

Communication Barriers Faced by Ustaz Guides of KBIHU Al Waritsah with Indonesian Hajj Pilgrims

Hambatan Komunikasi Ustaz Pembimbing KBIHU Al Waritsah pada Jemaah Haji Indonesia

Faisyal Muhammad Syahri Alwi¹, Diah Fatma Sjoraida², Hadi Suprpto Arifin³

¹Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Padjadjaran, Jalan Raya Ir. Sukarno No. KM. 21, Jatinangor, Sumedang, Jawa Barat, Indonesia*
Email: isalsyahri@gmail.com

²Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Padjadjaran, Jalan Raya Ir. Sukarno No. KM. 21, Jatinangor, Sumedang, Jawa Barat, Indonesia
Email: diah.fatma@unpad.ac.id

³Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Padjadjaran, Jalan Raya Ir. Sukarno No. KM. 21, Jatinangor, Sumedang, Jawa Barat, Indonesia
Email: hsadalong85@gmail.com

Masuk tanggal : 20-03-2025, revisi tanggal : 30-07-2025, diterima untuk diterbitkan tanggal : 31-07-2025

Abstract

Effective communication between Hajj guides (ustaz pembimbing) and pilgrims is a key factor in ensuring the success of Hajj guidance services in Indonesia. In practice, however, communication barriers often disrupt interactions, reduce service effectiveness, and weaken interpersonal trust. This study aims to identify and analyze the communication barriers faced by the guides of Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Al Waritsah, Group 16, Bandung City, during the 2024 Hajj season. The analysis draws on the perspective of interpersonal communication and the concept of communication barriers, considering affective, structural, relational, cultural, and perceptual/intrapersonal dimensions. The uniqueness of this case lies in three specific conditions shaping the communication dynamics: the absence of the KBIHU leader for the first time, the sudden onset of dementia symptoms in an elderly pilgrim that the KBIHU had never previously handled, and the presence of a pilgrim from the Persatuan Islam (Persis) organization within a KBIHU affiliated with Nahdlatul Ulama (NU). This study employed a qualitative case study approach, conducting in-depth interviews with three guides and eight pilgrims representing diverse ages and educational backgrounds. Data were analyzed using Miles and Huberman's interactive model, which includes data reduction, data display, and conclusion drawing/verification. The findings reveal five main categories of communication barriers: (1) affective barriers involving negative emotions and complaints, (2) structural-hierarchical barriers related to social status distance, (3) relational barriers stemming from unmet role expectations, (4) cultural and ideological barriers due to differences in religious affiliation, and (5) perceptual and intrapersonal barriers involving prejudice and internal conflict. These findings provide valuable insights for developing more empathetic, open, and adaptive communication strategies for Hajj guides, and offer practical recommendations for KBIHU and the Ministry of Religious

Affairs in designing training programs, emergency response protocols, and inclusive guidance models that address the diverse backgrounds of pilgrims.

Keywords: *case study, communication barriers, hajj guide, hajj pilgrims, interpersonal communication, KBIHU*

Abstrak

Komunikasi yang efektif antara ustaz pembimbing dan jemaah haji merupakan faktor kunci keberhasilan layanan bimbingan haji di Indonesia. Namun, dalam praktiknya, hambatan komunikasi kerap mengganggu kelancaran interaksi, menurunkan efektivitas pelayanan, dan melemahkan kepercayaan interpersonal. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi dan menganalisis hambatan komunikasi yang dihadapi pembimbing Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Al Waritsah Kloter 16 Kota Bandung pada musim haji 2024. Analisis didasarkan pada perspektif komunikasi antarpribadi dan konsep hambatan komunikasi, dengan mempertimbangkan dimensi afektif, struktural, relasional, kultural, serta persepsi/intrapersonal. Kekhasan kasus ini terletak pada tiga kondisi unik yang membentuk dinamika komunikasi: absennya ketua KBIHU untuk pertama kalinya, munculnya jemaah lansia yang mendadak mengalami gejala demensia dan belum pernah ditangani sebelumnya, serta adanya jemaah dari Persatuan Islam (Persis) di KBIHU berhaluan Nahdlatul Ulama (NU). Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, melalui wawancara mendalam terhadap tiga ustaz pembimbing dan delapan jemaah dengan beragam usia serta latar belakang pendidikan. Data dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan lima kategori utama hambatan komunikasi: (1) hambatan afektif berupa emosi negatif dan keluhan, (2) hambatan struktural-hierarkis terkait jarak status sosial, (3) hambatan relasional akibat ekspektasi yang tidak terpenuhi, (4) hambatan kultural dan ideologis karena perbedaan afiliasi keagamaan, serta (5) hambatan persepsi dan intrapersonal berupa prasangka dan konflik batin. Temuan ini bermanfaat bagi pengembangan strategi komunikasi pembimbing haji yang lebih empatik, terbuka, dan adaptif, serta memberikan masukan praktis bagi KBIHU dan Kementerian Agama dalam merancang pelatihan, protokol penanganan darurat, dan model bimbingan yang inklusif di tengah keragaman jemaah.

Kata Kunci: hambatan komunikasi, jemaah haji, KBIHU, komunikasi antarpribadi, pembimbing haji, studi kasus

Pendahuluan

Ibadah haji merupakan salah satu rukun Islam yang wajib dilaksanakan sekali seumur hidup bagi yang mampu. Kompleksitas pelaksanaan ibadah haji yang melibatkan jutaan umat Islam dari berbagai latar belakang budaya, bahasa, usia, dan tingkat pendidikan menjadikan bimbingan yang efektif sangat krusial. Di Indonesia, peran Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) menjadi sangat penting dalam menyiapkan jemaah haji secara fisik, mental, dan spiritual. Ustaz pembimbing dalam KBIHU tidak hanya bertugas sebagai penyampai materi ibadah, tetapi juga sebagai komunikator yang menjembatani pemahaman jemaah terhadap

praktik ibadah yang kompleks dalam konteks lintas budaya dan sistem birokrasi yang padat.

