

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Kegiatan pemberangkatan haji merupakan bahasan yang sangat menarik, karena dalam prosesnya banyak mengundang polemik permasalahan setiap kali penyelenggaraannya pada musim haji, baik itu berkaitan dengan proses pendaftaran sampai pemberangkatannya. Sama halnya dengan pelaksanaan pemberangkatan haji 1442 H / 2021 M yang menarik perhatian media massa secara global di seluruh dunia, mengingat ibadah ini merupakan ibadah yang dilakukan oleh jutaan manusia dari berbagai belahan dunia, dengan adanya pandemi *covid-19*, pelaksanaan haji pada tahun 2021 terancam ditunda, bercermin pada tahun sebelumnya yaitu tahun 2020 (Wulandari, 2021: 4).

Haji merupakan kegiatan ibadah yang mana tidak cukup hanya dengan bermodalkan keinginan saja, namun harus juga didasari dengan pengetahuan yang kuat. Disamping kewajiban berhaji bagi yang mampu, tentu mengingat keterbatasan secara kuantitas maupun ketidakmenentuan kondisi lingkungan, maka akan selalu ada kemungkinan-kemungkinan yang sebelumnya tidak diharapkan. Seperti halnya pada tahun 2020 dan 2021 pemberangkatan haji secara resmi ditiadakan, meninjau kondisi pada saat itu sedang naiknya kasus *covid-19*. Kabupaten Tasikmalaya menjadi salah satu Kabupaten yang merasakan dampak adanya pandemi *covid-19* terhadap pemberangkatan jemaah haji ke Arab Saudi. Meskipun demikian, antusiasnya tetap tinggi dilihat dari adanya jemaah yang tetap melakukan pendaftaran haji meskipun siskohat

masih ditutup karena adanya PPKM. Dikarenakan haji adalah kegiatan ibadah, maka yang mengerjakannya akan mendapatkan pahala. Namun, apa jadinya jika niat untuk berangkat haji sudah ditempuh dengan segala persyaratannya, tetapi dengan segala keterbatasan penyelenggaraan, keberangkatan haji harus dibatalkan atau ditunda. Mengingat Kabupaten Tasikmalaya merupakan Kabupaten yang memiliki jumlah pendaftar yang cukup banyak dengan pendaftar, pada akhir Januari 2021 saja pendaftar mencapai 23.685 ribu jiwa dengan kuota jemaah sebanyak 1.459 jiwa, sehingga untuk masa tungguanya mencapai 18 tahun (Iskandar, 8 Februari 2021).

Hal ini terjadi pada kurun waktu dua tahun ke belakang, dimana pemberangkatan haji di Indonesia, termasuk juga di Tasikmalaya tidak bisa dilaksanakan karena terdampak dari adanya pandemi covid-19. Meskipun demikian, tetap ada dasarnya yang mana sebuah niat baik ditulis sebagai satu kebaikan sempurna, walaupun pelaku tidak mengerjakannya (Kumparan, 9 April 2018), sebagaimana dijelaskan dalam hadits yang diriwayatkan Bukhari dan Muslim, Rasulullah shallallahu'alaihi wasallam bersabda :

“....maka apabila seseorang berniat melakukan sesuatu kebaikan lalu tidak jadi melaksanakannya, Allah akan mencatat pahalanya di sisi-Nya satu kebaikan sempurna..”

Terkait dengan pembatalan atau penundaan penyelenggaraan kegiatan haji, sebuah keputusan yang telah ditunggu-tunggu oleh seluruh umat Islam, pada 12 Juni 2021 pemerintah Arab Saudi telah menetapkan bahwa penyelenggaraan haji

1442 H/2021 M hanya dikhususkan bagi penduduk yang berdomisili di Arab Saudi. Penutupan situs dan kegiatan haji di Arab Saudi baik di Mekkah maupun Madinah sudah diawali sejak Kamis 27 Februari 2020 untuk mencegah penyebaran *virus corona* (Chaerani, 2020: 3).

Beberapa hari sebelum ditetapkannya keputusan oleh Arab Saudi, bertepatan pada tanggal 3 Juni 2021 pemerintah Indonesia secara resmi telah lebih dahulu menyampaikan perihal pembatalan keberangkatan haji pada tahun 2021 dengan mengingat kasus COVID-19 yang masih melonjak naik. Usaha ini, merupakan bentuk tanggung jawab dari pemerintah dalam upaya penanggulangan wabah (Saefuloh, 2021: 1-2).

Adanya keputusan dari pusat terkait pembatalan pemberangkatan haji pada tahun 2021, mau tidak mau Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya khususnya penyelenggaraan haji dan umrah mengambil langkah yang sama untuk tidak melakukan pemberangkatan jemaah haji pada tahun 2021. Terdapat beberapa dampak dari dibatalkannya pemberangkatan haji pada tahun 2021 ini, salah satunya ialah banyak jemaah yang mengundurkan diri, pada bulan Juli-Agustus saja terdapat 66 orang yang melakukan penarikan pelunasan dana haji. Alasannya cukup beragam, kebanyakan jemaah yang melakukan pembatalan dikarenakan faktor ekonomi, pihak PHU pun tidak bisa menghalang-halangi masyarakat yang melakukan penarikan pelunasan haji ini (Fitrian, 26 Agustus 2021).

