

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ibadah haji adalah ibadah yang wajib dilaksanakan oleh umat Islam yang mampu untuk melaksanakannya, baik secara fisik, ekonomi, psikologis, keamanan, maupun yang lainnya. Ibadah haji juga merupakan serangkaian ibadah yang dikerjakan dalam rangka berkunjung ke Baitullah dan tempat-tempat tertentu untuk melakukan amalan tertentu dengan syarat dan rukun yang telah ditentukan. Yang dimaksud dengan tempat-tempat tertentu adalah Ka'bah, Mas'a (tempat Sa'i), Arafah, Muzdalifah dan Mina (Arifin, 2009)¹. Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT dalam Q.S. Āli-'Imrān/2: 97 dan Q.S. Al-Hajj/24: 27 - 28 sebagai berikut:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ
أَسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya:

Di sana terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) maqam Ibrahim. Barangsiapa memasukinya (Baitullah) amanlah dia. Dan (di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Barangsiapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam (Q.S. Āli-'Imrān/2: 97)²

وَأَذِّنْ فِي النَّاسِ بِالْحَجِّ يَأْتُوكَ رِجَالًا وَعَلَى كُلِّ ضَامِرٍ يَأْتِينَ مِنْ كُلِّ فَجٍّ عَمِيقٍ (٢٧)

¹ Gus Arifin. *Peta Perjalanan Haji dan Umroh*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2009

² Kementerian Agama RI. *Al-Qur`ān dan Terjemahnya*. Banten: PT. Insan Media Pustaka, 2012

لِيَشْهَدُوا مَنَفِعَ لَهُمْ وَيَذْكُرُوا اسْمَ اللَّهِ فِي أَيَّامٍ مَّعْلُومَاتٍ عَلَىٰ مَا رَزَقَهُم مِّنْ بَهِيمَةِ الْأَنْعَامِ
فَكُلُوا مِنْهَا وَأَطْعِمُوا الْبَائِسَ الْفَقِيرَ (٢٨)

Artinya:

(27) Dan serulah manusia untuk mengerjakan haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki, atau mengendarai setiap unta yang kurus, mereka datang dari segenap penjuru yang jauh

(28) Agar mereka menyaksikan berbagai manfaat untuk mereka dan agar mereka menyebut nama Allah pada beberapa hari yang telah ditentukan atas rezeki yang diberikan Dia kepada mereka berupa hewan ternak. Maka makanlah sebagian darinya dan (sebagian lagi) berikanlah untuk dimakan orang-orang yang sengsara dan fakir (Q.S. Al-Hajj/24: 27 - 28)³

Haji pertama kali dilaksanakan oleh Rasulullah ﷺ pada tahun ke-7 hijriyah bersama para sahabat. Nabi sendiri hanya sekali mengerjakan haji yang kemudian dikenal dengan sebutan haji wada', tidak lama setelah itu beliau wafat.

Asrama haji mempunyai peran dan fungsi yang sangat penting. Yakni, sebagai sarana akomodasi kesiapan pemberangkatan jemaah haji, proses *custom*, *immigration* dan *quarantine (CIQ)*. Asrama haji berfungsi mempersiapkan kondisi serta pemulihan fisik dan mental jemaah haji dalam rangka menghadapi perjalanan ibadah haji yang sangat melelahkan. Asrama haji juga digunakan sebagai tempat reservasi untuk dapat kembali ke tempat asal masing-masing setelah melaksanakan ibadah haji.

Umat Islam, khususnya di Indonesia yang memiliki penduduk terbanyak dan mayoritas beragama Islam, antusias untuk melaksanakan haji setiap tahunnya dan terus meningkat. Bahkan ada yang menunggu bertahun-tahun agar bisa

³ Kementerian Agama RI. *Al-Qur`ān dan Terjemahnya*.....

melaksanakan haji, karena banyaknya jamaah. Oleh karena itu, pemerintah harus meningkatkan pelayanan.

