



## **KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM PENANGANAN KETIDAKPASTIAN PEMBERANGKATAN IBADAH HAJI MASA PANDEMI COVID-19 PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA BARAT**

Oleh

**Kholishotul Amaliyah**

[kholishotulamaliyah112@gmail.com](mailto:kholishotulamaliyah112@gmail.com)

**Fadjar Tri Sakti**

[fadjartrisakti@uinsgd.ac.id](mailto:fadjartrisakti@uinsgd.ac.id)

**Khaerul Umam**

[umam@uinsgd.ac.id](mailto:umam@uinsgd.ac.id)

**Jurusan Administrasi Publik UIN Sunan Gunung Djati Bandung**

### **Abstrak**

*Komunikasi organisasi adalah suatu sistem komunikasi yang ada dalam suatu organisasi tertentu untuk mencapai apa yang diinginkan. Permasalahan Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Barat adalah minimnya informasi dari pihak kerajaan Arab Saudi sehingga belum mendapat kepastian hukum keberangkatan jemaah haji, pemberangkatan haji saat ini masih tertunda dan sesuai dengan kuota yang ada dari Arab Saudi dan kuota yang diberikan terbatas. Pertimbangan mendasar antara lain melindungi warga negara dari kesehatan dan keselamatan keselamatan, hal ini diatur dalam peraturan kebijakan KMA Nomor 660 Tahun 2021. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran secara mendalam tentang proses komunikasi organisasi dan fungsi komunikasi dalam menangani ketidakpastian. keberangkatan haji. selama masa pandemi Covid-19 di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data diperoleh melalui data wawancara, data observasi, data dokumentasi, dan data studi kepustakaan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pendekatan komunikasi organisasi dalam sistem proses integratif sudah berjalan dengan baik dari dimensi analisis level sistem, level analisis dan dimensi struktural, sehingga komunikasi dalam penanganan ketidakpastian keberangkatan haji pada masa pandemi mendapatkan hasil yang baik.*

*Kata Kunci: Komunikasi Organisasi, Haji, Ketidakpastian, Pandemi Covid-19*

### **Abstract**

*Organizational communication is a system of communication that exists within a particular organization to achieve what is desired. The problem with the Regional Office of the Ministry of Religion of West Java Province is the lack of information from the kingdom of Saudi Arabia so that it has not received legal certainty for the departure of Hajj pilgrims, the departure of the Hajj pilgrimage is currently still being delayed and according to the existing quota from Saudi Arabia and the quota provided is limited. Fundamental considerations include protecting citizens from health and safety safety, this is stipulated by the KMA policy regulation Number 660 of 2021. The purpose of this research is to provide an in-depth description of the organizational communication process and the communication function in handling the uncertainty of hajj departures. during the Covid-19 pandemic at the Regional Office of the Ministry of Religion of West Java Province. This study uses a descriptive method using a qualitative approach. Data*

*collection techniques obtained through interview data, observation data, documentation data, and literature study data. The results of this study indicate that approaches to organizational communication in the integrative process system have been running well from the system level analysis dimensions, analysis levels and structural dimensions, so that communication in handling the uncertainty of Hajj departure during the pandemic gets good results.*

*Keywords: Organizational Communication, Hajj, Uncertainty, Covid-19 Pandemic*

## **PENDAHULUAN**

Ibadah haji yaitu merupakan suatu ibadah yang menjadi kewajiban umat Islam untuk melaksanakan ibadah haji ke baitullah ketika telah memenuhi syarat mampu dalam segi fisik, materi dan keamanannya. Saat ini calon jamaah haji sedang terancam Covid-19 sehingga menjadi sorotan di seluruh negara termasuk Indonesia dan Arab Saudi, sehingga dapat berpengaruh kepada proses pelaksanaan ibadah haji. Pelaksanaan ibadah haji tahun 2021 ini mengancam beberapa hal yaitu dari segi kesehatan, segi keamanan dan segi keselamatan jamaah haji di Indonesia. Maka dari itu, pemerintah berupaya untuk melakukan penanganan ini dari segala aspek salah satunya keagamaan (Penyelenggaraan Ibadah Haji dalam Pasal 10 Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1984 tentang Wabah Penyakit Menular). Dalam agama Islam, menjaga agama, jiwa, akal, nasab dan harta ialah lima *maqashid syari'ah* yang mesti dijadikan acuan dalam suatu pertimbangan untuk menetapkan hukum kebijakan pemerintah supaya terwujudnya kemaslahatan bagi masyarakat.<sup>1</sup> Pemerintah memiliki tanggung jawab atas penyelenggaraan ibadah haji sesuai dengan peraturan Undang-Undang Dasar 1945. Dalam Undang-Undang Dasar Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji yaitu mengatur serta mengelola pelaksanaan ibadah haji dari mulai pembinaan, pelayanan serta perlindungan. Oleh karena itu, pada penyelenggaraan ibadah haji ini harus berdasarkan keadilan, professional serta akuntabilitas.<sup>2</sup>