Tentu bukan hal yang diharapkan dengan adanya pembatalan keberangkatan haji 2021 ini, yang mana bukan tanpa resiko setelah keputusan ini ditetapkan, maka akan banyak sekali pihak yang kurang atau bahkan tidak berkenan. Sebagaimana

fakta di lapangan banyak kesimpangsiuran informasi sampai dengan adanya hoaks dari pihak yang tidak bertanggung jawab atas alasan kenapa haji 2021 dibatalkan keberangkatannya.

Terdapat berbagai asumsi pro dan kontra banyak beredar di masyarakat Tasikmalaya terkait alasan pembatalan haji 2021. Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH) membantah informasi yang beredar tersebut dengan menegaskan bahwa pembatalan ibadah haji tahun 2021 bukan karena alasan keuangan, melainkan karena alasan kesehatan, keselamatan, dan keamanan jemaah haji sebagaimana keputusan Menteri Agama melalui KMA No. 660 Tahun 2021. Ketidaksesuaian informasi tersebut, terbantahkan dengan berbagai fakta di lapangan yang telah disampaikan dengan tegas oleh Pimpinan Komisi VIII DPR RI yakni Yandri Susanto dan dilanjutkan oleh Menteri Agama Yaqut Chalil. Dari fakta informasi yang disampaikan beliau diantaranya terkait alasan pembatalan dikarenakan mempertimbangkan kesehatan, keamanan, dan kesejahteraan jemaah di situasi pandemi *COVID-19* yang saat itu masih ganas hingga memang belum adanya kejelasan dari pihak Arab Saudi terkait keputusan izin penyelenggaraan (Armansyah, 2021: 274).

Selanjutnya, isu pembatalan haji yang sampai beredar di Kabupaten Tasikmalaya diakibatkan oleh keuangan jemaah yang masuk untuk pemberangkatan haji, tapi digunakan untuk membayar hutang negara atau tagihan yang belum dibayar, hal itu pun sangat tidak dibenarkan karena pihak Kementerian Agama menegaskan bahwa uang jemaah yang masuk aman dan kapanpun bisa diambil atau digunakan untuk kesempatan keberangkatan tahun selanjutnya (Aida,

4 Juni 2021). Disamping munculnya hoaks, atau bahkan ketidak tersampaiannya informasi, banyak juga jemaah di Kabupaten Tasikmalaya yang sulit memahami terkait keputusan ini secara menyeluruh baik urgensi, konsekuensi, maupun mekanismenya.

Sebagaimana informasi yang tersebar tersebut, mudah sekali diakses oleh masyarakat secara umum, banyak asumsi yang bertambah dari setiap orangnya, berita yang terus menggodoknya baik melalui acara televisi maupun dari media sosial. Informasi yang beredar pun semakin tidak dapat dikontrol, merupakan keputusan terbaik yang diambil oleh Kementerian Agama Republik Indonesia dengan mengeluarkan KMA No. 660 Tentang Pembatalan Pemberangkatan Haji Pada Tahun 2021.

Terkait pembatalan keberangkatan haji pada Tahun 2021, masyarakat di Kabupaten Tasikmalaya banyak yang mkerasa kebingungan terkait mengapa hal tersebut dibatalkan dan banyak sekali hal yang mereka pertanyakan, terkait nasib mereka yang memang sudah dijadwalkan berangkat, bagaimana sistem pemberangkatan selanjutnya, ataupun teknis yang lainnya. Meskipun KMA yang diterbitkan oleh pemerintah pusat sudah diinformasikan kepada setiap kelompok bimbingan ibadah haji dan juga sudah disebar di *group whatsapp*, Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya memandang perlu kiranya untuk melakukan berbagai kegiatan komunikasi secara intens kepada setiap kelompok bimbingan haji agar informasi dapat diterima dengan merata. Selain itu, kegiatan komunikasi ini juga menjadi upaya saling menguatkan satu sama lain dalam menghadapi tantangan dalam proses keberangkatan haji khususnya pada tahun 2021 ini, sehingga kegiatan

komunikasi ini tidak hanya menyinggung terkait KMA 660 saja. Namun, sebagai upaya untuk melakukan pendekatan secara psikologis dan spiritualis, sehingga pembatalan keberangkatan haji ini bisa diterima oleh masyarakat sebagaimana mestinya.

Pelaksanaan komunikasi ini dilakukan sebagai wujud untuk memberikan pemahaman serta pengertian kepada masyarakat khususnya jemaah haji Kabupaten Tasikmalaya yang dijadwalkan berangkat pada tahun 2021. Kegiatan komunikasi ini juga mendatangkan banyak manfaat, baik bagi peserta maupun pelaksana, karena kegiatan ini juga sebagai ajang silaturahmi yang dilakukan oleh pihak PHU Kemenag Kabupaten Tasikmalaya bersama para Jemaah, pengurus KBIH, dan masyarakat umum maupun terkait yang terdapat di Kabupaten Tasikmalaya.

