DAFTRA ISI

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

SURAT PERSETUJUAN PEMBIMBING

ABSTRAK

KATA PENGANTAR.....

DAFTAR ISI.....

DAFTAR TABEL .....

DAFTAR LAMPIIRAN.....

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....
B. Identifikasi Masalah.....
C. Batasan Masalah.....
D. Rumusan Masalah .....
E. Tujuan penelitian.....
F. Manfaat Penelitian .....
G. Penjelasan Judul.....

BAB II LANDASAN TEORI

A. **STRATEGI**
   1. Pengertian Manajemen Strategi .....
   2. Karakteristk Manajemen Strategi.....
   3. Tahapan Dalam Mamajem Sttrategi.....
   4. Tingkatan Strategi .....
   5. Model- Moodel Startegi .....
   6. Menetapkan Perumusan Strategi.....
   7. Manfaat-Manfaat Strategi .....

B. KOMUNIKASI

1. Pengertian Komunikasi .....
2. Unsur-Unsur Komunikasi .....
3. Tipe-Tipe Komunikasi .....
4. Prinsip-Prinsip Komunikasi .....
5. Komponen Komunikasi.....
6. Fungsi Komunikasi .....
7. Strategi Komunikasi.....
8. Fungsi Strategi Komunikasi.....
9. Perumusan Strategi Komunikasi .....

C. DAMPAK

1. Pengertian Dampak .....
2. Macam-Macam Dampak.....

D. IBADAH HAJI

1. Pengertian Ibadah Haji.....
2. Dasar Hukum Ibadah Haji.....
3. Syarat Wajib, Syarat Sah, Rukun Haji .....

E. MEKANISME MANAJEMEN HAJI INDONESIA

1. Manajemen Haji Dan Umrah .....
2. Manajemen Oraganisasi Haji .....
3. Manajemen Operasional Penyelenggaraan Haji .....
4. Asas Dan Tujuan Penyelenggaraan Haji.....
5. Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Haji.....
6. Pembatalan Pendaftran Haji .....
7. Sebab Pembatalan Pendaftaran Haji .....
8. Ketentuan Pembatalan Pendaftaran Haji.....
9. Pembatalan Haji Oleh Pemerintah .....

F. KAJIAN TERDAHULU.....

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....

B. Lokasi Dan Waktu Penelitian .....
C. jenis dan sumber data .....
D. Informasi Penelitian .....
E. Teknik Pengumpulan Data .....
F. Teknik Analisis Data .....

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....
B. Hasil Penelitian .....

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan .....
B. Saran .....

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keputusan Pembimbing

Lampiran 2 Surat Keterangan Bebas Plagiat

Lampiran 3 Surat Permohonan Izin Observasi Penelitian

Lampiran 4 Surat Balasan Permohonan Izin Observasi Penelitian

Lampiran 5 Kartu Bimbingan

Lampiran 6 Dokumentasi Observsasi Penelitian

Lampiran 7 Biodata Penulis

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Haji secara bahasa memiliki makna *al-qashdu* yang artinya menyengaja untuk melakukan sesuatu yang agung. Secara istilah haji berarti mendatangi ka'bah untuk mengadakan ritual tertentu, pada waktu tertentu dan amalan-amalan tertentu dengan niat ibadah.[1]

Ibadah haji adalah berkunjung ke baitullah di Makkah (ka'bah) untuk melaksanakan beberapa amalan manasik, antara lain thawaf, sa'i, wukuf dan amalan lainnya pada masa tertentu, demi memenuhui penggilan Allah SWT dan mengharapkan ridha-nya.[2]

Melaksanakan ibadah haji memiliki keutaman yang istimewa sebagaimana yang di kata oleh Rasulullah SAW *"haji yang mabrur tidak ada balasan baginya kecuali surga" (HR Bukhari Dan Muslim)*. Wukuf dipadang Arafah memiliki makna pengenalan, saat inilah waktu dimana jamaah mengenali dirinya dan Allah tuhannya. Pada hari ini lah puncak dari rangkain ibadah haji dan di waktu ini Allah membebaskan hambanya dari dosa. Sebagaimana yang dikatakan dalam Rasulullah SAW dari

" Aisyah ra berkata sesungguhnya Rasulullah SAW "*bersabda tiada hari yang lebih banyak allah membebaskan seorang hamba dari neraka dari hari arafah." (HR Muslim Dari Aisyah Ra).*[3]

Haji merupakan salah satu rukun islam ke lima. Menunaikan ibadah haji wajib dilakukan setiap muslim sekali seumur hidup. Sebagimana yang terdapat dalam hadis "*haji itu satu kali, siapa yang melaksanakan lebih dari satu kali, ia telah menegerjakan sunnah" (HR Ahmad Dan Nasa'i).* Kewajiban haji ini juga terdapat dalam Al-Qur'an Surah Ali Imran ayat 97

---

[1] Sareat Ahmad. 2019. *Ibadah Haji*. Rumah Fiqih Publishing: Jakarta Selatan. Hal 7
[2] Hidayat Mohamad. 2014. *Ensiklopedi Haji Dan Umrah*. Zikrul Hakim: Jakarta Timur. Hal 14-15.
[3] Kementerian Agama Direjtorat Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah 1441H/2020M. Tutunan Manasik Haji Dan Umrah. Hal 162-184

وَلِلَّهِ عَلَى ٱلنَّاسِ حِجُّ ٱلۡبَيۡتِ مَنِ ٱسۡتَطَاعَ إِلَيۡهِ سَبِيلٗاۚ

97. Mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah.

QS Al Baqarah ayat 196

وَأَتِمُّواْ ٱلۡحَجَّ وَٱلۡعُمۡرَةَ لِلَّهِۚ

196. Dan sempurnakanlah ibadah haji dan 'umrah Karena Allah.

Sedangkan dalam hadis Rasullullah mengatakan bahwasannya ibadah haji merupakan rukun islam

بُنِيَ الإِسْلاَمُ عَلىَ خَمْسِ شَهَادَةِ أَنْ لاَّ إِلَهَ إِلاَّ الله، وَأَنَّ مُحَمَّدًا رَسُوْلُ اللهِ، وَإِقَامِ الصَّلاَةِ، وَإِيْتَاءِ الزَّكَاتِ، وَحَجِّ البَيْتِ، وَصَوْمِ رَمَضَانِ

"*Islam itu didirikan di atas 5 (lima) pilar : syahadat tiada ilah selain Allah dan sesungguhnya Muhammad Rosulullah, mendirikan shalat, membayar zakat, haji ke Baitullah dan puasa di bulan Ramadhan". (HR. Bukhari & Muslim).*

Indonesia merupakan negara yang memiliki umat muslim terbesar di dunia. Tidak heran jika prosesi penyelenggraan ibadah haji dan umrah di Indonesia sudah berlangsung sejak zaman kolonial Belanda. Terhitung Pada tahun 1825 sampai dengan tahun sekarang ini sudah banyak peruabahan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memberikan naunga kepada masyarakat yang ingin memunaikan ibadah haji dan umrah. Seiring dengan perkembangan zaman dan ilmu pengetahun dan menelaah resiko-resiko yang muncul selam penyelenggaranan ibadah haji dan umrah dari tahun 1825-2019M pemerintah perupanya mengeluarkan regulasi-regulasi untuk kepantinga umat. Tahun 2008M munculnya undang-undang nomor 13 tahun 2008M tentang penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia. Regulasi ini memberikan perlidungan, pelayanan, keamanan

jamaah selama dalam menunaikan ibadah haji baik ketika prakebrangkatan, keberangkatan dan pasca keberangkatan.[4]

Untuk melaksanakan ibadah haji di butuhkan protokoler yang berguna memberikan pelayanan selama penyelenggaraan ibadah haji berlangsung. Di Indonesia yang menjadi protokoler dalam menyelenggarakan ibadah haji adalah Kementrian Agama di bawah naungan pemerintah, berdasarkan Undang- Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah menjelaskan bahwa penyelenggaraan ibadah haji dan umrah bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan bagi jamaah yang menunaikan ibadah haji atau pun umrah sehingga dapaat menunaikan ibadah sesuai syariat islam.[5]

Dengan adanya undang-undang yang mengatur memberikan keanamaan bagi jamaah yang akan menunaikan ibadah haji salah satunya penyelenggaraa ibadah haji kota Bukittinggi memiliki jumlah pendaftaran yang bertambah setiap tahunnya.

1.1 Tabel Satu

Pendaftaran Haji di Kota Bukittinggi

Pendaftaran Haji		
No.	Tahun	Jumlah Pendaftran
1.	2018	850 orang
2.	2019	780 orang
3.	2020	346 orang
4.	2021	174 orang
5	2022 (Januari – Juli)	154 orang

(Sumber Kementrian Agama Kota Bukittinggi Selaku Divisi Penyelenggara Haji dan Umrah)

[4] Sejarah Perjalanan Haji Di Indonesia. Https://Kemenag.Go.Id. Diaskses Jum'at 9 Semptember 2022 Pada Pukul 11.33 WIB

[5] Undang- Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah.

Penyelenggaraan ibadah haji dari tahun-tahun mengalami peningkatan hal ini terlihat kouta untuk negara Indonesia mengalami peningkatan. Namun pada tahun 2020M dan 2021M dunia dan termasuk di dalamnya Indonesia mengalami krisis dengan munculnya covid-19 berbagai macam upaya sudah di lakukan untuk mengatasi penyebaran virus ini. Dengan akibat virus yang berbahaya ini maka pemerintah melakukan pembatalan penyelenggarra ibadah haji yang terdapat dalam KMA 494 Tahun 2021 dan KMA 660 Tahun 2022.

1.2 Tabel Dua

Daftar Pemberangkatan Jamaah Haji Kota Bukittinggi

Data Pemberangkatan Jamaah		
No.	Tahun	Jumlah Jamaah
1.	2018	367 orang
2.	2019	271 orang
3.	2020	-
4.	2021	-
5.	2022	118 orang

(Sumber Kementrian Agama Kota Bukittinggi Selaku Divisi Penyelenggara Haji dan Umrah)

Penyelenggaraan haji tahun 2020M dan 202M memang di batalkan oleh pemerintah karena belum mendapatkan kouta dari pemerintah Arab Saudi dan lebih mengutamakan keselamatan jamaah di tengah penyebarkan virus covid-19. Selain pembatalan yang di lakukan oleh pemerintah namuan ada juga pembatalan yang dilakukan oleh individu oleh jamaah yang sudah melunasi BIPIH ke bank yang sudah di tunjuk.

1.3 Data Tiga

Daftar Rekapitulasi Pembatalan BIPIH Jamaah Haji Kota Bukittinggi

Data Rekapitulasi Pembatalan BIPIH Jamaah Haji Kota Bukittinggi		
No	Tahun	Jumlah
1.	2018	28 orang
2.	2019	23 orang
3.	2020	30 orang
4.	2021	63 orang
5.	2022 (Terhitung Januari-Agustus)	39 orang

(Sumber Kementrian Agama Kota Bukittinggi Selaku Divisi Penyelenggara Haji dan Umrah)

Berdasarkan data di atas pembatalan yang di lakukan oleh calon jamaah haji, mengalami kenaikan dari tahun-tahun. Berdasarkan hasil wawancara awal saya pada bulan September kemarin dengan salah satu jamaah yang melakukan pembatalan di Kantor Agama Kota Bukittinggi beliau bernama ibu Kambarani beliau sekarang berumur 70 tahun sudah melakukan pelunasi BIPIH di bank yang sudah di tunjuk, beliau mengatakan alasan untuk melakukan pembatalan haji karena beliau sudah berusia lanjut, adanya kehawatiran yang beliau rasakana untuk tidak bisa berangkat haji karna mendengar kabar keberangkatan ibadah haji tahun 2022 kemarin di batasi dengan usia 65 tahun dan merasa uangnya tidak aman lagi mendengar kabar-kabar yang beredar di media sosial ujar belaiu. Oleh karena itu beliau merasa pesimis dan mengambil kembali uang yang sudah di setorkan kepada BIPIH. Berdasarkan wawancara awal dengan ibu Mar pengawai Kota Bukittinggi Devisi Haji dan Umrah beliau mengatakan banyak dari jamaah yang mengatakan secara umum melakukan pembatalaan karna meninggal dunia dan kondisi ekonomi dan hidupnya.

Dengan adanya pembatalan haji oleh pemerintah yang terdapat dalam Undang-Undang KMA Nomor 660 Tahun 2021 tentang pembatalan haji pada tahun 2021 membuat strategi baru oleh kantor kementrian agama terutama Kemenag kota Bukittinggi dalam memberikan informasi kepada seluruh masyarakat kota Bukittinggi terkait dengan informasi yang fakta dan menyampaikan berita hoks yang beredar di kota Bukittiggi terkait dengan dana dan kepercayaan jamaah kepada pemerintah.

Berdasarkan pemaparan di atas peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **"Strategi Kementrian Agama Kota Bukittinggi Dalam Menyikapi Dampak Pembatalan Haji Oleh pemerintah".**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan paparan di atas penulis dapat mengidentifikasi masalah:

1. Adanya pembatalan haji oleh pemerintah terdapat dalam KMA Nomor 494 tahun 2020 dan KMA 660 Tahun 2021.
2. Timbulnya ke khawatiran calon jamaah haji untuk tidak berangkat haji.
3. Munculnya ketidak percayaan dari calon jamaah haji dengan melakukan pembatalan di kantor Kementrian Agama Kota Bukittinggi.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan paparan di atas agar lebih terarah dan terfokus maka peneliti membatasi penelitian ini pada pembahasan **Strategi Komunikasi Petugas Kementrian Agama Kota Bukittinggi Dalam Menyikapi Dampak Pembatalan Haji Oleh Pemerintah.**

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan di atas penulis dapat merumuskaan masalah di antaranya:

1. Bagaimana strategi komunikasi petugas Kementerian Agama Kota Bukittinggi dalam menyikapi dampak pembatalan haji oleh pemerintah ?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi Kementrian Agama Kota Bukittinggi dalam menyikapi dampak pembatalan haji oleh pemerintah.

F. Manfaat Penelitian

Diperoleh data informasi tentang judul Strategi Petugas Kementerian Agama Kota Bukittinggi dalam Menyikapi Dampak Pembatalan Haji Oleh Pemerintah.

G. Penjelasan Judul

Untuk lebih mudah memahami dan tidak terjadi kesalah pahaman dari pembaca terhadap kata-kata pada judul:

Strategi	: Ilmu dan seni menggunakan semua sumber daya banggsa untuk melaksanakan kebijakan tertentu.[6] Upaya indivudu atau kelompok untuk membuat skema guna mencapai target sasaran yang hendak dituju
Dampak	: Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dampak memiliki arti benturan, pengaruh yang kuat mendatangka akibat (baik negatif atau positif), benturan yang cukup hebat antara dua benda sehingga menyebabkan perubahan yang berarti

[6] Pengertian Strategi. Http://Kbbi.Web.Id/Strategi.Html. Di Askses 18 September 2022 Pukul 14.00 WIB

dalam momentum sistem yang mengalami benturan itu.[7]

Pembatalan : Menurut Kamus Besar Bahsa Indonesia pembatalan berasal dari kata dasar batal yang artinya tidak berlaku, tidak sah, tidak jadi dilangsungkan, ditunda, urung. Sedangkan pembatalan adalah proses, cara, perbuatan membatalkan, peryataan batal.[8]

[7] Arti Dampak. Https://kbbi.Web.Id. Diakses Jum'at 9 September 2022 Pukul 16.46 Wib
[8] Pengertian Pembatalan. Https://Kbbi.Web.Id. Diakses 17 Septemeber 2022 Pukul 14.00 Wib

BAB II
LANDASAN TEORI

A. STRATEGI

1. Pengertian Manajemen Strategi

Kata strategi berasal dari bahasa yunani yaitu "*stratos*" yang artinya tentara dan kata "*agein*" yang berarti memimpin. Dengan demikian, strategi adalah memimpin tentara. Jadi starategi adalah konsep militer yang bisa diartikan sebagai seni perang para jenderal atau suatu rancangan yang terbaik untuk memenangkan peperangan. Dalam strategi ada prinsip dicamkan yakni tidak ada sesuatu yang berarti dari segalanya kecuali mengetahui apa yang akan dikerjakan oleh musuh, sebelum mereka mengerjakannya.

Menuerut Von Clausewitz seorang pensiunan jenderal Rusia dalam bukunya *On War* menerumusan strategi adalah suatu seni menggunakan sarana pertempuran untuk mencapai tujuan perang. Menurut Marthin Anderson juga merumuskan strategi adalah seni di mana melibatkan kemampuan intergensi atau pikiran utuk membawa semua sumber daya yang tersedia dalam mencapai tujuan dengan memperoeh keuntungan ynag maksimal dan efisien.

Strategi komunikasi adalah kombinasi yang terbaik dari semua elemen komunikasi mulai dari komunikator, pesan, saluran (media), penerimaan sampai pada pengaruh (efek) yang direncanakan untuk mencapai tujuan komunikasi yang optimal.[9]

Manajemen adalah suatu keadaa terdiri dari proses yang ditujukkan oleh garis (line) mengarah kepada proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpianan, dan pengendalian, yang keempat proses tersebut saling mempunyai fungsi masing-masing untuk mencapi suatu tujuan oraganisasi.

