



UNIVERSITAS NASIONAL

**KOMUNIKASI ANTARPRIBADI PETUGAS HAJI
KEPADA JEMAAH HAJI GENERASI BABY
BOOMERS DI UPT ASRAMA HAJI BEKASI
TAHUN 2025**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

IRMA MAHARANI

223516516311

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
MARET, 2026**



UNIVERSITAS NASIONAL

**INTERPERSONAL COMMUNICATION BETWEEN
HAJJ OFFICERS AND BABY BOOMERS PILGRIMS
AT THE BEKASI HAJJ DORMITORY IN 2025**

THESIS

Submitted as one of the requirements for obtaining a
Bachelor's Degree in Communication Science (S.I.Kom)

IRMA MAHARANI

223516516311

**COMMUNICATION SCIENCE STUDY PROGRAM
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
MARCH, 2026**



PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Irma Maharani
Nomor Pokok Mahasiswa : 223516516311
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Kekhususan : Public Relations
Judul Skripsi : Komunikasi Antarpribadi Petugas Haji dan Jemaah Haji
Generasi Baby Boomers di UPT. Asrama Haji Bekasi
Tahun 2025
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disetujui untuk diujikan

Jakarta, 12 Februari 2026

Dosen Pembimbing

Azizah Des Derivanti, S.I.Kom., M.I.Kom

Ketua Prodi

Swastiningsih S.E., M.Si,



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Irma Maharani

Nomor Pokok Mahasiswa : 223516516311

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Kekhususan : Public Relations

Judul Skripsi : Komunikasi Antarpribadi Petugas Haji Kepada Jemaah
Haji Generasi *Baby Boomers* di UPT Asrama Haji Bekasi
Tahun 2025

Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disahkan

Jakarta, 12 Februari 2026

Dosen Pembimbing

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Azizah Des Derivanti, S.I.Kom., M.I.Kom

Dr. Aoi Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si.

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Irma Maharani

NPM : 223516516311

Judul Skripsi : KOMUNIKASI ANTARPRIBADI PETUGAS HAJI DAN JEMAAH HAJI
GENERASI BABY BOOMERS DI UPT ASRAMA HAJI BEKASI TAHUN 2025

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran, dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya. Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian pernyataan ini saya buat

Jakarta, 14 Februari 2026



Irma Maharani

UNIVERSITAS NASIONAL

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Irma Maharani

NPM : 223516516311

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Komunikasi Antarpribadi Petugas Haji Kepada Jemaah Haji Generasi

Baby Boomers di UPT Asrama Haji Bekasi Tahun 2025

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Ketua Sidang/ : Agus Salim, S.Sos., M.I.Kom.

Penguji 2

Penguji 1 : Dr. Tantri Relatami, S.Sos., M.I.Kom.

Pembimbing : Azizah Des Derivanti, S.I.Kom., M.I.Kom.

Ditetapkan di : Universitas Nasional

Tanggal : 06 Maret 2026

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb. Shalom, Om Swastiastu, Namu Buddhaya, Salam Kebajikan. Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT, Karena atas berkat dan rahmat-Nya, Sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Penelitian skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional. Ketertarikan peneliti dengan permasalahan dalam skripsi ini adalah ingin mengetahui Komunikasi Antarpribadi Petugas Haji Kepada Jemaah Haji Generasi *Baby Boomers* Di UPT Asrama Haji Bekasi Tahun 2025. peneliti menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A, selaku Rektor Universitas Nasional
2. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Bapak Nursatyo, S.Sos., M.Si. selaku Wakil Dekan I Bidang Administrasi Umum dan Akademik, Ibu Dr. Mary Ismowati, M.Si. selaku Wakil Dekan II Bidang Kemahasiswaan dan Administrasi Umum Universitas Nasional Jakarta.
3. Ibu Swastiningsih S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi dan Ibu Cyntia Dewi Anggraini, S.I.Kom, M.I.Kom. selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Nasional
4. Ibu Azizah Des Derivanti, S.I.Kom., M.I.Kom. selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Prof. Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan, solusi, serta ilmu yang bermanfaat selama masa studi peneliti berlangsung.
6. Seluruh Dosen Ilmu Komunikasi yang telah memberikan ilmu sebagai bekal berharga bagi masa depan peneliti, serta seluruh staf sekretariat Program Studi Ilmu Komunikasi yang telah membantu dan menjembatani setiap rangkaian proses penyusunan skripsi ini sejak awal hingga selesai.
7. Kedua orangtua saya tercinta, yang telah menjadi sumber kekuatan dan inspirasi utama dalam hidup saya. Berkat doa tulus, dukungan tanpa batas, motivasi yang

