wilayah kerja Mekah. Di Mekah untuk akomodasi atau hotel sudah pasti diketahui, oleh petugas dan jamaah, karena menggunakan sistem Full Musim. Hal ini sangat berbeda dengan sistem akomodasi di Madinah, yang menggunakan sistem Blok Time. Perbedaan dua sistem yang berbeda ini membuat para petugas haji harus cermat, dan inovasi. Kemampuan berinovasi sebagai pesan yang pernah disampaikan oleh Dirbina Haji, ketika pelatihan, terbukti mampu mempengaruhi sikap dalam berkomunikasi, atau *persuasif communication*, dalam bingkai pelayanan pada Jamaah Haji.

Saat kedatangan hari ke tiga di Madinah, Kloter Surabaya Datang, dengan estimasi menginap pada Hotel Durah Andalus. Koordinator Akomodasi berkoordinasi dengan bagian transportasi, bahwa jamaah yang segera tiba, maka linjam dan bimbad, segera naik ke atas kabin mobil, dan memberikan ucapan motivasi, selamat datang di Madinah, serta memberikan informasi tentang konfigurasi kamar dan pembagian kunci, serta membawa tas kecil, sementara tas besar ditinggalkan sementara di bagasi Bus. Sistem komunikasi yang dirancang

Sementara pembagian kamar telah dirancang oleh koordinator dan tim Akomodasi, dengan pembagian lantai pada setiap kamar. Pembagian saat itu dipisah lantai I rombongan 1 (Satu) dan rombongan 3 (tiga), sementara lantai III, rombongan 2, dan rombongan 5, dan begitu seterusnya. Pada saat penurunan jamaah, dalam kondisi kredit, datang tim Buser transportasi melaksanakan monitoring. Ketika itu bertanya, “mana koordinator akomodasi, saya pak sahut koordinator akomodasi”. Mana daftar kamar jamaah, kenapa sampai kredit didepan hotel, apakah tidak anda atur sebelumnya. Sudah diatur 3 jam

sebelum kedatangan jamaah, dan setelah kunci diserahkan oleh resepsionis hotel, dan ini konfigurasi kamarnya.

Setelah busur transportasi mencermati kertas konfigurasi kamar Hotel untuk jamaah, dia berkata, anda salah menyusunnya, makanya jadi begini, tidak ada kisah, romongan itu dipisah-pisah urutannya, seharusnya rombongan 1 dan 2, lantai satu, rombongan 3 dan 4 lantai dua, ada pula anda pisah rombongan 5, ada yang dilantai tiga, yang lain lantai 4, "cobalah yang benar menyusun, sejak dulu tidak ada begini caranya." (Observasi, 29 Juli 2019)

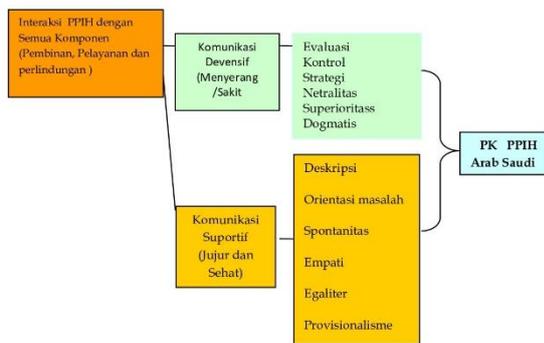
Peristiwa dan komunikasi Busur di atas menunjukkan sikap dokmatis, mau menang sendiri, sesuai dengan kerangka pikir selama ini, dan juga pengalaman lapangan yang selama ini dia ikuti. Sementara terdapat aspek yang lain dalam penentuan Figurasi kamar di wilayah kerja Madinah. Hal ini jika berlangsung setiap saat, maka akan berdampak pada hubungan sosial dan koordinasi antar petugas yang kurang baik, bahkan sampai pada kondisi *flight syndrom* atau melarikan diri dari lingkungan tugas dan pekerjaan.

Namun, hal yang menarik respon dari koordinator akomodasi sektor I

Madinah, dengan ramah dan rendah hati (*tawadhu'*) menjelaskan, tentunya sambil menahan emosi, namun mengingat bahwa petugas Haji harus ramah maka dapat dijelaskan duduk perkara terkait dengan konfigurasi kamar tersebut. Konfigurasi terpisah antara urutan rombongan, dengan urutan lantainya, disebabkan jenis kelamin yang berbeda, karena laki-laki dan perempuan harus terpisah, dan itu pun sesuai dengan data yang dikirim dari Daerah kerja (Daker) Madinah, terkait jumlah anggota kloter, lengkap dengan jenis kelamin jamaah.