Peraturan Menteri Agama RI Nomor 44 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Asrama Haji menyebutkan bahwa Asrama haji merupakan unit pelayanan penyelenggaraan ibadah haji di lingkungan Kementerian Agama yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

Asrama haji, dalam pelaksanaan tugasnya menurut Peraturan Menteri Agama RI Nomor 44 Tahun 2014, diantaranya adalah menyelenggarakan fungsi pelayanan informasi dan publikasi. Dalam hal ini adalah merupakan tugas pokok bagian kehumasan di UPT Asrama Haji.

Humas merupakan suatu bentuk komunikasi yang terdapat di setiap organisasi, baik swasta maupun pemerintah. Humas merupakan mediator penghubung antara organisasi dengan publiknya, agar tercipta hubungan yang harmonis. Pelaksanaan fungsi humas yang efektif dan efisien akan memberikan kelancaran terhadap pelaksanaan tugas-tugas organisasi lainnya.

Humas dengan masyarakat diharapkan dalam berbagai aktivitas dapat sama-sama memberikan informasi untuk tujuan bersama. masyarakat yang memiliki latar belakang beragam dapat menimbulkan banyak gejolak atau persepsi dalam memandang dan menanggapi informasi. Untuk menghadapi tiap gejolak yang timbul, humas harus memiliki strategi dan membiasakan diri berorientasi ke masa depan sebagai sikap yang harus dimiliki dalam masalah kemasyarakatan agar komunikasi yang disampaikan dapat tepat sasaran.

Menurut beberapa ahli, seperti ada beberapa indikator dalam pelaksanaan fungsi kehumasan, diantaranya seperti menciptakan suasana kondusif yang bermoral dan bertingkah laku yang baik dari praktisi humas; komunikasi yang efektif untuk merubah sikap, sudut pandang dan tingkah laku komunikan; mengembangkan citra organisasi yang positif dalam upaya agar pihak lain dapat melihat suatu organisasi dengan pandangan positif; persuasi publik, yang merupakan bentuk komunikasi yang dilakukan dalam rangka mempengaruhi opini publik; dan membina hubungan yang baik dengan publik guna mencegah timbulnya rintangan psikologis dari pihak lain (Cutlip *et al*, 2000⁴; Effendy, 2011⁵; Katz *dalam* Soemirat dan Ardianto, 2017⁶)

Asrama haji, bagi sebagian masyarakat, adalah tempat pemondokan sementara yang ditujukan untuk jamaah haji yang dikelola seadanya dan hanya beroperasi pada musim haji semata. Pemikiran sebagian masyarakat tersebut tentunya tidak sepenuhnya benar, namun juga tidak bisa disalahkan begitu saja. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 44 Tahun 2014 Pasal 3 menyebutkan bahwa asrama haji mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan asrama haji dalam rangka penyelenggaraan ibadah haji serta pelayanan lain untuk masyarakat luas, seperti layanan ibadah dan bimbingan manasik haji; layanan informasi, publikasi, dan penyediaan akomodasi dan konsumsi pelaksanaan ibadah haji; fasilitasi dan koordinasi pelayanan bea cukai, imigrasi, karantina, kesehatan, keamanan,

⁴ Scott M. Cutlip, Allen H. Center and Glen M. Broom. *Effective Public Relations*. Madison: Prentice Hall, 2000

⁵ Onong Uchjana Effendy. *Ilmu komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2011

⁶ Soleh Soemirat dan Elvinaro Ardianto. *Dasar-Dasar Public Relation*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2017

transportasi; pelaksanaan administrasi, keuangan, kepegawaian, dan lain-lain. Dengan kata lain, fungsi asrama haji tidak hanya semata seperti anggapan sebagian masyarakat tersebut.