Namun, dalam praktiknya, tidak semua komunikasi antara ustaz pembimbing dan jemaah berjalan lancar. Hambatan komunikasi dapat muncul dalam berbagai bentuk, mulai dari perbedaan usia dan tingkat pendidikan jemaah, keterbatasan waktu bimbingan, kondisi fisik jemaah yang menurun selama di Tanah Suci, hingga gangguan emosional atau psikologis akibat tekanan situasional. Hambatan-hambatan ini berpotensi menurunkan kualitas ibadah haji jemaah dan menciptakan miskomunikasi yang bisa berakibat pada ketidaksesuaian praktik ibadah dengan tuntunan syariat.

Penelitian ini berangkat dari pertanyaan utama yaitu apa saja hambatan komunikasi yang dihadapi oleh ustaz pembimbing KBIHU dalam menyampaikan materi dan membimbing jemaah haji. Studi ini secara khusus mengkaji hambatan-hambatan tersebut dalam konteks KBIHU Al Waritsah Kloter 16 Kota Bandung pada musim haji tahun 2024.

KBIHU Al Waritsah Kloter 16 pada musim haji 2024 memiliki konteks komunikasi yang unik dan jarang dibahas dalam penelitian sebelumnya. Pertama, ketua KBIHU yang biasanya hadir dan menjadi pusat koordinasi tidak turut mendampingi jemaah, menciptakan celah kepemimpinan yang menuntut penyesuaian alur komunikasi di antara pembimbing dan jemaah. Kedua, muncul kasus darurat seorang jemaah lansia yang tiba-tiba mengalami gejala demensia, yang belum pernah ditangani sebelumnya oleh KBIHU ini, sehingga menguji intensitas koordinasi, kejernihan pembagian tugas, dan kepekaan komunikasi interpersonal dalam situasi bertekanan tinggi. Ketiga, adanya partisipasi jemaah dari Persatuan Islam (Persis) di KBIHU berhaluan Nahdlatul Ulama (NU) menimbulkan potensi hambatan kultural dan ideologis, yang memerlukan strategi komunikasi sensitif untuk menjaga keterbukaan dan partisipasi aktif. Kombinasi faktor struktural, afektif, dan kultural ini membentuk dinamika komunikasi yang kompleks, menjadikan KBIHU Al Waritsah sebagai kasus yang signifikan untuk mengkaji hambatan komunikasi dalam bimbingan ibadah haji.

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan memahami hambatan-hambatan komunikasi yang dihadapi oleh ustaz pembimbing KBIHU terhadap jemaah haji. Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bentuk-bentuk hambatan komunikasi yang muncul dalam proses bimbingan haji, menganalisis faktor-faktor penyebab terjadinya hambatan komunikasi, dan mengkaji strategi yang digunakan ustaz pembimbing dalam mengatasi hambatan tersebut.

Penelitian mengenai komunikasi dalam konteks ibadah haji telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya. Misalnya, studi oleh Wardana, N., Sultan, M. I., & Farid, M, (2024) membahas penerapan komunikasi interpersonal yang meliputi keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif dan kesetaraan dalam pelayanan informasi penyelenggaraan ibadah haji yang meningkatkan pemahaman dan pelayanan terhadap jemaah, termasuk penjelasan terkait rukun dan wajib haji. Sementara itu, penelitian oleh Hidayatullah, (2021) menemukan bahwa kendala usia dan perbedaan latar belakang pendidikan jemaah menjadi faktor utama hambatan komunikasi di lapangan. Namun, penelitian-penelitian tersebut belum

secara spesifik mengkaji dinamika komunikasi dalam konteks kloter dan pengalaman aktual di lapangan. Oleh karena itu, studi ini hadir untuk melengkapi kekosongan kajian dalam konteks terkini.

Penelitian ini menggunakan pendekatan teori komunikasi antarpribadi dan hambatan komunikasi. Selain itu, model komunikasi transaksional juga digunakan sebagai landasan untuk memahami proses komunikasi dua arah antara ustaz pembimbing dan jemaah. Teori ini menekankan pentingnya konteks, persepsi, dan umpan balik dalam proses komunikasi, terutama dalam situasi yang penuh tekanan dan kompleks seperti pelaksanaan ibadah haji.

Dengan pendekatan kualitatif dan studi kasus pada KBIHU Al Waritsah Kloter 16 Kota Bandung, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis maupun praktis dalam pengembangan strategi komunikasi pembimbing haji yang lebih efektif dan responsif terhadap kondisi jemaah di lapangan.

Penelitian ini memiliki signifikansi baik secara teoretis maupun praktis. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah ilmu komunikasi, khususnya dalam kajian komunikasi antarpribadi dan komunikasi organisasi dalam konteks keagamaan. Dengan fokus pada komunikasi antara ustaz pembimbing dan jemaah haji, penelitian ini membuka ruang pemahaman baru mengenai dinamika komunikasi yang terjadi dalam situasi khusus yang melibatkan unsur spiritualitas, tekanan emosional, dan perbedaan latar belakang sosial-budaya. Temuan-temuan dari penelitian ini dapat menjadi dasar bagi pengembangan teori atau model komunikasi yang lebih kontekstual dalam lingkungan keagamaan dan pelatihan ibadah.

Secara praktis, penelitian ini memberikan kontribusi langsung bagi peningkatan kualitas pelayanan dan bimbingan ibadah haji di Indonesia. Dengan mengidentifikasi hambatan-hambatan komunikasi yang dihadapi ustaz pembimbing, penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan perbaikan bagi KBIHU dalam menyusun strategi komunikasi yang lebih efektif, inklusif, dan adaptif terhadap kondisi jemaah. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi rujukan bagi Kementerian Agama dan lembaga pelatihan haji dalam menyusun kurikulum pelatihan pembimbing haji yang lebih responsif terhadap tantangan komunikasi di lapangan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan manfaat akademik, tetapi juga berkontribusi dalam meningkatkan kualitas ibadah haji masyarakat Indonesia secara keseluruhan.

Komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*) merupakan proses pertukaran pesan bermakna antara dua atau lebih individu yang saling berinteraksi secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal. Proses ini menekankan pada pembentukan makna bersama, pengelolaan hubungan, serta penciptaan pemahaman dan kepercayaan antara komunikator dan komunikan.

Komunikasi antarpribadi yang efektif ditandai oleh adanya empati, keterbukaan, kejelasan peran, serta konfirmasi emosional antar pihak yang terlibat. Menurut Ruliana dan Lestari (2019), komunikasi yang sehat dalam konteks pelayanan harus mencakup kejelasan instruksi, pembagian peran yang transparan, serta adanya ruang dialogis yang memungkinkan umpan balik dua arah secara aktif dan konstruktif.

Dalam implementasinya, efektivitas komunikasi antarpribadi juga sangat dipengaruhi oleh kredibilitas komunikator, responsivitas, dan kemampuan dalam membangun kedekatan emosional atau kepercayaan relasional (*relational trust*). Bahfiarti (2022) menekankan bahwa perilaku komunikasi yang menunjukkan kehangatan dan keterlibatan langsung (*behavior immediacy*) memiliki peran penting dalam membangun kepercayaan serta meningkatkan efektivitas interaksi komunikasi.

Hambatan afektif muncul ketika komunikasi dipenuhi emosi negatif seperti keluhan, frustrasi, atau kurangnya empati. Komunikasi yang terlalu instruksional dan minim dialog dapat menurunkan motivasi, kepercayaan, dan rasa hormat antarpihak. Hal ini sejalan dengan temuan Bahfiarti, (2022) dan Ruliana & Lestari, (2019) yang menekankan pentingnya empati dan dialog dua arah agar komunikasi antarpribadi efektif dan harmonis.

1. Hambatan Struktural dan Hierarkis

Hambatan ini terjadi karena adanya jarak psikologis atau perbedaan status sosial antara komunikator dan komunikan, yang dapat menyebabkan ketidakseimbangan kekuasaan dalam interaksi. Konsep *power distance* yang dibahas oleh Li, et al. (2022) menunjukkan bahwa jarak sosial semacam ini menyebabkan individu merasa canggung, segan, atau tidak berani menyampaikan pendapat, sehingga komunikasi menjadi kurang efektif dan cenderung bersifat satu arah.

2. Hambatan Relasional dan Ekspektasi

Relational barrier terjadi ketika harapan terhadap peran atau kemampuan komunikator tidak terpenuhi, sehingga komunikasi dan kepercayaan berpindah ke figur lain yang dianggap lebih kompeten. Hambatan komunikasi dapat muncul dari ketidakcocokan ekspektasi dan persepsi terhadap komunikator, yang menyebabkan kegagalan dalam aliran komunikasi formal dan menimbulkan kebingungan serta menurunnya kepercayaan dalam hubungan komunikasi. Hal ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa pelanggaran ekspektasi komunikasi berpotensi memicu gangguan komunikasi dan breakdown komunikasi dalam organisasi.

3. Hambatan Kultural dan Ideologis

Perbedaan nilai, keyakinan, dan praktik budaya dapat menciptakan hambatan budaya (*cultural barrier*), yang menghalangi keterbukaan dan partisipasi aktif dalam komunikasi. Dalam konteks keagamaan, perbedaan dalam afiliasi mazhab atau praktik keagamaan bisa menimbulkan tekanan emosional dan ketegangan tersembunyi (*pseudo-cohesion*). Sebagaimana dikemukakan oleh Mudrik & Fawwaz (2024) serta Widyanarti (2024), hambatan ini menuntut strategi komunikasi lintas budaya yang adaptif dan berempati untuk menciptakan hubungan yang harmonis dan efektif.

4. Hambatan Persepsi dan Intrapersonal

Hambatan ini terjadi ketika terdapat perbedaan persepsi, prasangka, atau konflik batin dalam diri individu yang berkomunikasi. Ketidakjelasan instruksi, asumsi sepihak, dan kurangnya ruang diskusi dapat memperbesar hambatan ini dan menimbulkan konflik laten dalam kelompok (Robbins, 2018).

Studi kasus pada pelayanan jemaah haji lansia menunjukkan bahwa kegagalan komunikasi antarpribadi, baik karena faktor afektif, struktural, maupun kultural, berdampak langsung pada efektivitas pelayanan dan kualitas hubungan antaranggota kelompok. Hambatan-hambatan tersebut menegaskan pentingnya penerapan prinsip komunikasi antarpribadi yang empatik, terbuka, dan inklusif untuk menciptakan suasana kerja sama yang harmonis dan produktif.

Dengan demikian, konsep teoretis komunikasi antarpribadi dan hambatan komunikasinya menjadi landasan penting dalam menganalisis hambatan komunikasi dalam kelompok pelayanan publik, khususnya dalam konteks keberagaman sosial, budaya, dan organisasi di Indonesia.

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) merupakan lembaga atau organisasi yang secara resmi diakui oleh pemerintah untuk memberikan pendampingan, pembinaan, dan bimbingan kepada calon jemaah haji dan umrah, baik sebelum keberangkatan, selama perjalanan, maupun saat pelaksanaan ibadah di Tanah Suci. KBIHU berperan penting dalam membantu jemaah memahami tata cara, rukun, dan syarat ibadah sesuai ketentuan syariat, sekaligus menjadi penghubung antara jemaah dan penyelenggara haji dalam aspek teknis maupun administratif (Kementerian Agama Republik Indonesia, 2023).

Selain aspek pembinaan ibadah, KBIHU juga bertanggung jawab membangun komunikasi yang efektif antara pembimbing dan jemaah, termasuk dalam penanganan jemaah lansia atau jemaah dengan kebutuhan khusus. Struktur organisasi KBIHU biasanya terdiri dari pembimbing utama, pembimbing ibadah, serta petugas teknis yang bertugas memastikan seluruh proses ibadah berjalan lancar dan sesuai dengan ketentuan (Kementerian Agama Republik Indonesia, 2023).

