



Komunikasi Intensif dalam Penyelenggaraan Ibadah Umrah: PT. Aina Wisata Iman Semende sebagai Kasus

Saptudin¹, Muahammad Adil², K.A. Bukhori³
Pascasarjana UIN Raden Fatah Palembang^{1,2,3}

Abstract

Keywords:

Communication,
Intensive
Communication,
Umrah

This research is based on the experience of the pilgrimage that I did in which there was a problem with the loss of pilgrims from the pilgrimage. This study aims to discuss the problems of intensive communication in the organization of Umrah. The study was conducted using qualitative methods where data was obtained based on interviews, observations, and documentation. Participants in this study were all Umrah pilgrims who served in the shade of PT. Aina Wisata Faith (AWI) Semende Travel Tour. The study was conducted using qualitative methods where data was obtained based on interviews, observations, and documentation. To analyze the data obtained from the results of the study, the authors used Miles and Huberman's Interactive Model data analysis techniques. Based on the data analysis that has been done by the author, it was found that some intensive communication was carried out, namely (1) conveying material calmly, (2) using language that was easily understood by the congregation, (3) building a pleasant atmosphere of communication, (4) using several communication media to facilitate communication so that all material is conveyed and well received by pilgrims, (5) understands the character of pilgrims to be guided, and (6) mentors are more helpful in establishing closeness with the Jammeh. And some factors influence communication, namely (1) education, (2) age, (3) gender, (4) pilgrim perception, (5) the nature or character of pilgrims, and (6) pilgrim health conditions

Abstrak

Kata kunci:

Komunikasi,
Komunikasi
Intensif, Ibadah
Umrah,

Arikel ini bertujuan untuk membahas permasalahan komunikasi intensif dalam penyelenggaraan ibadah Umrah. Menggunakan metode kualitatif, data diperoleh berdasarkan hasil; wawancara, observasi dan dokumentasi. Partisipan dalam penelitian ini adalah seluruh pembimbing jamaah umrah yang bertugas dalam naungan jasa *tour* PT. Aina WisataIman (AWI) Tour Travel Semende. Untuk menganalisa data yang diperoleh dari hasil penelitian, penulis menggunakan teknik analisis data Model Interaktif Miles dan Huberman. Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan penulis ditemukan beberapa komunikasi intensif yang dilakukan; yaitu (1) menyampaikan mater dengan tenang, (2) menggunakan bahasa yang mudah dipahami jamaah, (3) membangun suasana komunikasi yang menyenangkan, (4) menggunakan beberapa media komunikasi guna



memperlancar komunikasi agar materi tersampaikan semua dan diterima dengan baik oleh jamaah, (5) memahami karakter jamaah yang akan dibimbing, dan (6) para pembimbing lebih membangun kedekatan dengan para jamaah. Dan terdapat faktor yang mempengaruhi komunikasi yaitu (1) pendidikan, (2) usia, (3) gender, (4) persepsi jamaah, (5) sifat atau karakter jamaah, dan (6) kondisi kesehatan jamaah.

PENDAHULUAN

Ibadah haji ke tanah suci Makkah merupakan impian bagi setiap muslim di seluruh dunia. Meskipun memerlukan biaya yang begitu besar dan prosesnya memakan waktu yang cukup lama. Namun, ibadah yang masuk dalam rukun Islam ke lima ini tetap menjadi impian terbesar setiap muslim yang taat. Dalam agama terdapat dua ibadah yang dilaksanakan di tanah suci Makkah yaitu ibadah haji dan ibadah umrah. Ibadah umrah merupakan solusi bagi muslim yang belum mampu menunaikan ibadah haji namun menginginkan ibadah ke tanah suci.

Melakukan ibadah umrah menjadi salah satu cara berkomunikasi lebih dekat dengan sang pencipta yaitu Allah SWT. Namun, dalam pelaksanaannya komunikasi yang terjalin tidak hanya antara seorang hamba dengan tuhan nya namun juga terdapat komunikasi yang tidak kalah penting yaitu komunikasi antara pembimbing umrah dengan jamaahnya. Komunikasi tersebut perlu adanya agar ibadah yang dilakukan sesuai dengan syari'at dan terlaksana dengan hikmat. Untuk itu perlu dibangun sebuah komunikasi yang baik dan intensif diantara keduanya.

