

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pelaksanaan ibadah haji merupakan salah satu kegiatan keagamaan yang sangat penting bagi umat Muslim, dan pelaksanaannya melibatkan berbagai pihak, mulai dari pemerintah, penyelenggara haji, hingga lembaga terkait lainnya. Salah satu aspek yang tidak kalah penting dalam keberhasilan ibadah haji adalah keberadaan asrama haji, khususnya dalam hal pelayanan akomodasi bagi jemaah haji. Asrama haji Embarkasi memiliki peran penting dalam mendukung kenyamanan jemaah sebelum mereka berangkat ke tanah suci.

Embarkasi haji sendiri memiliki fungsi yang sangat penting dalam sistem penyelenggaraan ibadah haji. Fungsinya tidak hanya sebagai tempat penginapan sementara bagi jemaah, tetapi juga sebagai pusat pemeriksaan dokumen, pemeriksaan kesehatan akhir, pembekalan teknis dan ibadah, distribusi logistik, hingga proses keberangkatan resmi ke tanah suci. Dengan kata lain, embarkasi merupakan titik temu antara sistem nasional dan proses perjalanan internasional jemaah haji. Di sinilah berbagai aspek administrasi, pelayanan, dan teknis penguatan agar jemaah siap secara fisik, mental, dan logistik.

Dalam praktik pelaksanaannya, koordinasi layanan akomodasi di Asrama Haji Embarkasi Bekasi kerap kali menghadapi tantangan, terutama yang berkaitan dengan efektivitas komunikasi internal antar divisi. Hal ini dapat

disebabkan oleh ketidakjelasan jalur komunikasi, keterlambatan penyampaian informasi, hingga ketidaksinkronan dalam memahami prosedur layanan antardivisi. Salah satu divisi yang sangat krusial dalam layanan ini adalah Divisi Akomodasi, yang bertanggung jawab terhadap penyiapan kamar, distribusi fasilitas, dan kenyamanan tempat tinggal jemaah selama berada di asrama. Ketika komunikasi antara Divisi Akomodasi dan divisi lainnya seperti Logistik, Kesehatan, dan Keamanan tidak berjalan optimal, maka potensi terjadinya gangguan layanan akan meningkat. Dalam konteks ini, Divisi Humas sebagai pusat informasi dan komunikasi memiliki peran sentral dalam menjembatani pertukaran informasi dan memastikan bahwa setiap divisi, termasuk Divisi Akomodasi, dapat menjalankan tugasnya secara terpadu, responsif, dan efisien.

Namun ketika koordinasi antar divisi di dalam embarkasi tidak berjalan optimal, dampaknya akan langsung dirasakan oleh jemaah. Misalnya, terjadi keterlambatan dalam persiapan kamar, distribusi koper yang tidak merata, informasi yang tidak tersampaikan dengan baik kepada jemaah, atau bahkan kebingungan saat penjadwalan keberangkatan ke bandara. Masalah-masalah ini tidak semata karena kendala teknis, tetapi sering kali berakar dari lemahnya komunikasi internal yang bersifat horizontal maupun vertikal.

Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk menggali bagaimana komunikasi internal yang dikelola oleh Divisi Humas dapat memengaruhi efektivitas koordinasi layanan akomodasi. Mengingat pentingnya fungsi embarkasi sebagai pusat perkumpulan akhir sebelum jemaah haji

diberangkatkan ke Arab Saudi, maka peningkatan kualitas komunikasi internal dapat menjadi kunci utama dalam menjamin kenyamanan, keamanan, dan kepuasan jemaah.

Fenomena ketidakefektifan komunikasi internal yang terjadi di lingkungan Asrama Haji Embarkasi Bekasi menjadi aspek yang sangat penting untuk diteliti, dengan komunikasi internal yang berjalan baik maka akan tercipta fondasi utama dalam efektif dalam koordinasi kerja yang optimal antar divisi. Ketika aliran informasi antar unit, seperti Divisi Humas, Akomodasi, Logistik, dan Kesehatan berjalan yang lancar, maka potensi terjadinya miskomunikasi, keterlambatan pelaksanaan tugas, hingga kesalahan teknis dapat diminimalisasi secara signifikan. Komunikasi internal yang efektif berperan dalam membangun pemahaman bersama, penyelarasan tugas-tugas antar divisi, serta memastikan bahwa setiap informasi penting mengenai pelayanan akomodasi dapat diterima dan ditindaklanjuti secara tepat waktu.

Dengan kata lain, kualitas koordinasi pelayanan sangat ditentukan oleh bagaimana komunikasi internal dikelola secara strategis dalam lingkungan asrama haji. Ketika koordinasi antardivisi berjalan baik, maka pelayanan akomodasi yang meliputi penyiapan kamar, distribusi fasilitas, pengelolaan logistik, serta pelayanan kepada jemaah dapat diberikan secara optimal, tepat waktu, dan sesuai dengan standar pelayanan. Kondisi tersebut memberikan dampak positif dan signifikan terhadap kenyamanan, kepuasan, dan kesiapan jemaah dalam menjalankan ibadah haji.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam bagaimana komunikasi internal yang dijalankan oleh Divisi Humas sebagai pusat pengelola informasi dan hubungan antardivisi, dapat memengaruhi efektivitas koordinasi layanan akomodasi. Fokus penelitian diarahkan pada upaya mengidentifikasi pola komunikasi internal, hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaannya, serta implikasi dari efektivitas komunikasi terhadap pelaksanaan tugas-tugas layanan akomodasi di Asrama Haji Embarkasi Bekasi. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar rekomendasi strategis untuk memperbaiki sistem komunikasi internal dan meningkatkan mutu koordinasi layanan haji secara keseluruhan.