Sedangkan manajemen strategi adalah mengidentifikasi tujuan organisasi, sumber dayanya, dan bagaimana sumber daya yang ada

[9] Cangara Hafied. *Perencanaan & Strategi Komunikasi*. Depok: PT Rajagrafindo Persada. Hal 64

tersebut dapat digunakan secara efekif untuk memenuhui tujuan startegi. Menurut pakar ilmuan Pearce atau Robinson mendefenisikan manajemen strategi sebagai satu set keputusan dan tindakan yang menghasilkan formalasi dan implementasi rencana yang dirancang untuk meraih tujuan suatu perusahaan. Adapun tugas penting manajemen strategi adalah

a) Merumuskan misi perusahaan, termasuk pernyataan yang luas mengenai maksud, filosofi dan sasaran perusahaan.
b) Melakukan suatu analisis yang mencerminkan kondisi dan kapabilitas internal perusahaan.
c) Menilai lingkungan eksternal perusahaan, termasuk faktor persaingan dan faktor kontekstual umum lainnya.
d) Mengenalisis pilihan-pilihan yang dimiliki oleh perusahaan dengan cara menyesuaikan sumber dayanya dengan lingkungan eksternal.
e) Mengidentifikasi pilihan paling menguntungkan dengan cara mengevaluasi setiap pilihan berdasarkan misi perusahaan.
f) Memilih satu set tujuan jangka panjang dan statregi utama yang akan menghasilkan pilihan paling menguntungkan tersebut.
g) Mengembangakan tujuan tahuanan dan strategi jangka pendek yang sesuai dengan tujaun jangaka panjang dan satategi utama yang telah ditentukan.
h) Mengimplementasikan strategi yang telah dipilih melalui alokasi sumber daya yang dianggarkan, dimana penyesuaian antar tugas kerja, manuasi, struktur, teknologi, dan system penghargaan ditekankan.
i) Mengevaluasi keberasilan proses strategi sebagai masukan pengambilan keputusan dimasa mendatang.

Menurut Certo manajemen strategi sebagai analisis keputusan dan aksi yang dilakukan perusahaan untuk menciptakan dan mempertahankan keunggualan kompetitif. Defenisi ini

menggambarkan dua elemen utama manajemen stategi. Pertama manajemen strategi dalam sebuah perusahaan berkaitan dengan proses yang berjalan (*ongoing processes*) analisis, keputusan, dan tindakan. Manajemen startegi barkaitan dengan bagaimana manajemen manganalisis sasaran strategi (visi, misi, tujuan) serta kondisi internal dan eksternal yang dihadapi perusahaan.

Menurut Wheelen manajemen strategi adalah serangkaian keputusan-keputusan dan tindakan-tindakan manajerial yang mengarah kepada penyusunan strategi-strategi efektif untuk mencapai tujuan perusahaan dengan SWOT.

Menurut Pearce atau Robinson manajemen startegi adalah kumpulan dan tindakan yang menghasilkan perumusan (formulasi) dan pelaksanaan (implementasi) rencana-rencana yang dirancang untuk mencapai sasaran – saran organisasi.

Routle Schuler manajemen strategi titik temu yang dirumuskan suatu organisasi antara sumber daya akan keahlian internalnya dan kesempatan serta resiko yang terbentuk melalui lingkungan eksternalnya.[10]

2. Karakteristik Manajemen Strategi
   a. Manajemen strategi bersifat jangka panjang.
   b. Manajemen strategi bersifat dinamik.
   c. Manajemen strategi merupakan sesuatu yang berpadu oleh manajemen operasional.
   d. Manajemen strategi perlu dimotori oleh unsur-unsur pada manajer tingkat puncak.
   e. Manjemen strategi berorientasi dan mendekati untuk masa depan

[10] Yunus Eddy. *Manajemen Strategi*. Jakarta: Asdi Hal 4-10

f. Manajemen strategi senantiasa harus didorong dan didukung dalam pelaksanaannya oleh semua sumber daya ekonomi yang tersedia.[11]

3. Tahapan Dalam Manajemen Strategi

a. Perumusana strategi:

Meliputi kegiatan untuk mengembangkan visi dan misi organisasi, mengidentifikasi peluang dan ancaman eksternal organisasi, menentukan kekuatan dan kelemahan internal organisasi, menetapkan tujuan jangka panjang organisasi, membuat jumlah strategi alternatif untuk organisasi, serta memilih strategi tertentu untuk digunakan.

b. Pelaksanaan strategi:

Mengharuskan perusahaan untuk menetapkan sasaran tahunan, membuat kebijakan, memotivasi karyawan dan mengalokasikan sumber daya sehingga perumusan strategi dapat dilakukan. Pelaksanaan strategi mencakup pengembangan budaya yang mendukung strategi, penciptaa struktur organisasi yang efektif, pengarahan kembali usaha-usaha pemasaran, penyiapan anggaran, pengembangan dan pemanfaatan sistem informasi, serta menghubungkan kompensasi untuk karyawan denga kinerja organisasi.

c. Evaluasi strategi:

Serta menghubungkan kompensasi untuk karyawan dengan kinerja organisasi.

d. Evaluasi strategi:

Tahapan ini merupakan tahap akhir dari manajemen strategi tiga kegiatan pokok dalam evaluasi staregi. Mengkaji ulang faktor-faktor eksternal dari internal yang menjadi landasan perumusan strategi yang diterapkan sekarang ini. Kemudian mengukur kinerja, melakukan tindakan-tindakan korektif,

[11] Yunus Eddy. *Manajemen Strategi*. Jakarta: Asdi Hal. Hal 10-11

evaluasi strategi perlu dilakukan karena keberhasilan saat ini bukan merupakan jaminan untuk keberhasilan dari hari esok.[12]

4. Tingkatan Strategi

Tingkat-tingkat strategi itu menyangkut *enterprise straregy, coprotate strategy, busines strategy dan funcional strategy*.

a. *Enterprise Strategy*

Berkaitan dengan respon masyarakat. Setiap organisasi mempunyai hubungan dengan masyrakat. Masyarakat adalah kelompok yang berada di luar organisasi yang tidak dapat dikontrol. Di dalam para masyarakat yang tidak terkendali ada pemerintah dan berbagai kelompok lain seperti kelompok penekan, kelompok politik dan kelompok sosial lainnya. Kelompok-kelompok ini mempunyai interse dan tuntunan yang sangat bervariasi terhadap organisasi.

b. *Corporate Strategy*

Berkaitan dengan misi organisai sehingga sering disebut sebagai grand strategi yang meliputi bidang yang digeluti sebuah organisasi.

c. *Busines Strategy*

Strategi pada tingkat ini menggambarkan bagaimana merebut pasaran di tengah masyarakat. Bagaimana menempatkan organisasi di hati para penguasa, para penguasaha dan anggota legislatif, donatur, para politisi dan sebagainya. Semua dimaksudkan untuk mendapatkan keuntungan stratefi yang sekaligus mampu menunjang berkembangnya organisasi ke tingkat yang lebih baik

d. *Funcional Strategy*

Strategi ini merupakan strategi pendukung dan untuk menunjang suksesnya strategi lain. Ada tiga jenis strategi fungsional yang bisa mendukung konsep tersebut yakni strategi

[12] Yunus Eddy. Manajemen Strategi. Jakarta: Asdi Hal. Hal 21-23

fungsional ekonomi, strategi fungsional manajemen, dan strategi isu strategik.[13]

5. Model-Model Strategi

Dalam prakteknya strategi mempunyai beberapa model strategi diantaranya adalah :

a. Strategi Liner

Pemimpin organisasi atau perusahan merencanakan, bagaimana merkea menghadapi pesaing untuk mencapai tujuan oerganisasi

b. Staregi Adaptif

Lembaga atau organisasi bagian-bagian berubah, secara proaktif atau reaktif, untuk diluruskan dengan kesukaan konsumen

c. Strategi Yang Interpretif

Wakil organisasi menyampaikan pengertian yang dimaksud untuk memotivasi para pihak yang terkait dalam oragnisasi.[14]

6. Menetapkan Perumusan Strategi

Goldworty Dan Ashley mengusulkan lima aturan dalam merumusan trategi sebagai berikut:

a. Menjelelaskan dan menginterpertasikan masa depan tidak hanya masa sekarang.
b. Arahan strategi harus menentukan rencana dan bukan sebaliknya
c. Strategi harus berfokus pada keunggulan kompetitof, tidak semata-mata pada pertimbanga keuangan.
d. Strategi harus mempunyai orientasi eksternal.
e. Strategi harus berpusat pada hasil jangka panjang.

B. KOMUNIKASI

1. Pengertian Komunikasi

Komunikasi berasal dari bahasa latin *Communis* yang artinya membangun kebersamaan anatara dua orang atau lebih. Komunikasi juga berasal dari kata *Communico* yang artinya membagi.

[13] Doembana Ismawati Dkk. *Manjaemen Dan Strategi Komunikasi Pemasaran*. Zahir Publishing: Yogyakarta Hal 20-21

[14] Irene Diana Sari Wijayanti. 2012. *Manajeme.* Yogyakarta: Nuha Medika. Hal 62

Menurut Everett M Rogers seorang pakar sosiologi pendesaan amerika komunikasi adalah proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber kepada satu penerima atau lebih dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mareka.

Menurut Lauwrence D. Kincaid komunikasi adalah suatu proses di mana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian yang mendalam.[15]

2. Unsur- Unsur Komunikasi

Dalam proses komunikasi memiliki beberapa elemen atau unsur-unsur yakni:

a. Sumber ialah pihak yang menyampaikan pengirim pesan kepada penerima. Sumber sering disebut dengan banyak nama atau istilah antara lain komunikator, pengirim,
b. Pesan ialah pernyataan yang disampaikan pengirim kepada penerima. Pernyataan bisa dalam bentuk verbal (bahasa tertulis atau lisan) maupun non-verbal (isyarat) yang bisa dimengerti oleh penerima.
c. Media ialah alat yang digunakan untuk memindakan pesan dari sumber kepada penerima. Media dalam pengertian di sini bisa berupa media massa yang mencakup surat kabar, radio, film, televisi dan internet. Bisa juga berupa saluran misalnya kelompok pengajian atau arisan, kelompok pendengar dan pemirsa, organisasi masyarakat, rumah ibadah, pesta rakyat, penggung kesenian, serta media alternatif lainnya misalnya poster, leaflet, brosur, buku, spanduk, buletin, stiker dan semacamnya.
d. Penerima ialah pihak yang menjadi sasaran pesan yang dikirim dari sumber kepada penerima. Penerima bisa disebut dengan

[15]Cangara Hafied,2014, *Perencanaan & Starategi Komunikasi*, Depok: PT Rajagrafindo Persada. Hal 35-36

berbagai macam sebutan, antara lain khalayak, sasaran, target, adopter, komunikan.

e. Pengaruh atau efek ialah perbedaan anatara apa yang dipikirkan, dirasakan dan dilakukan oleh penerima sebelum dan sesudah menerima pesan. Pengaruh bisa juga diartikan perubahan atau penguatan keyakinan pada pengetahuan, sikap dan tindakan seseorang sebagai akibat penerimaan pesan.

f. Umpan balik ialah tanggapan yang diberikan oleh penerima sebagai akibat penerimaan pesan dari sumber. Sebenarnya ada juga yang beranggapan bahwa umpan balik sebenarnya adalah efek atau pengaruh

g. lingkungan ialah situasi yang memengaruhi jalannya komunikasi. Lingkungan dapat diartikan dalam bentuk fisik, sosial budaya, pisokologi, dimensi waktu. Sebuah informasi tidak bisa dikirim karena terhamat oleh kedala fisik sehingga informasi itu tidak bisa diterima.[16]

3. Tipe-Tipe Komunikasi

Perencanaan komunikasi pada dasarnya dapat dibedakan atas dasar dua tipe yakni:

a. Perencanaan Komunikasi Strategi

Ialah perencanaan komunikasi yang mengacu pada kebijakan komunikasi yang menetapkan alternatif dalam mencapai tujuan jangka panjang, serta menjadi kerangka dasar untuk perencanaan operasional jangka pendek. Perencanaan strategi diwujudkan dalam terget yang dapat dikuantifikasi dengan pendekatan-pendekatan yang sistematis terhadap tujuan yang ingin di capai menurut kebijakan komunikasi. Perencanaan komunikasi strategi mengacu pada undang-undang peraturan pemerintah, maupun nilai-nilai dan budaya yag terdapat dalam masyarakat. Bagi

[16] Cangara Hafied,2014, *Perencanaan & Starategi Komunikasi*, Depok: PT Rajagrafindo Persada. Hal 36-38

organisasi atau lembaga, perencanaan komunikasi strategi bisa dilihat pada penjabatan visi, misi, dan tujuan yang inggin dicapai. Oleh sebab itu, perencanaan komunikasi stategi dalam tataran kebijakan nasional dapat digolongkan sebagai perencanaan komunikasi jangka panjang.

Perencanaan stratregi di singkat dengan renstra. Perencanaan srategi adalah proses yang dilakukan suatu oerganisasi untuk menentukan strategi atau arahan. Serta megambil keputusan untuk mengalokasikan sumber dayanya untuk mencapai tujuan. Menurut Karzner perencanaan strategi adalah sebuah alat manajemen yang digunakan untuk megelola kondisi saat ini untuk melalukan proyeksi kondisi pada masa depan, sehingga rencana strategi menjadi sebuah petunjuk yang dapat digunakan oleh organisasi dari kondisi saaat ini untuk bekerja menuju 5 sampai 10 tahun ke depan.

Karena itu kapan kita bicara tentang peroses perncanaan strategik berarti yang pertama akan muncul adalah visi misi. Visi ialah suatu padangan ke depan yang akan menjadi sasaran ataupun tujuan akhir dari suatu kegiatan. Visi harus mampu membangkitkan inspirasi.

Selain dari itu, dinyatakan dalam suatu deklarasi tetangan hasil yang ingin dicapai, cermat, saksama dan praktis. Manjadi cermin dari pengetahun, filosofi dan tindakan yang akan diambil serta menjadi komponen kunci dari perencanaan strategik untuk mengukur ketajaman suatu visi, maka akronim SMART adalah *specific m* adalah *measurable a* adalah *achievable r* adalah relavan dan memiliki terget waktu capaian.

Jika keyakinan sudah digambarkan dalam visi maka langkah selanjutya adalah membagun keyakinan tersebut dalam bentuk pernyataan yang dituangkan dalam suatu misi. Misi menunjukkan pernyataan keyakinan suatu organisasi akan menjadi apa, misi

mendambakan masa depan dengan pernyataan tentang harus dikerjakan untuk mewujudkan cita-cita yang tercantum dam visi. Misi adalah amanah yang diemban dan menjadi tujuan yang harus direalisasikan atau diimplementasikan. Misi memberikan petunjuk garis besar cara pencapaian visi.

Dari urain di atas dapat disimpulkan bahwa perencanaan komunikasi strategi harus mengacu pada konsep dasar perencanaan jangka panjang. Perencanaan jangka panjang yang dibuat dalam rentang waktu antara 10 - 25 tahun.

b. Perencanaan Komuniasi Operasional

Adapun yang di maksud dengn perencanaan operasional komuniakasi ialah perencanaan yang memerlukan tidakan dalam bentu aktivitas yang direncankan untuk pencapaian tujuan. Pencapain operasional komunikasi dapat dibagi atas dua macam yakni.

1) Perencanaan infrastruktur komunikasi
2) Perencanaan program komunikasi

Perencanaan infrastruktur komunikasi bisa disebut perencanaan teknik atau *physical planning* karena menyangkut pengadaan alat-alat komunikasi.

Sedangkan perencanaan program komunikasi adalah perencanaan yang mengarah pada *knowledge resource* yang mengcangkup pengetahuan, keterampilan, (*talenta*), struktur organisasi dan penyusunan program tentang kegiatan komunikasi apa yang akan dilakukan. Perencanaan program komunikasi bisa disebut perencanaan piranti lunak (*sofware communication*).

meskipun tipe perencanaan komunikasi dapat dibedakan atas dua bentuk namun tipe perencanaan lainnya seperti perencanaan menurut ruang lingkup, jangka waktu, tingkatan atau level dan

sebaginya masih tetap digunakan menurut kebutuhan dan tipe pekerjaan yang akan dilakukan. [17]

4. Prinsip-Prinsip Komunikasi

Untuk dapat memehami hakikat suatu komunikasi perlu diketahui prinsip dari komunikasi tersebut. Menurut Seiler ada empat prinsip dasar dari komunikasi yaitu suatu proses, suatu sistemik, interaksi dan transaksi dimaksudkan atau tidak dimaksudkan.

a. Komunikasi adalah suatu proses

Komunikasi dalah suatu proses karena merupakan suatu kegiatan yang terus menerus, yang tidak mempunyai permulaan atau akhir dan selalu berubah-ubah. Komunikasi juga bukanlah suatu barang yang ditangkap dengan tangan untuk diteliti. Komunikasi menurut Seiler merupakan cuaca yang terjadi dari bermacam-macam variable yang kompleks dan terus berubah. Komunikasi juga melibatkan suatu variasi saling berhubunggan yang kompleks yang tidak pernah ada duplikat dalam cara yang persis sama yaitu: saling hubungan diantara rang, lingkungan, keterampilan, sikap, status, pengalaman, dan perasaan, semuanya menentukkan komunikasi yang terjadi pada suatu waktu tertentu. Tidak ada hubungan yang terjadi dalam cara yang persisi sama atau tidak ada komunikasi yang terjadi pengantara terjadinya hubungan itu yang persis sama.

b. Komunikasi adalah sistem

Komunikasi terdiri dari beberapa kompenen dan masing-masing kompenen tersebut mempunyai tugasnya masing-masing. Tugas masing-masing komponen itu berhubungan satu sama lain untuk menghasilakn suatu komunikasi. Setelah tau apa arti atau informasi yang akan dikirimkan, informasi tersebut perlu dibuah ke dalam kode atau sandi-sandi tertentu sesuai dengan aturannya

[17] Cangara Hafied,2014, *Perencanaan & Starategi Komunikasi*, Depok: PT Rajagrafindo Persada. Hal 50-55

sehingga berupa suatu pesan. Jadi kompenen pesan ada kaitannya dengan komponene pengirim. Bila pengirim tidak benar menyandikan arti yang akan dikirim maka terjadilah pesan itu kurang tepat.