tak pernah padam, serta kasih sayang yang telah membesarkan saya dengan penuh keikhlasan, saya dapat berada di titik ini sehat, bahagia, dan selalu tercukupi dalam segala hal. Pencapaian ini adalah perwujudan dari pengorbanan dan cinta kasih Mama dan Bapak. Sehat selalu dan Panjang umur karena Mama dan Bapak harus selalu ada disetiap perjuangan dan pencapaian hidup peneliti.

8. Kakak laki-laki peneliti, kakak ipar, dan ponakan tersayang yang senantiasa memberikan dukungan hangat serta semangat yang tiada henti. Kehadiran kalian merupakan pelengkap kebahagiaan sekaligus sumber motivasi yang sangat berarti bagi peneliti.
9. Mamih dan Bunda yang telah memberikan dukungan finansial kepada peneliti, sehingga proses penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
10. Alia, sahabat masa kecil peneliti, yang senantiasa memberikan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini. Kontribusinya dalam memfasilitasi laptop merupakan bantuan penting yang sangat berarti hingga karya ini dapat terselesaikan dengan baik.
11. Banyak pihak yang tak mampu peneliti sebutkan satu per satu, namun setiap jejak kebaikan, uluran tangan, dan doa tulus yang hadir sepanjang proses ini menjadi bagian penting yang tak tergantikan. Terima kasih atas tawa, nasihat, dan bahu yang menguatkan dalam setiap langkah penuh tantangan ini.
12. Ibu Novam, Ibu Dwi, Pak Eri, Pak Tajul dan Pak Junaidi. selaku informan yang membantu memberikan informasi dalam penelitian ini. Serta semua pihak yang terlibat di UPT Asrama Haji Bekasi tahun 2026, yang telah memudahkan peneliti selama proses penelitian.
13. Cici dan Caca, sahabat sekaligus rekan terbaik yang selalu menjadi tempat berbagi cerita, memberikan dukungan, dan menguatkan peneliti sejak masa SMK hingga sekarang.
14. Sahabat tercinta “Tiga Power Rangers”, yaitu Ayera dan Naila yang selalu memberikan semangat dan memberikan bantuan kepada peneliti agar bisa menyelesaikan skripsi ini dan selalu menjadi tempat suka duka bagi peneliti selama masa perkuliahan.
15. Sahabat seperjuangan ‘Setengah Lusin’, yaitu Zahra, Eca, Yulia, Anya, dan Andrea, yang senantiasa kebersamai serta memberikan dukungan kepada peneliti dalam setiap proses penyusunan skripsi hingga tahap akhir.
16. Sahabat organisasi “Berisix Minus One”, yaitu Anita, Eca, Zahra, dan Wanda,

yang telah memberikan warna, cerita, dan kenangan indah dalam perjalanan perkuliahan peneliti.

17. Last but not least diri saya sendiri Irma Maharani. Terima kasih karena telah mampu bertahan dan berjuang sejauh ini. Terima kasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri sampai titik ini, walaupun sering merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil, namun terima kasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah mencoba. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan di luar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, serta senantiasa menikmati setiap prosesnya yang bisa dibilang tidak mudah, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Akhir kata, peneliti berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 14 Februari 2026



Irma Maharani



ABSTRAK

Nama : Irma Maharani
NPM : 223516516311
Program Studi : Ilmu Komunikasi/Public Relations
Judul : Komunikasi Antarpribadi Petugas Haji Kepada Jemaah Haji Generasi *Baby Boomers* Di UPT Asrama Haji Bekasi Tahun 2025
Dosen Pembimbing : Azizah Des Derivanti, S.I.Kom., M.I.Kom.

