

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki tingkat kompleksitas yang tinggi. Hal ini disebabkan oleh ibadah haji tidak hanya berkaitan dengan pelaksanaan ritual keagamaan, tetapi juga mencakup pengelolaan administratif, logistik, kesehatan, transportasi, serta pelayanan jemaah dalam jumlah besar. Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Agama Republik Indonesia bertanggung jawab dalam memastikan bahwa seluruh rangkaian pelayanan tersebut dapat berjalan secara tepat, efisien, serta mampu memberikan kenyamanan dan keamanan bagi jemaah.

Dalam pelaksanaannya, keberhasilan penyelenggaraan ibadah haji tidak hanya ditentukan oleh kesiapan sistem dan fasilitas, tetapi juga sangat bergantung pada kualitas interaksi antara petugas dan jemaah. Interaksi tersebut berlangsung secara langsung di berbagai titik pelayanan, sehingga komunikasi menjadi elemen penting dalam menjembatani kebutuhan jemaah dengan sistem pelayanan yang telah dirancang. Dengan latar belakang jemaah yang beragam, baik dari segi usia, pendidikan, budaya, maupun kondisi fisik, komunikasi yang tepat menjadi faktor kunci dalam menciptakan pelayanan yang optimal.

Petugas haji yang tergabung dalam Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) di UPT Asrama Haji Bekasi merupakan unsur penting dalam mendukung kelancaran pelayanan kepada jemaah. PPIH terdiri dari pegawai UPT Asrama Haji Bekasi, pegawai Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat, serta tenaga musiman yang direkrut sesuai kebutuhan operasional. Proses rekrutmen dan penempatan petugas dilakukan secara selektif dengan mempertimbangkan kompetensi serta kebutuhan pelayanan di lapangan, sehingga setiap petugas ditempatkan sesuai dengan bidang tugas dan keahlian yang dimiliki.

Penempatan petugas disesuaikan dengan karakteristik masing-masing bidang, seperti bidang kesehatan yang membutuhkan tenaga medis profesional, bidang keamanan yang menuntut kedisiplinan dan ketegasan, serta bidang pelayanan jemaah yang memerlukan kemampuan komunikasi dan empati yang tinggi. Dari segi karakteristik, petugas haji memiliki latar belakang yang beragam, baik dari sisi usia,

pendidikan, maupun status sosial. Secara umum, petugas berada pada rentang usia produktif, yaitu sekitar 25 hingga 50 tahun, meskipun terdapat pula petugas dengan usia lebih lanjut yang memiliki keahlian khusus, seperti teknisi gedung yang berperan dalam mendukung operasional asrama.

Dari sisi pendidikan, petugas berasal dari berbagai latar belakang, mulai dari lulusan sekolah menengah hingga perguruan tinggi, tergantung pada bidang tugas yang dijalankan. Sementara itu, dari segi status sosial, petugas terdiri dari aparatur sipil negara, pegawai tetap, serta tenaga kontrak atau musiman. Keberagaman ini mencerminkan variasi pengalaman, pola pikir, serta gaya komunikasi yang turut memengaruhi cara petugas dalam berinteraksi dengan jemaah.

Pengelolaan pelayanan haji di UPT Asrama Haji Bekasi berada di bawah koordinasi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat. Dalam pelaksanaannya, PPIH dibagi ke dalam beberapa bidang, antara lain bidang dokumen, humas, akomodasi dan konsumsi, keamanan, kesehatan, serta penerimaan jemaah. Setiap bidang memiliki peran yang saling berkaitan dalam mendukung kelancaran pelayanan secara keseluruhan.

Sebelum operasional dimulai, seluruh petugas mendapatkan pembekalan untuk memahami tugas, fungsi, serta alur pelayanan yang akan dijalankan. Pembekalan tersebut mencakup pelatihan teknis, pelayanan jemaah, hingga keterampilan komunikasi dasar, termasuk cara menyampaikan informasi dengan jelas, penggunaan intonasi suara, serta pendekatan interpersonal yang tepat. Selain itu, proses seleksi petugas juga melibatkan penilaian tertentu, seperti kesiapan fisik dan mental, yang bertujuan untuk memastikan bahwa petugas mampu menghadapi aktivitas pelayanan di lapangan.