Kaitan komponen pesan saluran misalnya, bila pesan disampaikan dengan lisan maka gelombang suara adalah sebagai saluran dan ini juga akan berkaitan dengan si penerima dalam mengikuti pesan yang harus menggunakan pendenggarannya dalam menerima pesan tersebut. Begitulah anatra satu kemponen dengan komponen yang lain saling berkaitan dan bila terdapat gangguan pada satu komponen akan berpada proses komunikasi secara keseluruhan.

c. Komunikasi bersifat interaksi dan transaksi

Yang dimaksud dengan istilah interaksi adalah saling bertukar komunikasi misalanya ada orang yang berbicara kepada temannya tentang sesuatu, kemudian temannya yang medegar dan memberi komentar terhadap yang sedang dibicarakan itu begitu selanjutnya berlangsung secara teratur ibarat orang yang bermain melempar bola.

Dalam kehidupan sehari-hari komunikasi yang kita lakukan tidak seteratur itu prosesnya banyak dalam percakapan tatp muka kita terlibat dalam proses pengieriman pesan secara simultan tidak terpisah seperti contoh di atas. Jadi komuniksi yang terjadi diantara manusia dapat berupa interaksi dan transaksi.

d. Komunikasi dapat terjadi disengaja maupun tidak disengaja

Komunikasi yang disengaja terjadi apabila pesan yang mempunyai maksud tertentu dikirimkan kepada penerima yang dimaksudkan, misalnya seseorang pemimpin bermaksud mengadakan rapat dengan kepala-kepala bagianya, kemudian pemimpinan tersebut mengirimkan pesan kepada-kepala

bagianya, apabila pesan yang tidak disengaja tidak dimaksudkan untuk orang tertentu untuk menrimanya.

5. Komponen Komunikasi
   a. Komunikasi (*seder*) atau sumber (*resource*) adalah individu, kelompok, atau pesan organisai yang berperan untuk menyampaikan pesan
   b. Pesan (*message*) adalah gagasan yang dinyatakan oleh pengirim kepada orang lain
   c. Komunikasi (*receiver*)merupakan individu atau kelompok yang menerima pesan
   d. Saluran (*media*) merupakan tempat sumber menyalurkan pesan kepada penerima
   e. Umpan balik (*feed back*) reaksi terhadap pesan
6. Strategi Komunikasi

   Menurut Ahmad S.A dan Putra mengatakan strategi adalah bagian dari suatu rencana, sedangkan rencana merupakan produk dari perencaaan, yang pada akhirnya perencanan adalah suatu fungsi dasar dari fungsi manajemen. Maka startegi komunikasi itu pada hakikatnya adalah suatu perencanaan dan manajemen untuk mencapai tujuan tertentu dalam praktik Loperasionalnya.[18]

   Sedangkan menurut David Hunger dan Thomas L. Wheelen strategi merupakan serangkaian keputusan dan tindakan menajerial yang menentukan kinerja perusahaan dalam jangka panjang.

   Harson Usman dan Moh Misdar menyatakan bahwa strategi adalah upaya mencari cara atau langkah yang pas dalam melakukan sesuatu. Sedangkan menurut Brown strategi merupakan keseluruhan tindakan yang ditetepkan sebagai aturan dan direncanakan oleh suatu organisasi. Menurut Onong Uchjana Effendy strategi merupakan suatu perencanaan, dan manajemen untuk mencapai suatu tujuan yang tidak

[18] Rosady Ruslan. 2000. *Kiat Dan Startegi Kampenye Publik Relations*. Jakarta: Grafindo Persada Hal 31

hanya berfungsi sebagai petunjuk suatu arah saja melainkan harus mampu menunjukan bagaimana taktik operasional.[19]

Menurut Bussinesdictionary strategi merupakan metode atau rencana yang dipilih untuk membawa masa depan yang diinginkan, seperti pencapain tujuan atau solusi untuk masalah.

Pada dasarnya defenisi strategi merupakan penentuan tujuan sasaran tujuan jangka panjang dari suatu instasi atau organisasi. Karena strategi adalah suatu alat yang digunakan untuk mancapai tujuan berikuts sifat-sifat starategi munurut Jauch dan Glueek

a. *Unfield*, menyatukan seluruh bagia-bagian dalam organisasi atau perusahaan
b. *Complex,* bersifat menyeluruh mencakup seluruh aspek dalam organisasi atau perusahaan
c. *Integral*, dimana seluruh strategi akan sesuai dari seluruh tingkatan

Strategi merupakan gambaran yang mempengaruhui organisasi, strategi juga merupakan suatu rencana jangka panjang, strategi mendukung terbentuknya manajemen. Dalam menetapkan strategi diperlukan yang namanya komunikasi Colin Chery mendefenisikan komunikasi merupakan pembentukan satuan sosial yang terdiri dari individu-individu melalui penggunaan bahasa dan tanda. Memiliki kebersamaan dalam peraturan-peraturan, untuk mencapai aktivitas pencapain tujuan. Disamping itu, komunikiasi adalah mesin pendorong proses sosial yang memungkinkan terjadinya interaksi antar manusia dan menjadikan manusia sebagai makhluk sosial. [20]

Menurut Effendy komunikasi adalah proses penyampaian pesan yang dapat berupa pesan informasi, ide, emosi, keterampilan, dan sebagainya melalui simbol atau lambang yang dapat menimbulkan

[19] Jaluddin. 2009. *Strategi Dakwah Islam Perilaku Kekerasan Orang Tua Terhadap Anak*. Falkutas Dakwah Dan Komunikasi. Universitas Negeri Raden Fatah Palembang. Hal 18
[20] William L. Rivers Dan Jay W. Theodore Peterson. 2003. *Media Massa Dan Masyarakat Modern*. Jakarta : Prenada Media Grup. Hal 26

efek berupa tingkah laku yang dilakukan dengan media-media tertentu.

Wilbrur Schram menyebutkan komunikasi dan masyarakat adalah kata kembar yang tidak dapat dipisahkan satu sama lainnya. Sebab tanpa komunikasi tidak mungkin masyarakat terbentuk, sebaliknya tanpa masyarakat maka manusia tidak dapat mengembangkan komunikasi. Begitu pun everett keinan komunikasi kekal dari kehidupan manusia seperti halnya bernapas, karena sepanjang manusia hidup manusia perlu berkomunikasi.

Menurut Muhammad Arni mengatakan bahwa strategi komunikasi adalah semua yang terkait mengenai rencana dan taktik atau cara yang akan dipergunakan untuk melancarkan komunikasi dengen menampilkan pengirim, pesan dan penerimanya pada proses komunikasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Sedangkan menurut Anwar Arifin strategi komunikasi meupakan seluruh keputusan kondisional tentang tindakan yang akan dijalankan guna mencapai tujuan yang artinya dalam merumuskan strategi komunikasi berarti memperhitungkan kondisi dan siatuasi yag akan dihadapi dan yang mungkin akan dihadapi di masa depan. Guna mencapai efektivitas untuk menciptakan perubahan pada diri khalyak. Strategi komunikasi memungkinkan suatu tindakan komunikasi dilakukan untuk target-target komunikasi yang dirancang sebagai target perubahan. Menurut R Wayne Pace, Brent D Peterson dan M Dallas Burnett menyatakan bahwa strategi komunikasi memiliki tiga tujuan yaitu:

a. *To Secure Uderstanding* (memastikan pesan dierima oleh komunikan)
b. *To Establish Acceptance* (membina penerima pesan)
c. *To Motivate Action* (kegiatan yang dimotivasi)

Jadi strategi komunikasi adalah perencanaan, teknik, rencangan, yang dipergunakan untuk melancarkan proses komunikasi, agar

mencapai tujuan. Strategi digunakana untuk mencapai target atau tujuan di dalam suatu instansi.

7. Fungsi Strategi Komunikasi

Strategi komunikasi baik secara makro maupun secara mikro mempunyai fungsi ganda yaitu:

a. Menyebarluaskan pesan komunikasi yang bersifat informatif, persuasif, dan instruktif secara sistematik kepada sasaran untuk memperoleh hasil optimal
b. Menjembatani *cultural gap* akibat kemudahan diperolehnya dan dioperasionalkannya media masssa yang sangat ampuh, yang jika dibiarkan akan merusak nilai-nilai budaya.

8. Perumusan Strategi Komunikasi

Dalam merumuskan strategi komunikasi diperlukan perumusan tujuan yang jelas, terutama memperhitungkan kondisi dan situsi khalayak. Langkah pertama yang diperlukan adalah mengenal khalayak dan sasaran. Cara ini merupakan persuasi dalam arti yang sesungguhnya.

a. Menyusun pesan, yaitu menentukan tema dan materi. Syarat utama dalam memengaruhui khalayak dari pesan tersebut adalah mampu membangkitkan perhatian khalayak. Wilbur Schramm mengajukan syarat-syarat untuk keberhasilan pesan tersebut yaitu:
    1) Direncanakan dana disampaikan sedemikian rupa sehingga pesan itu dapat menarik perhatian bagi sasaran yang dituju
    2) Menggunakan tanda-tanda yang didasarkan pada pengalaman yang sama antara sumber dan sasaran sehingga kedua pengertian itu bertemu
    3) Membangkitkan kebutuhan pribadi dari sasaran dan menyarankan cara-cara untuk mencapai kebutuhan itu
    4) Menyarankan jalan untuk memperoleh kebutuhan yang layak bagi situasi kelompok

Selain empat hal itu, ada dua hal penting yang menarik perhatian khlayak menurut Wilbur Schramm adalah sebagai berikut:

1) *Availability* (mudah diperoleh) yaitu isi pesan mudah diperoleh karena dalam persoalan yang sama orang selalu memilih yang paling mudah, yaitu yang tidak terlalu banyak meminta energi atau tenaga.
2) *Contrast* (kontras) dalam hal menggunakan tanda-tanda dan medium, pesan memiliki perbedaan yang tajam dengan keadaan sekitarnya. kedua hal ini berkaitan dengan penggunaan tanda-tanda komunikasi dan penggunaan medium.

b. Teknik Komunikasi sebagai berikut:

1) *Informative Communication* (Komunikasi Informatif)

Informative Communication adalah pesan yang disampaikan kepada seseorang atau sejumlah orang tentang hal-hal baru yang diketahuinya. Teknik ini berdampak kognitif karena komunikasi hanya mengetahui, seperti halnya dalam penyampaian berita dama media cetak ataupun elektronik, pada teknik informatif berlaku komunikasi satu arah, komunikatornya melembaga, pesannya bersifat umum, medianya menimbulkan keserempakan, serta komunikannya heterogen. Teknik informatif yang digunakan oleh media bersifat asosiasi, yaitu dengan cara menumpangkan penyajian pesan pada objek atau peristiwa yang sedang menarik perhatian khalayak.

c. *Persuasif Communication* (Komunikasi Persuasif)

Komunikasi persuasif bertujuan mengubah sikap, pendapat, atau perilaku komunikan yang lebih menekan sisi psikologi komunikan. Penekanan ini dimaksudkan untuk mengubah sikap, pendapat, atau perilaku, tetapi perusuasi dilakukan dengan halus,

luwes, yang mengandung sifat-sifat manusiawi sehingga mengakibatkan kesadaran dan kerelaaan yang disertai perasaan senang. Agar komunikasi persuasif mencapai tujuan dan sasarannnya, perlu dilakukan perencanaan yang matang dengan mempergunakan komponen ilmu komunikasi, yaitu komunikator, pesan, media, dan komunikan. Dengen demikian, pikiran, perasaan, dan hasil pengindraannya terorganisasi secara mantap dan terpadu. Teknik ini efektif, komunikan tidak hanya mengetahui informasi, tetapi hatinya juga tergerak dan menimbulkan persaaan tertentu.

d. *Coersive* atau *Instruktur Communication* (Komunikasi Bersifat Perintah)

Komunikan yang lebih menekan sisa psikologis komunikan. Penekanan ini dimaksudkan untuk mungubah sikap, pendapat, atau perilaku, tetapi persuasi dilakukan dengan halus, luwes, yang mengandung sifat-sifat manusiawi sehingga mengakibatkan kesadaran dan karelaan yang disertai perasaan senang. Agar komunikasi persuasif mencapai tujuan dan sasarannya, perlu dilakukan perencanaan yang matang dengan mempergunakan komponen ilmu komunikasi, yaitu komunikator, pesan, media, dan komunikasi. Dengan demikian, pikiran, perasaan dan hasil pengindraannya terorganisasi secara mantap dan terpadu. Teknik ini efektif, komunikan tidak hanya mengetahui informasi, tetapi hatinya juga tergerak dan menimbulkan perasaan tertentu.

e. *Coersive atau Instruktive Communication* (Komunikasi Bersifat Perintah)

Komunikasi instruktif atau teknik komunikasi koersi berupa perintah, ancaman, sanksi, dan lain-lain yang bersifat paksaan sehingga orang-orang yang dijadikan sasaran (komunikan) melakukannya secara terpaksa. Teknik komunikasi seperti ini

bersifat fear arausing yaitu bersifat menakut-nakuti atau menggambarkan risiko yang buruk

f. *Human Relation* (Hubungan Manusia)

Hubungan manusia pada umumnya dilakukan untuk menghilangkan hambatan komunikasi, meniadakan salah pengertian, dan mengembangkan tabiat manusia. Dalam suatu hubungan manusia biasanya digunakan beberapa teknik pendatakan, yaitu pendekatan emosional (*emosional approach*) dan pendekatan sosial budaya (*sosio cultur approach*).

Ditinjau dari ilmu komunikasi, hubungan manusiawi termasuk dalam komunikasi antarpersona (interpersonal communication) karena berlangsung antaradua orang secara dialogis. Karena bersifat action oriented, hubungan manusiawi disebut komunikasi. Teknik komunikasi hubungan manusiawi ini berupa counseling yang bertujuan untuk membantu konseli (*counselee*), yaitu seseorang yang menghadapi masalah atau menderita frustrasi, untuk memecahkan masalahnya sendiri atau mengusahakan terciptanya suasuana yang menimbulkan keberanian untuk memecahkan masalahnya.[21]

C. DAMPAK

1. Pengertian Dampak

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dampak memiliki arti benturan, pengaruh yang kuat mendatangkan akibat (baik negatif atau positif), benturan yang cukup hebat antara dua benda sehingga menyebabkan perubahan yang berarti dalam momentum sistem yang mengalami benturan itu.[22]

[21] William L. Rivers Dan Jay W. Theodore Peterson. 2003. Media Massa Dan Masyarakat Modern. Jakarta : Prenada Media Grup. Hal hal 84-92

[22]Pengertian Dampak. Https://Kbbi.Eb.Id/Dampak.Html . Diaksese 16 September 2022 Pukul 09.30 Wib

Dampak secara sederhana bisa diartikan sebagai pangaruh atau akibat. Pengaruh adalah daya yang ada dan timbul dari sesuatu (orang benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang. Pengaruh adalah suatu keadaan dimana ada hubungan timbal balik atau hubungan sebab akibat antara apa yang mempengaruhui dengan yang dipengaruhui.[23] Dampak setiap keputusan yang diambil oleh seseorang atas biasanya mempunyai dampak tersendiri baik dampak positif atau dampak negatif, dampak juga bisa merupakan proses lanjutan dari sebuah pelaksanaan pengawasan internal.

Dampak menurut para Ahli Otto Seomarwoto dampak adalah pengaruh suatu kegiatan. Menurut Hiro Tugiman dampak adalah sesuatu yang bersifat objektif. Menurut Aresandi S dampak adalah besarnya nilai yang kita tambahkan pada hidup dunia seseorang menurut C Jotin Khisty Dan B.Kent Lall dampak merupakan pengaruh-pengaruh yang dimiliki pelayanan angkutan umum terhadap lingkungan sekitar dan keseluruhan kawasan yang dilayaninya. Menurut Sabari dampak adalah sesuatu yang muncul setelah adanya suatu kejadian. [24]

2. Macam-Macam Dampak

Berdasarkan pengaruhnya, dampak terbagi menjadi beberapa macam diantaranya:

a. Dampak positif

Dampak yang memberi pengaruh positf atau memberikan perubahan yang lebih baik, dan tidak merugikan pihak lain

b. Dampak negatif

[23] Suharno Dan Retnoningsih. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Semarang:Widya Karya. Hal 243
[24]Suwarso. *Dampak Kuliah Sambil Bekerja Terhadap Indeks Prestasi Mahsiswa Penguruan Tinggi Negeri Dan Swasta Di Kabupaten Jember* . 2017. Jurnal Relasi. Vol.Xiv, No. 02, Juli 2018

Dampak yang memberikan pengarauh negarif atau memberikan perubuhan ke arah yang lebih buruk dari sebelumnya dan merugikan pihak lain

c. Dampak langsung

Dampak yang dapat dirasakan secara langsung atau dampak yang pengaruhnya dapat langsung dirasakan oleh pihak-pihak yang terlibat, biasanya berkaitan dengan dampak positif

d. Dampak tidak langusung

Dampak yang tidak langsung dirasakan pengaruhnya atau dampak yang dirasakan oleh pihak-pihak yang tidak terlibat langsung. Dan dapat pula dibilang dampak jangka panjang, yang pengaruhnya baru dapat dirasakan pada waktu yang akan datang.

D. IBADAH HAJI

1. Pengertian Ibadah Haji

Haji menurut bahasa maksud dan tujuan yang dimuliakan sedangkan secara istilah mengunjungi baitul haram untuk mengerjakan beberapa pekerjaan khusus seperti tawaf, sa'i, wuquf di padang arafah dan lain-lainnya.[25]

Haji adalah salah satu rukun islam yang terdapat dalam beberaap hadis shahih, wajib dipenuhui setiap muslim sekali seumur hidup, dengan syarat-syarat yang akan dijelaskan kemudian. Karena itu jika ada seseorang muslim yang mengingkarinya, ia masuk dalam ketegori kufur.