Penyelenggaraan ibadah haji tahun 2024 mencatat sejarah sebagai pelaksanaan dengan kuota jemaah terbanyak sepanjang sejarah, yakni mencapai 241.000 jemaah yang terdiri dari 213.320 jemaah reguler dan 27.680 jemaah haji khusus (Statistik, 2024). Angka ini merupakan hasil kesepakatan antara Pemerintah Indonesia dengan Pemerintah Kerajaan Arab Saudi melalui Kementerian Agama Republik Indonesia. Peningkatan jumlah jemaah ini tentu menuntut peningkatan kualitas koordinasi dan pelayanan yang lebih matang, khususnya dalam aspek akomodasi di embarkasi haji yang menjadi titik awal pemberangkatan jemaah ke tanah suci. Asrama Haji Embarkasi Bekasi sebagai salah satu titik embarkasi utama memiliki tanggung jawab besar dalam menyiapkan seluruh aspek layanan, baik fasilitas maupun sistem komunikasi antardivisi, agar dapat berjalan efektif dan efisien. Selain itu, data dari Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan bahwa komposisi

jemaah haji tahun 2024 didominasi oleh kelompok lanjut usia (lansia) sebanyak 37,07% dan perempuan sebanyak 55,61%. Kondisi ini mengisyaratkan bahwa jemaah membutuhkan pendekatan komunikasi yang lebih humanis, mudah dipahami, dan terkoordinasi dengan baik oleh seluruh petugas pelayanan. Dalam laporan yang sama, Indeks Kepuasan Jemaah Haji Indonesia (IKJHI) tahun 2024 mencapai skor 88,20, yang dikategorikan sebagai sangat memuaskan, naik dari tahun sebelumnya yang berada di angka 85,83 (RI, 2024). Peningkatan kepuasan ini sebagian besar disumbang oleh peran petugas yang komunikatif dan responsif dalam menyampaikan informasi selama masa tinggal jemaah di asrama hingga keberangkatan ke Arab Saudi. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kualitas fasilitas, tetapi juga oleh sistem komunikasi internal yang mendukung koordinasi antardivisi secara optimal, yang dalam hal ini dikoordinasikan oleh Divisi Humas sebagai pusat informasi dan komunikasi pelayanan haji.

Dalam sebuah tesis oleh Andriani (Andriani, 2022) yang berjudul "Pengaruh Komunikasi Internal, Disiplin Kerja Dan Kerjasama Tim Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Gowa", ditemukan bahwa komunikasi internal yang efektif berperan signifikan dalam meningkatkan kinerja karyawan. Penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi yang baik antar departemen dalam sebuah organisasi dapat meningkatkan alur informasi yang jelas dan akurat, yang pada akhirnya mempengaruhi pencapaian tujuan organisasi. Meskipun penelitian ini tidak

secara langsung berkaitan dengan layanan akomodasi, relevan karena menunjukkan bahwa komunikasi internal yang efektif sangat penting dalam meningkatkan koordinasi dan hasil yang diinginkan dalam organisasi.

Fakta-fakta tersebut menegaskan bahwa semakin kompleksnya dinamika pelayanan jemaah baik dari segi jumlah, usia lanjut, maupun kebutuhan spesifik menuntut adanya sistem komunikasi internal yang semakin terstruktur dan adaptif di lingkungan asrama haji. Pentingnya peran komunikasi ini juga tercermin dalam sejumlah penelitian terdahulu yang menyoroti bagaimana efektivitas komunikasi internal dan koordinasi antardivisi dapat memengaruhi kualitas layanan dalam suatu organisasi. Penelitian lain yang dilakukan oleh (Wahyuni, 2021) dalam skripsinya yang berjudul "Pengaruh Komunikasi Antar Divisi terhadap Koordinasi dalam Organisasi Perhotelan", meneliti pentingnya komunikasi antar divisi dalam industri perhotelan. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas komunikasi antar departemen (termasuk divisi operasional dan SDM) berhubungan langsung dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu hotel. Meskipun fokus pada sektor perhotelan, hasil penelitian ini dapat diaplikasikan pada pengelolaan akomodasi di asrama haji, mengingat adanya kesamaan dalam pelayanan akomodasi bagi tamu atau jemaah.

Sebuah jurnal oleh Zainuddin & Fauzi (Fauzi, 2019) berjudul "Koordinasi Layanan Publik dalam Pengelolaan Asrama Haji" mengkaji peran koordinasi antar pihak dalam pengelolaan asrama haji, termasuk masalah yang dihadapi dalam komunikasi antar divisi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa tanpa

adanya komunikasi yang lancar antar bagian pengelola asrama, masalah pelayanan akan terus terjadi, yang membedakan penelitian ini terletak pada fokusnya yang spesifik terhadap pengaruh komunikasi internal Divisi Humas terhadap koordinasi layanan akomodasi di Asrama Haji Embarkasi Haji Bekasi, yang belum banyak diteliti secara khusus. Penelitian ini akan memberikan kontribusi terhadap pengelolaan layanan akomodasi di asrama haji, dengan memberikan wawasan lebih dalam tentang pentingnya komunikasi internal yang baik antar divisi, khususnya yang terkait dengan sumber daya manusia (SDM), dalam meningkatkan kualitas koordinasi dan pelayanan.