Melaksanakan Ibadah haji yaitu adalah salah satu bentuk rukun Islam yang kelima. Sebagaimana disebutkan dalam Q.S Al-Imran Ayat 97 yang artinya: “ Mengerjakan ibadah haji merupakan salah satu kewajiban manusia kepada Allah SWT yaitu bagi orang yang mampu untuk melakukan perjalanan menuju Baitullah”. Kata “mampu” di dalam ayat tersebut mengandung arti seseorang yang tengah melaksanakan ibadah haji harus mempunyai keilmuan yang cukup, ekonomi yang cukup, fisik dan psikis yang kuat serta sehat dan keamanan terjaga. Maksudnya dalam melaksanakan ibadah haji harus punya bekal atau ilmu, karena sebaik-baiknya bekal yaitu takwa, dan bertakwalah kepada-Ku Hai orang-orang yang mempunyai akal yang suci, murni serta

---

<sup>1</sup> Peraturan Menteri dkk., “No Title,” 2021.

<sup>2</sup> Jhoanne Fredricka dan Muhammad Fikri Ihsan, “Analisis Sistem Keberangkatan Calon Jamaah Haji Menggunakan Metode Weighted Product” 16, no. 2 (2020): 108–14.

cerah (QS. AL-Baqarah/02:197).<sup>3</sup> Pelaksanaan Ibadah haji sering dilaksanakan pada tanggal 8, 9, 10 sampai 11 Zulhijah dalam kurun waktu yang sudah ditetapkan oleh syara' dan berlangsung sekali dalam setahun. Keinginan umat islam untuk pergi berangkat ke tanah suci dan melaksanakan ibadah haji sangat tinggi, namun kuota haji yang disediakan oleh Kerajaan Arab Saudi dibatasi. Akibat adanya pandemi, para calon jamaah haji masih menunggu ketidakpastian keberangkatan ibadah haji dari informasi Kerajaan Arab Saudi. Melihat situasi kondisi demikian, akhirnya menimbulkan dampak proses kepanjangan bagi para calon jamaah yang daftar untuk melaksanakan ibadah haji.<sup>4</sup>

Dalam penetapan kebijakan ibadah haji, pemerintah menetapkan pembatalan keberangkatan jamaah haji selama dua tahun berturut-turut. Menteri Agama pada tahun 2020 yakni Fachrul Razi resmi membatalkan pemberangkatan ibadah haji akibat kasus Covid-19 yang menjadi sorotan sampai saat ini. Hal tersebut diputuskan oleh Kementerian Agama Nomor 494 pada Tahun 2020 tentang pembatalan pemberangkatan ibadah haji. Ada tiga kategori menurut pemerintah dalam penyelenggaraan ibadah haji yakni keberangkatan berdasarkan kuota yang ada, berdasarkan pembatasan kuota yang berangkat dan pembatalan keberangkatan ibadah haji. Begitu pun pada tahun 2021 pemberangkatan ibadah haji juga dibatalkan. Hal tersebut disampaikan oleh Yaqut Cholil Qoumas yang menjadi Menteri Agama Nomor 660 Tahun 2021 beliau mengungkapkan bahwa pemerintah pada tahun ini kembali tidak memberangkatkan jamaah haji. Pembatalan ini tidak hanya karena adanya kasus pandemi Covid-19 saja, akan tetapi pemerintah belum mendapatkan kuota dari Arab Saudi.<sup>5</sup> Pada akhirnya berdampak pada beberapa bidang yakni bidang pelayanan, bidang pembinaan dan bidang perlindungan pada penyelenggaraan ibadah haji. Maka perlu ditetapkannya kebijakan baru oleh pemerintah dan kesepakatan bersama sehingga dapat memberikan tindakan kepastian hukum untuk calon jamaah haji dan para petugas haji supaya dapat menjadikan pedoman atau panduan kepada pihak terkait sampai nanti pada penyelenggaraan ibadah haji di tahun 2022. Pemberangkatan ibadah haji saat ini masih dalam penundaaan dan sesuai kuota yang ada dari Arab Saudi dan kuota yang disediakan terbatas. Dari data Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat menyatakan bahwa daftar tunggu calon jamaah haji mengalami proses antrian yang panjang. Adapun data daftar tunggu