Trenholm dan Jensen berpendapat bahwa komunikasi merupakan suatu proses dimana sumber mentransmisikan pesan kepada penerima melalui beragam saluran.¹ Suatu proses yang mentransmisikan pesan kepada penerima pesan melalui berbagai media yang dilakukan oleh komunikator adalah suatu tindakan komunikasi. Selanjutnya menurut Weaver, komunikasi adalah seluruh prosedur melalui pemikiran seseorang yang dapat mempengaruhi pikiran orang lain.²

Effendy mengungkapkan bahwa pesan yang disampaikan baik dalam berbagai bentuk makna lambang sebagai buah pikiran, gagasan dan ide seseorang, informasi, harapan juga himbauan yang ditujukan pada orang lain baik secara langsung maupun melalui media penghubung yang bertujuan dapat merubah pandangan, sikap serta perilaku dimaknai sebagai komunikasi.³ Komunikasi dapat dikatakan sebagai suatu sarana kebersamaan yang selalu dipertentangkan dengan pemaksaan kehendak, pemanfaatan sumber daya,

¹ Muhammad Fajar. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik*. (Yogyakarta: Graham Ilmu, 2009), hlm. 31

² Muhammad Fajar. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik*. hlm. 32

³ Onong Uchjana Effendy, *Hubungan Masyarakat Suatu Studi Komunikologis*. (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002), hlm. 60



perwujudan dari interaksi yang tidak jujur untuk mengolah orang-orang dalam berbagai tindakan.⁴ Pada dasarnya komunikasi memerlukan komunikator, *message*, media dan komunikan. Sederhananya komunikasi dapat dipahami sebagai proses penyampaian *message* dari komunikator kepada komunikan menggunakan suatu media untuk menimbulkan efek agar tercapainya suatu tujuan. Komunikasi merupakan sebuah peristiwa yang bersifat sosial yang terjadi pada saat manusia melakukan interaksi dengan manusia lain⁵

Proses penyampaian pesan dari seseorang ke orang lain menjadi makna komunikasi secara terminologis. Secara jelas mengisyaratkan bahwa proses komunikasi melibatkan beberapa orang ada yang menjadi komunikator dan ada yang menjadi komunikan. Sedangkan intensif menurut kamus Bahasa Indonesia memiliki arti secara sungguh-sungguh dan terus menerus mengerjakan sesuatu hingga memperoleh hasil yg optimal.⁶ Jadi bisa dikatakan komunikasi intensif bermakna proses penyampaian suatu pernyataan oleh seseorang kepada orang lain secara sungguh-sungguh agar menapatkan hasil yang optimal.

Kajian tentang komunikasi penyelenggaraan ibadah umrah menarik untuk dikaji lebih lanjut. Fahham dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa hampir semua kegiatan dalam penyelenggaraan ibadah haji menghadapi berbagai masalah. Masalah dijumpai sejak dari pendaftaran, penetapan BPIH, pembinaan, pelayanan transportasi, akomodasi, kesehatan, katering, perlindungan jamaah haji, lembaga penyelenggara ibadah haji, panitia penyelenggara, dan petugas haji. Untuk menyelesaikan berbagai masalah, Fahham berpendapat UU Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji perlu direvisi. Materi muatan yang perlu direvisi antara lain mengenai pembatasan pendaftar haji, organisasi penyelenggara, panitia penyelenggara, petugas haji, dan biaya penyelenggaraan ibadah haji.⁷

Sementara Anita, dkk menyoroti tentang strategi promosi dalam penyelenggaraan umrah menggunakan strategi promosi periklanan melalui media cetak dan media sosial. Media cetak seperti brosur, spanduk, majalah, koran, baju syiar, tabloid nasional. Sedangkan media sosial melalui website, Facebook, Whatsapp, radio, televisi: Padang TV dan TV Sumbar. Penjualan langsung melalui silaturahmi kepada tokoh-tokoh masyarakat dan majelis ta'lim, seminar percepatan umrah. Promosi Penjualan, menggunakan insentif

⁴ Rosniar. "Prinsip Komunikasi Islam Tentang Dialog (Kajian Kepustakaan terhadap Komunikasi Interpribadi)". *Al-Din: Jurnal Dakwah dan Sosial Keagamaan*, Vol. 5, No. 2, 2019. hlm. 144

⁵ Rini Fitria dan Rafinita Aditia, *Prospek dan Tantangan Dakwah Bil Qalam sebagai Metode Komunikasi Dakwah*, Jurnal Ilmiah Syi'ar, Jurusan Dakwah, FUAD, IAIN Bengkulu, Vol. 19, No. 2, 2019, hlm 229.