Dari Abu Hurairah ra ia berkata Rasulllah SAW telah berkhutbah di depan kaum muslimin wahai sekalian manusia Allah telah mewajibkan kalian untuk berhaji maka hajilah kalian. *Berkata seseorang apakah setiap tahun wahai Rasulullah maka Rasulullah diam, orang itu mengulangi pertanyaannya sampai tiga kali maka nabi menjawab seandainya saya jawab iya, maka tentu wajib haji*

[25] Hidayat Mohamad. *Ensiklopedi Haji Dan Umrah*. Jakarta Selatan: Zikrul Hakim Hal 27

setiap tahun, dan kalian tidak akn mampu." (HR. Ahmad, Muslim dan Nasa'i). Dalam hadir yang lain diriwayatkan:

"*Haji itu satu kali, siapa yang melaksanakan lebih dari satu kali, ia telah mengerjakan sunnah*" (HR. Ahmad dan Nasa'i)

Haji menurut bahasa bermakna al-qashdu yang artinya menyengaja untuk melakukan sesuatu yang agung. Haji juga bermakna mendatangi sesuatu atau seseorang. Secara istilah haji berarti mendatangi ka'bah untuk mengadakan ritual tertentu ada juga yang mendefenisikan " berziarah ke tempat tertentu, pada waktu tertentu dan amalan-amalan tertentu dengan nilat tertentu dengan niat ibadah."

a. Ziarah yaitu mengadakan perjalanan (safar) dengan menempuh jarak yang biasanya cukup jauh hingga meninggalkan negeri atau kampung halaman, kecuali buat penduduk Mekkah.
b. Tempat tertentu yaitu ka'bah dan baitullah kota Mekkah Al Mukarramah, Padang Arafah, Muzdalifah dan Mina
c. Waktu tertentu yaitu bahwa ibadah haji hanya dikerjakan pada bulan-bulan haji, yaitu bulan Syawal sampai bulan Dzulhijjah.
d. Amalan tertentu yaitu semua yang termasuk ke dalam perbutan rukun haji, wajib haji dan sunnah seperti tawaf, wuquf, sa'i, mabit di mina dan muzdalifah dan amalan lainnya.
e. Dengan niat ibadah yaitu semua yang rangkain ibadah haji jika tidak meniatkannya kepada Allah maka tidak akan bernilai di hadapan Allah. [26]

2. Dasar Hukum Ibadah Haji
   a. Al – Qur'an

      Terdapat dalam surah Al-Baqarah ayat 196

[26] Sarwat Ahmad. *Ibadah Haji Rukun Islam Kelima*. Rumah Fiqih Publishing: Jakarta Selatan. Hal 7-10

وَأَتِمُّواْ ٱلۡحَجَّ وَٱلۡعُمۡرَةَ لِلَّهِۚ ١٩٦

196. Dan sempurnakanlah ibadah haji dan 'umrah Karena Allah.

Ayat di atas merupakan bentuk perintah menuntut untuk segera menunaikan haji.

Terdapat dalam QS Al-Baqarah ayat 158

۞ إِنَّ ٱلصَّفَا وَٱلۡمَرۡوَةَ مِن شَعَآئِرِ ٱللَّهِۖ فَمَنۡ حَجَّ ٱلۡبَيۡتَ أَوِ ٱعۡتَمَرَ فَلَا جُنَاحَ عَلَيۡهِ أَن يَطَّوَّفَ بِهِمَاۚ وَمَن تَطَوَّعَ خَيۡرٗا فَإِنَّ ٱللَّهَ شَاكِرٌ عَلِيمٌ ١٥٨

158. *Sesungguhnya Shafaa dan Marwa adalah sebahagian dari syi'ar Allah. Maka barangsiapa yang beribadah haji ke Baitullah atau ber-'umrah, Maka tidak ada dosa baginya[103] mengerjakan sa'i antara keduanya. dan barangsiapa yang mengerjakan suatu kebajikan dengan kerelaan hati, Maka Sesungguhnya Allah Maha Mensyukuri[104] kebaikan lagi Maha Mengetahui.*

Terdapat dalam Qs Al-Baqarah ayat 196

وَأَتِمُّواْ ٱلۡحَجَّ وَٱلۡعُمۡرَةَ لِلَّهِۚ

196. Dan sempurnakanlah ibadah haji dan 'umrah Karena Allah.

b. Hadist

Rasullullah mengatakan bahwasannya ibadah haji merupakan rukun islam

بُنِيَ الإِسْلاَمُ عَلىَ خَمْسِ شَهَادَةِ أَنْ لاَّ إِلَهَ إِلاَّ الله، وَأَنَّ مُحَمَّدًا رَسُوْلُ اللهِ، وَإِقَامِ الصَّلاَةِ، وَإِيْتَاءِ الزَّكَاتِ، وَحَجِّ البَيْتِ، وَصَوْمِ رَمَضَانِ

"*Islam itu didirikan di atas 5 (lima) pilar : syahadat tiada ilah selain Allah dan sesungguhnya Muhammad Rosulullah, mendirikan shalat, membayar zakat, haji ke Baitullah dan puasa di bulan Ramadhan". (HR. Bukhari & Muslim).*

" *Wahai manusia, sesungguhnya Allah telah mewajibkan atas kalian ibadah haji, maka berangkatlah menunaikan ibadah haji. Seseoirang bertanya apakah tiap tahun ya Rasulullah. beliau saw pun diam sampai orang itu bertanya lgi*

hingga tiga kali. akhirnya beliau saw menjawab seandainya aku bilang ya pastilah kalian tidak akan mampu (HR Muslim).

c. Ijma' Ulama

Jumhur ulama sepakat, bahwa menunaikan ibadah haji adalah salah satu dari rukun islam yang ke lima, dan merupakan kewajiban seiap mukallaf yang diberikan keluasan dan kemampuan lahir dan batin oleh Allah SWT untuk mengerjakannya. Sedangakan untuk ibadah umrah, para ulama telah berijma' atas pensyariataan ibadah umrah, namun mereka tidak sepakat tetang hukumya apakah wajib atau sunnah.[27]

Dari Ibnu Abbas ra ia berkata Rasulullah SAW bersabda, *Siapa saja yang hendak menunaikan ibadah haji, ia harus segera melaksanakannya karena kadang-kadang seseorang itu menderita sakit, tidak ada kendaraan, dan kadang-kadang datang keperluan hidup yang lain*. (HR Imam Ahmad, Imam Ibnu Majah, Dan Imam Baihaqi)

Dari Ali Bin Abi Thalib Ra ia berkata, Rasulullah SAW bersabda, *"siapa saja yang mempunyai bekal cukup serta kendaraan yang dapat membawanya ke baitullah tetapi ia tidak berhaji, baginya ada hak untuk meninggal dalam keadaan yahudi atau nasrani. Hal itu berdasarkan firman Allah SWT dalam al-qur'an mengerjakan haji adalah kewajiban manusia kepada Allah, yaitu bagi orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke baitullah*" (HR Imam Tirmidzi).

Sabda Rasulullah SAW *"siapa saja yang patah kakinya atau pincang ia boleh tahalul (menggugurkan hajinya). Ia harus mengulangi lagi hajinya tahun depan*" (Imam Ahmad,

[27] Sarwat Ahmad. *Ibadah Haji Rukun Islam Kelima*. Rumah Fiqih Publishing: Jakarta Selatan. Hal 17-20

Ashhabus Sunan, Imam Ibnu Khuzaimah, Imam Hakim Dan Imam Baihaqi).[28]

3. Syarat-Syarat Haji

Ibadah haji tidak diwajibkan bagi siapapun kecuali jika mamenuhui lima syarat yaitu:

a. Muslim

Orang kafir tidak diseru dan dituntut untuk melaksanakan syariat-syariat islam sehingga tidak wajib bagi mereka dan tidak sah jika dilaksanakan.

b. Berakal

Orang gila tidak wajib melaksanakan perintah agama seperti kandungan hadist dari Ali Bin Abi Thalib ra: bahwa Rasulullah SAW bersabda *"Pena itu diangkat (tidak dicatat amal-amal) bagi tiga kelompok manusia. Pertama, orang yang tidur hingga ia bagun, anak kecil hingga dewasa, dan orang gila hingga sembuh/berakal"* (HR. Imam Abu Daud, Imam Ibnu Majah Dan Imam Tirmidzi).

c. Baliq

Anak kecil tidak wajib melaksankan perintah agama seperti kandungan hadist di atas tersebut.

d. Merdeka

Hamba sahaya tidak wajib melaksanakan ibadah haji karena ia sendiri tidak memiliki harta benda, bahkan hartanya itu milik tuannya.

e. Mampu

Dalil yang menunjukan syarat itu adalah firman Allah yang terdapat dalam QS Ali-Imran ayat 97

[28] Hidayat Mohamad. *Ensiklopedi Haji Dan Umrah*. Zikrru Hakim: Jakarta Timur. Hal 34-35

فِيهِ ءَايَـٰتُۢ بَيِّنَـٰتٌ مَّقَامُ إِبْرَٰهِيمَ ۖ وَمَن دَخَلَهُۥ كَانَ ءَامِنًا ۗ وَلِلَّهِ
عَلَى ٱلنَّاسِ حِجُّ ٱلْبَيْتِ مَنِ ٱسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَن كَفَرَ فَإِنَّ
ٱللَّهَ غَنِىٌّ عَنِ ٱلْعَـٰلَمِينَ ﴿٩٧﴾

97. *Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah Dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (Tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.*[29]

4. Wajib Haji

Wajib haji adalah rangkaian ibadah yang harus dilakukan oleh jamaah haji. Jika di tinggalkan hajinya tetap sah namun harus membayar dam berikut wajib haji:

a. Ihram yakni niat berhaji dari miqat
b. Mabit di Muzdalifah
c. Mabit di Mina
d. Melontar jumrah ula, wusta dan aqabah
e. Menjauhui segala larangan ihram
f. Tawaf wada'

5. Rukun Haji

Rukun haji adalah ibadah haji yang wajib dikerjakan oleh seluruh jamaah haji. Jika satunya tertinggal maka hajinya batal berikut rukun haji:

a. Ihram
b. Wukuf di arafah
c. Thawaf ifadah
d. Sa'i
e. Tahalul
f. Tertib

[29] Hidayat Mohamad. *Ensiklopedi Haji Dan Umrah*. Zikrru Hakim: Jakarta Timur. Hal 35-37

E. MEKASNISME MANAJEMEN HAJI INDONESIA

1. Manajemen Haji Dan Umrah

Manajemen berasal dari bahasa prancis kuno *management* yang memiliki arti seni melaksanakan dan mengatur. Sedangkan menurut ahli manajemen adalah:

a. Menurut rivai manjemen adalah kumpulan pengetahuan tentang bagaimana seharusnya me-*manage* (mengelola) sumber daya manusia. Dengan memanfaatkan sumber daya yang dapat lebih optimalkan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
b. Menurut Terry Dan Rue manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang ke arah tujuan organisasional atau maksud yang nyata.
c. Menurut Carrol Dan Giller manajemen adalah pencapaian tujuan organisasi dengan melakukan empat fungsi utama perencanaan, pengorganisasian, kepemimpin, dan mengendalikan.
d. Menurut Salam manejemen adalah suatu kegiatan organisasi sebagai suatu usaha dari kelompok orang yang bekerja sama dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Dengan menerapkan aturan sehingga mencapai hasil yang efektif dan efisien.
e. Menurut Robbins Dan Coulter menajemen adalah proses pengkoordinasian kegiatan sehingga pekerjaan tersebut selesai secara efektif dan efisien dengen melalui orang tertentu. Dengan memposiiskan input dan output dalam aktivitas kerja untuk mencapai sasaran.[30]

Dapat disimpulkan manajemen adalah kumpulan kegiatan yang di rencanakan untuk mencapai tujuan yang telah di tetapkan dengan memanfaatkan sumber daya manusia yang berdasarkan

[30] Rokhmad Ali, 2016, *Manajemen Haji*, Media Dakwah: Jakarta Pusat, Hal 1-2

kepada perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian.

Agar manajemen berjalan dengan lancar ada beberapa fungsi manajemen menurut Terry dan Rue

a. *Planing*, (tujuan) dalam menjalakan suatu kinerja harus memiliki tujuan yang mau dicapai selama sama atau periode yang akan mendatang.
b. *Organizing,* (organisasi) mengelompokkan dan menentukan berabagi kegiatan yang penting dan memberikan kekuasaan kepada sumber daya manusia untuk melaksanakan kegaitan tersebut.
c. *Staffing*, menentukan keperluan sumber daya manusia, pengarahan, penyaringan, latihan dan pemgembangan tenanga kerja.
d. *Motivating*, mengukur pelaksanaan dengan tujuan menentukan sebab penyimpangan dan mengambil tindakan korektif bila perlu.
e. *Controlling*, mengukur pelaksanaan dengan tujuan menentukan sebab penyimpangan dan mengambil tindakan korektif bila perlu.

Sedangkan menurut Robbins dan Coulter fungsi manajemen adalah

a. Merencanakan, sarana menetapkan strategi dan menyusun bagian rencana untuk mengkoordinasikan sejumlah kegiatan.
b. Mengorganisasi, menentukan apa yang perlu dilakukan, bagaimana cara melakukan dan siapa yang harus melakukanya.
c. Memimpin, mengarahkan dan memotivasi seluruh pihak yang terlibat dan menyelesaikan konflik.
d. Mengendalikan, memantau kegiatan guna menyakinkan bahwa kegiatan tersebut diselesaikan seperti yang direncanakan.
e. Menghasilkan, pencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi.

Jadi fungsi manajemen adalah untuk mengontrol jalannya tujuan yang akan di capai dengan menggunakan teknik *planning, organizing, staffing, motivasing, controlling,* dan *evaluating* untuk kesatuan fungsi implementasi manajemen.[31]

Haji merupakan rukun islam yang ke lima, yang wajib dikerjakan oleh setiap umat islam yang sudah memapu (istita'ah) mampu dalam finassial, fisik, mental dan spritual. Pengertian haji adalah berkunjung ke baitullah (ka'bah untuk melakukan amalan-amalan seperti wukuf di Arafah, mabit di Mudzalifah dan Mina, tawaf di Ka'bah, sa'i dan amalan lainnya pada masa tertentu demi memenuhui penggilan Allah SWT dan mengharapkan ridha-Nya.

Pengertian umrah menurut bahasa berarti ziarah menurut istilah umrah berarti mengujunjungi Baitullah (ka'bah) dengan melakukan tawaf, sa'i, dan bercukur demi mengharap ridha Allah Swt.

بُنِيَ الإِسْلاَمُ عَلىَ خَمْسِ شَهَادَةِ أَنْ لاَّ إِلَهَ إِلاَّ الله، وَأَنَّ مُحَمَّدًا رَسُوْلُ اللهِ، وَإِقَامِ الصَّلاَةِ، وَإِيْتَاءِ الزَّكَاتِ، وَحَجِّ البَيْتِ، وَصَوْمِ رَمَضَانِ

"Islam itu didirikan di atas 5 (lima) pilar : syahadat tiada ilah selain Allah dan sesungguhnya Muhammad Rosulullah, mendirikan shalat, membayar zakat, haji ke Baitullah dan puasa di bulan Ramadhan". (HR. Bukhari & Muslim)

مَنْ مَلَكَ زَادًا وَرَاحَلَةً فَلَمْ يَحُجَّ فَلاَ عَلَيْهِ أَنْ يَمُوْتَ يَهُوْدِيًا أَوْ نَصْرَانِيًا

"Barang Siapa yang telah memiliki bekal dan kendaraan lalu dia tidak berhaji, hendaklah ia mati dalam keadaan menjadi orang Yahudi, atau Nasrani". (HR. At-Tirmidzi dari Ali).

Jadi manajemen haji dan umrah itu adalah kegiatan yang dilakukan secara terrencana, terstruktur untuk mewujudkan tujuan penyelenggaraan ibadah haji sesuai dengan prinsip syariat islam

2. Manajemen Organisasi Haji

Organisasi menurut Robbins adalah sebagai kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat bekerja terus menerus untuk mencapai tujuan bersama atau kelompok. Sedangakan menurut Selznik organisasi adalah pengaturan

[31] Rokhmad Ali, 2016, *Manajemen Haji,* Media Dakwah: Jakarta Pusat, Hal 13-14

personal guna memudahkan pencapain beberapa tujuan yang telah ditetapkan melalui alokasi fungsi dan tanggung jawab.

Jadi organisasi adalah kumpulan orang-orang yang dibentuk untuk memaksimalkan potensi, melalui tata kelola yang baik, pembagian kerja yang jelas, terstruktur, saling bekerja sama dan konstruktif dalam menjacapai tujuan bersama.

Bentuk organisasi bisa dilihat juga dari pola hubungan kerja dan kewenangan. Wewenang adalah hal formal dan sah dari seorang pemimpin atau manajer untuk membuat keputusan, memberikan perintah, dan mengalokasikan sumber daya yang tersedia. Wewenang ini di terbagi kepada

a. Wewenang lini yaitu wewenang yang dapat menimbulkan tanggung jawab atas tercapainya tujuan organisasi
b. Wewenang staf yaitu wewenang untuk membantu agar orang yang memiliki wewenang lini bekerja secara efektif dalam mencapai tujuan oraganisasi
c. Wewenang fungsional wewenang ini diberikan kepada seseorang atau kementrian/lembaga untuk mengambil keputusan mengenai hal-hal berbeda di kementrian lembaga.

Dalam menyelenggaraan ibadah haji pemerintah memiliki tangguang jawab untuk mengkoordinasikan penyelenggaraan ibadah ini. Baik terkait kebijakan, dan pengawasan. Dari unsur pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji dilakukan oleh pemerintah dan masyarakat dalam bentuk PPIU (Penyelenggaraan Perjalana Ibadah Umrah), PIHK (Penyelenggaraan Ibdah Khusus), dan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH).

Dalan rangka pelaksanakan tugas, pemerintah dalah hal ini kementrian agama membentuk suatuan kerja di bawah mentri agama. Pada tingkat pusat yaitu direktorat jenderal peyelenggaraan haji dan umrah (Ditjen PHU), sedangkan di tingkat daerah/provinsi bidang

penyelenggaraan haji dan umrah pada kanwil kementrian agam, tingkat kota dan kabupaten bidang kasi penyelenggaraan haji dan umrah kantor kementrian agama, kantor urusan haji (KUH) di Arab Saudi.