Dalam pelaksanaannya, petugas bekerja dalam kondisi waktu yang dinamis, menyesuaikan dengan jadwal kedatangan dan keberangkatan jemaah. Di Asrama Haji Bekasi, jemaah umumnya hanya menjalani masa transit yang relatif singkat, yaitu sekitar satu hingga dua hari sebelum diberangkatkan ke bandara. Dalam waktu yang terbatas tersebut, petugas dituntut untuk mampu menyampaikan berbagai informasi penting sekaligus memberikan pelayanan yang optimal kepada jemaah.

Beberapa layanan bahkan berjalan selama 24 jam dengan sistem shift, terutama pada bidang keamanan, kesehatan, dan pelayanan jemaah. Dalam satu shift, petugas bekerja selama beberapa jam secara terus menerus sesuai dengan kondisi operasional dan jumlah jemaah yang dilayani.

Dalam satu kelompok terbang (kloter) yang terdiri dari sekitar 400 jemaah, pelayanan dilakukan secara tim oleh petugas dari berbagai bidang. Namun secara keseluruhan, jumlah jemaah yang dilayani di Asrama Haji Bekasi dapat mencapai sekitar 1.800 orang per hari, sementara jumlah petugas yang tersedia sekitar 200 orang. Dengan perbandingan tersebut, secara rata-rata satu petugas dapat berhadapan dengan puluhan hingga ratusan jemaah dalam satu waktu pelayanan.

Kondisi ini menunjukkan adanya ketidakseimbangan antara jumlah petugas dan jemaah yang dilayani, sehingga beban kerja petugas menjadi sangat tinggi. Dalam situasi tersebut, petugas tidak hanya menjalankan tugas teknis, tetapi juga harus merespons berbagai kebutuhan dan pertanyaan jemaah secara bersamaan. Hal ini menimbulkan tantangan tersendiri dalam konteks komunikasi antarpribadi, karena secara ideal komunikasi antarpribadi menuntut adanya interaksi dua arah yang melibatkan perhatian, empati, serta pemahaman terhadap karakter lawan bicara.

Di sisi lain, karakteristik petugas juga memengaruhi proses komunikasi yang berlangsung. Petugas yang telah berpengalaman cenderung lebih fleksibel dalam berinteraksi dengan jemaah. Mereka mampu memahami kebutuhan jemaah melalui gestur atau ekspresi, serta lebih sigap dalam memberikan bantuan. Bahkan, tidak jarang petugas memposisikan jemaah seperti orang tua sendiri, sehingga interaksi yang terjadi menjadi lebih empatik dan humanis. Sebaliknya, petugas yang belum berpengalaman cenderung masih bergantung pada prosedur formal dan membutuhkan waktu lebih lama untuk menyesuaikan diri dalam menghadapi berbagai karakter jemaah.