⁶ Ebta Setiawan, "Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)", <https://kbbi.web.id/intensif> di akses pada tanggal 25 April 2020

⁷ Achmad Muchaddam Fahham. "Penyelenggaraan Ibadah Haji: Masalah dan Penanganannya". *Jurnal Kajian*, Vol. 20, No. 3, 2015. hlm. 201-218.



yaitu memberikan tambahan rizki bagi para mitra yang behasil mengajak jamaah menunaikan ibadah umrah dengan jasa travel Arminareka. Publisitas, mengutamakan pelayanan yang baik dan nyaman kepada para calon jamaah umrah, bersilaturahmi, sering hadir dalam kegiatan majelis ta'lim, memiliki brosur yang unik, mengadakan seminar percepatan umrah.⁸

Nida Farhanah "Problematika Waiting List dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji di Indonesia". Dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa, Penyebab daftar tunggu dalam aspek yuridis belum menjadi dasar yuridis yang kuat; aspek filosofis, dan aspek sosiologis. Tidak adanya pengaturan perlindungan hukum untuk calon jamaah haji yang ada dalam daftar tunggu menunjukkan norma lowongan. Solusi dalam perumusan aspek yuridis seharusnya tidak ada prinsip tambahan organisasi haji, aspek filosofis, organisasi haji yang baik dan kesadaran keagamaan calon jamaah haji harus diluruskan lagi, dan aspek sosiologis dapat dilakukan dengan: menambahkan haji Indonesia kuota, bahwa tidak ada penyalahgunaan fatwa dengan jaminan haji, diminta melakukan ibadah haji hanya bagi mereka yang ingin mengulang haji, umat Islam mampu diarahkan untuk amal, meluruskan niat haji, meningkatkan ulama dan pemimpin teladan, serta memisahkan penyelenggara haji antara regulator, operator, dan evaluator.⁹

Beberapa penelitian tersebut tentu berbeda dengan penelitian yang penulis lakukan. Sebagian besar menyoroti umrah dalam konteks sosial beserta dampaknya di tengah masyarakat, belum fokus pada permasalahan apa yang muncul dalam proses penyelenggaraan umrah. Dengan demikian, perbedaan penelitian ini pada lokasi penelitian dan penulis membahas tentang komunikasi intensif penyelenggaraan ibadah umrah. Sehingga penelitian ini sangat penting untuk dilakukan sebagai analisis terhadap hal tersebut. Berdasarkan observasi peneliti ketika menjalankan ibadah umrah bersama jamaah PT. Aina Wisata Iman Semende, banyak pengalaman yang tidak boleh terjadi di masa mendatang. Jamaah yang lupa tempat pulang seusai solat di Masjid Nabawi, jamaah yang hilang saat ziarah ke Jabal Uhud, kecemasan pihak travel karena kehilangan jamaah, dan lainnya. Penulis merasa perlu membahas komunikasi intensif dalam penyelenggaraan Ibadah Umrah pada PT. Aina Wisata Iman Semende.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif karena dalam komunikasi antara pembimbing dengan jamaah, seluruhnya dapat diketahui dengan pengamatan secara langsung, wawancara, dan dokumentasi. Deskripsi di lapangan sangatlah bermanfaat untuk

⁸ Ajowanda Anita, Rahima Zakia dan Azizah. "Strategi promosi PT. Arminareka perdana cabang padang dalam penyelenggaraan umrah". *Al Imam: Jurnal Manajemen Dakwah*, Vol. 2, No. 2, 2019. hlm. 149-156.

⁹ Nida Farhanah. "Problematika Waiting List dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji di Indonesia". *Jurnal Studi Agama dan Masyarakat*, Vol. 12, No. 1, 2016. hlm. 57-80.

menemukan hakikat atau fakta di dalam proses komunikasi intensif antara pembimbing dengan jamaah umrah.