Selain itu, kebaruan dalam penelitian ini terletak pada fokus penelitiannya terhadap peran komunikasi internal Divisi Humas yang tidak hanya berfungsi sebagai pengelola informasi, tetapi juga sebagai penghubung utama dalam pengelolaan sumber daya manusia (SDM) di lingkungan Asrama Haji. Divisi Humas memiliki tanggung jawab untuk menyampaikan informasi penting terkait tugas, penempatan, penginformasian jadwal, serta koordinasi antar petugas yang berasal dari berbagai divisi. Penelitian ini secara khusus akan mengkaji bagaimana pola komunikasi internal yang dibangun oleh Divisi Humas dapat memengaruhi kelancaran akomodasi pelayanan. Fokus ini memberikan kontribusi baru dalam penelitian komunikasi organisasi, karena konteksnya sangat spesifik, yakni pada lingkungan pelayanan haji yang memiliki karakteristik unik dan kompleks. Berbeda dari penelitian-penelitian terdahulu yang cenderung membahas komunikasi internal dalam organisasi

secara umum, penelitian ini memberikan sudut pandang baru yang lebih aplikatif dengan mengangkat konteks aktual pelaksanaan haji, khususnya pada pengelolaan layanan akomodasi di tingkat embarkasi.

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan salah satu tugas negara yang diatur secara khusus dalam berbagai regulasi dan kebijakan nasional. Seiring dengan meningkatnya jumlah jemaah haji setiap tahunnya, tuntutan terhadap kualitas pelayanan pun kian meningkat. Pada tahun 2024, Indonesia mendapatkan kuota haji sebesar 241.000 jemaah, yang merupakan jumlah terbesar dalam sejarah penyelenggaraan haji Indonesia. Dari jumlah tersebut, sebanyak 37,07% merupakan jemaah lansia dan 55,61% adalah perempuan, berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) (Statistik, 2024). Komposisi ini mencerminkan semakin kompleksnya kebutuhan jemaah yang harus dipenuhi oleh pemerintah, baik dari sisi fasilitas fisik maupun layanan non-fisik seperti komunikasi, informasi, dan kenyamanan spiritual.

Indeks Kepuasan Jemaah Haji Indonesia (IKJHI) 2024 mencapai skor 88,20, meningkat dari tahun sebelumnya. Peningkatan ini tidak terlepas dari peran petugas haji yang semakin komunikatif, responsif, dan terkoordinasi dengan baik. Salah satu unit kerja yang memiliki peran strategis dalam proses koordinasi ini adalah Divisi Humas, yang bertugas menyampaikan informasi, membangun persepsi publik, serta menjembatani komunikasi antara berbagai divisi pelaksana (Hilman et al., 2022).

Dalam praktik pelaksanaannya, koordinasi layanan akomodasi di Asrama Haji Embarkasi Bekasi kerap kali menghadapi tantangan, terutama yang

berkaitan dengan efektivitas komunikasi internal antar divisi. Permasalahan ini tidak hanya bersifat teoritis, melainkan telah terefleksi dalam sejumlah kejadian faktual di lapangan. Salah satu contohnya adalah insiden pada musim haji tahun 2023, di mana kloter empat asal Kabupaten Bogor mengalami keterlambatan penerbangan hingga lebih dari lima jam tanpa disertai distribusi makanan dan minuman yang memadai. Keterlambatan tersebut memunculkan keluhan dari jemaah dan keluarga, serta mendapat perhatian dari Kanwil Kemenag Jawa Barat yang menilai kurangnya koordinasi antara maskapai dan pengelola asrama sebagai faktor utama. Selain itu, laporan evaluasi dari Ombudsman RI tahun 2023 juga menyoroti lemahnya jalur komunikasi dan koordinasi teknis antarpetugas sebagai penyebab munculnya berbagai kendala, termasuk keterlambatan penempatan kamar, informasi medis yang tidak segera tersampaikan, serta ketidaksinkronan dalam jadwal keberangkatan antar kloter. Kondisi ini menunjukkan bahwa hambatan dalam komunikasi internal memiliki dampak nyata terhadap kenyamanan dan kepuasan jemaah.

Dengan demikian, peran Divisi Humas tidak hanya bersifat administratif atau seremonial, tetapi juga strategis dalam mendukung pengambilan keputusan, pelaksanaan tugas teknis, serta koordinasi antar unit kerja di lingkungan Asrama Haji. Regulasi ini menegaskan bahwa keberhasilan layanan haji sangat ditentukan oleh efektivitas manajemen komunikasi, khususnya pada titik embarkasi, tempat seluruh sistem layanan nasional dikonsolidasikan sebelum keberangkatan ke Arab Saudi.

Secara keseluruhan, penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai pentingnya manajemen komunikasi internal dalam mendukung efektivitas koordinasi layanan akomodasi di Asrama Haji Embarkasi Bekasi. Koordinasi yang baik antar divisi sangat bergantung pada kelancaran komunikasi, mulai dari penyampaian informasi teknis hingga penyampaian tugas dan pelaporan di lapangan. Harapannya, penelitian ini dapat memberikan wawasan baru yang berguna dalam peningkatan kualitas layanan haji di Indonesia, khususnya dalam aspek pengelolaan akomodasi dan penguatan sinergi antarunit kerja di lingkungan asrama haji.

Dengan merujuk pada berbagai permasalahan yang terjadi akibat lemahnya komunikasi, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan koordinasi dalam layanan akomodasi sangat bergantung pada efektivitas sistem komunikasi internal yang diterapkan. Oleh karena itu, melalui penelitian yang berjudul “Manajemen Komunikasi Internal Divisi Humas Terhadap Koordinasi Layanan Akomodasi Bagi Jemaah Haji di Asrama Haji Embarkasi Haji Bekasi Tahun 2024”, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai pengaruh langsung maupun tidak langsung dari kualitas komunikasi internal terhadap pelaksanaan layanan. Tanpa komunikasi yang terstruktur dan responsif, masalah pelayanan akan terus berulang, sehingga diperlukan upaya sistematis untuk membenahi pola komunikasi antarbagian pengelola asrama.

B. Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada pengaruh komunikasi internal terhadap koordinasi pelayanan yang diberikan oleh pihak humas kepada jemaah haji di embarkasi haji Bekasi. Maka berdasarkan pemaparan yang diuraikan dala latar belakang diatas, maka fokus penelitian pada proposal penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pola komunikasi internal Divisi Humas dalam koordinasi layanan terbaru bagi jemaah haji di Asrama Haji Embarkasi Bekasi Tahun 2024?
2. Bagaimana efektivitas komunikasi internal Divisi Humas dalam koordinasi layanan terbaru bagi jemaah haji di Asrama Haji Embarkasi Bekasi Tahun 2024?
3. Apa saja hambatan komunikasi internal Divisi Humas dalam koordinasi layanan terbaru bagi jemaah haji di Asrama Haji Embarkasi Bekasi Tahun 2024?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian merupakan pijakan untuk merealisasikan aktivitas yang akan dilaksanakan sehingga perlu dirumuskan secara jelas.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi pola komunikasi internal Divisi Humas dalam koordinasi layanan akomodasi bagi jemaah haji di Asrama Haji Embarkasi Bekasi Tahun 2024.

2. Mengidentifikasi hambatan komunikasi internal Divisi Humas dalam koordinasi layanan akomodasi bagi jemaah haji di Asrama Haji Embarkasi Bekasi Tahun 2024.
3. Mengidentifikasi efektivitas komunikasi internal Divisi Humas dalam koordinasi layanan diskon bagi jemaah haji di Asrama Haji Embarkasi Bekasi Tahun 2024.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Akademis

Dengan menganalisis dinamika pelayanan akomodasi bagi jemaah haji di Asrama Haji Embarkasi Bekasi dalam konteks pengaruh komunikasi internal, penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan model komunikasi internal yang efektif dan efisien dalam mendukung koordinasi pelayanan. Model ini secara khusus diarahkan pada integrasi antara konsep komunikasi organisasi dan manajemen pelayanan publik, yang relevan dalam konteks lembaga keagamaan milik negara seperti Kementerian Agama.

Kontribusi akademis dari penelitian ini terletak pada penyediaan kerangka analisis yang dapat digunakan dalam pengembangan kajian komunikasi internal organisasi publik keagamaan, khususnya dalam bidang pelayanan ibadah haji yang memiliki karakteristik unik dalam kompleksitas operasional dan keberlangsungan layanan lintas sektor. Hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan bagi mahasiswa, akademisi, dan

peneliti yang tertarik mengkaji aspek komunikasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik berbasis nilai-nilai keagamaan.

2. Secara Praktis

Penelitian ini dapat membantu asrama haji embarkasi haji Bekasi dalam mengevaluasi pelayanan khususnya dalam hal penguatan sistem komunikasi antardivisi. Dengan adanya data yang lengkap dan analisis yang lebih terperinci dapat mempermudah penyusunan strategi komunikasi internal yang lebih terstruktur, terbuka dan responsif dengan melihat bagian-bagian dalam pelayanan yang perlu diperbaiki, baik dalam segi kecepatan, ketepatan maupun kepuasan jemaah.

Melalui pemetaan pola komunikasi, identifikasi hambatan, serta analisis respon terhadap alur informasi di lingkungan asrama haji, penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan rekomendasi yang aplikatif bagi pengelola dalam menyusun prosedur komunikasi standar (SOP), mekanisme umpan balik antartugas, serta pelatihan komunikasi fungsional antardivisi. Rekomendasi tersebut bertujuan untuk meningkatkan efektivitas koordinasi dalam pelaksanaan tugas-tugas pelayanan, meminimalisir kesalahan operasional, serta memperkuat sinergi kerja lintas bidang guna menjamin kenyamanan dan kepuasan jemaah haji.

E. Tinjauan Pustaka

1. Landasan Teoritis

Landasan teoritis merupakan dasar konseptual yang digunakan untuk menjelaskan, memahami, dan menganalisis fenomena yang diteliti. Dalam

penelitian ini, landasan teoritis berfungsi sebagai acuan dalam mengkaji manajemen komunikasi internal Divisi Humas terhadap koordinasi layanan akomodasi bagi jemaah haji di Asrama Haji Embarkasi Bekasi Tahun 2024. Mengingat penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, teori tidak digunakan untuk menguji hipotesis, melainkan sebagai perspektif analitis dalam menginterpretasikan data empiris yang diperoleh di lapangan.

Teori yang digunakan secara garis besar yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori Komunikasi Organisasi yang dikemukakan oleh R. Wayne Pace dan Don F. Faules. Teori ini memandang komunikasi sebagai proses utama yang memungkinkan organisasi menjalankan fungsi-fungsinya melalui penyampaian, penerimaan, dan pertukaran informasi antaranggota organisasi guna mencapai tujuan bersama. Dalam perspektif ini, komunikasi organisasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian pesan, tetapi juga sebagai mekanisme koordinasi, pengambilan keputusan, penyelesaian masalah, serta pembentukan hubungan kerja yang efektif di dalam organisasi. Oleh karena itu, teori ini dipandang relevan untuk menganalisis bagaimana Divisi Humas mengelola komunikasi internal dalam mendukung koordinasi layanan akomodasi bagi jemaah haji di Asrama Haji Embarkasi Bekasi.