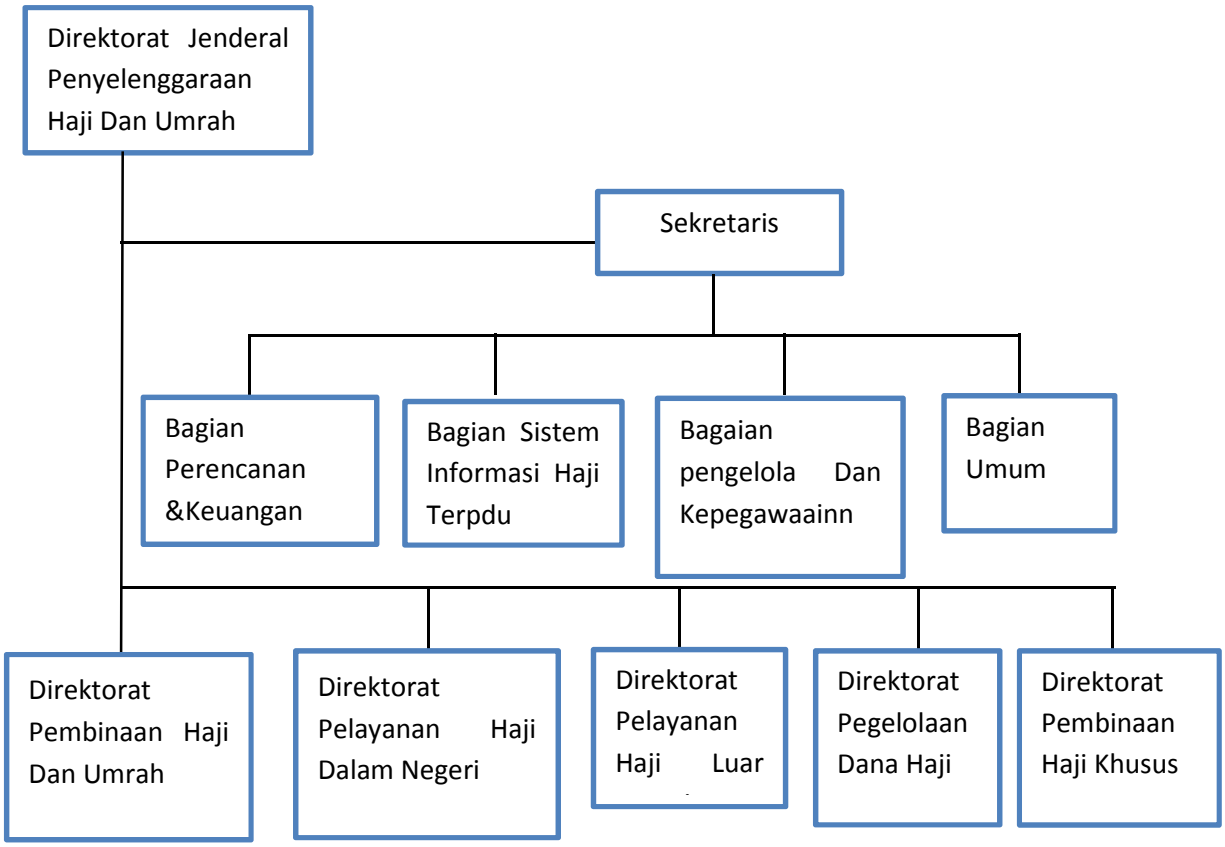
Pada operasional penyelenggaraan ibadah haji menteri agama membentuk panitia penyelenggaraan ibadah haji (PPIH) dengen melibatkan unsur kementrian/lembaga dan instansi terkait. Organisasi penyelenggaraan haji di Indonesia terdiri dari organisasi yang bersifat tetap (permanent system) dan kepanitian (non permanen sistem).

a. Organisasi (Permanent System)

Organisasi yang bersifat tetap melaksanakan tugas dan fungsi sepanjang tahun. organisasinya meliputi: kementrian agama, Ditjen PHU, Kanwil kementrian agama provinsi, kantor kementrian agama kabupaten/kota dan kantor urusan haji Indonesia di Arab Saudi. Dalam organisasi ini ada kewenangan yang diberikan secara berjenjang yaitu:

1) Menteri agama sebagai koordinator di tingkat pusat, yang sehari-hari dilaksanakan oleh direktur jendaral penyelenggaraan haji dan umrah.
2) Gubernur sebagai koordinator di tingkat provinsi yang sehari-hari dilaksankan oleh kepala staf penyelenggaraan haji yaitu kepala kanwil kementrian agama provinsi.
3) Bupati/wali kota sebagai koordinator di tingkat kabupaten/kota yang sehari-hari dilaksanakan oleh kepala staf penyelenggaraan haji yaitu kepala kontar kementrian agama kabupaten/ kota.
4) Duta besar RI di Arab Saudi sebagai koordinator dan konsul jenderal RI di Jeddah sebagai koordinator harian, yang sehari-hari dilaksankan oleh kepala kantor urusan haji di Arab Saudi selaku kepala staf teknis urusan haji.

struktur organisasi direktorat jendaral penyelenggan haji dan umrah



(*Sumber: Rokmhmad Ali. 2016. Manajemen Haji. Media Dakwah: Jakarta Pusat. Hal 26*)

b. Organisasi Non-Pemerintah Syitem

Kepanitian meliputi panitai penyelenggara ibadah haji (PPIH) di tingkat pusat, embarkasi, dan Arab Saudi. Dalam menetapkan kepanitian banyak melibatkan instansi/unit pada saat operasional haji (masa keberangkatan, masa tinggal di Arab Saudi dan, masa kepulangan) adapun aturan dalam organisasi ini:

1) Panitia penyelenggara ibadah haji (PPIH) pusat di ketahui oleh sekretaris direktor Jenderal PHU.
2) Panitia PPIH Arab Saudi diketahui oleh staf teknis urusan haji di Jeddah.
3) Panitia PPIH embarkasi diketahui oleh kepala kantor wilayah kementrian agama provinsi yang memiliki embarkasi.

4) PPIH Provinsi diketahui oleh kepala Kanwil kementrian agama provinsi.
5) PPIH Kabupaten/Kota diketahui oleh kepala kantor kementerian agama kabupaten/kota. [32]

3. Manajemen Operasional Penyelenggaraan Haji

Pengaturan perjalanan haji telah dilakukan sejak zaman kolonial belanda dengan mengacu pada pilgrims ordonantie statsblaad no 698 tahun 1929 dan piligrims veror dering tahun 1938. Semua ini dilakukan oleh pemerintah belanda untuk mengambil hati rakyat dan sekaligus mengawasi para jamaah haji agar tidak merugikan kepentingan kolonial belanda. Seteleh berdirinya negara republik Indonesia tahun 1945 penyelenggaraan ibadah haji di atur dengan regulasi tersendiri Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. Terdapat dalam Undang-Undang No 17 Tahun 1999 berisi 16 bab dan 30 pasal. Terdapat dalam salah satu konsideran pada undang-undang tersebuh masyarakat bahwa negara Republik Indonesia menjamin kemerdekaan warnganya untuk beribadah menurut agamanya masing-masing.

Sekitar 9 tahun kemudian munculnya kesadaran dan evaluasi bahwasannya undang-unandang tersebut perlu dibenahi karena kurang cukupnya dalam melengkapi fungsi regulator, operator, dan pengawasan, hak dan kewajiban pemerintah dalam penyelenggaraan ibadah haji. Kemudian terdapat aturan undang-undang nomor 13 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji yang meliputi unsur kebijakan, pelaksanaan, dan pengawasan. Untuk tugas pelaksanaan penyelenggaraan haji merupakan tugas nasional, pemerintah bertanggung jawab terhadap menyelenggarakan ibadah haji secara teknis dikoordinasikan kementerian agama. Dalam pelaksanannya, senantiasa bekerja sama dengan masyarakat, lembaga terkait, serta hubungan bilateral dengan pemerintah Arab Saudi. Dalam

[32] Rokhmad Ali, 2016, *Manajemen Haji*, Media Dakwah: Jakarta Pusat, Hal 27-35

menyelenggarakan ibadah haji pemerintah berupaya terus menerus meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pendaftaran, pembimbingan ibadah haji, dokumen perjalanann haji, transportasi, pelayanan kesehatan, akomodasi serta perlindungan kepada jamaah haji.[33]

4. Asas Dan Tujuan Penyelenggaraan Haji

Ibadah haji merupakan rukun islam yang wajib bagi umat islam, yang ditunaikan sekali seumur hidup. Kewajiban itu disyariatkan bagi yang memenuhui istita'ah artinya seorang yang dewasa yang sanggup secara finansial, fisik dan mental yang sehat, serta, memiliki kemampuan spritual. Terkait dengan kemampuan finansial maka setiap jamaah haji harus membayar Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) kepada bank yang sudah di tunjuk. Berdasarkan undang-undang nomor 13 tahun 2008 terdapat Azas dalam Melakukan pelayanan kepada masyarakat yaitu:

1) Asas keadilan, penyelenggaraan ibadah haji berpengang kepada keadilan dan tidak berat sebelah, tidak memihak, dan tidak sewenang-wenang. Asas ini di perlihatkan sesuai dengan nomor urut porsi nya masing-masing
2) Asas profesionalitas, pelaksanaannya harus dilakukan mempertimbangkan keahlian pata penyelenggara.
3) Asas akuntabilitas, dilakukan dengan pengelolaan keuangan sesuai sistem akuntabilitas pemerintah serta berbasis syariah.

5. Prinsip-Perinsip Penyelenggaraan Haji

Beberapa prinsip dalam menyelenggarakan ibadah haji yaitu:

a) Mengedepankan Kepentingan Jamaah

Dalam menyelenggarakan ibadah haji kepentingan jamaah mendjai prinsip penting untuk memenuhui hak jamah. Harus mencapai kinerja yang terbaik dan kepuasan jamaah.

b) Memenuhui Rasa Keadilan

[33] Rokhmad Ali, 2016, *Manajemen Haji*, Media Dakwah: Jakarta Pusat, Hal 69-71

Adil adalah meletakan sesuatu pada tempatnya. Bersikap adil artinya memberikan sesuatu yang menajdi hak orang lain. Dalam penyelenggaraan ibadah haji keadilan diimplementasikan dengan memberikan layanan sesuai hak jamaah tanpa dipengaruhui pihak lain.

c) Memberikan Kepastian

Semua jamaah haji yang telah mendaftar berharap dapat berangkat ke tanah suci. Kepastian keberangkatan tersebut harus dijamin oleh pemerintah. Jamaah haji tidak boleh tidak diberagkatkan karena alasan penerbangan atau kesalahan administrasi. Kebijakan sistem pesawat bertujuan memberikan kepastian keberangkatan dan kepulangan jamaah. Jamaah yang sudah memenuhui persyaratan akan diberangkatkan ke Arab Saudi dan di pastikan sudah disiapkan akomodasi, konsumsi dan transportasi sampai kembali lagi ke tanah air.

d) Mengedepankan Sahnya Ibadah

Inti dari penyelenggaraan haji pada dasarnya adalah ibadah. Meski pelayanan yang diberikan bagus jika ibadah tidak di terima makan tidak ada gunanya. Oleh karena itu pemerintah menetapkan prinsip mengedepankan sahnya ibadah dari pada afadhaliat (keutamaan).

e) Efisien dan Tranparan

Salah satu prinsip tata kelola kepemerintahan yang baik adalah efisien dan transparan dalam pengelolaan kegiatan dan aggaran.

f) Prinsip Nirlaba

Pemerintah dalan melakukan penyelenggaraan haji tidak mencapai keuntungan tetapi mementingkan pelayanan. Meski sudah dilakukan pengetatan biaya haji dengan prinsip nirlaba.[34]

[34] Rokhmad Ali, 2016, Manajemen Haji, Media Dakwah: Jakarta Pusat, Hal 73- 79

6. Pembatalan Pendaftaran Haji

Pembatalan pendaftran haji Pembatalan yang dilakukan oleh jamaah haji yang sudah melakukan pembayaran atau pelunasan. Pembatalan menurut kamus besar bahasan Indonesia adalah proses, cara perubahan membatalkan, penundaan, pernyataan batal.[35]

Pembatalan ibadah haji reguler di atur dalam undang-undang nomor d 21 tahun 2016 tentang Pedoman Pembatalan Pendaftaran Jamaah Haji Reguler dan Pengambilan Biaya Penyelenggaran Ibadah Haji. Berdasarkan keputusan direktorat Jendral Penyelenggara Ibadah Haji memiliki syarat :

a. Jamaah haji yang sudah melakukan pendaftaran sesuai dengan ketentuan awal.
b. Telah melakukan penyetoran BIPIH kepada bank yang telah ditentukan.
c. Melampirkan surat pendaftaran pergi haji di singgat SPPH.
d. Melampirkan bukti BIPIH.
e. Melapirkan nomor porsi yang telah dikeluarkan oleh kementerian agama ketika mendaftar dulu.
f. Pembatalan pendaftaran jamaah haji setoran awal BIPIH regulasi.

Pembatalan pendaftaran jamaah haji dilakukan oleh jamaah haji yang bersangkutan ke pada kantor kemenag kota/kabupaten dengan melapirkan persyaratan berikut:

a. Surat permohonan pemabatalan bermateri 6.000 dengan menyebutkan asalasan pembatalan, yang ditujukan kepada kepala kakemeang kab/kota
b. Bukti asli setoran awal BPIH yang dikeluaran oleh BPS BPIH
c. SPPH

[35] Pembatalan Kebrankatan. Https://Kkbi.Web.Id. Dakseses Jum'at 09 September 2022

d. Fotokopi buku tabungan yang masih aktif atas nama jamaah haji yang berangkatan dan memperlihatkan aslinya
e. Fotokopi KTP dan memperhatikan aslinya

Untuk jamaah haji batal dengan alasan meninggal dunia sebelum proses keberangkatan ke embarkasi haji, pembatalan pendaftaran jemaah haji dilakukan di kankamenang kab/kota oleh ahli waris/kuas waris dengan membawa persyatan sebagai berikut:

a. Surat permohonan pembatalan bermateri dari ahli waris /kuasa waris jemaah haji yang meninggal dunia yang ditunjukan kepada kepala kakamenag kab/kota
b. Surat kerterangan kematian yang dikelurakan oleh lurah/ kepala lurah/ kepala desa dan diketahui oleh camat.
c. Surat keratangan ahli waris yang bermatrai dikelurakan oleh lurah/kepala desa yang di ketahui oleh camat
d. Surat keterangan keuasa waris yang ditujuk ahli waris untuk melakukan pembatalan pendaftaran jamaah haji bermateri
e. Foto kopi KTP ahli waris/ kuasa ahli waris
f. Surat pernyataan tanggung jawab mutlak dari ahli waris bermaterai
g. Bukti asli setoran awal BIPIH yng dikeluarkan oleh BPS BIPIH
h. SPPH
i. Fotokopi buku tabungan yang masih aktif atas nama jemaah yang bersangkutan
j. Fotokopi buku tabungan ahli waris/kuasa waris yang masih aktif dan memperlihatkan aslinya

Tata cara pembatalan pendaftaran jamaah haji setoran lunas BPIH reguler. Pembatalan pendaftaran haji dilakukan oleh jamaah haji di kankemeng kab/kota dengan membawa persyaratan sebagai berikut:

a. Surat permohonan pembatalan bermaterai di sertakan dengan alasan pembatalan yang ditujukan kepada kankemenag kab/kota.
b. Bukti asli setoran awal dan lunas BPIH yang dikeluarkan oleh BPS BPIH.
c. SPPH.
d. Fotokopi buku tabungan yang masih aktif atas nama jemaah haji yang bersangkutan dan memperlihatkan aslinya.
e. Fotokopi KTP.

Untuk jamaah haji yang meninggal dunia sebelum proses keberangkatan ke embarkasi haji, pembatalan pendaftaran haji dilakukan di kankemanag kab/kota oleh wali waris dengan persyaratan Surat permohonan pembatalan bermaterai dari ahli waris yang meninggal dunia yang ditujukan kepada kepala kakenmenag

7. Sebab Pembatalan Pendaftaran Haji

Pendaftran haji reguler dinyatakan batal apabila jamaah haji:

a. Meninggal dunia dan porsinya tidak dimanfaatkan oleh ahli waris. Pembatalan pendafatran jamaah haji reguler yang meninggal dunia dapat dilakukan oleh ahli waris apabila jamaah haji meninggal dunia antara waktu mendaftar sampai dengan sebelum masuk asrama haji embarkasi atau embarkasi antara.
b. Membatalkan pendaftraannya. Pembatalan pemdaftaran jamaah haji reguler dapat dilakukan oleh jamaah haji reguler antara waktu mendaftar sampai dengan sebelum masuk asrama haji embarkasi atau embarkasi antara. Namun jika jamaah haji reguler mengalami sakit setelah masuk asrama haji embarakasi atau embarkasi antara sehingga harus dirawat sampai dengan masa pemberangkatan berakhir maka diperbolehkan untuk mebatalkan pendaftarannya.

c. Dibatalkan dengan alasan yang sah disebabkan. Terbukti menggunakan kartu tanda penduduk atau kartu identitas anak yang tidak sah untuk pendaftaran haji, berpindah kewarganegaraan, berpindah agama, meninggal dan tidak memiliki ahli waris, meninggal dan berwasiat untuk tidak membatalkan pendaftaran haji.[36]

8. Ketentuan Pembatalan Pendaftaran Haji

1. Ketentuan Pembatalan Pendaftaran Haji

Pembatalan jamaah haji reguler dibuktikan dengan dokumen yang dikeluarkan oleh penjabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undang atau surat pernyataan dari jamaah haji reguler yang diketaui oleh kepala desa atau lurah. Jamaah haji reguler yang meninggal dunia maka ahli waris berhak mendapatkan pengembalian saldo setoran BIPIH. Ahli waris dapat mengajukan permohonan pengambilan saldo setoran BIPIH secara tertulis kepada kepala kantor kementerian agama dengan melampirkan dokumen sebagai berikut:

a. Surat pergi haji (SPH).
b. Bukti setoran bipih.
c. Fotokopi kartu tanda penduduk, kartu identitas anak, kartu keluarga ahli waris.
d. Fotokopi rekening ahli waris.
e. Fotokopi akta kematian dari instansi yang kependudukan dan catatan sipil atau surat keterangan kematian dari rumah sakit atau desa/kelurahan.
f. Surat keterangan ahli waris dan kuasa waris.