Responden penelitian ini adalah para pembimbing Umrah yang bekerja di bawah naungan PT. Aina Wisata Iman cabang Sumende. Lokasi penelitian bertempat di Desa Pulau Panggung Kec. Semende Darat Laut, Kab. Muara Enim, Sumatra Selatan. Dalam mengisi kuesioner kesediaan, responden diminta untuk memberikan identitas diri sebagai penunjang data, yang meliputi jenis kelamin, tingkat usia, dan pendidikan. Teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada konsep Miles and Huberman interactive model, adapun model interaktif yaitu: *data collection*, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.¹⁰

Tabel 1. Identitas Responden

No	Nama	Usia	Pendidikan	Jenis kelamin	status
1	K.H. Dainawi	75 th	Pon - Pes	L	Pembimbing
2	Hj.Nur Khasmawati, S.Pd.I	70 th	S1	P	Pembimbing
3	Siti khodijah	35 th	D3	P	Pembimbing
4	K.H. Imam Haromain	35 th	S1	L	Pembimbing
5	Ust. Al Mujtaba, SE	34 th	S1	L	Pembimbing

Sumber: Data Primer, 2019

HASIL PENELITIAN

Perjalanan Umrah melalui sebuah jasa tur pastinya telah melalui proses perencanaan yang matang dan jadwal yang telah disesuaikan. Mulai sejak pendaftaran, pembekalan materi Umrah, manasik Umrah, sampai pada pelaksanaan ibadah Umrah ditanah suci. Namun perencanaan yang telah disusun terkadang tidak berjalan sesuai rencana, menurut penuturan para pembimbing terdapat beberapa permasalahan yang pernah terjadi dan dialami oleh pembimbing Umrah ketika melakukan komunikasi dengan jamaahnya. Berikut pernyataan dari pembimbing:

"...tidak semua materi yang saya sampaikan dapat ditangkap dengan baik oleh para jamaah, karena banyak jamaah yang memiliki usia lanjut dan sulit berkonsentrasi dalam durasi lama"¹¹

"Materi yang telah disampaikan oleh pembimbing tidak semua si respon dengan baik oleh para jamaah, terkadang pada saat pembimbing sedang menjelaskan ada jamaah yang memainkan ponselnya atau mengobrol dengan jamaah lain"¹²

¹⁰ Matter Miles B. Dan Huberman, A. Michael, *Analisis Data Kualitatif*. Terjemahan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi, (Jakarta : Universitas Indonesia, 1992). hlm. 18

¹¹ Nur Khasmawati, *Data Primer dari Wawancara*. Pada Tanggal 12 Januari 2020

¹² Siti khodijah, *Data Primer dari Wawancara*, Pada tanggal 15 Januari 2020



“dalam memahami materi yang saya sampaikan tidak semua jamaah dapat dengan cepat memahaminya. Menurut saya karena bervariasinya tingkat pendidikan dan usia para jamaah sehingga berbeda cara mereka menangkap materi yang saya sampaikan”.¹³

Berdasarkan pernyataan tersebut diketahui bahwa tidak semua jamaah Umrah memberikan respon yang baik terhadap pembimbing saat materi disampaikan. Respon yang kurang baik dan materi yang tidak semua diserap oleh seluruh jamaah menimbulkan beberapa permasalahan yang dialami pembimbing pada saat pelaksanaan ibadah Umrah ditanah suci. Berikut pernyataan yang disampaikan pembimbing Umrah:

“...ketika Umrah pernah saya mengalami kehilangan jamaah Umrah saya dengan rombongan nya. Mereka tidak mendengarkan himbauan mengenai jam berapa harus berkumpul kembali dengan rombongan setelah berbelanja, sehingga membuat anggota jamaah lain menunggu”.¹⁴

“dari jamaah Umrah yang saya bawa pernah ada salah satu jamaah yang tersesat, beliau memang sudah berusia lanjut namun memiliki semangat yang tinggi, ketika itu saya mengingatkan agar tetap menunggu dalam tenda namun tanpa sepengetahuan saya dan rombongan beliau mengikuti dari belakang namun terpisah jauh sehingga tidak dapat menyusul rombongan”.¹⁵

“pernah saya mengalami hampir saja kehilangan salah satu jamaah saya, beliau memang sudah berusia lanjut, ketika itu beliau terpisah dari rombongan karena sudah pikun sehingga tanpa sadar memisahkan sendiri dari rombongan jamaah lain nya”.¹⁶

Berdasarkan pernyataan tersebut terdapat beberapa masalah yang terjadi pada saat pelaksanaan Umrah di tanah suci dari jamaah yang mementingkan diri sendiri, jamaah yang tidak mengikuti arahan, dan jamaah lansia yang sudah menderita kepikunan. Dari permasalahan tersebut para pembimbing menjadi ekstra lebih sabar, lebih mengayomi, perhatian, dan melakukan komunikasi intensif dengan jamaah Umrah dalam proses pelaksanaan ibadah Umrah baik sebelum pemberangkatan maupun ketika pelaksanaan.