Meskipun sudah banyak yang mengetahui tentang adanya pembatalan keberangkatan haji pada tahun 2021 ini, tidak semua jemaah mampu memahami atau bahkan menerima dengan mudah terkait pembatalan atau tepatnya penundaan pemberangkatan ini. Disisi lain, penyelenggara meyakini dengan adanya kegiatan komunikasi ini menjadi upaya untuk memberikan pemahaman yang mendalam baik dari sisi psikologis maupun spiritualis.

Bukan hal yang mudah untuk memberikan sebuah penjelasan dan pemahaman terkait KMA No. 660 Tahun 2021 ini kepada masyarakat umum khususnya para Jemaah di Kabupaten Tasikmalaya, disamping dikarenakan memang ini merupakan satu hal yang baru, bahkan dibenturkan dengan kenyataan bahwasanya *moment* atau ajang yang ditunggu-tunggu terpaksa harus dibatalkan atau lebih tepatnya ditunda karena satu dan lain hal, tapi tantangan pelaksanaan

kegiatan komunikasi pun sangat jelas dihadapi oleh pelaksana, mengingat kondisi geografis Kabupaten Tasikmalaya yang mayoritas pegunungan sehingga cukup menghambat mobilitas baik dari jarak wilayah yang berjauhan, maupun konektivitas ketersediaan sinyal sebagai penunjang komunikasi yang minim. Secara sosio-antropologi, yang mayoritas jamaah haji Kabupaten Tasikmalaya merupakan kaum tua yang berusia lanjut, dalam kemampuannya mengakses digital sebagai penunjang komunikasi sangat minim.

Dalam melaksanakan kegiatan komunikasi, dihadapkan dengan berbagai tantangan tersebut, tentu pihak penyelenggara dalam hal ini adalah PHU Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya memiliki strategi atau cara komunikasi untuk menginformasikan serta mengajak para jamaah untuk bisa memahami dan mengambil *ibrah* terkait dengan dibatalkannya pemberangkatan haji pada tahun 2021. Dalam penelitian ini, yang dimaksud penulis terkait strategi komunikasi ialah upaya yang dilakukan oleh pihak penyelenggara yakni PHU Kemenag Kabupaten Tasikmalaya untuk memberikan informasi dan memberikan ketenangan tanpa adanya kesenjangan informasi antara pemerintah atau penyelenggara dan jamaah. Yang mana upaya tersebut akan penulis bagi ke dalam beberapa tahapan strategi dengan menggunakan model perencanaan komunikasi sebagaimana yang dikemukakan oleh Philip Lesly tahun 1972.

Pelaksanaan kegiatan komunikasi pembatalan keberangkatan haji pada tahun 2021 di Kabupaten Tasikmalaya menjadi daya tarik tersendiri bagi penulis untuk melakukan penelitian lebih dalam mengenai hal tersebut. Bukan hanya pada

tata cara pembatalan pemberangkatannya, tapi pada strategi komunikasi yang dilakukan oleh pihak PHU Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya dalam menyampaikan informasi terkait KMA No. 660 Tahun 2021 serta urgensi terkait pembatalan atau ditundanya pemberangkatan haji pada tahun 2021 ini, sehingga tujuan yang sudah ditentukan bisa dicapai dengan efektif dan efisien.

Atas hal itu, peneliti memutuskan untuk melaksanakan penelitian dengan judul : **STRATEGI KOMUNIKASI PEMBATALAN KEBERANGKATAN HAJI TAHUN 2021 (Studi Deskriptif di Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya).**

## **B. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian dalam penelitian ini ialah strategi komunikasi yang digunakan oleh Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya dengan menilai bagaimana perencanaan komunikasi yang digunakan oleh PHU. Yang mana, perencanaan komunikasi memiliki berbagai indikator turunannya sebagai tahapan kegiatan perencanaan komunikasi terkait pembatalan keberangkatan haji pada tahun 2021 yang dilakukan oleh Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya. Adapun rumusan masalah pada penelitian ini antara lain :

1. Bagaimana Perencanaan Komunikasi Pembatalan Keberangkatan Haji Tahun 2021 ?
2. Bagaimana Faktor Pendukung dan Penghambat Komunikasi Pembatalan Keberangkatan Haji Tahun 2021 ?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk Mengetahui Perencanaan Komunikasi Pembatalan Keberangkatan Haji Tahun 2021.
2. Untuk Mengetahui Faktor Pendukung dan Penghambat Komunikasi Pembatalan Keberangkatan Haji Tahun 2021.

### **D. Kegunaan Penelitian**

#### **1. Secara Akademis**

- a. Menjadi salah satu syarat menyelesaikan tugas pada studi tingkat sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi – Jurusan Manajemen Dakwah – Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.
- b. Hasil Penelitian ini diharapkan menjadi media referensi bagi peneliti selanjutnya yang menggunakan konsep penelitian yang sama yaitu mengenai strategi komunikasi yang dilakukan untuk melakukan kegiatan komunikasi pada Penyelenggara Haji dan Umrah.
- c. Bagi peneliti sendiri diharapkan dapat memberikan tambahan wawasan terkait materi yang dipelajari dengan kondisi di lapangan.