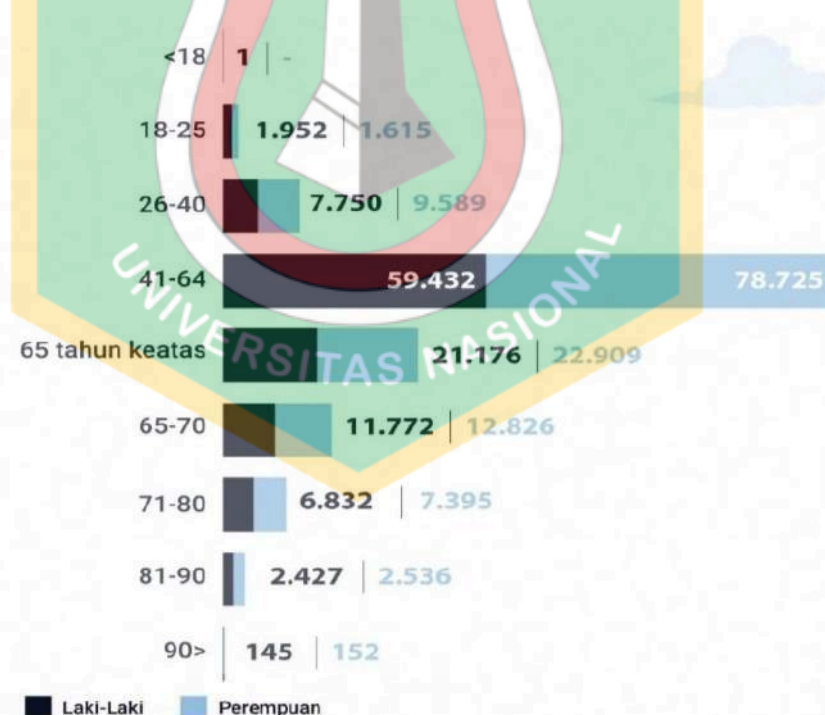
Dalam pelaksanaannya di lapangan, interaksi yang terjadi tidak selalu berjalan secara optimal. Pada kondisi pelayanan yang padat, petugas tidak jarang mengalami peningkatan beban kerja yang signifikan hingga menimbulkan kondisi kewalahan. Situasi ini menyebabkan interaksi yang seharusnya berlangsung secara personal menjadi lebih singkat dan terbatas. Petugas cenderung menyampaikan informasi secara cepat untuk mengejar efisiensi waktu, sehingga tidak semua jemaah dapat memahami informasi yang diberikan dengan baik.

Kondisi kewalahan tersebut semakin terasa ketika jemaah menyampaikan kebutuhan atau keluhan secara bersamaan. Dalam situasi tertentu, petugas harus menghadapi antrean panjang, pertanyaan yang berulang, serta jemaah dengan kondisi fisik yang lelah setelah perjalanan. Hal ini berpotensi menimbulkan tekanan

emosional, baik bagi petugas maupun jemaah, sehingga memengaruhi kualitas komunikasi yang terjadi.

Kondisi ini menjadi semakin kompleks ketika dikaitkan dengan karakteristik jemaah yang sebagian besar berasal dari generasi *Baby Boomers*. Salah satu kelompok jemaah yang memerlukan perhatian khusus dalam konteks komunikasi adalah jemaah lanjut usia, khususnya yang berasal dari generasi *Baby Boomers*. Generasi ini merupakan kelompok yang lahir antara tahun 1947 hingga 1964, yang saat ini sebagian besar telah memasuki usia lanjut.

Pada usia tersebut, jemaah umumnya mengalami penurunan kondisi fisik, daya ingat, serta kemampuan sensorik seperti pendengaran. Kondisi ini berdampak pada kemampuan jemaah dalam menerima, memahami, dan mengingat informasi yang disampaikan selama proses pelayanan. Oleh karena itu, jemaah pada kelompok ini membutuhkan pendekatan komunikasi yang lebih fleksibel, seperti penyampaian informasi secara perlahan, penggunaan bahasa yang sederhana, serta pengulangan pesan. Untuk memperkuat gambaran tersebut, data terkait karakteristik usia jemaah haji di Indonesia dapat dilihat pada Gambar 1.1 berikut.



Gambar 1.1

Sumber: Karakteristik Usia Jemaah Haji Tahun 2025

Selain itu, keterbatasan yang dimiliki jemaah lanjut usia juga menuntut petugas untuk lebih peka dalam membaca situasi komunikasi yang terjadi. Petugas tidak hanya dituntut untuk menyampaikan informasi secara verbal, tetapi juga perlu memperhatikan aspek nonverbal seperti ekspresi wajah, kontak mata, serta bahasa tubuh yang dapat membantu memperjelas makna pesan.