---

<sup>3</sup> Ibadah Haji Bpjh, (نحولاً صلاحاً) BPIH (جلحا كسامن ميظنت فيلاكت في عيرشلا دصاقلما ليلتحو ةسارد لبأ) عقرولا هذه فده . عيرشلا دياقم رظن ةهجو نم يدقن نياحور وه عقرولا هذه في مدختسلما جذومئلا . ايسينوديا في ميقلما فييظت تم اذا BPIH 01 no. 01 (2021). في ةصاخ ، لئملأا وحنلا بلع ةعيرشلا دصاقلما في ” 01 BPIH

<sup>4</sup> Zainur Ridho, “Pengelolaan Keuangan Dana Haji di Masa Pandemi Covid-19,” *Haramain* 01, no. 01 (2021): 1–27.

<sup>5</sup> Mahel Armansyah dkk., “Persepsi Publik Terhadap Pembatalan Haji Selama Dua Tahun” 1, no. 1 (2021): 2019–22.

pemberangkatan ibadah haji pada wilayah Provinsi Jawa Barat yaitu sebagai berikut tabel di bawah ini :

**Tabel 1.1**  
**Daftar Tunggu Tahun 2020/2021**

No	Kota/Kab	Pembatalan	Waiting List	Kuota
1	Kota Bandung	766	50,751	2,427
2	Kota Bogor	300	19,168	969
3	Kota Sukabumi	119	4,568	253
4	Kota Cirebon	116	7,009	326
5	Kota Bekasi	719	60,121	2,739
6	Kota Depok	498	40,964	1,683
7	Kota Tasikmalaya	211	14,261	644
8	Kota Cimahi	160	12,165	548
9	Kab. Bogor	1,048	73,659	3,421
10	Kab. Sukabumi	550	25,202	1,601
11	Kab. Cianjur	491	21,458	1,361
12	Kab. Bekasi	763	57,433	2,174
13	Kab. Cirebon	762	50,790	2,375
14	Kab. Kuningan	210	17,265	981
15	Kab. Indramayu	762	35,914	1,773
16	Kab. Majalengka	294	21,830	1,150
17	Kab. Sumedang	160	13,809	860
18	Kab. Garut	560	31,494	1,882
19	Kab. Tasikmalaya	449	24,076	1,459
20	Kab. Ciamis	233	19,530	1,093
21	Kab. Karawang	661	42,262	2,142
22	Kab. Subang	422	20,149	1,175
23	Kab. Purwakarta	222	15,334	747
24	Kab. Bandung	827	49,039	2,539
25	Kota Banjar	33	2,896	175
26	Kab. Bandung Barat	260	20,404	1,112
27	Kab. Pangandaran	89	7,003	379
	<b>Total</b>	<b>11,751</b>	<b>758,967</b>	<b>37,988</b>

Sumber : Kanwil Kemenag Prov. Jabar tahun 2020/2021

Tabel tersebut merupakan daftar tunggu para jamaah haji yang belum mendapatkan kepastian untuk berangkat haji. Dari data yang penulis temukan, Untuk kategori yang mengalami proses antrian yang panjang yaitu Kabupaten Bogor dengan jumlah pembatalan 1,048, waiting list 73,569 dan kuota haji sebanyak 3,421. Di ikuti oleh kabupaten Bandung dengan jumlah pembatalan 827, waiting list 49,039 dan kuota haji sebanyak 2,539. Sedangkan kategori yang sedikit yaitu Kabupaten Pangandaran dengan jumlah pembatalan 89, waiting list 7.003 dan kuota haji 379. Di ikuti oleh Kota Banjar dengan jumlah pembatalan 33, waiting list 2,896 dan kuota haji 175. Dari daftar tunggu pemberangkatan ibadah haji selama itu disebabkan oleh adanya

pandemi yang masih belum berakhir. Sehingga hal itu dapat berpengaruh terhadap pembatalan keberangkatan ibadah haji di Indonesia, karena dapat mengancam kesehatan calon jamaah.