Pembimbing jamaah Umrah merupakan seseorang yang bertugas menyampaikan semua informasi dan melakukan bimbingan mengenai pelaksanaan Umrah yang akan dijalankan oleh para jamaah yang akan berangkat menunaikan ibadah Umrah. Informasi yang disampaikan oleh pembimbing Umrah yaitu mulai dari hal pokok materi mengenai pengertian Umrah, tata cara dalam melaksanakannya, kemudian penyampaian kegiatan yang akan dilaksanakan selama perjalanan menunaikan ibadah Umrah yang telah disusun oleh pihak panitia. Dalam penyampiannya pembimbing Umrah berupaya melakukan komunikasi intensif dengan para jamaahnya. Berikut ulasan pernyataan mengenai

¹³ Imam Haromain, *Data Primer dari Wawancara*, Pada tanggal 16 Januari 2020

¹⁴ Imam Haromain, *Data Primer dari Wawancara*, Pada tanggal 16 Januari 2020

¹⁵ Nur Khasmawati, *Data Primer dari Wawancara*. Pada Tanggal 12 Januari 2020

¹⁶ Al Mujtaba, *Data Primer dari Wawancara*. Pada Tanggal 13 Januari 2020

komunikasi intensif yang dibangun pembimbing dengan jamaah Umrah PT. AWI Tour berdasarkan wawancara dengan pembimbing Umrah:

"dalam penyampaian materi yang pelaksanaan Umrah saya menggunakan metode ceramah langsung kepada kelompok jamaah Umrah yang hadir, dan melakukan Tanya jawab bagi jamaah yang kurang paham mengenai apa yang saya sampaikan. Dalam penyampaian materi saya selipkan guyonan ringan agar suasana lebih menyenangkan".¹⁷

"materi yang saya sampaikan kepada jamaah selain yang pastinya menggunakan metode ceramah saya juga menyiapkan proyektor dan LCD agar jamaah lebih konsentrasi dan melihat materi disertai gambar yang disampaikan".¹⁸

"penyampaian materi kepada jamaah saya lakukan secara langsung pada saat sesi pembekalan selain itu saya juga membagikan modul bimbingan kepada mengenai materi yang saya sampaikan dapat di pelajari kembali di rumah".¹⁹

"dalam saya membimbing para jamaah saya mencoba memahami seluruh karakter jamaah saya. Saat menyampaikan materi sebisa mungkin saya menggunakan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti. Dan Untuk para jamaah yang sudah lanjut usia komunikasi yang saya bangun lebih intensif".²⁰

Berdasarkan pernyataan pembimbing tersebut diketahui bahwa mulai dari komunikasi saat pembekalan pembimbing menyampaikan dengan tenang, menggunakan bahasa yang mudah dipahami jamaah, membangun suasana komunikasi yang menyenangkan dengan diselingi candaan dan permainan ringan, menggunakan beberapa media komunikasi guna memperlancar komunikasi agar materi tersampaikan semua dan diterima dengan baik oleh jamaah, memahami karakter jamaah yang akan dibimbing, dalam pelaksanaannya para pembimbing lebih membangun kedekatan dengan para jamaah. Selain itu penyampaian materi pembimbing tidak hanya menggunakan metode ceramah namun dibantu beberapa media seperti proyektor, LCD dan modul bimbingan Umrah kepada jamaah serta memberikan bimbingan praktek langsung dengan melakukan manasik Umrah. Telah banyak cara yang dilakukan oleh para pembimbing agar materi dapat tersampaikan dengan baik namun materi yang telah disampaikan pembimbing tidak direspon dengan baik oleh jamaah Umrah.

