

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang Penelitian

Solidaritas merupakan fondasi penting dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah, mengingat kompleksitas perjalanan spiritual ini yang melibatkan ribuan hingga jutaan jemaah dari berbagai latar belakang budaya, bahasa, dan pengalaman. Dalam suasana yang penuh kesibukan dan tuntutan fisik maupun emosional, solidaritas menjadi landasan untuk menciptakan harmoni dan mendukung terciptanya pengalaman ibadah yang khusyuk.<sup>1</sup> Ketika jemaah saling membantu, seperti dalam berbagi informasi tentang tata cara ibadah, membimbing mereka yang kurang paham, atau sekadar memberikan dorongan moral, maka semangat kebersamaan semakin terbangun. Solidaritas ini mencerminkan nilai-nilai Islami seperti kasih sayang, tolong-menolong, dan ukhuwah yang menjadi inti dari ajaran Islam.<sup>2</sup> Dalam konteks ibadah yang penuh tantangan, seperti cuaca ekstrem di Arab Saudi atau kendala logistik, kebersamaan menjadi kunci untuk mengatasi masalah dengan lebih mudah dan menjaga semangat jemaah tetap terjaga.

Peran pembimbing dari Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) menjadi krusial dalam memupuk solidaritas tersebut. Sebagai individu yang memahami kompleksitas ibadah haji dan umrah, pembimbing berfungsi tidak hanya

---

<sup>1</sup> Muh Syahril Sidik Ibrahim, Moch Herma Musyanto, dan Muh Taufik, "Strategi Dakwah Masjid Perumahan melalui Brand Experience: Residential Mosque Da'wah Strategy through Brand Experience," *QULUBANA: Jurnal Manajemen Dakwah* 5, no. 1 (2024): 188–203.

<sup>2</sup> Salim Ashar, "Nilai-nilai Pendidikan Islam dalam Tradisi Tahlilan Sebagai Harmoni Sosial Masyarakat Sudimoro Megaluh Jombang," *Sumbula: Jurnal Studi Keagamaan, Sosial dan Budaya* 6, no. 2 (2021): 183–212.

sebagai sumber informasi tetapi juga sebagai penjaga harmoni antar jemaah.<sup>3</sup> Melalui pola komunikasi yang baik, pembimbing dapat menyatukan jemaah dari berbagai latar belakang dan mendorong terciptanya hubungan yang saling mendukung. Misalnya, dengan memberikan arahan yang jelas, pembimbing mampu mencegah kesalahpahaman yang berpotensi memicu konflik. Selain itu, pembimbing yang menunjukkan sikap empati dan keterbukaan akan mampu menumbuhkan kepercayaan di antara jemaah, sehingga mereka lebih mudah menjalin interaksi yang produktif dan saling menghormati.<sup>4</sup>

Kajian pola komunikasi pembimbing kepada jemaah menjadi signifikan karena komunikasi adalah medium utama dalam menyampaikan informasi, menanamkan nilai-nilai, dan membangun hubungan yang solid. Tanpa pola komunikasi yang efektif, solidaritas sulit tercipta, bahkan bisa berujung pada situasi yang tidak harmonis di tengah kelompok.<sup>5</sup> Dalam konteks ini, komunikasi tidak hanya mencakup penyampaian pesan verbal, tetapi juga sikap, gestur, dan cara pembimbing merespons kebutuhan jemaah. Dengan menggunakan pendekatan yang inklusif dan adaptif, pembimbing dapat memastikan bahwa setiap jemaah merasa dihargai dan dilibatkan, terlepas dari perbedaan yang ada.<sup>6</sup>

---

<sup>3</sup> Muhammad Ishom, "PERAN KBIH MERESTORASI MENTAL JAMA'AH HAJI MANDIRI: STUDI DI KOTA TANGERANG BANTEN," *Harmoni* 16, no. 2 (2017): 338–356.

<sup>4</sup> Benaouda Bensaid dan Salah Machouche, "Muslim morality as foundation for social harmony," *Journal of Al-Tamaddun* (2019).

<sup>5</sup> Wolff-Michael Roth dan Kenneth Tobin, "Solidarity and conflict: Aligned and misaligned prosody as a transactional resource in intra-and intercultural communication involving power differences," *Cultural Studies of Science Education* 5 (2010): 807–847.

<sup>6</sup> MUHAMMAD DZAKY HAIDAR, "GAYA KEPEMIMPINAN KEPALA KBIHU (KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI DAN UMROH) DALAM MENGEMBANGKAN KBIHU NU (NAHDLATUL ULAMA) AL AROFAT KABUPATEN BANYUMAS" (UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI, 2024).