Melihat identifikasi permasalahan di atas, peneliti tertarik untuk membahas hal ini karena perlu diperhatikan oleh pemerintah untuk memastikan jamaah haji tahun ini bisa berangkat ditahun depan. Kemudian pentingnya komunikasi organisasi dalam penanganan ketidakpastian pemberangkatan ibadah haji saat masa pandemi karena komunikasi sebagai pengurai ketidakpastian melalui suatu informasi. Oleh karena itu, peneliti ingin lebih mendalam mengenai bagaimana proses komunikasi organisasi dan fungsi komunikasi dalam penanganan ketidakpastian keberangkatan ibadah haji masa pandemi Covid-19 pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat ? Adapun sasaran dari dilakukannya penelitian ini yaitu guna mendeskripsikan secara mendalam terkait proses komunikasi organisasi dan fungsi komunikasi dalam penanganan ketidakpastian keberangkatan ibadah haji saat masa pandemi Covid-19 pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat.

Menurut penelitian sebelumnya, yang dilakukan oleh Badrudin, Muslimin dan Pratama yang berjudul “Analisis Komunikasi Organisasi di Pusat Informasi Haji Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan” sebagai penelitian referensi dari penelitian yang penulis lakukan. Penulisan tersebut memiliki tujuan yaitu untuk mengetahui gambaran komunikasi organisasi diantaranya terdapat proses, pesan, jaringan dan saling ketergantungan dalam keadaan. Metode penelitian yang dilakukan menggunakan penelitian kualitatif untuk menemukan jawaban terhadap fenomena secara sistematis. Adapun peneliti menggunakan sumber data primer dan sekunder melalui 3 metode yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data. Hasil penelitian 1, menunjukkan bahwa pada Kantor Pusat Informasi Kementerian Agama ini telah berjalan baik. Komunikasi organisasi ini dapat dilihat dari berbagai cara yakni proses penerjemahan, jaringan, pesan dan keadaan dengan saling ketergantungan antar satu sama lain.<sup>6</sup>

Dalam penelitian ini, peneliti juga menggunakan rujukan referensi dari Laode Muhammad Umar yang berjudul “Penerapan Komunikasi Antar pribadi Dalam Pelayanan Calon Jamaah Haji di Kementerian Agama Kota Kendari”. Penulisan tersebut bertujuan untuk mengetahui berbagai hambatan oleh petugas pelayanan calon jamaah dalam memfasilitasi pelayanan pada kantor Kementerian Agama Kota Kendari. Metode penelitian dalam penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif sifatnya deskriptif. Peneliti menggunakan data observasi, data wawancara dan data dokumentasi sebagai metode pengumpulan data. Terhadap 3 tahap pada

---

<sup>6</sup> Syahir Badrudin, Muslimin, dan Herry Okta Pratama, “Analisis Komunikasi Organisasi di Pusat Informasi Haji Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan,” *JKPI: Jurnal Komunikasi Islam dan Kehumasan* 1, no. 2 (2017): 81–101.

teknik pengolahan analisis data diantaranya adalah reduksi data, penyajian serta penarikan kesimpulan. Dari hasil penelitian 2 ini menunjukkan, bahwa penerapan pada komunikasi antarpribadi di dalam melakukan pelayanan para calon jamaah mengacu kepada komunikasi timbal balik dan segi menyampaikan pesan dalam bentuk informatif dan menggunakan komunikasi secara dialogis.<sup>7</sup>