Dalam praktiknya, Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) tidak hanya menjadi sumber rujukan keagamaan dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah, tetapi juga memainkan peran strategis dalam membangun relasi interpersonal yang hangat, suportif, dan fungsional antara para pembimbing dengan jemaah. KBIHU hadir sebagai aktor penting yang menjembatani pemahaman fikih manasik dengan kebutuhan praktis di lapangan, termasuk menangani dinamika sosial yang muncul selama proses perjalanan ibadah, terutama dalam kloter yang heterogen secara usia, latar belakang sosial, maupun mazhab keagamaan. Dalam konteks ini, kemampuan komunikasi antarpersonal pembimbing menjadi krusial karena menyangkut kualitas hubungan, kepercayaan jemaah, dan efektivitas penyampaian pesan-pesan keagamaan maupun teknis.

Selain itu, tantangan yang kerap muncul dalam penyelenggaraan bimbingan haji adalah hambatan komunikasi, baik yang bersifat fisik (kondisi lansia, gangguan kesehatan), psikologis (rasa sungkan, stres ibadah), maupun sosiokultural (perbedaan latar keagamaan dan status sosial). Oleh karena itu, KBIHU dituntut tidak hanya mumpuni dalam aspek fikih ibadah, tetapi juga dalam kompetensi komunikasi interpersonal dan manajemen konflik di lapangan. Tantangan ini menjadi lebih kompleks ketika relasi antara pembimbing dan jemaah dipengaruhi oleh faktor kekerabatan, status sosial, atau ketimpangan pengalaman, yang dapat memunculkan hambatan komunikasi implisit dan menurunkan efektivitas layanan bimbingan.

Dengan demikian, memahami peran dan dinamika KBIHU tidak bisa dilepaskan dari kajian komunikasi antarpersonal dan hambatan komunikasi yang terjadi di antara aktor-aktor internal dalam kloter haji. Kajian ini menjadi penting untuk mengevaluasi kualitas interaksi dan mendesain strategi pembinaan yang lebih manusiawi, adaptif, dan profesional ke depannya.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus, yang bertujuan untuk memahami secara mendalam hambatan komunikasi yang terjadi antara ustaz pembimbing dan jemaah haji dalam konteks tertentu. Studi kasus ini dilakukan pada KBIHU Al Waritsah Kloter 16 di Kota Bandung selama musim haji tahun 2024. Lokasi penelitian dipilih secara purposif karena kloter ini dianggap merepresentasikan dinamika komunikasi yang khas, baik dari sisi struktur bimbingan maupun keberagaman latar belakang jemaahnya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pihak yang terlibat dalam proses bimbingan dan pelaksanaan ibadah haji pada Kloter 16 KBIHU Al Waritsah, sedangkan sampel dipilih dengan teknik *purposive sampling*, yaitu penentuan informan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang dianggap mampu memberikan informasi yang relevan dan mendalam. Sampel terdiri dari 3 ustaz pembimbing, 8 orang jemaah dengan variasi usia dan latar pendidikan.

Tabel 1. Data *Key Informant* dan Informan KBIHU Al Warisah Jemaah Haji 2024

No	Nama	Jabatan
1	Pembimbing 1	Pembimbing Utama dan Ketua Rombongan
2	Pembimbing 2	Pembimbing dan Ketua Rombongan
3	Pembimbing 3	Pembimbing dan Ketua Rombongan
4	Jemaah 1	Ketua Regu
5	Jemaah 2	Ketua Regu
6	Jemaah 3	Jemaah
7	Jemaah 4	Jemaah
8	Jemaah 5	Jemaah
9	Jemaah 6	Jemaah
10	Jemaah 7	Jemaah
11	Jemaah 8	Jemaah

Sumber: Proses Pengumpulan Data dari Tanggal 1 Juni s.d. 10 Juni 2025

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*). Wawancara dilakukan dengan format semi-terstruktur, memungkinkan peneliti mengeksplorasi pengalaman dan pandangan para informan

secara fleksibel namun tetap terarah. Seluruh data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis kualitatif model Miles dan Huberman, yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan menyeleksi informasi yang relevan sesuai fokus penelitian, penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi dan tematik, sedangkan penarikan kesimpulan dilakukan melalui pencarian pola-pola atau kategori dari data yang terkumpul.

Hasil Penemuan dan Diskusi

Bab ini menyajikan hasil penelitian lapangan yang diperoleh melalui wawancara mendalam dengan ustaz pembimbing, jemaah, serta pengurus KBIHU Al Waritsah Kloter 16 Kota Bandung pada musim haji 2024. Penyajian hasil dalam bab ini dilakukan secara deskriptif untuk menampilkan temuan empiris, sementara pembahasan mengaitkan temuan tersebut dengan teori komunikasi antarpribadi dan konsep hambatan komunikasi, guna memberikan gambaran yang utuh mengenai bentuk hambatan, faktor penyebab, dan implikasinya terhadap efektivitas bimbingan ibadah haji.

Krisis Kepercayaan Pembimbing dan Jemaah dalam Penanganan Jemaah Lansia

Salah satu titik krusial dalam pelayanan jemaah haji lansia terletak pada efektivitas komunikasi antarpribadi antara pembimbing dan jemaah. Dalam studi ini, ditemukan sejumlah kendala yang memperlihatkan tidak terbangunnya komunikasi yang sehat dan produktif dalam konteks interpersonal, khususnya dalam penanganan satu jemaah lansia yang memerlukan perhatian khusus.

Dari wawancara dengan jemaah dan santri, terungkap bahwa pembimbing 2 kerap menyampaikan keluhannya mengenai tugas mengurus lansia kepada jemaah lainnya secara terbuka. Pernyataan seperti:

“Abi wae di Bandung ku nyeuseuh sareng ngepel, sagala rupi dilayanan ku santri, ieu didieu kedah ngalayanan.” (Pembimbing 2, Anak Kyai KBIHU)

(Abi saja di Bandung sudah harus mencuci dan mengepel, semua dilayani oleh santri. Sekarang di sini juga harus melayani.)