Ketidakhadiran solidaritas dapat membawa konsekuensi yang serius. Dalam situasi darurat, seperti kehilangan arah di tengah kerumunan atau menghadapi gangguan kesehatan, jemaah yang tidak memiliki rasa kebersamaan mungkin akan merasa terisolasi dan kesulitan mendapatkan bantuan. Hal ini tidak hanya menghambat kelancaran ibadah tetapi juga dapat membahayakan keselamatan jemaah. Di sisi lain, jika solidaritas terjaga, jemaah cenderung saling memperhatikan dan mendukung, sehingga situasi darurat dapat diatasi dengan lebih cepat dan efektif.<sup>7</sup>

Pentingnya solidaritas ini dapat dipahami melalui konsep-konsep sosial yang menyoroti peran interaksi dan kebersamaan dalam membangun kelompok yang kohesif. Ketika individu merasa menjadi bagian dari komunitas yang saling mendukung, mereka lebih cenderung menunjukkan sikap kooperatif dan empati.<sup>8</sup> Dalam konteks ibadah haji dan umrah, interaksi sosial yang positif di antara jemaah berfungsi sebagai mekanisme yang memperkuat semangat kolektif. Melalui komunikasi yang jelas dan dukungan emosional, setiap individu dapat merasa lebih aman dan nyaman dalam menjalankan ibadah, sehingga fokus mereka tetap terarah pada tujuan spiritual.<sup>9</sup>

Dengan demikian, pembimbing dari KBIHU memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan bahwa pola komunikasi yang diterapkan mampu membangun solidaritas yang kokoh. Hal ini tidak hanya mendukung kelancaran pelaksanaan ibadah, tetapi juga mencerminkan nilai-nilai Islam yang universal, seperti persatuan, kasih

---

<sup>7</sup> Paul Agu Igwe et al., "Solidarity and social behaviour: how did this help communities to manage COVID-19 pandemic?," *International Journal of Sociology and Social Policy* 40, no. 9/10 (2020): 1183–1200.

<sup>8</sup> C Daniel Batson et al., "Empathy and the collective good: Caring for one of the others in a social dilemma.," *Journal of personality and social psychology* 68, no. 4 (1995): 619.

<sup>9</sup> Elizabeth A. Segal, "Social Empathy: A Model Built on Empathy, Contextual Understanding, and Social Responsibility That Promotes Social Justice," *Journal of Social Service Research* 37, no. 3 (April 26, 2011): 266–277.

sayang, dan keadilan. Tanpa upaya ini, tantangan-tantangan dalam ibadah haji dan umrah akan semakin sulit diatasi, dan pengalaman spiritual yang seharusnya menjadi momen penuh keberkahan bisa terganggu oleh konflik atau rasa ketidaknyamanan di antara jemaah.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini berjudul “Pola Komunikasi Pembimbing dalam Memelihara Solidaritas Jama’ah Haji dan Umroh (Studi Kasus pada PT Shiddiq Amanah Tour Bandung).” Penelitian ini bertujuan untuk mendalami bagaimana pola komunikasi pembimbing dapat membentuk dan menjaga solidaritas jemaah, serta menciptakan pengalaman ibadah yang khusyuk dan mendalam.

## **B. Fokus Penelitian**

Penelitian akan difokuskan pada eksplorasi pola komunikasi yang diterapkan oleh pembimbing haji dan umroh di PT Shiddiq Amanah Tour dalam memelihara solidaritas jemaah. Pola komunikasi yang diterapkan pembimbing tidak hanya bertujuan untuk memberikan informasi mengenai tata cara ibadah, tetapi juga memainkan peran penting dalam membentuk kedekatan emosional dan rasa kebersamaan di antara jemaah. PT Shiddiq Amanah Tour menerapkan pendekatan kekeluargaan dalam komunikasi, yang tidak hanya membangun keakraban, tetapi juga memupuk nilai-nilai ukhuwah Islamiyah yang memperkuat ikatan antarjemaah. Dalam konteks ini, penelitian ini berfokus untuk memahami bagaimana pola komunikasi tersebut mampu menciptakan suasana yang kondusif, memberikan kenyamanan, dan mendukung pengalaman spiritual jemaah selama menjalankan ibadah, serta bagaimana hal tersebut berdampak pada kesuksesan perusahaan dalam menjaga loyalitas jemaah di tengah persaingan ketat industri umroh. Berdasarkan uraian diatas, maka penelitian ini berfokus kepada bagaimana pola komunikasi pembimbing terhadap jemaah Haji dan

umroh di PT Shiddiq Amanah Tour Bandung, dengan uraian pernyataan sebagai berikut :

1. Bagaimana pola komunikasi pembimbing Haji dan Umroh di PT Shiddiq Amanah Tour Bandung dalam membangun solidaritas antar jemaah haji dan umrah?
2. Bagaimana penerapan pola komunikasi pembimbing Kepada jemaah Haji dan Umroh dalam memelihara solidaritas jemaah Haji dan Umroh di PT Shiddiq Amanah Tour Bandung?