Dalam penelitian ini juga, peneliti merujuk referensi menurut Hasan, Andyna dan Bahri, yang berjudul “Strategi Komunikasi Persuasif Petugas Kementerian Agama Kabupaten Aceh Tamiang Dalam Memberikan Informasi Pembatalan Ibadah Haji 2020-2021 Pada Calon Jamaah Haji”. Penulisan tersebut bertujuan untuk mengetahui unsur yang ada dalam ilmu komunikasi diantaranya menjadi komunikator yang baik, inti pembicaraan yang mendukung motif, serta media. Penelitian ini menerapkan dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini disusun melalui metode penelitian studi kasus guna mendeskripsikan lebih rinci terkait beberapa fenomena maupun gejala yang terjadi. Dari hasil penelitian 3 menunjukkan bahwa strategi komunikasi persuasif petugas haji Kementerian Agama RI Kabupaten Aceh Tamiang saat pelaksanaan kegiatan pembatalan ibadah haji yang disebabkan oleh kasus pandemi Covid-19 tahun 2020 dan 2021 memakai 2 pola yaitu melalui pola tatap muka secara terbatas dalam periode satu tahun yang hanya dilakukan 2 kali, pola kedua yaitu dengan memanfaatkan aplikasi *Whatsapp Group*. Komunikasi persuasif ini berpengaruh pada peningkatan kepercayaan calon jamaah haji serta para jamaah tidak menarik kembali dana ibadah haji di Kabupaten Aceh Tamiang.<sup>8</sup> Selanjutnya yang membedakan antara penelitian terdahulu, penulis dalam penelitian ini menggunakan teori komunikasi organisasi menurut teori Richard Farace. Kekhasan atau *novelty* dari penelitian ini yaitu menjadi suatu temuan baru dari isu fundamental yang terjadi saat ini dimana ibadah haji dibatalkan, ibadah haji ditunda, kuota haji terbatas bahkan belum ada kepastian pemberangkatan ibadah haji karena adanya kasus Covid-19 menjadi suatu informasi terbaru dimana peneliti ialah orang pertama untuk melakukan penelitian ini.

Berbicara mengenai pengertian komunikasi organisasi Secara etimologis komunikasi menurut Hardjana yang dikutip dalam bukunya<sup>9</sup> mendefinisikan komunikasi dari bahasa latin artinya *cum* atau *units* maksudnya adalah sebuah kata bilangan yang artinya satu, sehingga membentuk kata benda menjadi *communio*, maknanya hubungan atau gabungan. Sedangkan

---

<sup>7</sup> Laode Muhammad Umar, “Penerapan Komunikasi Antarpribadi Dalam Pelayanan Calon Jamaah Haji Di Kementerian Agama Kota Kendari Vol. Iv, N, No. 1 (2018): 116–30.

<sup>8</sup> Kamaruddin Hasan, Cut Andyna, dan Rinjani Bahri, “Strategi Komunikasi Persuasif Petugas Kementerian Agama Kabupaten Aceh Tamiang Dalam Memberikan Informasi Pembatalan Ibadah Haji 2020-2021 Pada Calon Jamaah Haji” 8, no. 2 (2021): 99–107.

<sup>9</sup> Khaerul Umam, *Perilaku Organisasi* (CV Pustaka Setia, 2018).

organisasi menurut Atmosudirjo<sup>10</sup> mendefinisikan bahwa “Struktur dalam tata pembagian pekerjaan serta struktur dalam tata hubungan pekerjaan baik itu antar kelompok orang-orang yang memegang posisi untuk bekerja sama dalam mencapai suatu tujuan tertentu”.<sup>11</sup> Adapun pendapat Everett Rogers komunikasi dalam organisasi adalah sistem individu yang melakukan kerja sama untuk mencapai sebuah tujuan melalui struktur hierarki dan pembagian kerja. Dalam mengelola hubungan harus stabil, dapat menjadikan organisasi itu lebih efektif dalam mewujudkan target yang sudah ditentukan. Oleh karenanya, dalam setiap susunan organisasi mesti memantapkan komunikasi antar orang-orang supaya mudah untuk mencapai tugas-tugas dalam administrasi.<sup>12</sup> Dari pengertian komunikasi organisasi di atas, maka komunikasi organisasi merupakan sebuah sistem dalam komunikasi yang ada dalam suatu organisasi tertentu untuk mencapai apa yang diinginkan.