Namun bagi jamaah haji reguler yang membatalkan pendaftrannya dapat mengajukan permonohan pengembalian saldo

[36] Peraturan Kementrian Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguer

setoran BIPIH secara tertulis kepada kantor kementrian agama dengan mealampirkan dokumen sebagai berikut ini:

1) Surat pergi haji (SPH)
2) Bukti setoran BIPIH
3) Fotokopi kartu tanda pendduduk
4) Fotokopi rekening jamaah haji
5) Asli surat kuasa kepada ahli waris bagi jamaah reguler yang berhalangan tetep atau sakit permanen.[37]

9. Pembatalan Haji Oleh Pemerintah

Dengan mempertibangkan kesehatan, keselamatan dan keamanan jamah haji yang teracanam terpaksa mengambil keputusan untuk membatalkan penyelenggraan haji tahun 1441H/2020M. Pengumuman pembatalan ini disampaikan oleh Menteri Agam Facruul Razi pada 2 juni 2020lalu. Pengambilan kebijakan tersebut memiliki faktor penyebab yang membuat keputusan itu harus diambil adanya pandemi covid-19. Terhitung mulai tanggal 27 Februari pemerintah Arab Saudi telah mengumpkan masukanya wisatawan dari penjuru dunia ke negaranya, baik untuk tujuan umrah atau kunjungan wisata, termasuk yang bersal dari Indonesia. Pada saat itu pemerintah Indonesia belum melaporkan adanya covid-19 di tanah air pemerintah baru melaporkan adanya pendemi covid-19 pada 2 Maret 2020, kemuadian pada tangal 6 Maret 2020 menteri urusan haji dan umrah Arab Saudi Muhammad Saleh benten berikirm surat ke menag.

Isi dari surat tersebut adalah meminta pemerintah Indonesia untuk memunda penyelesaian keawjiban baru terkait musim haji 2020 hingga jelasnya wabah covid-19. Kementrian Agama (KEMENAG) meminta perwikilan di Arab Saudi tepatnya di kantor urusan haji untuk koordinasi dengan kementerian haji dan umrah. Berdasarkan

[37] Peraturan Kementrian Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguer

koordinasi tersebut Indonesia diminta untuk tidak melakukan permbayaran-pembayaran kontrak atas persiapan haji di Arab Saudi.

Beberapa persiapan yang sudah dan sedang dilakukan terkena dampak dari putusan surat pada 6 Maret 2020 tersebut. termasuk persiapan penerbangan, akomodasi, konsusmsi dan tranportasi selama di Arab Saudi. Pada 11 Maret 2020 organisasi kesehatan dunia (WHO) menaikan status covid-19 yang semua menjadi pandemi. Oleh karena itu Kemenag merasa kemungkinan besar penyelenggaran haji akan terdampak. Mengingat pada saat itu *tespect* covid-19 di Arab Saudi juga sedang banyak-banyaknya.

Dengan kondisi penyebaran covid-19 yang semakin meningkat, kemenag terus mengkaji pertimbangan terkait kemungkinan haji tetap dilaksanakan di tengah pandemi covid-19. Pertimbangan tersebut antara lain terkait penerapan *physical distancing* yang harus dierlakukan sedmua sektor. Ketika diterapakan hal ini menajadi persoalan tersendiri seperti halnya dengan 13 asrama haji embarkasi di seluruh wilayah tanah air. Persoalan selanjutnya adalah kapasitas pesawat kondisi perjalanan jamaah haji Indoensaia ini beragam waktunya. Dari Aceh hingga paling jauh Makassar yang memakan waktu berkisar 7-12,5 jam. Bila menerapakan *physical distancing* jika pengurangannya 50 persen, pesawat yang biasaya diisi 450 orang maksmum hanya boleh diisi 225 orang. Akan tetapi hak tersebut masih dianggap belum aman. Karna jarak antar orang di pesawat berisi 225 penumpang masih kurang dari 1 meter.

Jika di terapkan aturan sejauh 1-1,5 meter maka pesarta hanya bisa diisi sebanyak 30 orang persen atau 135 orang penumpang. Kemudiaan ketika tiba di Arab Saudi selepas turun dari pesawat jamaah lanjut menaiki bus yang rata-rata isinya 45 orang. Namun dikarnakan harus *physical distancing*, bus hanya bisa diisi paling banyak 22 atau 23 orang. Begitu juga pada saaat tawaf. Kemudian pertimbangan selanjutnya adanya waktu berhaji. Pada umumnya

waktu behaji, teramasuk perjalanan, memakan waktu 42 hari. Akan tetapi jika mengacu pada penerapan protokol kesehatan covid -19 maka harus alokasi yang menambah waktu untuk isolasi atau karantina yang dilakukan sebanyak tiga kali dengan masing-masing karantina memerlukan waktu 14 hari yakni ketika sebelum keberangkatan saat tiba di Arab Saudi dan saat pulang di bandara. Berdasarkan hal tersebut, total alokasi waktu harus ditambahan sebanyak 42 hari sehingga waktu haji menjadi 84 hari.

Pemerintah Arab Saudi kemungkinan juga akan meminta dalam penerapkan protokol kesehatann agar setiap jamaah haji mempunyai sertifikat bebas covid-19 baik itu dengan proses tes rapid ataupun *polymerase chain reaction* (PCR). Hal ini juga menjadi permasalahan kerena kesiapan daya dukung instunsti kesehatan untuk meyipakan tes dengan jumlah besar dalam waktu yang isngkat perlu dipertimbangkan.

Dengan mempertimbangan hal tersebut pemerintah juga berkonsultasi degan Majelis Ulama Indonesia (MUI) untuk mendapatkan padangan keagamaan terkait penyelenggaraan ibadah haji di masa pandemi. Dengan kondisi yang sedang terjadi kemenag menganggap syarat haji alamiyah atau jaminan keamana dan keselamaan jiwa tidak terpenuhui oleh kerena itu dengan berat hati pada 2 Juni 2020 keputusan pembatalan ibadah haji KMA nomor 494 tahun 2020 dikeluarkan lah pemerintah.[38]

F. KAJIAN TERDAHULU

Untuk menghindari kesalah pahaman dan mejelaskan masalah, serta untuk mendukung penelitian ini, sebelumnya penelitian melakukan perbandingan antara penelitian-penelitian terdahulu. Berikut penelitian yang memiliki kemiripan penelitian penulis.

[38] Sejarah Perjalanan Haji Di Indonesia. Https://Kemenag.Go.Id. Diaskses Jum'at 9 Semptember 2022 Pada Pukul 11.33 WIB

1. Penelitian yang dilakukan oleh Masriadi Kamaruddin Hasanm Cut Adyna, Rinjani Bahri dengan **"Judul Peneliti Strategi Komunikasi Persuasif Petugas Kementrian Agama Kabupaten Aceh Tamiang Dalam Memeberikan Informasi Pembatal Ibadah Haji 2020-2021 Pada Calon Jamaah Haji".** Hasil penelitiannya adalah pembatalan ibadah haji berdarkan KMA 494 tahun 2020 langkah yang dilakukan oleh kementerian agama untuk melindungi kesehatan jamaah. Dana bagi jamaah yang ingin mengambil setorannya di perbolehkan. Kementerian Agama RI menghadiri seluruh calon jamaah haji termasuk di kabupatenn Aceh Tamiang pada bulan Agustus dan September 2020 hal yang sama dilakukan pada tahun 2021 pada tahun 2020 penyeluhan di berikan kepada calon jamaah haji. Pada tahun 2021 menghadiri tokoh masyarakat majelis permusyawaratan ulama, da'i remaja untuk memberikan penjelasan terkait dengan peraturan KMA nomor 660 tahun 2021 tersebut. Perkembangan teknolongi informasi dengan kehadiran platfrom pesan sigkat berbasis android seperti whatsaap membuat calon jamaah haji di Kabupaten Aceh tamiang lebuh mudah menerima informasi. Seksi haji dan umrah Kementerian Agama Kabupaten Aceh tamang memiliki keinginan untuuk memenuhui informasi yang valid dan startegi komunikasi persuasif yang dilakukan oleh Kementrian Agama Kabupaten Aceh tamiang ini sepanjang dua tahun belakangan ini hanya satu orang yang melakukan pembatlan / menarik porsi dari 112 orang.
2. Penelitian yang di lakukan oleh Alwiyah Fikri dengan judul penelitian **"Peran Humas Dalam Menyampaikan Informasi Dan Komunikasi Terkait Perkembangan Ibadah Haji Di Masa Pandemi Covid-19".** Dengan hasil penelitian dalam menyampaikan informasi terkait perkembangan ibadah haji di masa pandemi covid-19 ini pern humas sudah maksimal dalam menyampiakna informasi kepada masyrakat. Hal ini sudah terlihat pada pengumuman humas

dalam membrikan informasi terkait dengan peran humas dalam menyampaikan informasi dan komunikasi terkait perkembangan ibadah haji dimasa pandemi covid-19 kepada masyarakat, melalui media cetak seperti koran dan media sosial seperti instragram resmi Kanwil Kementerian Agama Sumatera Utara

3. Penelitian yang dilakukan oleh Syahri Badrudin dengan judul penelitian **"Analisis Komunikasi Organisasi Di Pusat Informasi Haji Kantor Wilayah Kementrian Agama Provinsi Sumatera Selatan"**. Hasil penelitian komunikasi organisai di pusat informasi hai kantor wilayah Kementerian Agama provinsi Sumatera Selatan sesuai dengan teori komunikasi organisasi menurut glodhaber.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Husnul Akmalia Dan Adriana Mustafa dengan judul **"Penundaan Pemberangkatan Jamaah Haji Indonesia Tahun 2020-2021 Persektif Masalah".** Hasil penelitian pembatalan yang dilakukan oleh Kementrian Agama berupaya untuk melindungi keselamatan calon jamaah. Penundaan pelaksanaan ibadah haji telah menimbulkan kekecewaaan bagi calon jamaah, bahkan terdapat calon jamaah yang tidak lagi bersyarat secara fisik untuk berangkat seteleah mengalami penundaaan selama 2 tahun berturut-turut, sehingga memutuskan untuk menarik selueruh dana tabungan hajinya, tetapi secara umum calon jamaah haji dapat memahami kebijakan penundaan tersebut demi menjaga keselamatan jiwa (*hifz al-nafs*)
5. Penelitian yang dilakukan oleh Mila Kartika, Sudin Saepudin, Dudin Gustian dengan judul **"Analisis Sentimen Dampak Covid-19 Terhadap Pembatalan Keberangkatkan Ibadah Haji Pada Tahun 2020."** Hasil penelitian masyarakat mendukung langkah pemerintah untuk penundaan keberangkatan jamaah haji.
6. Penelitian yang dilakukan oleh Santi Wati dengan judul **"Analisis Dampak Pembatalan Jamaah Haji Tahun 2020 Di Kementrian Agama Kota Serang"**. Hasil penelitian dapak dari pembatalan

keberangkatan ini adalah semakn panjangnya antrian masa tunggu jamaah haji kota serang hingga sampai masa tunggu 27 tahun dari semula 25 tahu. Dan kekawatiran jamaah akan kesehatan akibat covid ini.

7. Penelitian yang dilakukan oleh Kairullah dengan judul **"Strategi Komunikasi Humas Kantor Kementrian Agama Kota Bengkulu Dalam Meningkatkan Pengetahuan Peserta Haji"**. Hasil penelitian media penyampain pesan pelaksanaan haji Kementerian Agama Kota Bengkulu menggunakan media online youtube dan media cetak seperti buku panduan dan memberikan manasik online dengan membuat konte-konten yang menarik singkat, jelas dan padat dengan antiasis dan bersemangat.

Berdasarkan kajian teerdahulu memiliki persamaan dengan penulis tersebut sama-sama membahasa strategi komunikasi yang ditimbulkan dengan adanya pembatalan keberangkatan haji, sama-sama membahas menegani tindakan pembatalan haji disebakan karan corona virus sedangkan pembedaanya penulis lebih terfokus terhadap startegi komunikasi yang dilakukan oleh Kementrian Agama Kota Bukittinggi dalam memberikan informasi mengenai pembatalan ibadah haji dua tahun terakhir kepada colon jamaa haji dan masyarakat kota Bukitinggi.

BAB III
METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan. Penelitian lapangan adalah yang dilakukan dalam kehidupan yang sebenarnya. Penelitan ini termasuk penelitian lapangan dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif diskriptif fenomenologi menuerut Wiliiams penelitian kualiatatif adalah pandangan-pandangan dasar (*axioms*) tentang sifat realitas, hubungan penelitian dengan diteliti, posibilitas penarikan generalisasi, posibilitas dalam membangun jalinan hubungan kausal, serta perenan nilai dalam penelitian.[39] Penelitiaan deskriptif adalah penelitian yang diarahkan untuk memberikan gejala-gejala, fakta-fakta atau kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat, mengenai sifat-sifat populasi atau daerah tertentu.[40] Fenomenologi adalah ilmu tentang gejala atau hal-hal apa saja yang tampak.[41]

B. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini berlokasi di Belakang Balok Kota Bukittinggi yang bertepatan di Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi. Waktu yang digunakan untuk penelitian ini berlangsung kisaran bulan November-Januari 2022.

C. Jenis Dan Sumber Data

1. Data Primer

[39] Hardani, Auliya Nur Hikmatul Auliya Dkk. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Cv Pustaka Ilmu:Yogyakarta. Hal 16

[40] Hardani, Auliya Nur Hikmatul Auliya Dkk. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Cv Pustaka Ilmu:Yogyakarta. Hal 54

[41] Yusuf Muri. *Metode Peneleitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan.* Prenadamedia Grup: Jakarta. Hal 350

Data Primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. [42]Data yang di peroleh langsung oleh peneliti melalui observasi, wawancara melalui responden dan wawancara yang tidak tersruktur. Adapun yang terlibat secara langsung.

2. Data Sekunder

   Sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data.[43] Data yang diperoleh dari sumber ke dua atau sumber sekunder.[44] Adapun sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah berupa buku literatur yang terkait dan berkaitan dengan masalah yang dibahas.

D. Informsi Penelitian

Informasi dalam penelitian kulaitatif ini menggunakan teknik *Snowball* sampling, merupakan salah satu teknik penentuan sampel yang mula-mula kumlahnya kecil kemudaian menjadi besar. Ibarat bola salju yang menggelinding yang lama-lama menjadi bola besar. Dalam menentukan sampel, pertama-tama dipilih satu atau dua orang sebagai informasi kunci akan tetapi dua orang tersebut memberikan data belum terlalu lengkap maka peneliti mencari orang lain yang dipandang mengetahui dan dapat memberikan keterangan mengenai masalah yang diteliti dan begitu seterusnya sampai data/ informasi yang diperlukan terpenuhui.

Informan penelitian meliputian ini meliputi tiga jenis yaitu:

1. Informan Kunci

   Adalah piha-pihak yang mengetahui dan memiliki informasi penting dan pokok yang dibutuhkan dalam penelitian.

2. Informan Pendukung

---

[42] Hardani, Auliya Nur Hikmatul Auliya Dkk. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Cv Pustaka Ilmu:Yogyakarta Hal 121

[43] Yusuf Muri. *Metode Peneleitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan.* Prenadamedia Grup: Jakarta. Hal

[44]Bungin Burhan. *Metodologi Penelitian Sosial Dan Ekonomi*. Kencana Prenada Media Grup: Jakarta. Hal 128

Adalah pihak-pihak yang terlibat langsung dengan objek yang diteliti.

3. Informasi Tambahan

   Adalah pihak yang memberi informasi meskipun tidak terlibat langsung dengan objek yang diteliti.

Dalam penelitian ini yang menjadi informan kunci adalah karyawan kementerian agama kota Bukittinggi Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah. Dan Informan pendukung adalah jamaah haji yang terdampak pembatalan ibadah haji tahun 2020 dan 2022, calon jamaah haji yang sudah mendaftar yang sedang menunggu keberangkatan dan masayarakat kota Bukittinggi.