Berdasarkan Teori Komunikasi Organisasi Pace dan Faules, penelitian ini memfokuskan kajian pada tiga aspek utama, yaitu pola komunikasi internal, hambatan komunikasi internal, dan efektivitas komunikasi

internal. Ketiga aspek tersebut dipilih karena mencerminkan proses komunikasi organisasi yang menjadi inti koordinasi antarunit kerja dalam pelaksanaan layanan akomodasi. Melalui analisis terhadap ketiga aspek tersebut, penelitian diharapkan mampu memberikan pemahaman mengenai bagaimana komunikasi internal Divisi Humas dibangun, kendala yang dihadapi selama proses koordinasi, serta bagaimana efektivitas komunikasi berkontribusi terhadap kelancaran koordinasi layanan akomodasi bagi jemaah haji.

Selanjutnya, untuk memperkuat analisis terhadap fenomena yang diteliti, penelitian ini juga didukung oleh konsep manajemen komunikasi internal sebagai teori pendukung yang menjelaskan proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi komunikasi di dalam organisasi. Selain itu, konsep koordinasi digunakan untuk menjelaskan mekanisme penyaluran tugas, fungsi, dan tanggung jawab antarunit kerja dalam penyelenggaraan layanan akomodasi. Dengan demikian, Teori Komunikasi Organisasi Pace dan Faules menjadi landasan utama yang mengintegrasikan keseluruhan pembahasan mengenai manajemen komunikasi internal Divisi Humas dalam koordinasi layanan akomodasi bagi jemaah haji di Asrama Haji Embarkasi Bekasi Tahun 2024.

Manajemen komunikasi internal merupakan proses strategis dalam mengatur komunikasi antarindividu, antarbidang, atau antarbagian dalam organisasi. Ruck dan Welch (2012) menyatakan bahwa komunikasi internal bukan sekadar penyampaian informasi dari atasan ke bawahan,

melainkan merupakan alat strategis yang digunakan organisasi untuk membangun hubungan kerja yang produktif, meningkatkan keterlibatan karyawan, serta membentuk budaya organisasi yang sehat. Komunikasi yang baik memungkinkan seluruh komponen organisasi bergerak dengan arah yang sama, memahami peran masing-masing, dan menjalankan tugas dengan koordinasi yang optimal.

Littlejohn (Littlejohn, S. W. & Foss, 2009) melalui teori sistem menjelaskan bahwa organisasi adalah sistem terbuka yang berinteraksi secara terus-menerus dengan lingkungannya. Dalam sistem ini, komunikasi internal memainkan peran vital sebagai jalur pertukaran informasi antarbagian yang berbeda dalam organisasi. Tanpa komunikasi internal yang efektif, sistem organisasi akan mengalami disfungsi karena tidak adanya sinkronisasi antara bagian-bagian yang ada. Oleh karena itu, komunikasi internal bukan hanya alat koordinasi, tetapi juga fondasi utama dari keberlangsungan organisasi.

Dalam konteks asrama haji, komunikasi internal melibatkan penyampaian instruksi teknis dari Divisi Humas kepada petugas di lapangan, komunikasi horizontal antarpetugas, serta proses umpan balik mengenai dinamika pelayanan di lapangan. Kualitas komunikasi ini akan menentukan seberapa cepat dan tepat layanan akomodasi dapat diberikan kepada jemaah. Ketika komunikasi bersifat terbuka, jelas, dan dua arah, maka kemungkinan terjadinya miskomunikasi atau tumpang tindih tugas dapat diminimalisasi. Untuk melihat hasil akhir dari proses komunikasi

dan koordinasi tersebut, maka perlu dikaji melalui lensa teori pelayanan. Teori ini akan membantu menilai bagaimana komunikasi internal yang dikelola dengan baik berdampak langsung terhadap pengalaman pelayanan yang diterima oleh jemaah haji sebagai pengguna akhir layanan. Pelayanan, menurut Zeithaml, Bitner, dan Gremler (Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, 2020a), adalah suatu tindakan atau proses yang tidak berwujud yang dilakukan oleh satu pihak kepada pihak lain. Pelayanan melibatkan interaksi langsung antara penyedia layanan dan penerima, dan bersifat simultan, artinya diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan sangat bergantung pada kualitas interaksi antarindividu dan tidak dapat sepenuhnya distandarisasi seperti produk fisik.

Dalam pelayanan haji, kualitas layanan bukan hanya diukur dari fasilitas fisik seperti kamar, makanan, atau transportasi, tetapi juga dari kualitas interaksi antara petugas dan jemaah. Interaksi ini sangat dipengaruhi oleh bagaimana petugas memahami peran dan tanggung jawabnya, serta bagaimana mereka dikoordinasikan oleh Divisi Humas. Oleh karena itu, pelayanan yang baik sangat ditentukan oleh efektivitas komunikasi internal yang mendahuluinya.

Moenir mengembangkan teori pelayanan internal dalam organisasi yang menekankan pentingnya komunikasi, koordinasi, kepercayaan, dan kerja sama antaranggota organisasi dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas (Moenir, 2010). Menurutnya, organisasi yang mampu

membangun hubungan internal yang solid akan lebih siap dalam memberikan pelayanan eksternal yang memuaskan. Dalam konteks ini, pelayanan kepada jemaah hanyalah manifestasi dari kerja sama internal yang terorganisir dengan baik.

Secara keseluruhan, landasan teoritis ini menunjukkan bahwa keberhasilan layanan akomodasi jemaah haji tidak dapat dilepaskan dari kualitas komunikasi internal yang dikelola oleh Divisi Humas.