#### **2. Secara Teoritis**

- a. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi wawasan pada bidang sebuah ilmu pengetahuan mengenai bagaimana strategi komunikasi yang tepat dalam melaksanakan kegiatan komunikasi.
- b. Sebagai masukan dan saran bagi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya agar dapat mengelola kegiatan Komunikasi terutama dari sisi perencanaannya. Selain itu, penelitian ini bisa

dijadikan sebagai dasar pengambilan keputusan atau bahan usulan dalam peningkatan kualitas pelayanan ataupun kegiatan komunikasi melalui pengoptimalan strategi di Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya.

## **E. Landasan Pemikiran**

### **1. Landasan Teoritis**

Ibadah haji dalam konteks bernegara ialah sebagai salah satu hak bagi setiap warga negara untuk menjalankan keyakinannya dalam beragama, sebagaimana telah tercantum dalam Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28 E ayat (1) yang berbunyi “Setiap orang bebas memeluk agama dan beribadat menurut agamanya”. Penyelenggaraan ibadah haji juga telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. UU tersebut menjadi tolak ukur agar penyelenggaraan ibadah haji dan umrah mampu dikelola secara profesional dengan mengutamakan kepentingan para jemaah haji.

Haji juga merupakan kegiatan yang dilakukan sekali dalam seumur hidup, sebagaimana yang telah dicontohkan oleh Nabi Muhammad *shallallahu ‘alaihi wasallam* (Ingga, 2021:709-710). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Pasal 107 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, menyebutkan bahwa penyelenggaraan haji merupakan tugas nasional yang bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan bagi jemaah haji sehingga dapat menunaikan ibadah haji

sesuai dengan tuntunan ajaran Agama Islam dan mewujudkan kemandirian dan ketahanan dalam penyelenggaraan ibadah haji (Rodianto, 2021: 97).

Pada tahun 2021, kedilemaan melanda masyarakat khususnya para jemaah haji yang akan melaksanakan ibadah haji pada tahun 2021, banyak informasi yang beredar terkait pemberangkatan ibadah haji diantaranya uang jemaah digunakan untuk membayar hutang negara, vaksin yang digunakan di Indonesia tidak sesuai dengan vaksin yang digunakan di Arab Saudi dan dana haji tidak bisa diambil, setelah munculnya beberapa isu merupakan langkah yang tepat ketika Menteri Agama resmi menginformasikan Indonesia tidak memberangkatkan jemaah haji pada 1442 H / 2021 M dikarenakan banyaknya pertimbangan dalam penyelenggaraannya. Hal tersebut tercantum dalam Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 660 Tahun 2021 Tentang Pembatalan Pemberangkatan Jemaah Haji Pada Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1442 H / 2021 M.

Adapun alasan pemerintah membatalkan keberangkatan ibadah haji tahun 2021 ialah karena untuk mengutamakan kesehatan, keselamatan dan juga kemanan yang dapat terancam karena virus *covid-19* masih belum usai. Hal ini juga dilatar belakangi oleh ajaran Islam terkait *maqasid syariah* yaitu menjaga jiwa. Usaha ini merupakan bentuk tanggungjawab dan upaya dari pemerintah dalam penanggulangan wabah (Saefuloh, 2021: 1-2).

Agar informasi terkait KMA Nomor 660 ini bisa tersampaikan kepada masyarakat dan untuk menahan perkembangan opini di tengah masyarakat, diperlukan alat yang berperan sebagai akselerator dan dinamisator sehingga tujuan dapat tercapai secara efektif dan juga efisien. Sejalan dengan pernyataan tersebut,

strategi komunikasi diyakini sebagai salah satu alat dalam mencapai tujuan. Seiring berjalannya waktu, konsep mengenai strategi komunikasi mengalami perkembangan yang cukup signifikan. Hal tersebut berdasarkan banyaknya penjelasan mengenai strategi menurut para ahli (Akdon, 2011: 2).

Kegiatan mempengaruhi dalam komunikasi harus didasari dan didahului dengan adanya strategi komunikasi agar pesan yang akan disampaikan bisa menjangkau target khalayak yang disasar secara efektif dan efisien. Terdapat tiga tujuan utama strategi komunikasi menurut R. Wayne Pace, Brent D. Paterson, dan M. Dallas Burnet dalam *Techniques for Effective Communication*, yakni: Memastikan pemahaman, Memastikan penerimaan, Memberi motivasi bertindak (Karyanto, 2019: 12).

Menurut Drucker, strategi ialah mengerjakan sesuatu yang benar ( *doing the right things* ), sejalan dengan pendapatnya Drucker, Clausewitz mengemukakan strategi dengan arti suatu seni menggunakan pertempuran untuk memenangkan perang. Dengan kata lain, dapat disimpulkan bahwa strategi merupakan alat yang digunakan untuk mencapai tujuan (Akdon, 2011: 4).

Strategi dalam manajemen pada sebuah lembaga bisa diartikan sebagai alat yang dirancang secara sistematis dalam melaksanakan fungsi-fungsi manajemen yang sesuai dengan tujuan lembaga. Menurut Miller, manajemen strategi merupakan kombinasi dari tiga aktivitas, yaitu analisis strategi, perumusan strategi dan implementasi strategi (Akdon, 2011: 6).