Bagaimana pun juga pelayanan ibadah haji oleh asrama haji rutin dilakukan setiap tahun, sehingga orang akan terus melihat dan menilai kinerja asrama haji. Untuk itu diperlukan adanya publikasi terkait tugas dan fungsi asrama haji kepada masyarakat agar tidak ada lagi pemikiran-pemikiran yang cenderung keliru sebagaimana seperti tersebut di atas. Dan ini tentunya tugas bagian humas untuk melaksanakan fungsi kehumasan dalam hal layanan informasi dan publikasi.

Oleh karena itu, penulis bermaksud mengkaji peran bagian humas dalam melaksanakan fungsi kehumasan dari sudut pandang atau persepsi jamaah haji Kota Banjarbaru terhadap pelaksanaan fungsi kehumasan pada bagian humas UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, penulis merumuskan permasalahan dalam penelitian mengenai persepsi jamaah haji terhadap pelaksanaan fungsi kehumasan di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan fungsi kehumasan oleh bidang humas pada UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin?
2. Bagaimana persepsi jamaah haji terhadap pelaksanaan fungsi kehumasan oleh bidang humas pada UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan permasalahan, tujuan yang ingin dicapai dari kegiatan penelitian ini adalah untuk:

1. Mendeskripsikan pelaksanaan fungsi kehumasan oleh bidang humas pada UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.
2. Mengetahui persepsi jamaah haji terhadap pelaksanaan fungsi kehumasan oleh bidang humas pada UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

D. Signifikansi Penelitian

Kegiatan penelitian ini nantinya diharapkan dapat memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun praktis, diantaranya seperti berikut ini:

1. Dapat menambah khazanah ilmu pengetahuan dalam memperoleh informasi tentang pelayanan ibadah haji, terutama yang dilaksanakan di UPT Asrama Haji. Sekaligus dapat menjadi sumber referensi untuk kegiatan penelitian lainnya.
2. Dapat menjadi sumber evaluasi bagi UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dalam hal pelaksanaan fungsi layanan informasi dan publikasi, serta sebagai sumber informasi bagi masyarakat dan/atau khususnya calon jamaah haji terkait fungsi pelayanan ibadah haji di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

E. Definisi Operasional

1. Humas Asrama Haji

Humas asrama haji adalah suatu bentuk komunikasi yang terdapat di UPT Asrama Haji, yang menghubungkan antara asrama haji dengan jamaah haji,

agar tercipta hubungan yang harmonis dan pesan komunikasi yang disampaikan dapat tepat sasaran. Pelaksanaan fungsi kehumasan di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin diukur dari penilaian atau respon (persepsi) jamaah haji terhadap pelaksanaan layanan informasi dan publikasi berdasarkan masing-masing indikator pelaksanaan fungsi kehumasan pada kuesioner.

2. Persepsi Jamaah Haji

Persepsi jamaah haji adalah pemahaman, pandangan, tanggapan atau respon jamaah haji terhadap pelaksanaan fungsi kehumasan di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya, yang diukur berdasarkan total skor dari seluruh indikator pelaksanaan fungsi kehumasan pada kuesioner menurut skala *Likert* 1 - 5.

F. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah hasil penelitian dan/atau pemikiran yang dihasilkan para peneliti dan/atau praktisi yang telah dipublikasikan dalam bentuk buku dan/atau jurnal terkait dengan fenomena atau permasalahan dari penelitian yang akan dilakukan, baik objek/subjek penelitian maupun variabel, metode penelitian dan/atau analisis data yang digunakan. Beberapa penelitian terdahulu terkait kegiatan penelitian ini disajikan pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Penelitian Terdahulu Terkait dengan Penelitian yang Dilaksanakan