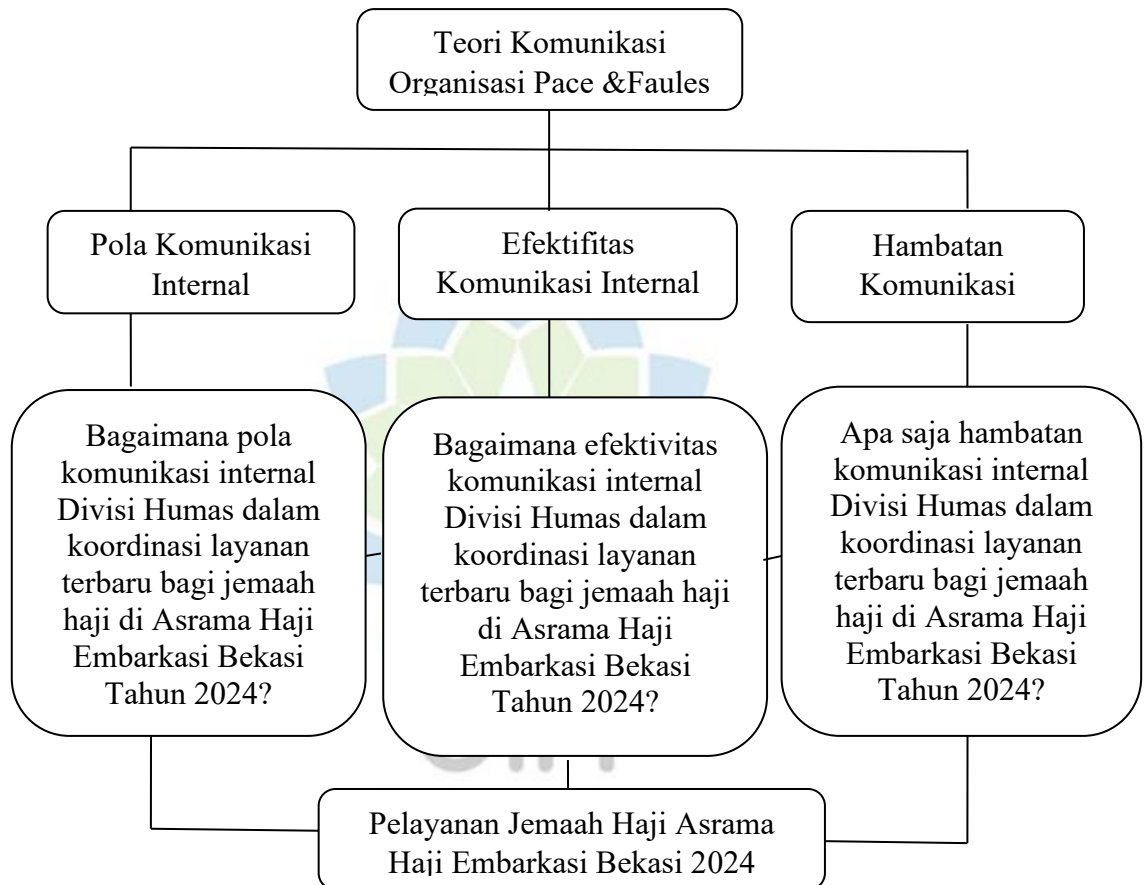
F. Kerangka Konseptual

Penelitian ini berangkat dari pemahaman bahwa komunikasi organisasi merupakan elemen fundamental dalam mendukung koordinasi antarunit kerja guna mencapai tujuan organisasi. Berdasarkan Teori Komunikasi Organisasi Pace dan Faules, komunikasi internal dipandang sebagai proses pertukaran informasi yang berlangsung secara berkesinambungan melalui berbagai arus komunikasi organisasi. Efektivitas komunikasi tersebut akan mempengaruhi koordinasi antarbagian dalam pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi.

Dalam konteks Asrama Haji Embarkasi Bekasi, Divisi Humas memiliki peran strategis dalam mengelola komunikasi internal sebagai sarana koordinasi dengan berbagai divisi yang terlibat dalam penyelenggaraan layanan murah bagi jemaah haji. Oleh karena itu, penelitian ini fokus pada analisis tiga aspek utama, yaitu pola komunikasi internal, hambatan komunikasi internal, dan efektivitas komunikasi internal. Aspek ketiga tersebut dijelaskan untuk memperoleh pemahaman mengenai bagaimana komunikasi internal mendukung koordinasi layanan akomodasi sehingga

pelaksanaan pelayanan kepada jemaah haji dapat berjalan secara terarah, terkoordinasi, dan efektif.

Bagan 1. 1 Kerangka Konseptual



Kerangka konsepsi tersebut menunjukkan bahwa Teori Komunikasi Organisasi Pace dan Faules menjadi landasan utama dalam memahami proses komunikasi internal di Divisi Humas. Teori ini digunakan untuk menganalisis tiga aspek utama, yaitu pola komunikasi internal, hambatan komunikasi internal, dan efektivitas komunikasi internal. Analisis aspek ketiga tersebut menjadi fokus untuk memahami bagaimana manajemen komunikasi internal

mendukung koordinasi layanan penginapan bagi jemaah haji di Asrama Haji Embarkasi Bekasi Tahun 2024.

Melalui analisis terhadap aspek ketiga tersebut, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai praktik komunikasi internal dalam organisasi serta implementasinya terhadap koordinasi layanan murah. Dengan demikian, kerangka konsep ini berfungsi sebagai pedoman dalam proses pengumpulan data, analisis data, dan penarikan kesimpulan penelitian.

G. Langkah-langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Asrama Haji Embarkasi Bekasi Jl. Kemakmuran No.72, RT.005/RW.002, Marga Jaya, Kec. Bekasi Selatan., Kota Bekasi, Jawa Barat 17141.