Sedangkan menurut Mulyadi membagi manajemen strategi ke dalam dua tahap yaitu tahap perencanaan (*Mental Creation*) dan pengimplementasian

(*Physical Creation*). Tahap perencanaan meliputi empat aspek penting, yaitu : perumusan strategi, perencanaan strategik, penyusunan program dan penyusunan anggaran. Pada tahap pengimplementasian ada dua aspek penting, yaitu : pengimplementasian dan pemantauan. (Kholis, 2013).

David menyebutkan bahwa : *Strategic Management can be defined as the art and science of formulating, implementing and evaluation cross functional decision that enable organization to achieve its objectives. As this definition implies strategic management focuses on integrating marketing, finance / accounting, productions / management, operation - research and development, computer information system to achieve organizational objectives.* Definisi tersebut memperlihatkan bahwa aspek penting manajemen strategic yaitu Perumusan Strategi (*Strategy Formulation*), Implementasi Strategi (*Strategy Implementation*) dan Evaluasi Strategi (*Strategy Evaluation* ), berikut penjelasan setiap komponen dalam manajemen strategik menurut David (Akdon, 2011: 79), yaitu :

*Perumusan strategi*, meliputi kegiatan untuk mengembangkan visi dan misi organisasi, mengidentifikasi peluang dan ancamann eksternal organisasi, menentukan kekuatan dan kelemahan internal organisasi, menetapkan tujuan jangka panjang organisasi, membuat sejumlah strategi alternatif untuk organisasi, serta memilih strategi tertentu untuk digunakan. *Pelaksanaan strategi*, mengharuskan perusahaan untuk menetapkan sasaran tahunan, membuat kebijakan, memotivasi karyawan, dan mengalokasikan sumber daya sehingga perumusan strategis dapat dilaksanakan.

Pelaksanaan strategi mencakup pengembangan budaya yang mendukung strategi, penciptaan struktur organisasi yang efektif, pengarahannya kembali usaha - usaha pemasaran, penyiapan anggaran, pengembangan dan pemanfaatan sistem informasi, serta menghubungkan kompensasi untuk karyawan dengan kinerja organisasi. *Evaluasi strategi*, tahap ini merupakan tahap akhir dari manajemen strategis, tiga kegiatan pokok dalam evaluasi strategi adalah mengkaji ulang faktor faktor eksternal dan internal yang menjadi landasan perusahaan strategi yang diterapkan sekarang ini. Kemudian mengukur kinerja, melakukan tindakan tindakan korektif.

Adapun selanjutnya terkait komunikasi, Menurut Eni Kardi Wiyati komunikasi merupakan proses seseorang (komunikator) menyampaikan pikiran dan perasaan kepada orang lain (komunikan). Berdasarkan definisi tersebut, dapat diketahui komunikasi merupakan penyampaian pikiran dan perasaan dari seseorang kepada orang lain. Harold Lasswell memberikan definisi terkait komunikasi yaitu proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan dampak tertentu. Ada lima unsur yang tercantum dalam pemikiran Lasswell tersebut yakni: komunikator, komunikan, pesan, media, dan efek (Karyanto, 2019: 12).

Dari definisi ini, kita bisa mengidentifikasi komunikasi mempunyai cakupan lebih luas bukan hanya sekedar menyampaikan informasi, melainkan juga mempunyai dampak tertentu. Komunikasi dikatakan berhasil jika menimbulkan dampak atau hasil yang diharapkan.

Pada komunikasi memiliki makna yang mana setiap individu berupaya menelaraskan hidupnya di tengah-tengah masyarakat. Dalam komunikasi, seseorang akan mengenal dan melakukan penyesuaian dengan keadaan. Melalui komunikasi masyarakat akan mendapatkan pengetahuan tentang suatu pembahasan. Abdul Syani memberikan definisi terhadap komunikasi sebagai sebuah proses belajar yang dilakukan oleh individu untuk melakukan sesuatu berdasarkan patokan yang diakui oleh masyarakat disekitarnya (Anwar, 2018 : 67-68).

Soerjono Soekanto menyebutkan bahwa komunikasi adalah proses mengkomunikasikan kebudayaan kepada warga masyarakat yang baru. Selaras dengan pendapat tersebut, Charlotte Buhler yang mengartikan komunikasi sebagai sebuah proses yang membantu individu-individu belajar dan menyesuaikan diri, bagaimana cara hidup, dan berpikir agar ia dapat berperan dan berfungsi dengan kelompoknya (Normina, 2014: 109). Komunikasi ialah suatu proses yang dilakukan oleh dua pihak, *pertama* adalah pihak yang mengkomunikasikan atau yang melakukan aktivitas komunikasi, *kedua* adalah pihak yang diberi komunikasi atau yang dikomunikasikan dengan kata lain juga yang menerima komunikasi.

Menurut David A. Goslin mengartikan Komunikasi sebagai suatu proses belajar yang dialami seseorang untuk memperoleh pengetahuan, keterampilan, nilai-nilai dan norma-norma supaya ia dapat berpartisipasi sebagai anggota dalam kelompok masyarakatnya (Nasionalita, 2018: 124). Dengan demikian, dari dua istilah yang telah dibahas sebelumnya, terhimpun sebuah istilah baru hasil dari perhimpunan yakni strategi komunikasi, yang mana didefinisikan menurut Onong Uchjana Effendi dalam bukunya yang berjudul Dimensi - Dimensi Komunikasi

(Sudarman, 2018:45), menyatakan bahwa strategi komunikasi ialah panduan dari perencanaan komunikasi dan manajemen komunikasi sebagai salah satu upaya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

## 2. Kerangka Konseptual

Guna menghasilkan respon pada target khalayak, perlu memastikan mereka paham dengan pesan yang diterimanya. Selanjutnya, perlu merawat pemahaman dan memberikan motivasi mengambil suatu tindakan atau melakukan perubahan tertentu.