Dalam banyak situasi, jemaah lanjut usia cenderung lebih mudah memahami pesan melalui pendekatan yang bersifat personal dan penuh perhatian dibandingkan dengan penyampaian informasi yang bersifat formal dan terburu-buru. Oleh karena itu, kemampuan petugas dalam menyesuaikan gaya komunikasi dengan kondisi jemaah menjadi faktor penting dalam menciptakan interaksi yang tepat, sehingga pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik sekaligus membangun rasa percaya dan kenyamanan bagi jemaah.

Kesenjangan antara kebutuhan pendekatan komunikasi yang personal dengan realitas pelayanan yang serba cepat menunjukkan adanya tantangan adaptasi yang harus dihadapi oleh petugas di lapangan. Dalam situasi ini, petugas dituntut untuk tidak hanya menguasai materi informasi, tetapi juga memiliki kepekaan situasional dalam menentukan kapan harus menggunakan pendekatan komunikasi yang lebih ringkas dan kapan perlu memberikan penjelasan yang lebih mendalam. Kemampuan untuk menyeimbangkan aspek efisiensi dan kualitas interaksi menjadi kunci dalam menjaga keberhasilan komunikasi, sehingga meskipun berada dalam tekanan waktu, petugas tetap mampu memberikan pelayanan yang responsif dan berorientasi pada kebutuhan jemaah.

Namun demikian, kebutuhan komunikasi yang bersifat personal tersebut seringkali tidak sejalan dengan kondisi pelayanan yang menuntut kecepatan dan efisiensi. Petugas dihadapkan pada dilema antara memberikan pelayanan secara cepat kepada banyak jemaah, dengan kebutuhan untuk membangun komunikasi interpersonal yang mendalam kepada setiap pribadi. Dalam kondisi ini, komunikasi yang terjadi berpotensi bergeser dari komunikasi interpersonal menjadi komunikasi kelompok atau komunikasi satu arah.

Lebih lanjut, dalam kondisi pelayanan yang padat, komunikasi antarpribadi antara petugas dan jemaah lanjut usia belum sepenuhnya berjalan optimal. Hal ini ditandai dengan keterbatasan interaksi personal, potensi kesalahpahaman informasi, serta belum sepenuhnya sesuai pendekatan komunikasi yang digunakan dengan karakteristik jemaah.

Di lapangan, masih ditemukan jemaah yang mengalami kebingungan terkait alur pelayanan, seperti proses administrasi, pembagian kloter, maupun tahapan keberangkatan. Kondisi ini tidak hanya disebabkan oleh keterbatasan informasi, tetapi juga oleh cara penyampaian informasi yang belum sepenuhnya sesuai dengan karakteristik jemaah. Selain itu, kondisi emosional jemaah yang cenderung lelah, cemas, atau khawatir juga turut memengaruhi proses komunikasi yang terjadi.