E. Metode Pengumpulan Data

Data-data yang diperlukan untuk penelitian ini melalui:

a. Observasi

   Observasi menurut Usman dan Purnomo adalah pengamatan dengan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Menurut Sukmadinata observasi adalah teknis atau cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung. [45]

   Observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti, untuk membuktikan data yang diproleh selama penelitian.

b. Wawancara

   Wawancara menurut Lincoln dan Guba adalah mengkonstruksi mengenai orang, kejadian, kegiatan, oraganisasi, perasaan, motivasi, tuntutan, kepedulian dll. Menurut sementera nazir wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka

[45] Hardani, Auliya Nur Hikmatul Auliya Dkk. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Cv Pustaka Ilmu:Yogyakarta Hal 122

antara si penanya atau pewawancara dengan menggunakan alat yang dinamakan panduan wawancara.[46]

Dalam penelitian ini dilakukan wawancara mendalam yaitu wawancara yang dilaksanakan secara intensif, terbuka, dan mendalam. Dalam penelitian ini peneliti telah melakun wawancara awal denga karyawan penyelenggara haji dan umrah kementerian agama kota Bukittinggi dengan meminta sampel data-data jamaah kota Bukittinggi yang membatalkan keberangkatan ibadah hajinya setelah melunasi tagihan awal.

c. Dokumentasi

Dokumentasi cara mengumpulkan data dengan mencatat data-data yang sudah ada. Menurut sugiyono dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu.[47]

Dokumentasi merupakan satu teknik pegumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen. Dokumen tersebut dihimpun dipilih sesuai dengan tujuan fokus masalah.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapanggan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sistem, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat simpulan sehinggga mudah dipahami oleh diri sendiri ataupun orang lain.[48] Analisis data ini menggunkaan analisis data model miles dan huberman dengan membagai memiliki 3 makanismen

a. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

[46] Hardani, Auliya Nur Hikmatul Auliya Dkk. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Cv Pustaka Ilmu:Yogyakarta Hal 137

[47] Hardani, Auliya Nur Hikmatul Auliya Dkk. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Cv Pustaka Ilmu:Yogyakarta Hal 150

[48] Hardani, Auliya Nur Hikmatul Auliya Dkk. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Cv Pustaka Ilmu:Yogyakarta Hal Hal 162

Tahapan ini penulis melakukan langkah secara umum terhadap situasi objek yang di teleliti. pengumpulkan data ini dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi kepada karyawan kementerian agama kota Bukittinggi seksi penyelenggara haji dan umrah.

b. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data menurut patilima, sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabsarakan dan transformasi data yang muncul dari catatan-catan lapangan. menurut riyanto reduksi data artinya data harrus dirampingkan, dipilih mana yang penting, disederhanakan dan diabstraksikan dengan begitu terjadilah proses *living in* dan *living out*.[49]

Tahapan ini peneulis memilih data mana yang dianggap relevan dan penting yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Sedangkan data yang tidak berkaitan dengan permasalahan tidak dimasukan. Data yang belum direduksi berupa catatan lapangan hasil observasi dan dokumentasi berupa informasi-informasi yang diberikan narasumber yang berhubungan dengan penelitian. Hal ini akan memudahkan penulis terhadap permasalahan yang diteliti. Kemudian data tersebut akan reduksi dan kaji mendalam dan utamakan data penting.

c. Penyajian Data (*Data Display)*

Sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan simpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagian hubungan ataraa kategori, dan sejenisnya. penyajian penelitian ini dalam bentuk mendeskripsikan data penelitian dan menyusun daftar kronologis.[50]

[49] Hardani, Auliya Nur Hikmatul Auliya Dkk. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Cv Pustaka Ilmu:Yogyakarta Hal 163-164

[50] Hardani, Auliya Nur Hikmatul Auliya Dkk. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Cv Pustaka Ilmu:Yogyakarta Hal 165- 170

d. Penarikan Simpulan Dan Verifikasi

Simpulan adalah insitasi dari temuan penelitian yang menggambarkan pendapat-pendapat terakhir yang berdasarkan pada uraian-uraian sebelumnya atau keputusan yang diperoleh berdasarkan metode berfikir deduktif.

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Kantor Kemeterian Agama Kota Bukittinggi

   Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi berdasarkan peraturan menteri agama Nomor 13 tahun 2012 merupakan instansi vertikal yang melaksanakan tugas dan fungsi kementerian agama untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud. kantor kementerian agama kota bukittinggi menyelenggarakan fungsi:

   a. Perumusan dan penetapan visi, misi dan kebijakan teknis di bidang pelayanan dan bimbingan kehidupan beragama kepada masyarakat di kota Bukittinggi
   b. Pembinaan, pelayanan dan bimbingan masyrakat islam, pengembangan zakat dan wakkaf, pendidikan agama islam pada masyarakat dan pemberdayaan masjid, serta agama, pendidikan agama dan bimbingan masyarakat kristen, katolik, hindu dan budha berdasarkan peraturan perundang-undangan
   c. Pelayanan, bimbingan dan pembinaan di bidang haji dan umrah
   d. Pelayanan, madrasah, pendidikan agama dan keagamaan serta pondok pesantren
   e. Pembinaan kerukunan umat beragama
   f. Perumusan kebijakan teknis di bidang pengelolaan administrasi dan informasi
   g. Pengkoordinasian perencanaan, pengendalian, pengawasan dan evaluasi program
   h. Pelaksanaan hubungan dengan pemerintah daerah, instansi terkait, dan lembaga masyrakat dalam rangka pelaksanaan tugas kementerian agama di kota Bukittinggi.

2. Visi, Misi dan Tujuan Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi

Ada pun visi dan msi dari kementerian agama Bukittinggi ini merujuk dan selaras dengan visi misi kementerian agama pusat hanya saja ada sedikit tambahan dalam visi misi di kantor kementerian agama kota bukittinggi berikut di antaranya:

Visi kantor kementrian agama kota Bukittinggi tahun 2020-2024 yaitu "mewujudkan kantor kementrian agama kota Bukittinggi yang perosesioal dan handal dalam membangun masyarakat yang shaleh, moderet, cerdas dan unggul untuk merujudkan indonesia maju yang berdaulat, mandiri dan berkepribadian berdasarkan gotong royong."

3. Misi Kantor Kementrian Agama Kota Bukittinggi

Untuk terjalannya visi kantor kementerian agama tersebut perlunya misi untuk mendukung terjalananya visi tersaebut berikut misi kantaor kementerian agama kota bukittinggi

1) Meningkatkan Kualitas Keselehan Umat Beragama
2) Memperkuat Moderasi Beragama Dan Kerukunan Umat Beragama
3) Meningkatkan Layanan Keagamaan Yang Adil, Mudah Dan Merata
4) Meningkatkan Layanan Pendidikan Yang Merata Dan Bermutu
5) Meningkatkan Produktivitas Dan Daya Saing Pendidikan
6) Memantapkan Tata Kelola Pemerintah Yang Baik *(good governance)*

4. Tujuan Kantor Kementrian Agama Kota Bukittinggi

Untuk mencapai visi dan misi kantor kementerian agama kota Bukittinggi perlunya tujuan yang jelas berikut beberapa tujuan kementerian agama kota bukittinggi yaitu:

1) Peningkatan kualitas umat beragama dalam menjalankan ibadah ritual dan sosial

2) Penguatan kualitaas moderasi beragama dan kerukunan umat beragama
3) Peningkatan umat beragama yang menerima layanan keagamaan
4) Peningkatan peserta didik yang memperoleh pelayanan pendidikan umum berciri khas agama, pendidikan agama dan pendidikan keagamaan berkualitas
5) Peningkatan lulusan pendidikan yang produktif dan memiliki daya saing komparatif
6) Peningkatan budaya birokrasi pemerintah yang bersih, melayani dan responsif.

5. Struktur Jabatan Kantor Kementrian Agama Kota Bukittinggi

Untuk terselenggaraannya tujuan tersebut perlunya di bentuk unit kerja agar dapat mencapai tujuan yang ada dalam Kementerian Agama Kota Bukittinggi seperti

no	Unit kerja	Kepala
1	Kepla Kantor Kemenag Bukitinggi	H. Eri Iswandi, MA
2	Kasubbag Tata Usaha	Zulfikar, SAg,MH
	Kasi Pendidikan Madrasah	Drs H Gazali, MA
4	Kasi Pendidikan Diniyah Dan Pontren	Drs H Tamrin, M.Ag
5	Kasi Pendidikan Agama Islam	Hilaluddin, MPd
6	Kasi Penenyelenggara Haji Dan Umrar	Tri Andriani Djusair, S.Ag. MH
7	Kasi Bimbingan Masyrakat Islam	H Zulfakhir, S.Ag
8	Penyelenggaraa Zakat Dan Wakaf	Hj Misra Elfi, S.Ag, MM

6. Struktur Seksi Penyelenggaraa Haji Dan Umrah Kementrian Agama Kota Bukittinggi

Berdasarkan peraturan Mentri Agama Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2019 tentang organisasi dan tata kerja instansi vertikal kementerian agama seskis penyelenggaraan haji dan umrah bertugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pengelolaan data dan

informasi serta penyusunan rencana pelaporan dibidang pendaftaran, pembatalan haji, bimbingan manasik, bina haji reguler penyelenggaraan umrah, trasnportasi dan dokumen haji reguler serta administrasi keuangan haji.

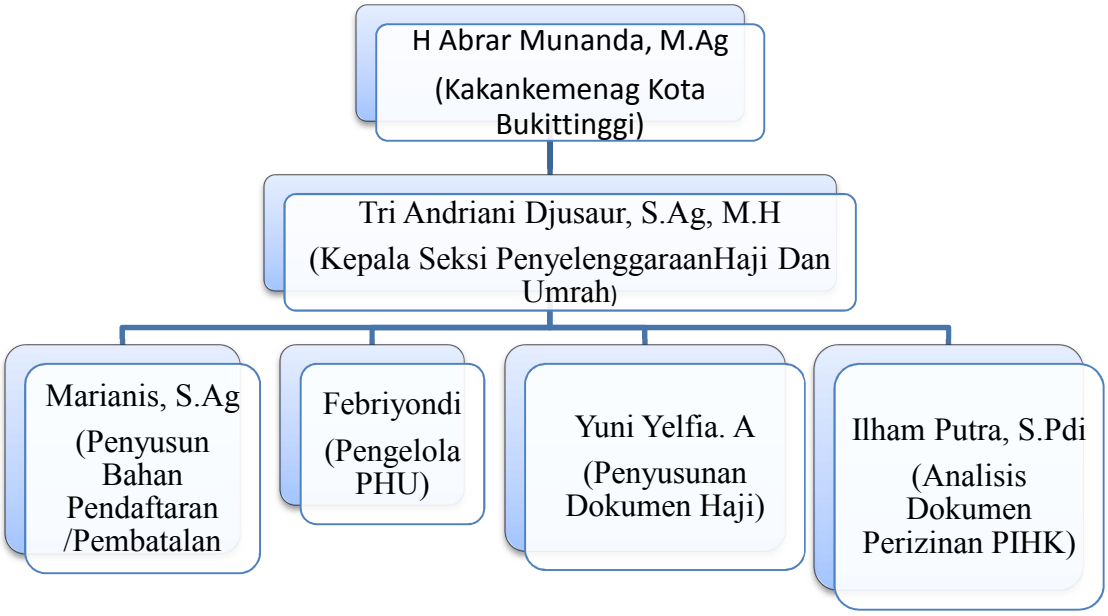
Seksi penyelenggaraan haji dan umrah kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi mempunyai struktur organisasi 1 orang kepala staf, 1 orang kasi dan 4 orang JFU.

Penyelenggaraan ibadah haji melibatkan berbagai instansi pemerintah yang terdiri dari kemeneterian agama, kementerian kesehatan, kementerian perhubungan, kementerian hukum dan HAM, serta TNI/POLRI.

berikut srtukrut kemeterian agama kota bukittinggi

1.4 Data Empat

Struktur Penyelenggara Ibadah Haji Dan Umrah



(*Sumber Data Kementerian Agama Kota Bukittinggi Seski PHU)*

B. Hasil Penelitian

1. Faktor Penyebab Pembatalan Haji Oleh Pemeintah

Penyelenggraan ibadah haji dari tahun kemerdekaan sampai dengan tahun tahun 2019 sudah di lakukan oleh pemerintah Indonesia.

tercatat dalam sejarah Indonesia ketika itu pada tahun 1945 tidak memberangkatkan jamaah haji karna kondisi negara yang darurat. Pada tahun 2020 dan 2021 Indonesia bahkan dunia tidak memberangkatkan jamaah haji karna ketika itu adanya penyakit yang menular yang sangat membahayakan nyawa manusia yang di sebut dengan virus corona atau covid 19 penyebaran covid 19 ini sangat berkembang cepat termasuk di Indonesia yang menimbulkan korban lebiih dari 20.000 jiwa yang sudah kehilangan nyawa.

Berbagai macam upaya dilakukan oleh negara untuk mengatasi agar tidak banyak korban yang terdampak dengan adanya virus ini. Salah satu bentuk kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah dengan adanya PSBB. Dengan melakukan pembatasan secara nasional, menjaga jaga jarak, mencuci tangan, menggunakan masker, dan mengupayakan tidak melakukan aktifitas yang berkerumunan di luar rumah.

Melihat banyak nya korban yang terdampak akaibta dari virus corona ini bahkan seluruh dunia, maka beberapa negara menerapkan sistem *lock down* pembatasan besar-besaran masuknya negara asing ke dalam suatu negara. Hal ini juga berlaku bagi negara pemerintah Arab Saudi. Pemerintah Arab Saudi merapkan sistem *lock down* ini, sehingga pada tahun 2020 pemerintah Arab Saudi tidak membuka akses untuk seleruh negara yang ingin menunaikan ibadah haji. Pelaksaaan haji pada tahun 2020 hanya di lakukan oleh masyarakat Saudi Arabiah dan sekitar nya oleh karena itu pemerintah Indonesia megeluarkan fatwa KMA Nomor 494 tahun 2020 tentang Pembatalan Ibadah Haji pada tahun 2020 dengan menimbang keselamatan jaamah lebih di utamakan di kala itu.

Pada tahun 2021 virus covid ini semakin meningkat dan menyebar luas di seluruh dunia, bahkan virus ini memiliki varian baru dan lebih banyak memakan korban jiwa di bandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya. Pemerintah Arab Saudi belum memberikan kota

untuk jamaah haji Indonesia dan belum memberikan izin untuk melakukan haji pada tahun 2021 melihat masih banyak negara-negara yang masih berdampak covid ini. Oleh karena itu pemerintah melalui kementerian agama mengelaurkan kebijakan nomor 606 tahun 2021 tentang Pembatalan Ibadah Haji Pada Tahun 2021. Dengan mengutakan keselamatan jamaah dan beleum adanya izin serta kouta haji yang di tentukan oleh Arab Saudi untuk negara Indonesia.

2. Komunikasi Petugas Kementerian Agama Kota Bukittinggi Dalam Menyikapi Dampak Pembatalan Haji Oleh Pemerintah

Berdasarkan wawancara dengan karyawan kementrerian agama kota Bukittinggi pada tanggal 10 November 2022 pada pukul 14.20 WIB. Pembatalan yang terjad dua tahun belakangan ini memiliki dampak yang sangat bersar untuk tahun- tahun berikutnya. Seperti hal yang dikatakan oleh salah karyawan kementerian agama kota bukittinggi seksi penyelenggara haji dan umrah bu Mar memiliki jawbatan untuk menerima berkas pembatalan dari jamaah yang sudah mendapatkan porsi dari kementrian agama.

" *pembatalan yang terjadi pada dua tahun belakangn ini memenag masa- masa sulit, kita tidak bisa untuk memaksakan jamaah untuk berangkat haji, sedangkan kondi pada saat itu sangat gawat"* ujar beliau dengan adanya pembatala ini tentunya adanya penyebaran informasi terait dengan adanya kebijakan tersebut hal ini lah yang harus di lakukan oleh kementrian agama kota Bukittinggi memberikan informasi yang jelas dan pasti kepada masyarakat agar masyrakat tidak termakan berita-berita yang tidak benar.

Kementerian agama kota Bukittinggi memberikan informasi terkait dengan peraturan tersebut seperti yang di katakan oleh kepada seksi penyelenggara ibadah haji dan umrah ibu Tri Andriani " *beliau menagtakan pembatalan ini merupakan kejadian yang di luar kejadian yang di rencanakan, penyelenggarana ibadah haji pada tahun 2020 sudah di persiapkan, namun adannya musibah dunia ini*

penyebabkan pemabatalan ini di lakukan. Pastinya ada dari jamaah yang merasa kecewa dengan adanya kegijakan tersebut namun kita hanya bermerikan yang terbaik kepada jamaah lebih memperhatikan kondisi kesehatan jamaah, kami kemeng Bukittinggi perbanjangan dari kementerian agam pusat, memikirkan perlunya peneyebaran pembatalan ini dan meberikan pemahaman kepada jamaah dan masyarakat umum. Adapun beberapa hal yang kami lakukan agar penyebaran informasi ini samapai ke jamaah.

a. *Menyampaikan informasi ini kepada seluruh karywan kemenerian agama Bukittinggi dan memberikan pemahaman sevara langsung dengan karyawan ketika itu*
b. *Menyampain informasi kepada seluruh jamaah haji kata Bukittinggi yang ketika itu akan berangkat 283 orang kemudian di kumpulkan per kecamatan pertemuan di lakukan 3 kali untuk menyampaikan informasi itu dengan tetap menerapakan protokol kesehatan. Penyampain informasi pembatalan haji ini di sampaikan langsung oleh narsumber dirjen PHU ketika itu.*
c. *Menyampaikan informasi kepada tokoh-tokoh masyarakat untuk meberikan informasi pemabatalan ini*
d. *Menyampaikan informasi ini pada instasi-instansi melalui webinar ataupu seminar secara daring".*

Untuk penyebaran informasi ini tentunya memerlukan informasi yang jelas dan mudah di pahami oleh masyarakat. Seperti yang di katakan oleh buk Mar *" selain dengan menyampainkan informasi pembatalan tersebut jamaah juga di di minta untuk bersabar dengan kondisi yang terjadi, jika ada informasi-informasi yang ingin di tanyakan terkait dengan haji ini baik itu uang-uang bisa langsung datng ke kantor atau tenya kan via telfon"*

Penyampain pembatalaan ibadah haji ini memliki kerja yang cukup panjang, seiring dengan banyak munculya berita-berita hox yang

beredar seperti yang di katakan oleh ibu kasi haji dan umrah buk Tri Andriani *" penyampaian komunikasi peda masyarakat dan jamaah ketika itu lupan dikatakan sulit karna media sosial yang sudah berada di enggaman tangan jamaah dan masyarkat. Banyak ketika itu infomasi-informasi yang tidak sebenarnya betul malah menjadi viral seperti, dana jamaah haji sudah di pindahkan mebuat jalan tol, dana haji di gunakan untukan invaktruktur, banyak hutang negara, indonesia punya hutang dengan negara arab saudi, dan lain-lain nya. berita-berita ini lah dari 283 jamaah haji yang akan berangkat tahun 2020, 3 di antaranya membatalkan porsinya dan mengambil kembali uang nya. dan kuatnya berita-berita hoak ini berdear merambat ke pada pembatal-pembatal yang banyak ini."*

Perkataan dari buk Tri tersebut di buktikan dengan jumlah pendaftraan jamaah haji yang melakukan pendaftaran sebagaimna yan terdapat dalam tabel 1.1

Seperti yang dikatakan oleh buk Yel *" ketika pada tahun 2020 dan 2021 itu kita masih pada pembatasan sosial maka penyebaran informasi hanya bisa di lakukan melalui online dan penyambaian informasi secara hyrib atau sedikit-sedikit namaun komuniksi yang dilakuka oleh kemenerian agam kota Bukittingi dalam menyikapi pembatalan ini sudah di lakukan semaksimal mungkin dari melakukan penyuluhan dan menyampaikan informasi ini secara langsung kepada jmaah haji. Dan jamaah haji ketika itu merasa kecewa karna tidak jadi berangkat dan puas karna dana haji dan haji yang di tunda tidak khwatir akan keberangkatnya akan di berangkatakan jika kondi sudah normal kembali".*

Penyebaran informasi ini dilakuakan secara intesif oleh kementrian agama kota Bukittinggi termasuk di dalam nya peraan bapak H Eri Iswandi selaku kepada kementerian agama kota Bukittinggi turut serta mendampingi kasi dan penyelenggara ibadah haji dan umrah untuk menyampaikan informasi ini sebagaimana yang di katakan beliau

“ penyebaran pembatalan ini kita usahkan jelas dan pasti tersampaikan kepada seluruh jamaah dan massyaraat, ketika ppada tahun 2020 dan 2021 tersebut saya dan Dirjen PHU, Kasi PHU juga turut terjun kelapaangan dengan tetap mematuhui protokol kesehatan untuk menyampaikan informasi pembataalan haji ini bisa di pahmi oleh masayarakat dan tidak mudah percaya dengan berita-berita hoak soal uang jamaah.” ujar beliau.