Penulis dan Tahun	Judul	Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan
Syamsiska, 2019	<i>Persepsi Masyarakat Desa Sitorajo Kari Kecamatan Kuantan Tengah Terhadap Kegiatan Syiar Baitullah PT. An Cipta Wisata Pekanbaru</i>	Metode deskriptif kuantitatif menggunakan angket berdasarkan skala likert	Persepsi masyarakat Desa Sitorajo Kari Kecamatan Kuantan Tengah terhadap kegiatan syiar baitullah PT. An Cipta Wisata Pekanbaru yang diukur melalui indikator perhatian, pengertian, penerimaan dan evaluasi termasuk kategori baik dengan persentase 72,9%	Menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala <i>Likert</i> Variabel bebas persepsi masyarakat	Variabel terikat penelitian terdahulu ini adalah kegiatan syiar dari objek penelitian, sedangkan penelitian ini adalah pelaksanaan fungsi kehumasan dari objek penelitian Objek dan subjek penelitian berbeda Analisis data berbeda

Lanjutan Tabel 1.1.

Penulis dan Tahun	Judul	Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan
Nuraini, 2020	<i>Persepsi Calon Jamaah Terhadap Pelayanan di KBIH Arafah Pekanbaru</i>	Metode deskriptif kuantitatif menggunakan angket berdasarkan skala likert	Persepsi calon jamaah (X) terhadap pelayan (Y) pada kelompok bimbingan haji (KBIH) Arafah di Kota Pekanbaru berada pada kategori sangat baik (90,22%)	<p>Menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif</p> <p>Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala <i>Likert</i></p> <p>Variabel bebas persepsi masyarakat</p>	<p>Variabel terikat penelitian terdahulu ini adalah pelayanan dari objek penelitian, sedangkan penelitian ini adalah pelaksanaan fungsi kehumasan dari objek penelitian</p> <p>Objek dan subjek penelitian berbeda</p> <p>Analisis data berbeda</p>

Lanjutan Tabel 1.1.

Penulis dan Tahun	Judul	Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan
Afriyanti dkk., 2021	<i>Persepsi Masyarakat Kelurahan Nan Balimo Kota Solok Terhadap Pelaksanaan Fungsi Kehumasan pada Bagian Humas Sekretaris Daerah Kota Solok</i>	Pendekatan penelitian kuantitatif melalui metode survei dengan teknik wawancara menggunakan angket berdasarkan skala likert	Secara keseluruhan pelaksanaan fungsi kehumasan mendapatkan penilaian atau respon yang baik atau positif oleh masyarakat Kelurahan Nan Balimo Kota Solok dengan persepsi kategori baik. Indikator fungsi kehumasan meliputi upaya penciptaan suasana kondusif; komunikasi yang efektif; pengembangan citra organisasi yang positif; komunikasi persuasi publik; dan pembinaan hubungan yang baik dengan publik	Menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala <i>Likert</i> Variabel bebas persepsi masyarakat Menggunakan indikator fungsi kehumasan yang sama	Objek dan subjek penelitian berbeda Pengklasifikasian persepsi masyarakat pada penelitian terdahulu ini menggunakan rumus rata-rata, sedangkan pada penelitian ini menggunakan uji <i>chi square</i>

Sumber: Hasil pengolahan data (2024)

Penelitian terdahulu pada Tabel 1.1 secara umum memiliki kesamaan pada metode pengumpulan data, yakni pendekatan kuantitatif dengan metode survei menggunakan kuesioner berdasarkan skala *Likert*. Variabel bebas yang diamati sama-sama persepsi masyarakat, namun subjek penelitiannya berbeda. Persepsi masyarakat sama-sama diklasifikasikan berdasarkan skor dari kuesioner, namun dianalisis menggunakan metode yang berbeda.

Syamsiska (2019)⁷, yang meneliti tentang persepsi masyarakat Desa Sitorajo Kari terhadap kegiatan syiar Baitullah PT. An Cipta Wisata Pekanbaru secara deskriptif kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat Desa Sitorajo Kari terhadap kegiatan syiar Baitullah tersebut, menyatakan bahwa persepsi masyarakat Desa Sitorajo menganggap kegiatan syiar baitullah tersebut tergolong baik (72,9%).