Komunikasi antarpribadi merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam pelayanan haji di UPT Asrama Haji Bekasi yang melayani jemaah dengan beragam usia dan kondisi fisik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis komunikasi antara petugas haji dan jemaah dari generasi *Baby Boomers* pada tahun 2025, yang cenderung membutuhkan pendekatan komunikasi yang jelas, sabar, dan empatik. Penelitian ini menggunakan Teori Komunikasi Antarpribadi Joseph A. DeVito yang mencakup keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, dan kesetaraan. Metode yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif melalui teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang dilakukan secara terbuka, empatik, dan suportif mampu meningkatkan pemahaman serta memberikan rasa aman kepada jemaah. Selain itu, sikap positif dan kesetaraan yang ditunjukkan oleh petugas turut berperan dalam menciptakan hubungan yang harmonis sehingga jemaah merasa dihargai dan diperhatikan. Temuan ini menegaskan bahwa penerapan komunikasi antarpribadi yang berhasil sangat penting dalam menciptakan pelayanan haji yang tidak hanya efisien, tetapi juga manusiawi dan responsif terhadap kebutuhan jemaah, khususnya bagi kelompok lanjut usia, serta mendukung kelancaran keseluruhan proses pelayanan ibadah haji secara optimal dan berkelanjutan.

Kata kunci: *Komunikasi Antarpribadi, Petugas Haji, Jemaah Haji, Generasi Baby Boomers, Asrama Haji*

ABSTRACT

Name : Irma Maharani
NPM : 223516516311
Study Program : *Communication Science/Public Relations*
Title : *Interpersonal Communication Between Hajj Officers and Baby Boomers Pilgrims at the Bekasi Hajj Dormitory in 2025*
Supervisor : Azizah Des Derivanti, S.I.Kom., M.I.Kom.

Interpersonal communication is an important factor in improving the quality of public services, particularly in Hajj services at the Bekasi Hajj Dormitory (UPT Asrama Haji Bekasi), which serves pilgrims of various ages and physical conditions. This study aims to analyze the communication between Hajj officers and pilgrims from the *Baby Boomers* generation in 2025, who tend to require a communication approach that is clear, patient, and empathetic. This research employs Joseph A. DeVito's Interpersonal Communication Theory, which includes openness, empathy, supportiveness, positiveness, and equality. The method used is a descriptive qualitative approach, with data collection techniques consisting of interviews, observations, and documentation. The results show that communication carried out in an open, empathetic, and supportive manner is able to enhance understanding and provide a sense of security for the pilgrims. In addition, the positive attitude and sense of equality demonstrated by the officers play a role in creating harmonious relationships, making the pilgrims feel valued and cared for. These findings emphasize that the implementation of effective interpersonal communication is essential in creating Hajj services that are not only efficient but also humane and responsive to the needs of pilgrims, especially the elderly, while supporting the overall Hajj service process in an optimal and sustainable manner.

Keywords: *Interpersonal Communication, Hajj Officers, Hajj Pilgrims, Baby Boomers Generation, Hajj Dormitory*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN JUDUL BAHASA INGGRIS	ii
PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL DIREVISI	vii
SURAT PERNYATAAN KARYA TULIS	viii
LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL SKRIPSI	ix
KATA PENGANTAR	x
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	9
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	9
1.4.2 Manfaat Praktis.....	9
1.4.3 Manfaat Sosial.....	10
1.5. Sistematika Penulisan.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
2.1. Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	12
2.2. Research Gap.....	14
2.3. Novelty Kebaruan.....	22
2.4. Kerangka Teori.....	23
2.4.1 Teori Komunikasi Antarpribadi.....	23
2.5. Kerangka Konsep.....	25
2.5.1 Pengertian Komunikasi Antarpribadi.....	25
2.5.2 Jenis Komunikasi.....	27
2.5.3 Unsur - Unsur Komunikasi Antarpribadi.....	28
2.5.4 Komponen - Komponen Komunikasi Antarpribadi.....	30
2.5.5 Jemaah Haji.....	32
2.5.6 Generasi.....	33
2.5.7 <i>Baby Boomers</i>	34
2.5.8 Petugas Haji.....	35