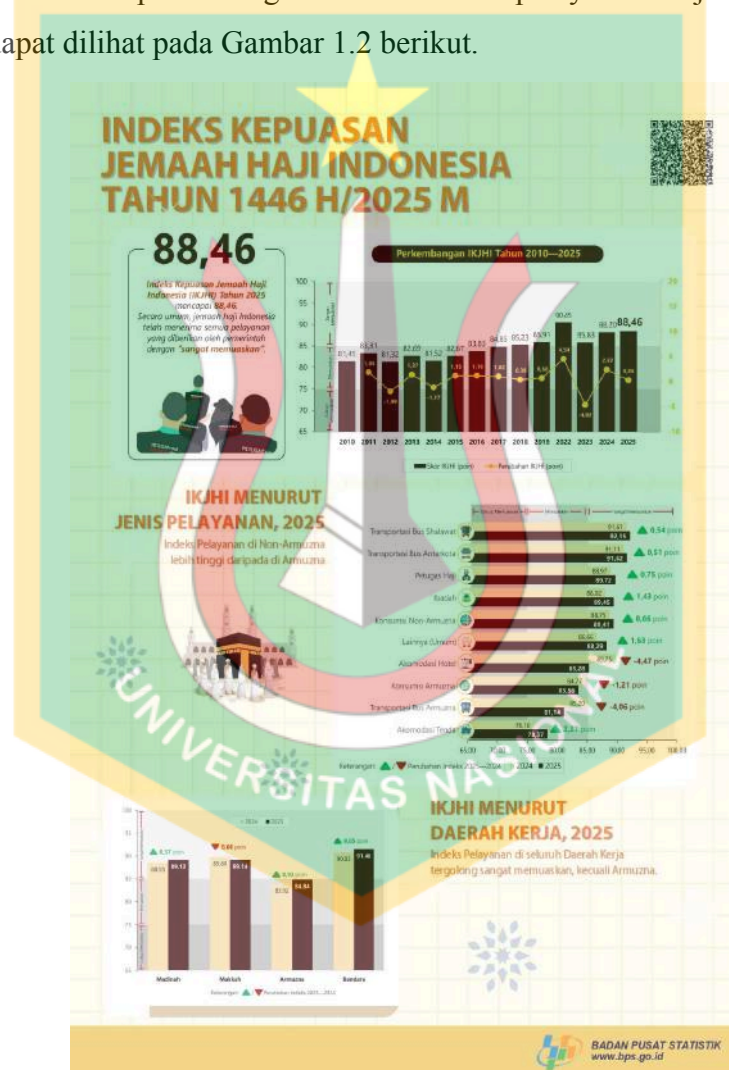
Meskipun secara umum kualitas pelayanan haji di Indonesia menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi, hal ini belum sepenuhnya mencerminkan kualitas komunikasi antarpribadi yang terjadi di lapangan. Penilaian yang bersifat makro belum mampu menggambarkan secara mendalam bagaimana proses interaksi antara petugas dan jemaah berlangsung, khususnya dalam konteks komunikasi interpersonal yang bersifat langsung dan personal.

Dalam konteks tersebut, penting untuk melihat bahwa indikator kepuasan layanan yang selama ini digunakan cenderung menitikberatkan pada aspek hasil (output), seperti kelancaran proses, ketepatan waktu, serta ketersediaan fasilitas, dibandingkan dengan proses interaksi yang terjadi selama pelayanan berlangsung. Padahal, dalam situasi pelayanan yang melibatkan interaksi langsung dalam jumlah besar dan waktu yang terbatas, kualitas komunikasi antarpribadi menjadi faktor yang sangat menentukan dalam membentuk pengalaman jemaah. Aspek seperti kejelasan penyampaian informasi, kemampuan petugas dalam memahami kondisi jemaah, serta respons terhadap kebutuhan pribadi seringkali tidak terakomodasi secara utuh dalam penilaian yang bersifat angka, sehingga berpotensi menyisakan celah dalam memahami kualitas pelayanan secara menyeluruh.

Selain itu, pelayanan di lapangan yang berlangsung secara cepat dan simultan turut memengaruhi komunikasi yang terbentuk antara petugas dan jemaah. Dalam situasi dengan tekanan waktu dan tingginya volume pelayanan, petugas cenderung memprioritaskan penyampaian informasi secara singkat dan langsung pada inti pesan. Meskipun hal ini tepat dari sisi efisiensi, pendekatan tersebut berpotensi mengurangi ruang interaksi yang memungkinkan terjadinya klarifikasi, umpan balik, maupun pemahaman yang lebih mendalam dari pihak jemaah. Akibatnya, komunikasi yang terjadi tidak selalu mampu menjawab kebutuhan spesifik jemaah, terutama bagi mereka yang memerlukan perhatian lebih dalam proses penerimaan informasi.