Berdasarkan proses pengumpulan data di lapangan terdapat beberapa faktor yang dianggap mempengaruhi proses komunikasi yang dibangun oleh para pembimbing dan jamaah Umrah nya. Hal tersebut didasarkan pada pemaparan para pembimbing Umrah berikut ini:

¹⁷ Dainawi, *Data Primer dari Wawancara*. Pada Tanggal 14 Januari 2020

¹⁸ Al Mujtaba, *Data Primer dari Wawancara*. Pada Tanggal 13 Januari 2020

¹⁹ Nur Khasmawati, *Data Primer dari Wawancara*. Pada Tanggal 12 Januari 2020

²⁰ Imam Haromain, *Data Primer dari Wawancara*. Pada Tanggal 16 Januari 2020



*"K.H. Dainawi: komunikasi terkadang tidak berjalan sesuai keinginan, itu dipengaruhi oleh faktor usia jamaah banyak yang sudah lanjut usia, latar belakang pendidikan jamaah, gender dari jamaah."*²¹

"kadang kadang terjadi kesalahan persepsi dari jamaah kalau menurut saya itu dikarenakan faktor pengetahuan membuat setiap jamaah memiliki persepsi berbeda, kepribadian jamaah pernah ada jamaah yang susah diatur".²²

"Ust. Siti: faktor yang dapat mempengaruhi proses komunikasi kalau menurut saya, usia seseorang, jenis kelamin, kondisi kesehatan dan kehadiran jamaah pada saat pembekalan dan manasik".²³

"K.H. Imam: jamaah yang saya bawa sifatnya bervariasi, jadi banyak yang menurut saya menjadi faktor yang mempengaruhi komunikasi yang saya coba bangun dengan jamaah, seperti usia, persepsi jamaah, adat budaya para jamaah dan karakter jamaah itu sendiri".²⁴

Berdasarkan keterangan yang disampaikan para pembimbing jamaah Umrah diatas dapat diketahui bahwa beberapa hal yang mempengaruhi proses komunikasi yang dibangun dalam pelaksanaan ibadah Umrah antara lain pendidikan yang berbeda, usia, gender, persepsi jamaah, kehadiran ketika pembekalan, sifat atau karakter jamaah, dan kondisi kesehatan jamaah.

PEMBAHASAN

Perencanaan yang matang tidak sepenuhnya dapat berjalan dengan lancar. Terkadang secara tak terduga masalah dapat muncul secara tiba – tiba. Hal tersebut berlaku juga pada penyelenggaraan pelaksanaan ibadah Umrah. Terdapat beberapa masalah yang terjadi pada saat pelaksanaan Umrah di tanah suci dari jamaah yang mementingkan diri sendiri, jamaah yang tidak mengikuti arahan, dan jamaah lansia yang sudah menderita kepikunan. Dari permasalahan tersebut para pembimbing menjadi ekstra lebih sabar, lebih mengayomi, perhatian, dan melakukan komunikasi intensif dengan jamaah Umrah dalam proses pelaksanaan ibadah Umrah baik sebelum pemberangkatan maupun ketika pelaksanaan.

Berdasarkan pernyataan pembimbing terdapat upaya yang dilakukan pembimbing untuk melakukan komunikasi intensif. Upaya komunikasi tersebut dimulai sejak saat pembekalan pembimbing menyampaikan dengan tenang. Kriyantono yang menyatakan komunikasi dapat berhasil dengan optimal jika disampaikan dengan sikap yang tenang. Menggunakan bahasa yang mudah dipahami jamaah. Membangun suasana komunikasi

²¹ Dainawi, *Data Primer dari Wawancara*. Pada Tanggal 14 Januari 2020

²² Nur Khasmawati, *Data Primer dari Wawancara*. Pada Tanggal 12 Januari 2020

²³ Siti khodijah, *Data Primer dari Wawancara*. Pada Tanggal 15 Januari 2020

²⁴ Imam Haromain, *Data Primer dari Wawancara*. Pada Tanggal 16 Januari 2020



yang menyenangkan dengan diselingi candaan dan permainan ringan²⁵. Dua hasil yang ditemukan tersebut senada dengan pendapat Cahyono mengatakan bahwa agar komunikasi optimal seorang komunikan perlu menciptakan suasana yang menguntungkan dan menggunakan bahasa yang mudah ditangkap dan dimengerti. Memahami karakter jamaah yang akan dibimbing²⁶. Selaras dengan temuan ini Tasmara mengutarakan bahwa berkomunikasi sesuai kadar berfikir lawan bicara, karena segala sesuatu diterima menurut karakteristik penerima.²⁷