“*Selain terjun langsung kelapangan kementerian agama juga mebuatkan grup diskusi dengan jamaah untuk menanyakan langsusng terkait apa pun yang ingin ditannyak mengenai haji ini ujar*” bapak ilham. *dan kementerian agama kota bukittinggi juga terbuka setiap hari nya untuk menjawab apa yang ingin di tanyakan oleh jamaah terkait haji dan dana uang haji tersebut dan akan di jelaskan secara datilnya* ujar bapak Yon.

3. Dampak yang Ditimbualkan dari Adanya Pambatalan Haji Oleh Pemerintah

    sebeleum melakukan wawacarai dangan karyawan phu terdapat peningkatan pembtalan yang dilakukan oleh calon jamaha haji kota bukitting seprti hal nya terdapat dalam tabel nomor 1.3 Adannya sebab pembatalan ini memiliki dampak yang mengkin di rasakan oleh banyak orang sebagaimana yang dikatakan oleh ibu Kasi PHU *“pembataan ini pasti memiliki dampak salah satu dampak yang akan terjadi adalah waiting list yang semakin lama yang awalnya hanya 25 tahun sekatang sumbaar waiting listnya 50 tahun, kemudia antrian yang telalu panjang, kemungkin resiko tinggi bangui jamaah yang udah lanjut usia. dan kouta haji yang belum bisa di pastikan akan bertambah dan dampak lain dari pembatala ini sebagi mana data yang sudah di kasih kemarin masih banyak dari jamaah yang melakukan pembatlan haji yang sudah melalukan pendaftaran haji”* ujar beliau.

Adapaun dampak yang yang terjadi kebanyakan terjadi pada jamaah yang sudah mendaftar adalah tidak ada lagi unag untuk kebutuhan hidup karna adanya pihak, pembatasan sosial kemarin untuk itu sebagain jamaah ada yang membatalkan posinya dan mengambil uang nya untuk mencukupik kebutuhan hidupnya. Namun ada juga jamaah yang mengambil uang kembali karna sudah terdampak dari hoak-yang berdedar kemarin ujar bu mar

Berdaskan wawancara dengan salah satu jamaah yang membatalkan porsi haji beliau bernama ibu Rosli beliau mengatakan pembatalan haji beliu karna *"saya mendengar uang saya sudah tidak aman lagi sudah di pergunakan untuk hal yang lain informasi itu saya dapatkan dari teman saya ketika pai barek ketika itu dan saya kemudian mendatangi kantor kementrian agama kota bukittinggi untuk melakukan pembatlan tersebut, karyawana kemenag buk Mar ketika sudah menjelaskan kepada saya untuk tidak mengambil uangnya ynag sayang sekali di ambil dan uang ibuk masih aman kata beliau, beliau tidak menyetujui ketika itu surat pembataln saya namun beliau memberikan saya waktu untuk berfikir sehari, namun saya besok nya masih ragu lagi dan memutuskan untuk membatalkan besoknya namun sekitaran tiga atau tujuh hati berikutnya uang saya sudah masuk ke reking saya ketika itu menyebal dan percaya dengan hoak yang beredar dan saya melapaorkan lagi pada buk Mas uang saya sudah masuk, namun saya meminta uang pergi haji lagi namun bu Mar mengatakan tidak bisa lagi untuk tahun depan buk ibuk menunggu lagi kalau ingi bernagkat kata buk mar".* ujar buk Rosli

Berdasarkan hasil observasi di lapangan peneliti menemukan tidak mudah menerima keputusan terkait dengan pembaalan tersebut banyak dari masyarakat khusunya masyarakat kita bukittinggi yang merasa kecewa dengan di karenakan mereka sudah menunggu puluhan tahun untuk berangkat haji, berdasarkan hasil wawancara dengan

beberapa jamaah kota Bukittinggi yang melalukan pembatalan ibadah haji.

"Ibu Kambarani beliau berusia 70 tahun yang melakukan pembayalan porsi keberangkatan nya beliau berdomisili di kota Bukittinggi beliau melakukan pembatlan porsi haji pada Agustus 2022 di karenaka beliau sudah merasa pesimis dengan kondisi yang sudah terlalu tua jadi saya mengambil saja uang saya dan saya melakukan umrah ujar beliau"

"Bapak Yasmen beliau berdomisili di kota Bukittinggi melakukan pembatalan porsi haji nya dikarenakan adanya isu-isu dengn uang haji ini sudah habis, jadi saya meminta kembali kepada kantor kementrian agama kota Bukittinggi, saya melakukan pembatalan itu pada bulan Agustus tahun 2020"

"Ibu Desmi saya melakukan pemabtalan haji di kantor kementerian agama kota Bukittinggi pada waktu itu covid-19 pada bulan September tahun 2020 saya melakukan pembatalan karna saya merasa takut dengan informasi-informasi yang beredar di media sosial terkait dengan keuangan haji ini ujar beliau"

"Bapak Rahmat Hidayat saya melakukan pembatalan ibadah haji di kantor kementerian agama kota Bukittinggi pada bulan Juni 2021 dikarenakan saya merasa sedikit kecewa dengan pemerintah dengan belum bisanya memberangkatkan haji jamaah padahal saya sudah mendaftar haji waktu itu pada tahun 2011"

"Ibu Arifda saya melakuan pembatalan porsi ibadah haji saya pada tahun 2021 saya sudah melakukan pendaftaran pada tahun 2011 yang alasan saya melakukan pembatalan karan lama antrian dan saya juga butuh uang untuk kondisi saat itu".

Selain itu ada juga dari jamaah yang tetap menerima keputusan pemerintah tersebut dengan tidak melakukan pembatalan ibadah hajinya.

selain itu peneliti juga melakukan wawancara kepala seksi penyelenggara haji dan umrah kota bukittinggi buk Tri Andriani Djusair, M.H beliau mengutarakan "*Adapun jamaah yang akan diberangkatkan pada tahun 2020 yang berasal dari kota bukittinggi berjumlah 283 orang di karenakan pandemi covid-19 maka pemerintah melakukan pembatalan keberangkatan ibadah haji bukan hanya di kota bukittinggi tetapi se Indonesia nya sedangkan untuk jamaah tahun 2020 yang membatalkan porsinya untuk tidak jadi berangkat haji ada 3 orang. sedangkan 280 itu masih tetap dalam prosi masa tunggu keberangkatan".*

Beliau mengutarakan bawasannya adanya indikasi yang dilakukan oleh 3 orang jamaah yang mebatalakan porsinya untuk jamaah yang sudah mendapatakan porsi melakukan pembatalan akibat isu yang berita di mejia sosial seperti dana haji sudah habis, dana haji gunakan untuk membayar hutang kepada kerajaan Arab Saudi. Berita ini pada tahun 2020 dan 2021 viral di media sosial sehingga menyebabkan lonjakan pembatalan yang tinggi pada tahun 2021 kemarin kurang lebih sebanyak 63 orang jamaah yang membatalkan 30% karna adanya hoks yang beredar tersebut.

Dengan adanya pembatalan ibadah ini memiliki dampak seperti mana yang di utarakan oleh buk Mar yang bertugas Penyusun Bahan Pendaftaran /Pembatalan :

a. Estimasi kaberangkatan akan bertambah panjang
b. Bertambah panjangnya antrian / waitinglis untuk sumbar sekarang sebelum masuk perubahan 50 tahun
c. Bertambahnya usia jamaah sehingga dapat mengakibatkan resti (resiko tinggi)
d. Kebanyakan dari jamaah mengambil uang nya atau membatalkan posinya kemudian mendaftar umrah ke travel-travel.

e. Naiknya biaya haji pada tahun berikutnya akibat dari virus covid-19 ini.

4. Strategi Komunikasi Petugas Seksi Pengelenggara Ibadah Haji Dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Bukittinggi Dalam Menyikapi Dampak Pembatalan Ibadah Haji Oleh Pemerintah.

Untuk mengatasi dan menginformasikan peraturan kementerian agama republik Indonesia tersebut perlunya panyampaian informasi dan penegasan yang di lakukan oleh kementerian agama di kota/ kabupaten masing-masing salah satunya teramasuk di kota bukittinggi. Kementrian agama kota Bukittinggi khususnya seksi penyelenggara haji dan umrah memiliki tanggung jawab untuk melakukan menyampaikan dan meluruskan pemahaman dari jamaah dan masyarakat kota bukittinggi khusunya terakait dengan pembatalan dua tahun belakangan ini.

Berikut hasil wawancara bapak Eri kepada kantor kementrian agama kota Bukittinggi beliau mengatakan *"wabah yang kita rasakan selama dua tahun ini bukan hanya di rasakan oleh warga negara Indonesia melainkan seluruh dunia. memang pembatalan dua tahun ini memiliki luka yang dalam untuk jamaah yang sudah lama antri, tetapi percaya lah tuhan pasti memiliki makasud dan tujuan tersendiri. Sebagai kepala kantor kementrian agama kota Bukittinggi saya dan seksi penyelenggra haji dan umrah memilik tangguang jawab untuk menyampaikan informasi-informasi terkait dengan kebijakan permintah ini, dan saya melakukan bersama dengan seksi penyelenggra haji dan umrah ketika itu melakukan sosialisasi langsung kepada jamaah haji yang tidak berangkat tersebut, dikumpulkan kemudian di sampaikan alasan kenapa haji dua tahun belakangn ini tidak jadi di lakukan. dari hasil penyampain tersebut banyak jamaah yang paham dan mengerti dengan kondisi dan situasi saat itu. namun ada juga yang tidak terima."*

Strategi yang dilakukan oleh seksi penyelenggara haji dan umrah kantor kementerian agama kota bukittinggi berdasarkan yang di sampaikan oleh ibu kepala seksi penyelenggara haji dan umrah yaitu:

a. *Melalukan sosialisasi langsung kepada pengawai kementrian agama kota bukittinggi*
b. Melakukan sosialisasi langsung dengan jamaah haji kantor kementrian agama kota bukittinggi
c. Melakukan sosialisai langsung kepada instasni-instasi yang ada di kota bukttinggi
d. Melakukan sosialisasi langsung kepada tokoh-tokoh pembuka dakwah kota bukittinggi
e. Dan melakukan webinar bersama dengan mahasisswa manajemen haji dan umrah pada tahun ini.

Sosiaalisasi yang dilakukan ini dilakuakan secara tatap muka dengan menerapkan protokol kesehatan dan melakukan virtual-virtual zoom, ada juga komunikasi yang dilakukan di website resmi kementrian agama kota Bukitiinggi seperti intragram, facebook dllnya.

BAB V
PENUTUP

A. Kesimpulan

berdasarkan hasil penelitian pada bab sebelumnya tentang strategi kmunikasi petugas kementerian agama kota bukitting dalam menyikapi pembatalan ole pemerintah. dapat di simpulkan bahwasanya. pembatalan yang di lakukan oleh pemertintah semata-mata melindungi kesehatan jiwa jamaah lebih di utamakan, oleh karena itu pembatalan haji tahun 2020 dan 2021 merupkan langkah yang harus di tempuh oleh pemerintah. untuk menyampaikan dan meberikan pemahaman kepada masyarakat perlunya dukungan dari kementerian agama kota bukitinggi berkerja sama dengan tokoh-tokoh masyarakat, instansi dan da'i untuk menyampaikan kabar pemabatalan ini dan terkait isu-isu yang muncul agar tidak termakan dengan informasi-informasi yang di buat oleh oknom yang tidak bertanggung jawab. komunikasi yang dilakukan oleh kementerian agama kota bukittinggi sudah menjalan kan startegi dengan melihat aspek komunikasi. kementrian agama kota bukittinggi sudah berupaya menyampaikan dan memberikan informasi untuk meluruskan berita-berita dan meberikan pemahaman kepada jamaah, calon jamaah haji dan kepada masyrakat kata bukittinggi. terdapat 3 orang yang membatalkan ibadah haji nya pada tahun 2020 kemarin. sedangkan pembaatalan yan dilakukan oleh calon jamaah lainnya yang masih menunggu jadwal keberangkatan melakukan pendaftran, calaon jamaha tersebuat melakukan pemabatalan karna keperluan hidup. tidak sepenuhnya ada dampak dari pembatalan dari undang-undang kma 449 dan 660 tentang pemabtalan tersebut.

B. saran

Berdasarkan hasil penelitian penulis dan simpulan di atas maka adanya saran yang diberikan yaitu lebih sering menyampaikan informasi terkait dengan isu-isu yang berdar sehingga caloan jamaah dan masayarakat tidak mudah salah pemikiran kepada kementrian agama kota bukittinggi.

DAFTAR PUSTAKA

Sareat Ahmad. 2019. *Ibadah Haji*. Rumah Fiqih Publishing: Jakarta Selatan.

Hidayat Mohamad. 2014. *Ensiklopedi Haji Dan Umrah*. Zikrul Hakim: Jakarta Timur.

Kementerian Agama Direjtorat Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah 1441h/2020m. Tutunan Manasik Haji Dan Umrah.

Cangara Hafied. Perencanaan & Strategi Komunikasi. Depok: PT Rajagrafindo Persada.

Yunus Eddy. *Manajemen Strategi*. Jakarta: Asdi

Doembana Ismawati Dkk. *Manjaemen Dan Strategi Komunikasi Pemasaran*. Zahir Publishing: Yogyakarta

Irene Diana Sari Wijayanti. 2012. *Manajeme.* Yogyakarta: Nuha Medika.

Cangara Hafied,2014, Perencanaan & Starategi Komunikasi, Depok: PT Rajagrafindo Persada.

Rosady Ruslan. 2000. *Kiat Dan Startegi Kampenye Publik Relations*. Jakarta: Grafindo Persada

Sejarah Perjalanan Haji Di Indonesia. Https://Kemenag.Go.Id. Diaskses Jum'at 9 Semptember 2022 Pada Pukul 11.33 WIB

Undang- Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah.

Pengertian Strategi. Http://Kbbi.Web.Id/Strategi.Html. Di Askses 18 September 2022 Pukul 14.00 WIB

Arti Dampak. Https://kbbi.Web.Id. Diakses Jum'at 9 September 2022 Pukul 16.46 Wib

Pengertian Pembatalan. Https://Kbbi.Web.Id. Diakses 17 Septemeber 2022 Pukul 14.00 Wib

Jaluddin. 2009. Strategi Dakwah Islam Perilaku Kekerasan Orang Tua Terhadap Anak. Falkutas Dakwah Dan Komunikasi. Universitas Negeri Raden Fatah Palembang.

William L. Rivers Dan Jay W. Theodore Peterson. 2003. Media Massa Dan Masyarakat Modern. Jakarta : Prenada Media Grup. Hal 26

William L. Rivers Dan Jay W. Theodore Peterson. 2003. Media Massa Dan Masyarakat Modern. Jakarta : Prenada Media Grup. Hal hal 84-92

Pengertian Dampak. Https://Kbbi.Eb.Id/Dampak.Html . Diaksese 16 September 2022 Pukul 09.30 Wib

Suharno Dan Retnoningsih. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Semarang:Widya Karya. Hal 243

Suwarso. *Dampak Kuliah Sambil Bekerja Terhadap Indeks Prestasi Mahsiswa Penguruan Tinggi Negeri Dan Swasta Di Kabupaten Jember* . 2017. Jurnal Relasi. Vol.Xiv, No. 02, Juli 2018

Hidayat Mohamad. *Ensiklopedi Haji Dan Umrah*. Jakarta Selatan: Zikrul Hakim Hal 27

Sarwat Ahmad. Ibadah Haji Rukun Islam Kelima. Rumah Fiqih Publishing: Jakarta Selatan. Hal 7-10

Rokhmad Ali, 2016, *Manajemen Haji*, Media Dakwah: Jakarta Pusat, Hal 1-2

Pembatalan Kebrankatan. Https://Kkbi.Web.Id. Dakseses Jum'at 09 September 2022

Peraturan Kementrian Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguer

Sejarah Perjalanan Haji Di Indonesia. Https://Kemenag.Go.Id. Diaskses Jum'at 9 Semptember 2022 Pada Pukul 11.33 WIB

Hardani, Auliya Nur Hikmatul Auliya Dkk. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Cv Pustaka Ilmu:Yogyakarta. Hal 16

Hardani, Auliya Nur Hikmatul Auliya Dkk. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Cv Pustaka Ilmu:Yogyakarta. Hal 54

Yusuf Muri. *Metode Peneleitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan.* Prenadamedia Grup: Jakarta. Hal 350