2. Paradigma dan Pendekatan

Penelitian ini menggunakan paradigma interpretif sebagai landasan filosofis dalam memahami fenomena manajemen komunikasi internal Divisi Humas terhadap koordinasi layanan akomodasi bagi jemaah haji di Asrama Haji Embarkasi Bekasi Tahun 2024. Paradigma interpretif berpandangan bahwa realitas sosial bersifat dinamis, dibentuk melalui interaksi, pengalaman, serta pemaknaan yang dilakukan oleh individu dalam lingkungan organisasinya. Oleh karena itu, penelitian ini tidak bertujuan menguji hubungan sebab-akibat, melainkan memahami secara mendalam bagaimana proses komunikasi internal berlangsung, bagaimana

hambatan komunikasi muncul, serta bagaimana efektivitas komunikasi dimaknai oleh para pelaku organisasi dalam mendukung koordinasi layanan akomodasi.

Pemilihan paradigma interpretif selaras dengan Teori Komunikasi Organisasi yang dikemukakan oleh Pace dan Faules, yang memandang komunikasi sebagai proses pertukaran pesan yang berlangsung secara berkesinambungan dalam organisasi untuk membangun koordinasi, kerja sama, dan pencapaian tujuan bersama. Melalui paradigma ini, peneliti berupaya menginterpretasikan pengalaman, persepsi, serta praktik komunikasi yang dilakukan oleh Divisi Humas dengan berbagai unit kerja yang terlibat dalam penyelenggaraan layanan akomodasi, sehingga diperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai dinamika komunikasi organisasi di Asrama Haji Embarkasi Bekasi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu mendeskripsikan dan menganalisis fenomena manajemen komunikasi internal Divisi Humas dalam koordinasi layanan akomodasi bagi jemaah haji berdasarkan kondisi yang terjadi secara alamiah. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menggali informasi secara mendalam mengenai pola komunikasi internal, hambatan komunikasi, dan efektivitas komunikasi dalam pelaksanaan koordinasi layanan akomodasi tanpa melakukan manipulasi terhadap kondisi yang diteliti.

Pendekatan kualitatif deskriptif juga sejalan dengan penggunaan Teori Komunikasi Organisasi Pace dan Faules sebagai grand theory dalam penelitian ini. Teori tersebut digunakan sebagai pisau analisis untuk memahami bagaimana arus komunikasi organisasi, proses penyampaian informasi, hambatan komunikasi, dan efektivitas komunikasi diwujudkan dalam praktik koordinasi layanan akomodasi di Asrama Haji Embarkasi Bekasi. Data penelitian diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis secara sistematis untuk menghasilkan pemahaman yang utuh mengenai praktik komunikasi internal Divisi Humas dalam mendukung koordinasi layanan akomodasi bagi jemaah haji Tahun 2024.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, karena bertujuan untuk memahami secara mendalam proses komunikasi internal Divisi Humas dan bagaimana hal tersebut memengaruhi koordinasi layanan akomodasi di Asrama Haji Embarkasi Bekasi. Menurut Moleong (Moleong, 2005), penelitian kualitatif deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang berfokus pada pemahaman makna, konteks, dan pengalaman nyata subjek dalam situasi sosial tertentu.

Penelitian ini tidak bertujuan mengukur hubungan kuantitatif antar variabel, melainkan mengeksplorasi proses, hambatan, dan pola komunikasi yang terjadi antar divisi melalui wawancara mendalam,

observasi, dan dokumentasi. Fokus utama dari penelitian ini adalah menggambarkan bagaimana Divisi Humas mengelola arus komunikasi dan bagaimana praktik tersebut berdampak terhadap kesiapan, sinkronisasi, dan efisiensi kerja divisi lain, khususnya Divisi Akomodasi.

Dalam penelitian ini subjek penelitiannya adalah pihak yang memberikan data atau informasi terkait dengan variabel yang diteliti yaitu petugas Divisi Humas, petugas layanan akomodasi, dan jemaah haji di Asrama Haji Embarkasi Haji Bekasi. Sedangkan objek yang menjadi fokus atau yang diteliti adalah komunikasi internal Divisi Humas yang berhubungan dengan koordinasi layanan akomodasi yang diterima oleh jemaah haji di asrama haji embarkasi Bekasi.

4. Jenis Data dan Sumber Data

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif artinya data yang bersifat deskriptif, data yang terkumpul berupa kata-kata atau gambar sehingga tidak menekankan pada angka. kualitatif ini dipilih karena penelitian ini bertujuan menggali secara dalam fenomena yang terjadi dalam kondisi natural atau sebenarnya. Data kualitatif dapat diperoleh melalui berbagai macam teknik pengumpulan data, yaitu wawancara, observasi, dokumentasi dan diskusi terfokus (*Focus Group Discussion*). Data bentuk lain dapat diperoleh melalui gambar, rekaman suara dan video.

b. Sumber Data

Sumber data merupakan subjek dari mana data itu diperoleh. Sumber data yang dipakai dalam penelitian ini mengacu pada dua unsur, yaitu:

1) Sumber data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber yang pertama, seperti responden dalam penelitian, yang memberikan informasi melalui wawancara, kuisioner atau observasi. Data primer bersifat orisinal dan diperoleh dengan tujuan dalam pengkoordinasian layanan akomodasi bagi calon jemaah haji dalam pengaruh komunikasi internal dengan divisi humas di asrama haji embarkasi Bekasi (Sugiyono, n.d.)