Kondisi ini menunjukkan bahwa indikator kepuasan layanan yang bersifat umum belum tentu mampu merepresentasikan kualitas interaksi yang terjadi pada

level mikro. Dalam konteks komunikasi antarpribadi, kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari terpenuhinya kebutuhan administratif dan teknis, tetapi juga dari bagaimana pesan disampaikan, dipahami, serta direspons oleh jemaah secara langsung. Interaksi yang singkat, keterbatasan waktu, serta tingginya jumlah jemaah yang dilayani berpotensi mengurangi kedalaman komunikasi yang terjalin. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang lebih spesifik untuk memahami aktivitas komunikasi antarpribadi antara petugas dan jemaah, sehingga aspek-aspek yang selama ini tidak terlihat dalam penilaian makro dapat terungkap secara lebih komprehensif. Data pendukung terkait kondisi pelayanan haji secara umum di Indonesia dapat dilihat pada Gambar 1.2 berikut.



Gambar 1.2

Sumber: Badan Pusat Statistik (2025)

Selain itu, penelitian yang secara khusus membahas komunikasi antarpribadi antara petugas haji dan jemaah generasi *Baby Boomers* di lingkungan asrama haji masih relatif terbatas. Sebagian besar penelitian sebelumnya cenderung berfokus pada

aspek kepuasan layanan secara umum, tanpa mengkaji secara mendalam aktivitas komunikasi yang terjadi dalam interaksi sehari-hari antara petugas dan jemaah. Keterbatasan kajian ini menunjukkan adanya celah penelitian yang penting untuk diisi, terutama dalam memahami bagaimana komunikasi antarpribadi berlangsung dalam situasi pelayanan yang padat dan kompleks. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai proses komunikasi yang terjadi secara langsung di lapangan, khususnya dalam konteks interaksi antara petugas haji dan jemaah lanjut usia yang memiliki kebutuhan komunikasi yang lebih spesifik.

Hal inilah yang kemudian memperkuat pentingnya aspek emosional dalam komunikasi antarpribadi, dimana interaksi yang terjalin tidak hanya bersifat informatif, tetapi juga mampu menjadi sarana dukungan psikologis bagi jemaah dalam menjalani seluruh rangkaian proses pelayanan. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tingginya capaian kualitas pelayanan haji secara umum dengan belum tergambarinya secara mendalam kualitas komunikasi antarpribadi yang terjadi di lapangan, khususnya dalam interaksi langsung antara petugas dan jemaah lanjut usia.

Kesenjangan tersebut mengindikasikan bahwa keberhasilan pelayanan tidak dapat semata-mata diukur dari aspek administratif dan operasional, tetapi juga perlu dilihat dari kualitas hubungan interpersonal yang terbangun selama proses pelayanan berlangsung. Dalam situasi ini, komunikasi antarpribadi menjadi elemen yang sangat penting dalam menentukan sejauh mana jemaah merasa dipahami, dihargai, dan didampingi, terutama bagi jemaah lanjut usia yang memiliki tingkat kerentanan yang lebih tinggi, sehingga menuntut adanya pendekatan komunikasi yang lebih empatik, fleksibel, dan berorientasi pada kebutuhan jemaah secara menyeluruh.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna mengkaji secara mendalam bagaimana komunikasi antarpribadi antara petugas haji dan jemaah haji generasi *Baby Boomers* di UPT Asrama Haji Bekasi tahun 2025. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran nyata mengenai aktivitas komunikasi yang terjadi di lapangan, khususnya dalam kondisi keterbatasan jumlah petugas, tingginya jumlah jemaah, serta tuntutan pelayanan yang berlangsung dalam waktu yang relatif singkat. Dengan demikian, penelitian ini berfokus pada bagaimana komunikasi antarpribadi yang berlangsung dalam kondisi keterbatasan tersebut mampu memenuhi kebutuhan komunikasi jemaah lanjut usia secara optimal.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “Bagaimana komunikasi antarpribadi antara petugas haji dan jemaah haji generasi *Baby Boomers* selama proses pelayanan di UPT Asrama Haji Bekasi Tahun 2025?”

1.3 Tujuan Penelitian

Merujuk pada rumusan masalah yang disebutkan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa tujuan dari penelitian ini adalah: “Mengetahui dan mendeskripsikan komunikasi antarpribadi antara petugas haji dan jemaah haji generasi *Baby Boomers* selama proses pelayanan di UPT Asrama Haji Bekasi Tahun 2025.”