### **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

Secara umum tujuan penelitian ini adalah untuk memahami pola komunikasi pembimbing Haji dan Umroh terhadap jemaah Haji dan Umroh dalam memelihara kesolidaritan jemaah di PT Shiddiq Amanah Tour Bandung.

Berdasarkan kepada fokus penelitian yang sudah dirumuskan, maka secara spesifik penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

- 1) Memahami penyampaian pesan keagamaan dalam memelihara kesolidaritan oleh pembimbing Haji dan Umroh kepada Jamaah Haji dan Umroh PT Shiddiq Amanah Tour Bandung.
- 2) Memahami penerapan pola komunikasi pembimbing Haji dan Umroh sehingga dapat tercipta kesolidaritan jemaah Haji dan Umroh di PT Shiddiq Amanah Tour di Bandung.

## **2. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan dari penelitian mengenai Pola komunikasi Pembimbing dan Jama'ah adalah sebagai berikut:

### **1. Secara Teoritis**

Memberikan sumbangan untuk memperkaya khazanah keilmuan dalam kajian komunikasi, khususnya dalam bidang Komunikasi Penyiaran Islam sebagai studi komunikasi dalam kegiatan keagamaan di lembaga pendidikan Islam tradisional dan diharapkan menjadi temuan baru dalam pengembangan komunikasi dalam kegiatan agama sehingga tujuan dalam mengkomunikasikan dakwah dapat tercapai dengan baik.

### **2. Secara Praktis**

Secara praktis penelitian ini diharapkan menjadi referensi atau rujukan bagi praktisi dakwah dalam penguasaan komunikasinya untuk dapat menyampaikan dakwahnya dengan cara yang efektif khususnya di kalangan majelis taklim dalam membina jamaahnya. Dan dengan penelitian diharapkan juga akan dapat memberikan sumbangsih guna memperluas wacana komunikasi dalam kegiatan dakwah.

## **D. Landasan Pemikiran**

Dalam menganalisis pola komunikasi yang diterapkan oleh pembimbing haji dan umroh di PT Shiddiq Amanah Tour, berbagai teori komunikasi akan menjadi landasan yang relevan untuk memahami dinamika interaksi yang terjadi. Pertama, pola komunikasi Leavitt, yang menekankan pada interaksi antara elemen-elemen dalam

organisasi, sangat sesuai untuk menggambarkan bagaimana pembimbing, jamaah, dan manajemen berkomunikasi secara efektif untuk mencapai tujuan bersama. Leavitt mengidentifikasi empat komponen utama dalam sistem komunikasi: struktur, tugas, teknologi, dan orang. Dalam konteks PT Shiddiq Amanah Tour, pembimbing berfungsi sebagai penghubung yang menjembatani informasi dari manajemen kepada jamaah, sekaligus memfasilitasi interaksi antarjamaah.

Setiap komponen dalam pola komunikasi Leavitt saling berinteraksi dan saling memengaruhi satu sama lain. Oleh karena itu, perubahan dalam satu komponen dapat berdampak pada komponen lainnya. Misalnya, struktur organisasi yang jelas dan terorganisir dengan baik dapat mendukung komunikasi yang lebih efisien, di mana setiap pembimbing memahami perannya dan tanggung jawabnya dalam konteks pelayanan kepada jamaah. Tugas yang ditetapkan, seperti menyampaikan informasi penting dan mendampingi jamaah dalam beribadah, harus dilakukan dengan pemanfaatan teknologi komunikasi yang tepat, seperti grup WhatsApp, email, atau aplikasi lain yang memudahkan penyampaian informasi secara cepat dan akurat. Dalam hal ini, pemilihan teknologi komunikasi yang sesuai juga menjadi kunci untuk meningkatkan kualitas interaksi.

Selain itu, kehadiran orang-orang yang berkompeten dan berpengalaman dalam pembimbingan umrah sangat berpengaruh terhadap kualitas komunikasi yang terjalin. Ketika pembimbing memiliki pengetahuan yang mendalam mengenai ibadah umrah dan mampu menyampaikan informasi dengan jelas, hal ini akan menciptakan rasa percaya dan nyaman bagi jamaah. Keseimbangan antara komponen-komponen ini sangat penting untuk menciptakan komunikasi yang efektif, yang pada gilirannya akan

memperkuat solidaritas di antara jamaah. Dengan demikian, ketika komunikasi ini berjalan dengan baik, hubungan antara jamaah dan pembimbing dapat semakin erat, menciptakan rasa saling percaya yang kuat serta saling mendukung selama pelaksanaan ibadah.