Selain itu, perlu diperhatikan dalam proses mencapai tujuan yang telah dirancang perlu mengetahui proses pembuatan kebijakan untuk menangani ketidakpastian pemberangkatan ibadah haji. Sebelumnya pengertian kebijakan menurut Friedrich<sup>13</sup> sisi gelap perencanaan, mengatakan pengertian kebijakan merupakan sebuah perbuatan yang mengarah kepada tujuan dari usulan individu, kelompok dan pemerintah di dalam lingkungan. Ketika adanya hambatan, maka satu-satunya cara yaitu dengan mencari kesempatan dalam merealisasikan tujuan serta mencapai target yang diharapkan. Maksud dengan pernyataan tersebut bahwa sebuah kebijakan dimuat dan ditetapkan berdasarkan usulan. Adanya kebijakan tersebut dibuat untuk adanya suatu permasalahan yang akan dihadapi dengan kepentingan individu, kelompok, serta pemerintah itu sendiri, dalam pencapaian tujuan dan sasaran yang akan disepakati Bersama.<sup>14</sup> Komunikasi dalam kebijakan publik di era modern saat ini pelayanan kepada masyarakat dituntut harus prima, artinya mudah, cepat dan aman. Adanya kepastian dalam waktu, biaya, hukum yang tidak berbelit-belit sehingga penerapan prinsip pelayanan prima akan erat dengan *public policy*.<sup>15</sup>

Salah satu pendekatan komunikasi organisasi ialah adanya pendekatan dalam sistem yang memfokuskan pada proses integratif. Pendekatan ini merupakan teori integritas dalam komunikasi organisasi. Teori integratif menurut Richard farace, Peter Monge dan Hamish Russel dalam bukunya Khaerul Umam perilaku organisasi, mengatakan bahwa organisasi ialah sebuah sistem

---

<sup>10</sup> Adam Indrawijaya, *perilaku Organisasi* (Bandung: SINAR BARU ALGENSINDO Bandung Anggota IKAPI no. 025/IBA, 2009).

<sup>11</sup> Indrawijaya, 3–4.

<sup>12</sup> Miftah Thoha, *Perilaku Organisasi Konsep dasar dan Aplikasinya* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2011), 186.

<sup>13</sup> Fajar Trisakti, *Sisi Gelap Perencanaan* (Bandung: FISIP UNPAS PRESS, 2014).

<sup>14</sup> Trisakti, 14.

<sup>15</sup> Engkus, “Komunikasi Kebijakan Bantuan Pangan Nontunai Melalui E - Warong Communication Of Non - Cash Food Assistance Policy Through E - Warong” 23, no. 1 (2020): 47–60, <https://doi.org/10.20422/jpk.v23i1.677>.

yang terdiri dari dua orang atau lebih, memiliki dependensi antar input, proses serta output. Dalam hal ini, kelompok akan saling kerja sama untuk menghasilkan suatu informasi dari lingkungannya, karena sumber daya yang penting dalam organisasi yaitu informasi. Hal ini menjadi suatu dasar, maka Richard farace mengatakan bahwa informasi dapat meminimalisir ketidakpastian. Ketika seseorang dapat menaksir pola apa yang akan terjadi dari setiap fungsi dan interaksinya, maka informasi akan mengurangi ketidakpastian. Berbicara hal ketidakpastian adalah suatu pembeda dari informasi yang tersedia dengan informasi yang diharapkan. Guna meminimalisir ketidakpastian khususnya kasus dalam penanganan ketidakpastian pemberangkatan ibadah haji saat masa pandemic, maka organisasi perlu menciptakan dan menukarkan pesan dari setiap anggota, penelitian, pengembangan organisasi serta menangani tugas yang berbelit-belit dengan integritas tinggi.<sup>16</sup>

Untuk mengetahui bagaimana menangani ketidakpastian pemberangkatan Jamaah haji masa pandemi, maka penulis menggunakan teori menurut Richard farace dalam bukunya<sup>17</sup> komunikasi Organisasi terletak pada dimensi analisis yang terdiri: 1. Sistem level, terdiri dari 4 sub level yakni individual, *dyadic*, kelompok dan organisasional di dalam prinsip hierarki sistem. Individu melakukan komunikasi antara satu sama lain dalam *dyadic*, beberapa *dyadic* membentuk sebuah kelompok. Karena organisasi menjadi satu keseluruhan dari sebuah sistem yang saling berkesinambungan sehingga akan menjelma jaringan kerja makro. 2. Level analisis, dalam setiap level analisis kita akan mengamati sehingga kita mengetahui fungsi komunikasi. Maka Farace 1986 mengatakan ada 3 fungsi, yakni: a) Produksi diartikan sebagai acuan kepada pengarahan, pengkoordinasian untuk mengontrol pada aktivitas organisasi, b) Inovasi diartikan dorongan terhadap suatu perubahan dalam sebuah gagasan yang baru terhadap suatu sistem, c) Pemeliharaan dimaknai guna memproteksi nilai-nilai individu serta relasi antar pribadi dalam melindungi suatu sistem. 3. Dimensi Struktur diartikan dengan isi pesan, bagaimana lahirnya suatu aturan ataupun pola dalam menyampaikan pesan.