Selanjutnya, Nurani (2020)⁸, yang mengkaji tentang persepsi calon jamaah terhadap pelayanan KBIH Arafah Pekanbaru dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi calon jamaah haji tersebut, mengemukakan bahwa persepsi calon jamaah terhadap pelayanan kelompok bimbingan haji tersebut tergolong sangat baik (90,22%).

⁷ Desi Syamsika. *Persepsi Masyarakat Desa Sitorajo Kari Kecamatan Kuantan Tengah Terhadap Kegiatan Syiar Baitullah PT. An Cipta Wisata Pekanbaru*. Skripsi. Jurusan Manajemen Dakwah. Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi. Pekanbaru: UIN Sultan Syarif Kasim Riau, 2019

⁸ Nuraini. *Persepsi Calon Jamaah Haji Terhadap Pelayanan di KIBH Arafah Pekanbaru*. Skripsi. Jurusan Manajemen Dakwah. Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi. Pekanbaru: UIN Sultan Syarif Kasim Riau, 2020

Sementara, Afriyanti *dkk* (2021)⁹, yang melaksanakan penelitian dengan tujuan untuk mendapatkan informasi tentang persepsi masyarakat Kelurahan Nan Balimo Kota Solok terhadap pelaksanaan fungsi kehumasan pada bagian humas Sekretariat Daerah Kota Solok, menyimpulkan bahwa pelaksanaan fungsi kehumasan oleh Humas Setda Kota Solok mendapatkan respon yang baik atau positif oleh masyarakat Kelurahan Nan Balimo Kota Solok dengan persepsi kategori baik.

G. Asumsi Dasar dan Hipotesis Penelitian

Asumsi dasar penelitian ini adalah pemikiran bagi sebagian besar masyarakat bahwa asrama haji hanya merupakan tempat pemondokan sementara yang ditujukan untuk jamaah haji yang dikelola seadanya dan hanya beroperasi pada musim haji semata. Pemikiran tersebut tentunya dikarenakan ketidaktahuan yang disebabkan ketiadaan informasi tentang tugas dan fungsi asrama haji, sehingga diperlukan persepsi sebagai tolok ukur untuk mengetahui seberapa relevan pendapat masyarakat dengan kegiatan individu/kelompok/lembaga yang dipersepsi.

Adapun hipotesis yang dirumuskan pada penelitian ini adalah diduga bahwa persepsi jamaah haji terhadap pelaksanaan fungsi kehumasan oleh bidang humas pada UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin tergolong kurang baik.

⁹ Nurul Afriyanti *dkk*. "Persepsi Masyarakat Kelurahan Nan Balimo Kota Solok Terhadap Pelaksanaan Fungsi Kehumasan pada Bagian Humas Sekretaris Daerah Kota Solok". *Journal of Educational Administration and Leadership* 2 (2), 2021: 135 - 138

H. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini terdiri dari tiga bagian, yaitu bagian awal, bagian isi dan bagian akhir. Bagian awal penulisan meliputi halaman sampul, logo, judul, pernyataan-pernyataan, persetujuan, pengesahan, abstrak, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran, dan lain-lain.

Bagian isi terdiri dari lima bab, yaitu:

1. Bab 1 Pendahuluan, meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu, asumsi dasar dan hipotesis penelitian, serta sistematika penulisan;
2. Bab 2 Kajian Teori dan Kerangka Berpikir, meliputi definisi dan kajian teoritik, serta kerangka pikir;
3. Bab 3 Metode Penelitian, meliputi jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, desain pengukuran, dan teknik analisis data;
4. Bab 4 Hasil Penelitian dan Pembahasan, meliputi hasil penelitian dan pembahasan atau analisis; dan
5. Bab Penutup, meliputi kesimpulan dan rekomendasi.

Bagian akhir terdiri dari daftar pustaka atau referensi, lampiran-lampiran dan daftar riwayat hidup.