1.4 Manfaat Penelitian

Menurut tujuan penelitian yang telah disebutkan di atas, penelitian berjudul “**Komunikasi Antarpribadi Petugas Haji Kepada Jemaah Haji Generasi *Baby Boomers* Di UPT Asrama Haji Bekasi Tahun 2025**”, ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis, praktis dan sosial. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara Teoritis, penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian ilmu komunikasi, khususnya dalam bidang komunikasi antarpribadi. Penelitian ini memperkaya pemahaman mengenai penerapan teori komunikasi antarpribadi yang dikemukakan oleh Joseph A. DeVito dalam konteks pelayanan publik di bidang keagamaan, terutama dalam interaksi antara petugas haji dan jemaah haji dari generasi *Baby Boomers*. Melalui konteks tersebut, teori komunikasi antarpribadi tidak hanya dipahami secara konseptual, tetapi juga diuji relevansinya dalam praktik pelayanan yang melibatkan kelompok usia lanjut dengan karakteristik kebutuhan komunikasi yang khusus.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi petugas haji, terutama di UPT Asrama Haji Bekasi pada tahun 2025, dalam memahami kebutuhan, batasan fisik, dan kondisi mental jemaah haji yang berasal dari generasi *Baby Boomers*. Dengan pemahaman ini, diharapkan para petugas haji dapat

menerapkan komunikasi antarpribadi yang lebih peka, sabar, jelas, serta sesuai dengan kepribadian jemaah yang berusia lanjut, sehingga mutu pelayanan haji dapat ditingkatkan dengan cara yang lebih manusiawi dan responsif.

1.4.3 Manfaat Sosial

Secara sosial, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam pengembangan sikap saling menghormati, empati, dan kesabaran antara petugas haji dan jemaah haji dari generasi *Baby Boomers*. Dengan demikian, diharapkan akan terjalin komunikasi yang lebih akrab dan mendukung di lingkungan kerja UPT Asrama Haji Bekasi Tahun 2025, terutama dalam memberikan layanan kepada jemaah *Baby Boomers*.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian “**Komunikasi Antarpribadi Petugas Haji Kepada Jemaah Haji Generasi *Baby Boomers* Di UPT Asrama Haji Bekasi Tahun 2025**”, disusun sebagai berikut:

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan ini, peneliti menyajikan informasi terkait latar belakang permasalahan yang akan dikaji, pokok permasalahan yang menjadi rumusan masalah, tujuan dilakukannya penelitian, manfaat yang diharapkan dari penelitian, serta sistematika penulisan yang terkait dengan judul atau permasalahan yang akan dibahas.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi pemaparan tentang penelitian terdahulu yang berjumlah lima penelitian, konsep dan teori dalam penelitian serta kerangka pemikiran.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan penjelasan mengenai pendekatan kualitatif yang digunakan untuk menyampaikan pemahaman mengenai fenomena sosial yang sedang diteliti, para informan, metode pengumpulan data,

seperti wawancara mendalam, observasi non partisipan, maupun dokumentasi, serta rincian mengenai lokasi dan jadwal penelitian.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan mengenai hasil analisis secara mendalam temuan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti.

BAB V

PENUTUP

Pada bab ini memuat kesimpulan dari pembahasan yang dilakukan sebelumnya serta saran kepada pihak terkait.

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR PUSTAKA

Pada bab ini tertulis seluruh referensi acuan peneliti dalam penelitian ini, berupa skripsi, jurnal ilmiah, maupun situs *website* pendukung data dalam penelitian.

LAMPIRAN

TRANSKRIP WAWANCARA, KATEGORISASI DATA, DOKUMENTASI

Pada bab ini memuat hasil percakapan dengan para informan untuk mendapatkan jawaban atas pertanyaan yang diberikan dan kategorisasi data berupa pengelompokan setiap pertanyaan yang ditujukan kepada masing-masing informan disertai dengan dokumentasi sebagai bukti pengambilan data secara langsung di lapangan.