

ABSTRAK

Muhammad Fajar Jauharul Akbar: Pola Komunikasi Humanistik dalam Manajemen Pelayanan Haji di Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Kuningan.

Dapat dipahami bentuk dalam pelayanan ibadah haji bersifat kompleks dan multidimensi, tidak hanya menyentuh aspek administratif dan logistik, tetapi juga dimensi spiritual, psikologis, dan emosional jemaah. Dalam realitasnya, berbagai permasalahan masih ditemukan, seperti penyebaran informasi yang tidak akurat, pelayanan yang belum sepenuhnya responsif terhadap kebutuhan jemaah, serta kecemasan jemaah akibat perubahan regulasi yang dinamis. Kondisi tersebut mendorong pentingnya kajian mengenai pola komunikasi yang diterapkan petugas dalam manajemen pelayanan haji, khususnya pendekatan yang bersifat humanistik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pola komunikasi humanistik yang diterapkan oleh petugas Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Kuningan dalam pelayanan kepada calon jemaah haji, mencakup bagaimana petugas menerapkan nilai-nilai empati, penerimaan tanpa syarat, serta ketulusan dalam setiap interaksi pelayanan sehingga tercipta komunikasi yang efektif, bermakna, dan berorientasi pada kebutuhan jemaah.

Teori komunikasi humanistik Carl Rogers sebagai kerangka utama, yang menekankan tiga kondisi inti dalam komunikasi efektif, yaitu empati, penerimaan tanpa syarat, dan keaslian diri. Selain itu, teori komunikasi interpersonal DeVito digunakan sebagai pendukung dalam memahami pola komunikasi dalam proses interaksi sehingga tercipta hubungan yang dinamis dan penuh kepercayaan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif dengan pendekatan fenomenologi dan paradigma konstruktivisme, dan pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, serta dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pola komunikasi yang diterapkan adalah pola komunikasi interdependen yang bersifat dua arah dan dialogis. Ketika jemaah kebingungan menghadapi persoalan kuota serta kepastian keberangkatan, petugas menerapkan prinsip empati melalui mendengarkan aktif, penyesuaian bahasa, dan kepekaan terhadap kondisi emosional jemaah, terutama jemaah lanjut usia. Ketika jemaah datang dengan emosi kurang stabil, petugas menerapkan prinsip penerimaan tanpa syarat melalui sikap tidak menghakimi, kesetaraan pelayanan tanpa memandang latar belakang sosial, serta upaya menciptakan rasa aman psikologis bagi jemaah. Prinsip ketulusan termanifestasi dalam motivasi petugas yang memaknai pelayanan sebagai amanah dan konsistensi memberikan pelayanan terbaik. Kesimpulannya, penerapan ketiga prinsip komunikasi humanistik mampu membangun kepercayaan, rasa aman, dan kepuasan calon jemaah haji dalam setiap interaksi pelayanan.

Kata kunci: *Manajemen Pelayanan Haji, Empati, Penerimaan Tanpa Syarat, Ketulusan.*

ABSTRACT

Muhammad Fajar Jauharul Akbar: *Humanistic Communication Pattern in Hajj Service Management at the Ministry of Hajj and Umrah of Kuningan Regency.*

It can be understood that hajj pilgrimage services are complex and multidimensional in nature, involving not only administrative and logistical aspects but also the spiritual, psychological, and emotional dimensions of pilgrims. In reality, various problems are still found, such as the spread of inaccurate information, services that are not yet fully responsive to pilgrims' needs, and pilgrims' anxiety due to dynamic regulatory changes. These conditions underscore the importance of examining the communication patterns applied by officers in hajj service management, particularly a humanistic approach.

This study aims to identify and analyze the humanistic communication pattern applied by officers of the Ministry of Hajj and Umrah of Kuningan Regency in serving prospective hajj pilgrims, encompassing how officers apply the values of empathy, unconditional positive regard, and genuineness in every service interaction so as to create communication that is effective, meaningful, and oriented toward pilgrims' needs.

Carl Rogers' theory of humanistic communication serves as the main framework, emphasizing three core conditions for effective communication: empathy, unconditional positive regard, and genuineness. In addition, DeVito's interpersonal communication theory is used as a supporting framework for understanding communication patterns within the interaction process, thereby creating a dynamic and trustworthy relationship. The method used in this study is descriptive qualitative with a phenomenological approach and a constructivist paradigm, with data collected through observation, in-depth interviews, and documentation.

The results show that the communication pattern applied is an interdependent pattern that is two-way and dialogical in nature. When pilgrims are confused by issues concerning quotas and departure certainty, officers apply the principle of empathy through active listening, language adjustment, and sensitivity to pilgrims' emotional conditions, particularly among elderly pilgrims. When pilgrims arrive in an emotionally unstable state, officers apply the principle of unconditional positive regard through a non-judgmental attitude, equal treatment regardless of social background, and active efforts to create a sense of psychological safety for pilgrims. The principle of genuineness is manifested in officers' motivation to view service as a trust (amanah) and in their consistency in providing the best possible service. In conclusion, the consistent application of these three principles of humanistic communication has proven capable of building trust, a sense of security, and satisfaction among prospective hajj pilgrims in every service interaction.

Keywords: *Hajj Service Management, Empathy, Unconditional Positive Regard, Genuineness*