Strategi merupakan keseluruhan keputusan kondisional tentang tindakan yang akan dijalankan untuk mencapai tujuan tertentu, merumuskan strategi komunikasi membutuhkan perhitungan kondisi dan situasi yang dihadapi. Agar dalam menerapkan suatu strategi komunikasi ini berhasil maka perlu ditautkan pada komponen-komponen yang mendukung dalam strategi komunikasi yang akan digunakan. Penerapan strategi yang diterapkan pada kegiatan komunikasi akan dinilai berhasil jika komponen-komponen strategi komunikasi mampu dicapai dengan efektif dan efisien melalui beberapa indikator dari setiap komponen. Strategi komunikasi yang dilakukan dalam kegiatan komunikasi pembatalan pemberangkatan haji tahun 2021 dinilai dari komponen strategi komunikasi utama yakni perencanaan.

Penerapan strategi pada kegiatan komunikasi akan dinilai berhasil jika perencanaan mampu dicapai dengan efektif dan efisien melalui beberapa indikator perencanaan. Perencanaan dapat dinilai dari beberapa indikator utama dalam model perencanaan komunikasi, diantaranya: analisis lingkungan,

perumusan kebijakan, perencanaan program, kegiatan komunikasi, umpan balik, dan evaluasi. Maka, dengan tercapainya seluruh tahapan perencanaan komunikasi ini, strategi komunikasi yang dilaksanakan dinilai sukses dengan terlaksana secara efektif dan efisien.



Gambar 1.1 : Kerangka Konseptual  
(Sumber : Dokumen Pribadi)

## **F. Langkah-langkah Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Penanggung jawab dalam pelaksanaan ibadah haji ialah pemerintah Republik Indonesia yang berkoordinasi dengan Kementerian Agama. Kementerian Agama baik di tingkat Provinsi maupun Kabupaten/Kota memiliki kewenangan dalam menyelenggarakan seluruh rangkaian ibadah haji dari mulai pendaftaran, pengolahan dan *penginputan* data para jemaah, dan memonitoring embarkasi dan debarkasinya para jemaah. Adapun penelitian ini mengambil lokasi penelitian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya dengan alasan bahwa bidang Penyelenggara Haji dan Umrah yang terdapat di sana bekerja sangat sigap, dan setiap staf memiliki kemampuan yang cukup bagus pada bidangnya masing-masing, bahkan untuk kepengurusan yang baru di lantik sekitar tahun 2020 ini memiliki komentar yang positif dari bidang lainnya, menurut beberapa komentar tersebut menyebutkan bahwa perubahan cukup signifikan pada PHU kepengurusan yang baru.

### **2. Paradigma Penelitian**

Definisi tentang paradigma dijelaskan oleh Harmon, ia menjelaskan bahwa paradigma ialah cara mendasar untuk melakukan persepsi, berpikir dan juga melakukan hal yang berkaitan dengan sesuatu secara khusus tentang realitas. Sederhananya paradigma ialah suatu cara pandang mengenai seluruh proses, format dan hasil dari sebuah penelitian. Paradigma pada penelitian ini ialah paradigma interpretif yang merupakan sebuah

pendekatan yang berangkat dari sebuah upaya untuk mencari penjelasan terkait peristiwa-peristiwa sosial atau budaya yang didasarkan pada perspektif dan pengalaman dari objek atau informan penelitian (Muslim, 2016: 77-78).

### 3. Metode Penelitian

Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode pendekatan kualitatif, definisi dari metodologi kualitatif menurut Taylor dan Bogdan mendefinisikan sebagai sebuah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata baik itu tertulis maupun tidak tertulis (lisan) dari perilaku orang-orang yang menjadi informan dalam penelitian (Moleong, 2018: 04).

Menurut Lincoln, penelitian kualitatif lebih ditujukan untuk mencapai pemahaman mendalam tentang organisasi atau peristiwa secara khusus daripada mendeskripsikan bagian permukaan dari sampel suatu populasi. Perbedaan penelitian kualitatif dan non-kualitatif terletak pada esensi dari penelitiannya, esensi dari penelitian kualitatif ialah untuk memahami. Meskipun seperti sederhana, memahami disini memiliki arti yang mendalam yang berarti memahami “sesuatu” yang berarti banyak hal, seperti memahami perasaan orang lain, perspektif atau pola pikir orang lain dan memahami suatu fenomena berdasarkan sudut pandang seseorang atau sekelompok orang yang tentunya dalam *setting* alamiah (Herdiansyah, 2019: 5-7).