2) Sumber data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai sumber tertulis yang relevan dan mendukung kajian utama, seperti buku, jurnal ilmiah, artikel, dokumen resmi, serta data dari media sosial atau situs web instansi terkait. Sumber-sumber tersebut digunakan untuk memperkuat pemahaman teoritis dan memberikan konteks terhadap data primer yang dikumpulkan di lapangan. Melalui data sekunder, peneliti dapat melakukan tinjauan terhadap penelitian terdahulu, teori-teori komunikasi dan manajemen pelayanan, serta kebijakan atau prosedur yang berlaku di Asrama Haji Embarkasi Bekasi. Menurut Sadiah data sekunder adalah data yang dikumpulkan oleh pihak lain

dan digunakan kembali oleh peneliti sebagai bahan pendukung dalam proses analisis. Data ini menjadi pelengkap yang penting untuk memberikan landasan teoritis dan pembandingan terhadap temuan-temuan yang diperoleh secara langsung (Sadiah, 2015).

c. Informan atau Unit Analisis

1) Informan

Informasi kunci atau informan penelitian merupakan mereka yang menyampaikan informasi mengenai keadaan dan kondisi lingkungan penelitian serta mempunyai pengetahuan aktual terhadap permasalahan yang diteliti. Informan diminta untuk secara sukarela menjadi anggota tim peneliti, meskipun secara informal. Kenaikan dan kesukarelaannya sebagai anggota tim dapat memberikan sudut pandangan orang dalam terhadap nilai, sikap, dan proses yang membentuk konteks penelitian. Moleong (Moleong, 2005).

Dalam desain penelitian ini, informan merupakan seluruh pihak yang berpartisipasi dalam pengkoordinasian layanan akomodasi bagi calon jemaah haji dalam komunikasi internal divisi humas di asrama haji embarkasi Bekasi. Peneliti memilih ini karena dipandang sebagai orang yang dapat memberikan penjelasan secara detail mengenai proses komunikasi internal dalam pengkoordinasian layanan akomodasi bagi calon jemaah haji di asrama haji embarkasi Bekasi.

2) Unit Analisis

Informasi kunci atau informan penelitian merupakan mereka yang menyampaikan informasi mengenai keadaan dan kondisi lingkungan penelitian serta mempunyai pengetahuan aktual terhadap permasalahan yang diteliti. Informan diminta untuk secara sukarela menjadi anggota tim peneliti, meskipun secara informal. Kenaikan dan kesukarelaannya sebagai anggota tim dapat memberikan sudut pandang orang dalam terhadap nilai, sikap, dan proses yang membentuk konteks penelitian. Moleong (Moleong, 2005).

Dalam desain penelitian ini, informan merupakan seluruh pihak yang berpartisipasi dalam pengkoordinasian layanan akomodasi bagi calon jemaah haji dalam komunikasi internal divisi humas di asrama haji embarkasi Bekasi. Peneliti memilih ini karena dipandang sebagai orang yang dapat memberikan penjelasan secara detail mengenai proses komunikasi internal dalam pengkoordinasian layanan akomodasi bagi calon jemaah haji di asrama haji embarkasi Bekasi.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang sangat penting dalam penelitian, karena memiliki tujuan utama untuk memperoleh data. Untuk mengumpulkan data penulis menerapkan berbagai teknik pengumpulan data, antara lain sebagai berikut:

a. Observasi

Menurut Sutrisno Hadi dalam (Sugiyono, n.d.), observasi adalah proses psikologis dan biologis yang melibatkan pengamatan dan ingatan terhadap objek penelitian. Creswell menyatakan bahwa observasi adalah salah satu dasar utama dari semua metode pengumpulan data dalam penelitian kualitatif, terutama dalam konteks ilmu sosial dan perilaku manusia (Creswell, 2014). Dari hal tersebut, maka penelitian ini mengkaji informasi terkait metode komunikasi internal divisi humas terhadap koordinasi pelayanan bagi calon jemaah haji.

b. Dokumentasi

Menurut Mamang, Etta dan Sopiah Dokumentasi merupakan sebuah prosedur yang digunakan peneliti untuk menganalisis benda-benda tertulis seperti buku majalah, dokumen, peraturan, notulen, dan lain sebagainya (Mamang Sangadji, 2010). Berdasarkan uraian diatas maka dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan komunikasi internal Divisi Humas dan koordinasi layanan akomodasi di Asrama Haji Embarkasi Bekasi. Dokumen yang dianalisis dapat mencakup laporan kegiatan, notulen rapat, prosedur operasional, serta kebijakan yang diterapkan dalam pengelolaan akomodasi.

c. Wawancara

Wawancara adalah prosedur pengumpulan data yang memerlukan komunikasi langsung antara penyelidik dengan subjek atau responden (Riyanto, 2010). Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan dengan petugas Divisi Humas, petugas layanan akomodasi, serta jemaah haji di

Asrama Haji Embarkasi Bekasi. Melalui wawancara, peneliti dapat memperoleh perspektif yang lebih personal dan detail mengenai pengalaman, pandangan, dan respon informan terhadap layanan akomodasi yang diberikan.

6. Teknik Penentuan Keabsahan Data

Teknik validasi data menggunakan metode triangulasi. Triangulasi adalah metode untuk memverifikasi keabsahan data dengan membandingkan hasil wawancara dengan objek penelitian melalui sumber lain (Moleong, 2005).

Triangulasi dapat dilakukan dengan berbagai teknik, seperti wawancara, observasi, dan analisis dokumentasi (Nasution, 2003). Selain berfungsi untuk memeriksa keakuratan data, triangulasi juga digunakan untuk memperkaya informasi yang diperoleh.

7. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah suatu teknik dimana peneliti mendapatkan dan merancang secara sistematis data yang didapatkan dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi, kemudian hasil tersebut dapat diinformasikan dan dipahami oleh banyak orang.

Teknik analisis data bertujuan menganalisa data yang terkumpul selama deskriptif kualitatif, yaitu dengan cara menggambarkan atau menjelaskan fenomena-fenomena yang terjadi dengan kata-kata, kemudian data tersebut dianalisis dan memperoleh kesimpulan.