Kalimat tersebut secara psikologis menimbulkan persepsi negatif di kalangan jemaah. Menurut teori komunikasi antarpribadi, komunikasi yang sarat keluhan personal di ruang publik dapat melemahkan kredibilitas komunikator, mengurangi empati dari penerima pesan, dan menimbulkan hambatan afektif dalam hubungan interpersonal (Bahfiarti, 2022; Ruliana & Lestari, 2019). Jemaah mengaku kehilangan rasa hormat dan kepercayaan terhadap pembimbing karena merasa bahwa tugas pelayanan lansia dianggap sebagai beban, bukan amanah.

Lebih lanjut, hambatan komunikasi juga muncul karena peran informal yang dijalankan oleh seorang jemaah santri yang sekamar dengan Pembimbing 2 dan lansia tersebut. Jemaah santri ini, yang notabene bukan bagian dari struktur resmi KBIHU dan bahkan membiayai keberangkatannya secara mandiri, justru menjadi pihak yang paling aktif dan kompeten dalam menangani kebutuhan lansia

sehari-hari. Ia menjadi pihak pertama yang tanggap ketika lansia membutuhkan bantuan—dari memandikan, menuntun ke toilet, hingga memastikan lansia mendapat minum dan makan.

Sayangnya, peran krusial ini tidak didukung oleh struktur komunikasi dan instruksi yang jelas dari Pembimbing 2. Jemaah 3 sebagai teman sekamar dan santri Pembimbing 2 mengaku bahwa seringkali instruksi hanya datang sepihak tanpa diskusi atau koordinasi:

“Sering kali saya hanya diminta langsung handle ini itu. Gak ada pembagian tugas yang jelas, cuma gantian karena kepekaan aja, padahal saya juga ingin fokus ibadah.”
(Jemaah 3, teman sekamar Pembimbing 2 dan jemaah lansia).

Hambatan ini menunjukkan adanya kegagalan komunikasi tugas secara interpersonal maupun organisatoris. Menurut Ruliana & Lestari, (2019), komunikasi antarpribadi yang sehat dalam konteks pelayanan harus mencakup kejelasan peran, empati, dan keterbukaan. Ketika komunikasi hanya berjalan satu arah dan berbasis perintah, hal tersebut dapat menimbulkan kejenuhan, frustrasi, dan menurunkan kualitas hubungan interpersonal.

Di sisi lain, seorang Jemaah 4 menjadi figur yang sangat dipercaya oleh lansia dan terbukti mampu menjalin komunikasi yang dalam. Ia mengetahui detail kebutuhan emosional lansia, memahami pola makannya, serta menciptakan ruang nyaman bagi interaksi yang manusiawi:

“Ema itu bukan gak nyambung, dia cuma butuh dibuat nyaman. Jangan dimarahi. Dimanusiakan saja.” (Jemaah 4, teman selantai lansia).

Jemaah 4 awalnya menjadi penanggung jawab informal atas lansia tersebut. Namun, karena pertimbangan struktur keluarga dalam KBIHU, tanggung jawab akhirnya dialihkan kepada anak dari kyai, yaitu Pembimbing 2. Peralihan ini tidak disertai dengan transfer informasi yang cukup, sehingga Pembimbing 2 mengalami fase adaptasi yang lama dalam memahami karakteristik dan kebutuhan lansia.

Sementara itu, Pembimbing 1 tampil dengan pendekatan komunikasi yang jauh lebih empatik dan relasional. Ia tidak hanya hadir secara fisik dalam mendampingi lansia, tetapi juga menyediakan hiburan dan perhatian emosional, termasuk dengan membelikan gelang-gelangan emas sebagai hadiah hiburan. Tindakan ini membangun kedekatan emosional dan memperkuat kepercayaan lansia kepada Pembimbing 1.

Dalam komunikasi antarpribadi, pemberian hadiah atau bentuk penghargaan merupakan salah satu perilaku konfirmasi yang dapat memperkuat kelekatan emosional antarindividu (Ruliana & Lestari, 2019). Tidak heran jika lansia dalam kelompok ini hanya merasa nyaman berkomunikasi dengan dua orang: Pembimbing 1 dan Jemaah 4. Jemaah lainnya mengeluhkan kesulitan berkomunikasi dengan lansia yang dianggap linglung atau kurang responsif. Namun, seperti diungkapkan Jemaah 4, hal tersebut bukan disebabkan oleh hambatan kognitif, melainkan akibat pendekatan komunikasi yang kurang sesuai dan kurang adaptif terhadap kondisi lansia.

Kondisi ini diperparah oleh tekanan emosional yang dialami oleh Jemaah 3. Dalam satu wawancara, ia mengaku pernah menangis karena merasa dituduh oleh petugas kesehatan bahwa ia tidak memberikan minum kepada lansia, padahal menurutnya:

“Sudah saya ingatkan terus, tapi Ema gak mau minum. Dipaksa juga gak bisa, saya yang disalahkan padahal sudah maksimal.” (Jemaah 3, teman sekamar Pembimbing 2 dan jemaah lansia).

Peristiwa tersebut mencerminkan adanya hambatan persepsi antara petugas kesehatan, pembimbing, dan jemaah santri. Tidak adanya forum komunikasi bersama untuk membahas kondisi lansia secara terbuka dan empatik membuat masalah membesar dan menimbulkan luka emosional bagi pihak-pihak tertentu.

Menariknya, dalam wawancara, Pembimbing 2 merasa tidak ada masalah dalam penanganan lansia. Ia tidak menyadari bahwa pola komunikasinya yang instruksional dan jarang bersifat dialogis telah menciptakan jarak dengan jemaah santri maupun jemaah lain. Padahal, dalam satu momen penting, Pembimbing 2 bahkan sempat ditegur keras oleh kyai KBIHU karena dinilai tidak optimal dalam menjalankan amanah pelayanan lansia.