Selanjutnya dalam pelaksanaannya para pembimbing lebih membangun kedekatan dengan para jamaah. Menggunakan beberapa media komunikasi guna memperlancar komunikasi agar materi tersampaikan semua dan diterima dengan baik oleh jamaah, media yang digunakan. Dalam penyampaian materi pembimbing tidak hanya menggunakan metode ceramah namun dibantu beberapa media seperti proyektor, LCD proyektor dan modul bimbingan Umrah kepada jamaah serta memberikan bimbingan praktek langsung dengan melakukan manasik Umrah. Penggunaan LCD proyektor tersebut selaras dengan pendapat Sutrisna (2007) yang menyatakan bahwa Presentation System, Overhead Projector, Slide Projector, Direct Projector, LCD Projector mampu menjadi alat bantu dalam berkomunikasi. Temuan tersebut juga mendukung pernyataan Dent, F.E & Brent, M bahwa membangun hubungan yang akrab akan membuat komunikasi menjadi lebih optimal. Telah banyak cara yang dilakukan oleh para pembimbing agar materi dapat tersampaikan dengan baik namun materi yang telah disampaikan pembimbing terkadang tidak direspon dengan baik oleh jamaah Umrah.

Beberapa hal yang mempengaruhi proses komunikasi yang dibangun dalam pelaksanaan ibadah Umrah antara lain pendidikan yang berbeda, usia, gender, persepsi jamaah, kehadiran ketika pembekalan, sifat atau karakter jamaah, dan kondisi kesehatan jamaah. Temuan ini selaras dengan pendapat Sutrisna yang menyatakan bahwa pendidikan dan jenis kelamin seseorang mampu mempengaruhi proses komunikasi. Tingkat pendidikan yang berbeda membuat setiap jamaah memiliki daya tangkap yang berbeda²⁸, hal ini juga dikemukakan oleh Ristica bahwa pendidikan mempengaruhi penerimaan pesan dari komunikan. Semakin tinggi pendidikan seseorang maka akan semakin kompleks sudut pandangnya dalam menyikapi materi komunikasi. Usia yang bervariasi membuat kemampuan dan daya tahan dalam berkonsentrasi juga berpengaruh²⁹. Hal ini selaras

²⁵ Rachmat Kariyanton. *Pengantar Lengkap Ilmu Komunikasi: Filsafat dan Etika Ilmunya Serta Perspektif Islam*. (Jakarta: Prenadamedia Group, 2019). hlm. 363

²⁶ Ario Cahyono. *Menciptakan Sebuah Kekuatan Komunikasi Efektif: Unggul Berkomunikasi*. (Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia, 2019). hlm. 92.

²⁷ Toto Tasmara. *Kecerdasan Ruhaniah (Transcendental Intelligence): Membentuk kepribadian yang bertanggung jawab, profesional, dan berakhlak*. (Depok: Gema Insani Press, 2001). hlm. 57

²⁸ Sutrisna Dewi. *Komunikasi Bisnis*. (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2007). hlm. 25.

²⁹ Octa Dwienda Ristica, dkk. *Cara Mudah Menjadi Bidan Yang Komunikatif*. (Yogyakarta: Deepublish, 2015). hlm. 18-19



dengan apa yang disampaikan oleh Ariani faktor yang dapat berhubungan dengan proses komunikasi berupa kedudukan sosial, kekuatan, tipe hubungan usia dan lain-lain.³⁰ Kedudukan sosial yang dikemukakan Ariani di atas salah satunya profesi setiap jamaah. Profesi jamaah juga menjadi temuan dalam penelitian ini dimana karena profesi yang dijalani jamaah membuat beberapa jamaah dapat hadir disetiap sesi pertemuan pembekalan dan proses manasik haji.