Selanjutnya, teori komunikasi organisasi juga dapat diterapkan untuk memahami bagaimana struktur organisasi PT Shiddiq Amanah Tour mempengaruhi pola komunikasi yang diterapkan oleh pembimbing. Dalam konteks komunikasi organisasi, interaksi antarindividu tidak hanya berfungsi untuk menyampaikan informasi, tetapi juga untuk membangun budaya dan nilai-nilai yang mendasari interaksi tersebut. Budaya organisasi yang baik akan menciptakan lingkungan yang mendukung komunikasi yang terbuka dan konstruktif. Dengan demikian, pembimbing merasa nyaman untuk berinteraksi dengan jamaah, dan sebaliknya, jamaah pun merasa lebih dekat dengan pembimbing. Oleh karena itu, dengan menerapkan prinsip-prinsip komunikasi organisasi ini, diharapkan pembimbing dapat menciptakan suasana yang kondusif dan memperkuat ikatan di antara jamaah, sehingga komunikasi tidak hanya bersifat satu arah, melainkan juga melibatkan dialog yang konstruktif.

Untuk lebih memperkuat interaksi ini, pembimbing perlu aktif mendengarkan masukan dan keluhan jamaah. Dengan cara ini, komunikasi menjadi dua arah dan partisipatif. Pentingnya partisipasi ini tidak hanya bertujuan untuk menjaga kepercayaan jamaah, tetapi juga untuk mendorong mereka terlibat dalam setiap aspek perjalanan. Ketika jamaah merasa dilibatkan, mereka akan lebih merasa memiliki dan terikat dengan kelompok, yang pada gilirannya akan meningkatkan solidaritas di antara mereka. Dengan pendekatan komunikasi yang inklusif, pembimbing dapat membangun

ikatan emosional yang kuat antara jamaah, menciptakan komunitas yang saling mendukung dan memahami.

Di samping itu, teori pendekatan sistem yang dikembangkan oleh Karl Weick memberikan perspektif yang berguna dalam memahami kompleksitas komunikasi dalam konteks organisasi. Weick menekankan bahwa organisasi adalah sistem yang saling terkait dan beradaptasi, di mana komunikasi menjadi alat untuk mengelola ketidakpastian dan membangun makna bersama. Dalam konteks PT Shiddiq Amanah Tour, penting bagi pembimbing untuk memahami dan merespons kebutuhan dan harapan jamaah secara dinamis. Komunikasi yang baik akan membantu pembimbing untuk memberikan penjelasan yang jelas dan tepat waktu mengenai setiap aspek perjalanan. Hal ini juga berperan penting untuk memastikan bahwa jamaah merasa didengar dan diperhatikan.

Dengan memperhatikan pentingnya komunikasi dalam konteks ini, bukan hanya sekadar penyampaian informasi, tetapi juga pembentukan rasa saling percaya dan rasa memiliki di antara jamaah. Hal ini sangat penting untuk menciptakan interaksi yang bukan hanya informatif, tetapi juga bermakna. Sehingga, jamaah dapat merasakan kenyamanan dan kebersamaan yang diharapkan selama menjalankan ibadah umrah. Dengan memahami bahwa komunikasi adalah bagian integral dari pengalaman spiritual, pembimbing dapat lebih efektif dalam menciptakan lingkungan yang mendukung bagi jamaah dalam menjalani ibadah mereka.

Dengan memadukan ketiga teori tersebut, penelitian ini akan menggali lebih dalam bagaimana penerapan pola komunikasi yang efektif dapat membentuk solidaritas jamaah, serta dampaknya terhadap kualitas pengalaman ibadah di PT Shiddiq Amanah Tour. Melalui pendekatan ini, diharapkan dapat ditemukan strategi-strategi komunikasi

yang dapat diterapkan untuk meningkatkan pengalaman ibadah jamaah. Hal ini diharapkan juga dapat menciptakan hubungan yang lebih harmonis antara pembimbing dan jamaah, serta memperkuat loyalitas jamaah terhadap biro perjalanan. Selain itu, penelitian ini berupaya memberikan wawasan yang lebih luas mengenai pentingnya pola komunikasi dalam konteks pelayanan umrah. Tidak hanya berdampak pada kepuasan jamaah, tetapi juga berkontribusi pada keberhasilan jangka panjang perusahaan.