Teguran tersebut mencerminkan bahwa masalah yang terjadi bukan semata teknis pelayanan, melainkan kegagalan membangun komunikasi interpersonal yang hangat, empatik, dan berlandaskan semangat kolektif. Hambatan komunikasi seperti ini, menurut Robbins, (2018), berisiko tinggi menurunkan efektivitas tim dan menciptakan konflik laten dalam organisasi pelayanan publik, termasuk dalam konteks ibadah haji.

Relasi Kekeluargaan sebagai Hambatan Komunikasi

Struktur komunikasi dalam penyelenggaraan ibadah haji tidak dapat dilepaskan dari dinamika kekuasaan, kedekatan personal, dan persepsi jemaah terhadap para pembimbing. Dalam konteks Kloter KJT 16, ditemukan bahwa struktur formal tidak selalu sejalan dengan efektivitas komunikasi dan pelaksanaan tugas di lapangan.

Pembimbing 1, yang merupakan sepupu sekaligus bagian dari keluarga inti kyai KBIHU, menempati posisi sebagai amirul haji sekaligus pembimbing yang paling aktif menangani berbagai kebutuhan jemaah, baik teknis maupun emosional. Sedangkan Pembimbing 2 dan 3 adalah anak mantu dari kyai KBIHU dan diberi tugas untuk membimbing aspek ibadah selama perjalanan haji.

Namun demikian, hasil wawancara menunjukkan adanya ketimpangan dalam komunikasi dan partisipasi para pembimbing ini. Banyak jemaah menyampaikan bahwa mereka lebih nyaman dan intens berkomunikasi dengan Pembimbing 1. Hal ini salah satunya disebabkan oleh jam terbang dan pengalaman lapangan yang lebih tinggi dimiliki oleh Pembimbing 1. Sementara itu, Pembimbing 2 dan 3 dianggap masih kurang inisiatif dan tidak cukup responsif terhadap permasalahan teknis di lapangan:

“Pembimbing 2 dan 3 kelihatannya canggung dan kurang cekatan. Kalau ada masalah di lapangan, akhirnya ya larinya ke Pak Haji Aep (Pembimbing 1).” (Jemaah 4, anggota rombongan Pembimbing 3).

Dalam kajian komunikasi antarpribadi, pengalaman dan responsivitas menjadi kunci dalam membangun kredibilitas. Menurut Bahfiarti, (2022), komunikator yang mampu menunjukkan perilaku keterlibatan langsung (*behavior immediacy*) dan cepat tanggap akan lebih dipercaya dan dipandang kompeten oleh pihak lain. Oleh karena itu, meskipun Pembimbing 2 dan 3 memiliki peran struktural yang penting, secara fungsional kepercayaan jemaah tetap terpusat pada Pembimbing 1 yang menunjukkan responsivitas lebih tinggi.

Salah satu hambatan komunikasi yang signifikan bersifat struktural-hierarkis. Banyak jemaah mengaku segan dan canggung untuk menyampaikan keluhan atau meminta bantuan kepada Pembimbing 2 dan 3, karena mereka adalah menantu dari kyai pengasuh KBIHU. Ketika berada di Mina, misalnya, beberapa jemaah tidak menyampaikan keluhan kepada Pembimbing 2 dan 3, yang seharusnya menjadi tempat konsultasi saat ibadah:

“Sebenarnya pengen ngomong, tapi segan. Mungkin karena tahu mereka anak mantunya Pak Haji Maman, jadi sungkan.” (Jemaah 6, anggota rombongan Pembimbing 3).

Hambatan komunikasi seperti ini termasuk dalam kategori *power-distance barriers*, yaitu hambatan yang muncul akibat adanya jarak sosial dan psikologis dalam hubungan kekuasaan atau status sosial Li, et, al, (2022). Perasaan segan membuat saluran komunikasi tersumbat dan berdampak pada ketidakefektifan penanganan kebutuhan jemaah secara menyeluruh.

Selain itu, faktor kedekatan sosial juga memainkan peran penting. Menariknya, Pembimbing 1, yang kebetulan memiliki kebiasaan merokok, justru menjadi lebih dekat dengan jemaah yang juga merokok. Hal ini menjadi semacam titik temu informal yang memudahkan relasi dan komunikasi:

“Kalau ngopi bareng sambil merokok, itu momen yang bikin ngobrol enak. Makanya jadi makin dekat sama Pak Haji Aep.” (Jemaah 7, anggota rombongan Pembimbing 3).

Fenomena ini memperkuat temuan dalam studi komunikasi bahwa kedekatan informal atau *social affinity* dapat membangun *relational trust* antara komunikator dan komunikan. Distribusi tugas dalam kloter ini sebenarnya sudah dibagi: Pembimbing 1 sebagai amirul haji sekaligus penanggung jawab teknis, sementara Pembimbing 2 dan 3 difokuskan untuk urusan ibadah, menggantikan kyai utama yang tidak jadi berangkat. Namun dalam praktiknya, banyak tugas teknis yang seharusnya bisa dibagi, malah tetap ditangani oleh Pembimbing 1. Sejumlah jemaah menyayangkan mengapa Pembimbing 2 dan 3 tidak banyak turun tangan:

“Padahal sudah ada karom masing-masing, tapi tetep aja nanyanya ke Pak Haji Aep. Bahkan yang bukan rombongannya pun lebih nyaman ke beliau.” (Jemaah 6, anggota rombongan Pembimbing 3).