Produksi pesan yang disampaikan oleh koordinator akomodasi dalam menjelaskan tentang kesalahan persepsi Busur Madinah, adalah bentuk komunikasi provionalisme, dalam arti mengakui kebenaran situasi tertentu dan menjelaskan kebenaran karena perubahan situasi. Analisis teoritisnya, jika nuansa komunikasi lebih kepada provionalisme, menyiapkan diri untuk mengakui kebenaran, maka dampaknya adalah akan menimbulkan pengertian (orang lain mengerti yang kita sampaikan), agar terhindar dari kegagalan berkomunikasi (*Primary breakdown in communication*)

Berdasarkan uraian di atas dapat dijelaskan kerangka konseptual atau kerangka pemikiran dalam kajian psikologi Komunikasi Petugas Haji Indonesia Sektor 1 Madinah:



## KESIMPULAN

Berdasarkan penyajian dan analisis data dari pembahasan sebelumnya, yang tertera pada setiap bagian dalam penelitian ini. Penelitian ini berkesimpulan bahwa tingkat pemahaman, kondisi kejiwaan, situasi tempat bertugas berimplikasi terhadap pola komunikasi para petugas Haji. Hal tersebut menyebabkan masalah serius dan mengancam efektifitas komunikasi antar mereka. Ketidakefektifan tersebut sangat berpengaruh pada pola komunikasi yang defensive dan suportif dalam upaya membangun dan menumbuhkan respon baik verbal dan non verbal dalam upaya pelayanan terhadap Jamaah haji.

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Asti, I. T. (2019). Paradigma Psikologi Komunikasi Dalam Upaya Pembentukan Kepribadian Muslim Dalam Lingkup Individu Dan Sosial. *Jurnal Komunika Islamika: Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Kajian Islam*, 6(1), 75. <https://doi.org/10.37064/jki.v6i1.520>
- Basyir, K. D. (2019). *Pembekalan terintegrasi Petugas Haji Indonesia*. Asrama Haji.
- Berger, A. A. (2000). *Media and Communication Research Methods: An Intrduction to Qualitative and Quantitatif Approacches*. Sage Publication.
- Bilali, R. (2018). The Role of National Identity, religious Identity, and Intergroup Contact on social Distance Across Multiple Social Divides In Turkey. *International Journal of Intercultural Relations*.
- Hadari Nawawi, M. H. (2006). *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*. Gajah Mada University Press.
- Mutia Yanti, Y. C. (2018). Psikologi Komunikasi dalam Meningkatkan Dakwah Da'i di Masjid Fajar Ikhlas

- Kelurahan Sumberejo Kecamatan Kemiling. *Al-Adyan: Jurnal Studi Lintas Agama*, 12(2), 106–122. <https://doi.org/10.24042/ajsla.v12i2.2112>
- Nawawi, H. (2019). *Metode Penelitian Sosial*. Gadjah Mada University Press.
- Rahmat, J. (1996). *Psikologi Komunikasi*. Remaja Rosda Karya.
- Ritonga, H. (2019). *Psikologi Komunikasi*. Perdana Publishing.
- Rizky, F. U., Hasanah, E. P., & Salisah, N. H. (2021). Analisis Psikologi Komunikasi Kelompok Virtual dalam Penerimaan Konten Radikalisme. *Jurnal Komunikasi*, 15(1), 99–114.
- Rizky, F. U., & Surya, A. (2021). Become a Professional Da'i in the Era of Digital Revolution. *At-Tahdzib: Jurnal Studi Islam Dan Mu'amalah*, 9(1), 8–18.
- Rustandi, R. (2020). Dakwah Komunitas di Pedesaan dalam Perspektif Psikologi Komunikasi. *Irsyad: Jurnal Bimbingan, Penyuluhan, Konseling, Dan Psikoterapi Islam*, 8(3), 305–326. <https://doi.org/10.15575/irsyad.v8i3.2009>
- Rustini Wulandari, D. (2018). Relasi Interpersonal Dalam Psikologi Komunikasi. *Islamic Communication Journal*, 3.
- Salisah, N. H. (2015). Psikologi Komunikasi: buku perkuliahan Program S-1 Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi IAIN Sunan Ampel Surabaya. *Book*, 332. <http://digilib.uinsby.ac.id/20038/>
- Samowar, L. A. (2007). *Communication Between Cultural*. Thomson Wadsworth.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 tahun 2019, pasal 22 ayat-1-6*. (n.d.).
- Wahyuni. (2018). Identifikasi Pola Psikologi Komunikasi Resistensi Dalam Masyarakat. *Peurawi*, 1(1), 1–14. <http://jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/peurawi>