2.6 Kerangka Berpikir.....	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	38
3.1. Paradigma Penelitian.....	38
3.2. Pendekatan Penelitian.....	39
3.3 Metode Penelitian.....	40
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.4.1 Wawancara.....	41
3.4.2 Observasi.....	42
3.4.3 Dokumentasi.....	42
3.5 Jenis Data.....	43
3.5.1 Data Primer.....	43
3.5.2 Data Sekunder.....	44
3.6 Subjek dan Objek.....	44
3.6.1 Subjek.....	45
3.6.2 Objek.....	45
3.6 Teknik Pemilihan Informan.....	46
3.7 Teknik Analisis Data.....	48
3.8 Teknik Keabsahan Data.....	49
3.8.1 Triangulasi Sumber.....	49
3.8.2 Triangulasi Teknik.....	50
3.9 Lokasi dan Jadwal.....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
4.1. Gambaran Umum.....	52
4.1.1 Profil Asrama Haji Bekasi.....	52
4.1.2 Sejarah Asrama Haji.....	54
4.1.3 Struktur Asrama Haji Bekasi.....	56
4.2. Hasil Penelitian.....	57
4.2.1 Keterbukaan (<i>Openness</i>).....	57
4.2.2 Empati (<i>Empathy</i>).....	62
4.2.3 Sikap Mendukung (<i>Supportiveness</i>).....	66
4.2.4 Sikap Positif (<i>Positiveness</i>).....	69
4.2.5 Kesetaraan (<i>Equality</i>).....	72
4.3. Pembahasan.....	76
4.3.1 Keterbukaan (<i>Openness</i>).....	76
4.3.2 Empati (<i>Empathy</i>).....	79
4.3.3 Sikap Mendukung (<i>Supportiveness</i>).....	82
4.3.4 Sikap Positif (<i>Positiveness</i>).....	85
4.3.5 Kesetaraan (<i>Equality</i>).....	88
BAB V KESIMPULAN.....	90
5.1. Kesimpulan.....	90
5.2. Saran.....	92

5.2.1 Saran Praktis.....	92
5.2.2 Saran Teoritis.....	93
DAFTAR PUSTAKA.....	94
LAMPIRAN - LAMPIRAN.....	97



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Jemaah Haji 2025.....	4
Gambar 1.2 Indeks Kepuasan Jemaah Haji 2025.....	7
Gambar 2.6 Kerangka Berpikir.....	37
Gambar 4.1 Asrama Haji Bekasi.....	52
Gambar 4.2 Logo Asrama Haji Bekasi.....	54
Gambar 4.3 Struktur Asrama Haji Bekasi.....	56
Gambar 4.4 Petugas Memberikan Informasi Secara Jelas.....	59
Gambar 4.5 Petugas Menanggapi Pertanyaan Jemaah Haji.....	60
Gambar 4.6 Petugas Memberikan Informasi Secara Jelas.....	60
Gambar 4.7 Petugas Menyapa Jemaah Haji Secara Terbuka.....	61
Gambar 4.8 Petugas Menanggapi Informasi Secara Jelas.....	61
Gambar 4.9 Petugas Membawakan Koper Jemaah Haji.....	64
Gambar 4.10 Petugas Mendorong Kursi Roda Kepada Jemaah Haji.....	64
Gambar 4.11 Petugas Menyiapkan Coffee Break Untuk Jemaah Haji.....	65
Gambar 4.12 Petugas Memberikan Coffee Break Sebagai Bentuk Perhatian.....	65
Gambar 4.13 Petugas Memasang Gelang Jemaah Haji.....	68
Gambar 4.14 Petugas Mengingatkan Jemaah.....	68
Gambar 4.15 Petugas Menandakan koper Jemaah Haji Agar Memudahkan Jemaah.....	69
Gambar 4.16 Sikap Petugas Yang Sabar Mendampingi Jemaah Haji.....	71
Gambar 4.17 Sikap Petugas Yang Memastikan Jemaah Haji Aman.....	72
Gambar 4.18 Sikap Petugas Sedang Menjelaskan pelan-pelan.....	72
Gambar 4.19 Petugas Mendampingi Jemaah Haji secara Setara.....	74
Gambar 4.20 Petugas Melayani Jemaah Haji secara Adil.....	75
Gambar 4.21 Interaksi Setara antara Petugas dan Jemaah Haji.....	75

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 3.7 Identitas Informan.....	47
Tabel 3.10 Jadwal Penelitian.....	51



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Pendamping Ijazah.....	98
Lampiran 2 Hasil Cek Turnitn	99
Lampiran 3 Surat Penugasan Pembimbing	100
Lampiran 4 Transkrip Wawancara	101
Lampiran 5 Kategorisasi Data	122
Lampiran 6 Dokumentasi Bersama Key Informan dan Informan	142
Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup.....	145