Misalnya, pada rombongan 11 yang karom-nya adalah Pembimbing 3, tetap saja mayoritas komunikasi strategis dan konsultasi diarahkan ke Pembimbing 1. Kepercayaan jemaah tidak semata didasarkan pada struktur formal, tetapi pada persepsi terhadap kompetensi dan kepekaan seseorang. Jemaah menganggap bahwa

Pembimbing 2 dan 3, yang masih muda dan belum terlalu dikenal kapabilitasnya, belum layak dipercaya sepenuhnya:

“Masih baru, baru nikah, masih muda. Ya maaf, kita pengennya yang udah pengalaman, yang kayak Pak Aep yang enggak perlu diingetin, langsung gerak sendiri.” (Jemaah 6, anggota rombongan Pembimbing 3)

Kalimat ini mencerminkan ekspektasi tinggi dari jemaah terhadap pemimpin rombongan—yakni seseorang yang tidak menunggu instruksi, melainkan bertindak proaktif dan penuh perhatian. Ketika ekspektasi itu tidak terpenuhi oleh Pembimbing 2, 3, maupun karom muda, maka seluruh beban komunikasi dan ekspektasi akhirnya kembali terpusat pada Pembimbing 1.

Dalam kasus penanganan jemaah lansia (sebagaimana dibahas pada subbab sebelumnya), meskipun secara teknis ada petugas yang ditunjuk, keluarga jemaah tetap meminta lansia tersebut dititipkan pada Pembimbing 1 karena kepercayaan mereka terhadap pengalaman dan tanggung jawabnya:

“Dibanding titip ke Neng Atu, lebih baik ke Pak Aep, lebih tenang. Takut kalau dititip ke yang enggak tahu kondisi lapangan.” (Jemaah 6, anggota rombongan Pembimbing 3).

Dari segi teori hambatan komunikasi, kondisi ini mencerminkan *relational barrier* dan *expectancy violation*. Jemaah memiliki ekspektasi bahwa seorang pembimbing adalah figur sentral yang sigap, tanggap, dan komunikatif. Ketika pembimbing yang resmi tidak memenuhi harapan ini, terjadi pelanggaran ekspektasi yang menyebabkan *communication breakdown*—dan akhirnya membuat jalur komunikasi berpindah ke figur yang dianggap lebih mampu, walaupun secara struktur bukan pemegang tanggung jawab langsung.

Dengan demikian, struktur formal komunikasi dalam kelompok ini tidak cukup kuat untuk menopang efektivitas relasi dan koordinasi di lapangan. Komunikasi yang terjadi lebih ditentukan oleh *perceived credibility* dan *relational trust*, bukan semata oleh struktur birokratis yang ada dalam sistem KBIHU.

Hambatan Komunikasi Kultural dan Afektif antara Jemaah dan Pembimbing dalam Konteks Perbedaan Mazhab Fikih

Dalam pelaksanaan ibadah haji, keseragaman pemahaman fikih dan pendekatan keagamaan sangat menentukan kenyamanan dan keterlibatan jemaah dalam program-program bimbingan. Namun pada realitasnya, jemaah haji di Indonesia datang dari berbagai latar belakang organisasi dan afiliasi keagamaan yang tidak selalu homogen. Hal ini menimbulkan potensi hambatan komunikasi yang bersifat ideologis dan emosional.

Jemaah 8 mengungkapkan bahwa ia merasa berat mengikuti rangkaian ibadah haji bersama KBIHU yang berhaluan Nahdlatul Ulama (NU), karena dirinya berasal dari latar belakang Persatuan Islam (Persis). Perbedaan ini bukan hanya bersifat fikih normatif, tetapi berdampak langsung pada tingkat kenyamanan dan partisipasi jemaah dalam berbagai kegiatan bimbingan. Hambatan semacam ini termasuk dalam kategori hambatan budaya (*cultural barrier*) dalam komunikasi antarpribadi, di mana perbedaan sistem nilai, keyakinan, dan praktik keagamaan

menciptakan batas psikologis yang membatasi keterbukaan, kepercayaan, dan partisipasi aktif (Mudrik & Fawwaz, 2024; Widyanarti et al., 2024).

Yang menarik, jemaah tersebut tidak menyampaikan identitas afiliasi keagamaannya secara terbuka kepada pembimbing atau karomnya. Dalam wawancara, ia menyatakan bahwa memilih untuk menyembunyikan identitasnya sebagai bagian dari komunitas Persis adalah cara untuk menghindari potensi konflik atau ketidaknyamanan sosial. Pilihan untuk menyembunyikan identitas ideologis ini menunjukkan adanya *defensiveness* dalam komunikasi yang berakar dari pengalaman marginalisasi atau kekhawatiran terhadap penilaian sosial. Hal ini juga berpotensi menciptakan komunikasi yang dangkal dan relasi yang tidak otentik antara jemaah dan pembimbing.

Dampak psikologis dari hambatan ini tidak ringan. Saat diwawancarai, jemaah tersebut bahkan sampai menangis, mencerminkan tekanan emosional yang mendalam karena harus menjalani ibadah yang sakral dengan perasaan terasing di tengah kelompoknya sendiri. Ia mengakui bahwa sejak manasik haji sudah menyadari arah dan karakteristik KBIHU tersebut, namun tidak memiliki pilihan untuk mundur karena telah membayar uang muka. Dalam perspektif teori hambatan komunikasi, kondisi ini merupakan kombinasi dari hambatan intrapersonal (keraguan, rasa tertekan, dan konflik batin) dan hambatan ideologis (ketidaksesuaian nilai dan keyakinan). Komunikasi yang ideal dalam konteks kelompok spiritual seperti jemaah haji seharusnya memungkinkan keterbukaan diri (*self-disclosure*) yang menjadi dasar dari kedekatan dan efektivitas komunikasi antarpribadi (Carpenter & Greene, 2015; Puspitasari & Aprilia, 2022). Namun pada kasus ini, perbedaan mazhab dan aliran keagamaan telah menutup ruang tersebut.

Lebih jauh lagi, ketika jemaah tidak dapat sepenuhnya menyuarakan kegelisahannya atau menolak aktivitas yang tidak sesuai dengan keyakinannya secara terbuka, maka terjadi *pseudo-cohesion* dalam kelompok. Dalam kondisi ini, keharmonisan hanya tampak di permukaan, namun sesungguhnya terdapat ketegangan yang tidak terselesaikan dalam diri individu.

Simpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi antarpribadi memiliki peran yang sangat krusial dalam efektivitas bimbingan ibadah haji. Hambatan komunikasi yang dihadapi pembimbing KBIHU Al Waritsah Kloter 16 Kota Bandung pada musim haji 2024 meliputi hambatan afektif, struktural-hierarkis, relasional, kultural-ideologis, serta persepsi dan intrapersonal. Faktor kekhasan kasus, seperti absennya ketua KBIHU untuk pertama kalinya, munculnya jemaah lansia dengan gejala demensia yang belum pernah ditangani sebelumnya, serta keterlibatan jemaah dari latar organisasi keagamaan berbeda, semakin memperlihatkan kompleksitas komunikasi yang terjadi. Hambatan-hambatan ini berdampak pada menurunnya efektivitas layanan, melemahkan kepercayaan, dan mengganggu kualitas hubungan interpersonal antara pembimbing dan jemaah.

Temuan penelitian menegaskan pentingnya penguatan kapasitas komunikasi pembimbing haji, tidak hanya dari sisi penyampaian materi manasik, tetapi juga dalam mengelola dinamika sosial, psikologis, dan kultural jemaah.

Penguatan ini berimplikasi pada perlunya strategi komunikasi yang lebih empatik, terbuka, adaptif, dan inklusif, agar pelayanan ibadah haji dapat berjalan secara optimal di tengah keberagaman jemaah.

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa saran sebagai langkah strategis yang perlu dipertimbangkan untuk meningkatkan kualitas bimbingan haji. Pertama, penguatan kompetensi komunikasi pembimbing melalui pelatihan rutin yang menekankan keterampilan komunikasi antarpribadi, manajemen konflik, serta penanganan jemaah dengan kebutuhan khusus, termasuk lansia dengan gangguan kognitif. Kedua, penyusunan rencana alternatif yang mencakup distribusi peran dan jalur komunikasi darurat, untuk mengantisipasi absennya figur sentral. Ketiga, pengembangan protokol penanganan situasi darurat berbasis standar operasional prosedur (SOP) guna memastikan koordinasi efektif antara pembimbing, jemaah, dan tenaga kesehatan. Keempat, peningkatan sensitivitas kultural dan ideologis pembimbing agar mampu membangun komunikasi inklusif dan mengelola perbedaan mazhab secara bijak. Kelima, penyelenggaraan evaluasi dan refleksi pasca-ibadah secara terbuka dengan melibatkan pembimbing dan perwakilan jemaah, sehingga hambatan komunikasi dapat diidentifikasi secara komprehensif dan dijadikan dasar perbaikan pada musim haji berikutnya.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan puji syukur ke hadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penelitian ini dapat terselesaikan, dengan harapan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu komunikasi, khususnya dalam konteks komunikasi antarpersonal dan pelayanan ibadah haji. Ucapan terima kasih disampaikan kepada Dr. Hj. Diah Fatma Sjoraida, M.Si., dan Dr. Hadi Suprpto Arifin, M.Si., selaku pembimbing atas arahan dan dukungan yang diberikan, kepada Iqbal Syaefulloh dan Kakung Tuhu Priyambodo atas diskusi dan masukan selama penyusunan penelitian, serta kepada KBIHU Al Waritsah yang telah memberikan kesempatan dan ruang pembelajaran. Semoga seluruh kontribusi tersebut menjadi amal jariyah yang diridai Allah SWT.

Daftar Pustaka

- Bahfiarti, T. (2022). *Komunikasi Interpersonal (Aplikasi Dalam Riset)*. Unhas Press.
- Carpenter, A., & Greene, K. (2015). *The International Encyclopedia of Interpersonal Communication*. Wiley-Blackwell.
- Hidayatullah, R. (2021). Strategi komunikasi bimbingan manasik haji di kelompok bimbingan ibadah haji dan umroh (kbihu) arwaniyyah kabupaten kudas tahun 2019. [Skripsi, UIN Walisongo]. Repositori UIN Walisongo. https://eprints.walisongo.ac.id/id/eprint/18531/1/1701056007_Rahmat%20Hidayatullah_Full%20Skripsi.pdf

- Kementerian Agama Republik Indonesia. (2023). *Pedoman Penyelenggaraan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU)*. Peraturan Menteri Agama Nomor 7 Tahun 2023. Jakarta: Kemenag RI. Diakses dari <https://jatim.kemenag.go.id/file/file/PMA%20Nomor%207%20Tahun%202023/2023-Permenag%20nomor%207%20Tahun%202023.pdf>
- Li, et al. (2022). Power Distance Belief and Workplace Communication. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(4), 2054.
- Mudrik, N., & Fawwaz, Z. E. (2024). Komunikasi Lintas Budaya: Konsep, Tantangan, Dan Strategi Pengembangannya. *Selasar KPI: Referensi Media Komunikasi dan Dakwah*, 4(2), 168–181.
- Puspitasari, I., & Aprilia, M. . (2022). Penetrasi Sosial dalam Mencari Pasangan pada Aplikasi Kencan Online. *Mukasi (Jurnal Ilmu Komunikasi)*, 1(3), 196–211.
- Robbins, S. P. (2018). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson Education Inc.
- Ruliana, E., & Lestari, M. (2019). *Teori Komunikasi*. Depok: Raja Grafindo Persada.
- Widyanarti, T., Syahrani, R. ., N, F., & Al, E. (2024). Tantangan dan Inovasi dalam Komunikasi Antar Budaya di Era Globalisasi. *INTERACTION: Communication Studies Journal*. 1(3), 24-48
- Wardana, N., Sultan, M. I., & Farid, M. (2024). Analisis Pelayanan Informasi Bagi Calon Jamaah Haji dalam Meningkatkan Penyelenggaraan Ibadah Haji di Kementrian Agama Kabupaten Wajo. *JIIP (Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan)*, 7(1), 416-423.