#### **4. Jenis Data dan Sumber Data**

##### **a. Jenis Data**

Data pada penelitian kualitatif merupakan data yang memberikan ciri khas atau karakter. Ciri data ini ialah dapat dicatat dan diamati, dengan kata lain jenis data pada penelitian kualitatif bersifat non-numerik. Jenis data ini dapat dikumpulkan melalui metode observasi, wawancara dan dokumentasi (Ascarya, 2021).

Sumber data utama pada penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya merupakan data tambahan. (Moleong, 2019: 157). Dalam penelitian ini jenis data yang digunakannya berupa kata-kata dan tindakan, dokumen atau sumber data tertulis dan dokumentasi.

##### **b. Sumber Data**

###### **a) Sumber Data Primer**

Data primer merupakan data yang diterima oleh peneliti secara langsung tanpa perantara dari orang pertama atau tempat yang menjadi objek penelitian, hal ini dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan dalam penelitian.

Data primer pada penelitian ini ialah Ketua Divisi Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU), pengurus KBIH sebagai perwakilan jemaah yang hadir, dan jemaah haji 2021 yang tidak hadir secara langsung.

## **b) Sumber Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data yang diperoleh untuk mendukung data primer, data sekunder dalam penelitian ini berupa profil lembagi, arsip, buku, jurnal, artikel, dokumentasi dan semua informasi yang berkaitan dengan kegiatan Komunikasi Pembatalan Pemberangkatan Jemaah Haji Pada Penyelenggaraan Jemaah Haji Pada Tahun 1442 H / 2022 M. Data sekunder pada penelitian ini bersumber dari buku profil Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya.

## **5. Informan atau Unit Analisis**

### **a. Informan**

Pada penelitian kualitatif, subjek penelitian yang digunakan telah tercermin pada focus penelitian, biasanya tidak ditentukan secara sengaja. Subjek penelitian adalah seseorang yang akan memberikan informasi yang diperlukan selama proses penelitian (Sondak & dkk, 2019: 674). Subjek penelitian atau disebut juga informan, merupakan orang yang pada latar penelitian dimanfaatkan untuk memperoleh informasi tentang situasi atau kondisi, yang mana hal tersebut ingin diketahui oleh peneliti (Pratiwi, 2017: 212).

Informan dalam penelitian ini berjumlah tiga orang, diantaranya : Ketua Divisi Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU), pengurus KBIH sebagai perwakilan jemaah yang hadir, dan jemaah haji 2021 yang tidak hadir secara langsung.

## **b. Teknik Penentuan Informan**

Peneliti menggunakan *purposive sampling* dalam penentuan informan, teknik ini termasuk pada metode sampling *non random sampling*. *Purposive sampling* yaitu pengambilan sampel yang dilakukan dengan cara mengambil subjek bukan berdasarkan strata, kedudukan atau daerah tetapi berdasarkan adanya tujuan tertentu atau bentuk pertimbangan yang berhubungan dengan masalah penelitian. Tehnik ini biasanya dilakukan karena beberapa pertimbangan, misalnya keterbatasan waktu, tenaga dan dana sehingga tidak dapat mengambil sampel dalam jumlah besar dan jauh (Heridiansyah, 2012: 61).

Selain menggunakan teknik *purposive sampling*, peneliti juga menggunakan teknik *snowball sampling*, teknik ini dipakai untuk memastikan sampel yang digunakan peneliti, yang mana *snowball sampling* ini merupakan metode *non probability sampling*, tata cara pengambilan sampel dengan cara berantai atau bergulir dari satu narasumber ke narasumber lain, yang mana penentuan narasumber selanjutnya ditentukan oleh narasumber yang sebelumnya (Lenaini, 2021: 34).

## **c. Unit Analisis**

Unit analisis merupakan satuan tertentu yang menjadi pertimbangan dalam sebuah penelitian, adanya unit analisis ini dilakukan oleh peneliti agar validitas dan reliabilitas dapat terjaga. Unit analisis dapat berupa individu atau kelompok, wilayah, dan organisasi (Mushlihin, 2012). Adapun unit analisis dalam penelitian ini adalah kepala seksi , jemaah haji, serta Pengurus KBIH di Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya.

## 6. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperlancarkan penelitian yang akan diteliti, peneliti langsung kepada objek yang akan diteliti guna memperoleh data primer dan sekunder yang valid dan terperinci dengan menggunakan beberapa instrumen sebagai berikut :

### a. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ketidakterbatasan hanya pada orang tetapi pada objek-objek alam yang lain. Pendapat lain menyatakan bahwa observasi menjadi dasar semua ilmu pengetahuan, para ilmuwan dapat bekerja menggunakan data yang dihasilkan melalui observasi. Dari observasi kita bisa belajar mengenai perilaku dan makna dari perilakunya (Sugiyono, 2018: 297).

### b. Wawancara

Menurut salah satu pendapat para ahli yaitu Moleong mengartikan wawancara sebagai percakapan yang dilakukan oleh dua pihak dengan maksud tertentu. Dua pihak yang dimaksud ialah pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan tanggapan atau jawaban atas pertanyaan (Herdiansyah, 2019: 110).

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data pada penelitian ini, teknik ini dilakukan untuk mendapatkan data primer dari para informan. Teknik ini dilakukan dengan cara memberikan beberapa pertanyaan kepada para informan dalam objek penelitian.