KESIMPULAN

Berdasarkan fakta yang terkumpul beserta data penelitian yang penulis lakukan mengenai komunikasi intensif pembimbing dan jamaah dalam penyelenggaraan Umrah studi pada PT. Aina Wisata Iman Semendo, maka dapat diperoleh kesimpulan bahwa, dari semua permasalahan tersebut para pembimbing jamaah Umrah menyelesaikannya dengan melakukan komunikasi intensif lebih sabar dan melakukan komunikasi interpersonal pada jamaah yang usia nya termasuk usia yang telah lanjut. Beberapa upaya yang dilakukan para pembimbing Umrah diantaranya: menyampaikan dengan tenang, menggunakan bahasa yang mudah dipahami jamaah, membangun suasana komunikasi yang menyenangkan dengan diselingi candaan dan permainan ringan, menggunakan beberapa media komunikasi guna memperlancar komunikasi agar materi tersampaikan semua dan diterima dengan baik oleh jamaah, memahami karakter jamaah yang akan dibimbing, dalam pelaksanaannya para pembimbing lebih membangun kedekatan dengan para jamaah. Selain itu penyampaian materi pembimbing tidak hanya menggunakan metode ceramah namun dibantu beberapa media seperti proyektor, LCD dan modul bimbingan Umrah kepada jamaah serta memberikan bimbingan praktek langsung dengan melakukan manasik Umrah. Faktor yang mempengaruhi komunikasi antara pembimbing Umrah dengan jamaah nya diantaranya pendidikan yang berbeda, usia, gender, persepsi jamaah, kehadiran ketika pembekalan, sifat atau karakter jamaah, dan kondisi kesehatan jamaah. Oleh sebab itu, dari hasil kesimpulan yang telah peneliti kemukakan, sebagai saran peneliti dan bahan pertimbangan bagi pihak.

DAFTAR PUSTAKA

- Anita, Ajowanda, Rahima Zakia dan Azizah, "Strategi promosi PT. Arminareka perdana cabang padang dalam penyelenggaraan umrah". *Al Imam: Jurnal Manajemen Dakwah*, Vol. 2, No. 2, 2019.
- Ariani, Tutu April, *Komunikasi Keperawatan*. Malang: UMMPress, 2018.
- Cahyono, Ario, *Menciptakan Sebuah Kekuatan Komunikasi Efektif: Unggul Berkomunikasi*. Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia, 2019.

³⁰ Tutu April Ariani. *Komunikasi Keperawatan*. (Malang: UMMPress, 2018). hlm. 23



- Dani, Akhmad Anwar. "Problematika Pengelolaan Penyelenggaraan Umrah di Kota Surakarta". *Ilmu Dakwah: Academic Journal for Homiletic Studies*, Vol. 12, No. 1, 2018.
- Dewi, Sutrisna, *Komunikasi Bisnis*. Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2007.
- Effendy, Onong Uchjana, *Hubungan Masyarakat Suatu Studi Komunikologis*. Bandung : Remaja Rosdakarya, 2002.
- Fahham, Achmad Muchaddam, "Penyelenggaraan Ibadah Haji: Masalah dan Penanganannya". *Jurnal Kajian*, Vol. 20, No. 3, 2015.
- Fajar, Muhammad, *Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktik*. Yogyakarta: Graham Ilmu, 2009.
- Farhanah, Nida. "Problematika Waiting List Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji di Indonesia". *Jurnal Studi Agama dan Masyarakat*, Vol. 12, No. 1, 2016.
- Fitria, R dan Aditia R, *Prospek dan Tantangan Dakwah Bil Qalam sebagai Metode Komunikasi Dakwah*, Jurnal Ilmiah Syi'ar, Jurusan Dakwah, FUAD, IAIN Bengkulu, Vol. 19, No. 2, 2019.
- Kariyantono, Rachmat, *Pengantar Lengkap Ilmu Komunikasi: Filsafat dan Etika Ilmunya Serta Perspektif Islam*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2019.
- Kartini, Tintin, "Pengaruh Implementasi Kebijakan Terhadap Kinerja Pegawai Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Pada Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah di Kementrian Agama Kota Bandung". *Disertasi Bandung*: Universitas Pasundan Bandung. 2016.
- Miles, Matthew B. & Huberman, A. Michael, *Analisis Data Kualitatif*. Terjemahan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi, Jakarta : Universitas Indonesia, 1992.
- Ristica, Octa Dwienda, dkk. *Cara Mudah Menjadi Bidan Yang Komunikatif*. Yogyakarta: Deepublish, 2015.
- Rosniar. "Prinsip Komunikasi Islam Tentang Dialog (Kajian Kepustakaan terhadap Komunikasi Interpribadi)". *Al-Din: Jurnal Dakwah dan Sosial Keagamaan*, Vol. 5, No. 2, 2019.
- Setiawan, Ebta. "Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)", <https://kbbi.web.id/intensif> di akses pada tanggal 25 April 2020.
- Sukmadinata, Nana Syaodih, *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005.
- Tasmara. Toto, *Kecerdasan Ruhaniah (Transcendental Intelligence): Membentuk kepribadian yang bertanggung jawab, profesional, dan berakhlak*. Depok: Gema Insani Press, 2001.