### c. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data menggunakan studi dokumentasi merupakan pelengkap dari teknik observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Dalam teknik dokumen ini, data yang dikumpulkan dapat berupa tulisan seperti arsip, foto atau gambar dan lain-lain (Sugiyono, 2018: 314).

## 7. Teknik Penentuan Keabsahan Data

Tidak seluruh informasi merupakan kenyataan. Oleh karena itu pengecekan informasi dari bermacam-macam sumber mampu mengurangi kesalahan dalam pengumpulan data sehingga menjadi informasi. Dalam penelitian kualitatif, data dapat dikatakan valid apabila tidak terdapat perbedaan antara laporan yang disampaikan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi di lapangan pada objek penelitian. Penentuan keabsahan data pada penelitian ini menggunakan Triangulasi. Triangulasi bertujuan untuk meningkatkan kekuatan teoritis, interpretatif dan metodologis dari penelitian kualitatif., dalam definisi lain disebutkan bahwa triangulasi merupakan kegiatan pengecekan data melalui beragam sumber, waktu dan teknik (Mekarisce, 2020: 150).

Triangulasi dibagi menjadi 3 macam, ada triangulasi sumber, teknik dan waktu. *Pertama*, triangulasi sumber ialah mengecek data dari berbagai sumber informan dari objek penelitian. *Kedua*, triangulasi teknik ialah untuk menguji kredibilitas data dengan cara mencari tahu dan mencari kebenaran data dengan mengecek data pada sumber atau informan yang sama tetapi dengan teknik yang berbeda. *Ketiga*, triangulasi waktu ialah pengecekan kredibilitas data

dengan cara melakukan pengumpulan data dalam waktu atau situasi yang berbeda (Mariyani, 2020: 148-150).

## 8. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah metode dalam memproses data menjadi sebuah informasi, di mana saat kita melakukan sebuah penelitian, kita perlu melakukan analisis data agar data tersebut bisa dengan mudah dipahami. Metode analisis data juga diperlukan agar kita bisa mendapatkan solusi atas permasalahan penelitian yang tengah dikerjakan.

Analisis data pada penelitian kualitatif ini menggunakan analisis dengan model Miles and Huberman, mereka menjelaskan bahwa dalam menganalisis data kualitatif terdapat empat tahapan yakni : *data collection*, *data reduction*, *data display*, *conclusion drawing/verification* (Sugiyono, 2018: 321-329).

*Data collection* atau pengumpulan data adalah tahapan dimana peneliti mengambil data melalui teknik yang telah ditentukan seperti wawancara dan observasi, pada tahapan ini data dikumpulkan sebanyak-banyaknya dan seluas-luasnya, bahkan bisa saja pengumpulan data melalui wawancara ini menimbulkan pertanyaan baru saat proses wawancara berlangsung, pengambilan data ini dilakukan secara objektif. Pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis pada penelitian ini dimulai dengan melakukan observasi dan menanyakan beberapa informasi penting atau hal yang menjadi poin utama dalam penelitian yang akan dilakukan oleh penulis, tahap selanjutnya yakni

pengumpulan data dengan melakukan wawancara pada informan yang telah ditentukan, dan selanjutnya pengumpulan data secara dokumentasi juga dilakukan seperti peminjaman buku profil Kementerian Agama untuk membedah gambaran umum tentang Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya (Wandi, et al., 2013: 527).

*Data reduction* merupakan data yang sudah diolah sedemikian rupa supaya terlihat isinya lebih utuh lagi, data reduksi bisa berbentuk sketsa, sinopsi atau bentuk lainnya, tampilan tersebut akan memudahkan peneliti dalam mendeskripsikan data yang telah dihasilkannya. Data reduksi tidak bisa langsung jadi secara utuh, dalam prosesnya tidak hanya ada pengurangan, bahkan ada penambahan atau pengecekan ulang, hal tersebut akan memudahkan peneliti untuk mengambil keputusan secara tegas. Dalam proses reduksi data dilakukan pengurangan informasi atau data yang dihasilkan selama proses pengumpulan data jika hasil tersebut jauh melenceng dari pembahasan penelitian dan penjelasan dari pertanyaan yang terdapat pada penelitian, hal tersebut dilakukan agar hasil yang akan digambarkan lebih spesifik namun mampu menjawab rumusan masalah yang ada. (Rijali, 2018: 83).

*Data display* atau penyajian data dapat dilakukan dalam berbagai bentuk, seperti uraian singkat, bagin, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. yang paling sering digunakan adalah penyajian data dalam bentuk teks naratif. Dalam hal ini, peneliti akan menyajikan data dalam bentuk teks untuk memperjelas hasil penelitian yang ditemukan, uraian teks tersebut dapat dibantu dengan mencantumkan *table* atau gambar. (Rusman, 2021: 75).

*Conclusion* atau verifikasi merupakan tahapan terakhir dalam menganalisis data pada sebuah penelitian, hasil ini berupa jawaban dari rumusan masalah. Pada bagian ini peneliti menuliskan hasil akhir dari setiap rumusan masalah, hasil tersebut didapatkan dari data-data yang telah diambil atau dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dokumentasi atau teknik lainnya, sehingga data yang tersedia dapat menjawab setiap pertanyaan penelitian (Pratiwi, 2017: 216).