## **METODE PENELITIAN**

Dalam melangsungkan penelitian ini, peneliti menerapkan metode deskriptif melalui pendekatan kualitatif seperti yang dikemukakan oleh.<sup>18</sup> Penelitian kualitatif ialah suatu metode untuk mengeksplorasi serta menginterpretasikan arti yang oleh beberapa individu maupun

---

<sup>16</sup> Sitti Roskina, *Komunikasi Dalam Organisasi* (Gorontalo: UNG Press Gorontalo Anggota IKAPI, 2020), 29.

<sup>17</sup> Umam, *Perilaku Organisasi*, 253–54.

<sup>18</sup> John W Creswell, *Research Desain (pendekatan metode kualitatif, kuantitatif, dan campuran)* (Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR, 2016).



beberapa kelompok orang yang dinilai berakar dari permasalahan sosial atau masyarakat.<sup>19</sup> Penelitian deskriptif kualitatif ini diterapkan dengan menilai bahwa hal tersebut sesuai dengan permasalahan yang terjadi juga relevan dengan sasaran penelitian dimana mendeskripsikan kejadian yang terjadi secara aktual dan mendalam terhadap komunikasi organisasi dalam pemberangkatan ibadah haji masa pandemi pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan melalui data wawancara, data observasi, data dokumentasi, dan data studi literatur. Teknik pengumpulan data melalui data wawancara dilakukan dengan menggunakan wawancara secara terstruktur terhadap Kepala Haji dan Kepala Bagian Sistem Informasi Haji Terpadu pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa. Tabel berikut merupakan data informan yang ada dalam penelitian yang penulis lakukan.

**Tabel 1.2**  
**Data Informan Penelitian**

No	Nama Lengkap	Jabatan
1	Dr. H. Adib, M.Ag	Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat
2	H. Amri Yusri, S.H.I., M.IP	Kepala Seksi Pendaftaran dan Dokumen Haji Reguler
3	H. Kiki Basuki Rachmat, S.H, S.Ag. M.I.P	Jabatan Fungsional Tertentu Seksi Pendaftaran dan Dokumen Haji Reguler

Sumber: Kasi Haji Kanwil Kemenag Prov. Jabar

Selanjutnya data observasi dilakukan dengan mengunjungi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat. Adapun studi dokumentasi yaitu melalui data dokumen atau peraturan perundang-undangan seperti regulasi kebijakan mengenai pembatalan pemberangkatan ibadah haji laporan pendaftaran, pembatalan, pelimpahan, waiting list, kuota dan masa tunggu para calon jamaah haji tahun 2020/2021 dan data dokumen pendukung lainnya. Sedangkan data studi literature yaitu dengan melakukan telaah terhadap referensi dari berbagai buku, jurnal, dan berita di media elektronik.

Dalam melakukan Teknik analisis data, peneliti menerapkan teknik analisis yang dikemukakan oleh metode<sup>20</sup> diantaranya:

1. Mengolah data dan mempersiapkan data yang dianalisis  
Peneliti akan menyiapkan transkrip data wawancara serta menyusun data-data tersebut ke dalam jenis yang berbeda berdasarkan sumber informasi yang ada.
2. Mengkaji keseluruhan data  
Peneliti akan membuat catatan khusus atau gagasan umum yang akan didapat dari hasil analisis.
3. Menganalisis secara detail dengan memulai *coding* semua data

---

<sup>19</sup> Creswell, 4.

<sup>20</sup> Creswell, *Research Desain (pendekatan metode kualitatif, kuantitatif, dan campuran)*.

Peneliti akan mengolah materi-materi atau informasi untuk dijadikan sebuah tulisan.

4. Melakukan proses *coding* guna menggasmbarakan *setting* yang dianalisis

Peneliti akan membuat kode guna mendeskripsikan semua informasi kemudian akan dianalisis.

5. Menunjukkan deskripsi maupun tema yang akan dituangkan kembali dalam bentuk laporan narasi atau kualitatif

Peneliti akan menjelaskan deskripsi tentang kronologis peristiwa dan tema akan disajikan dalam bentuk laporan.

6. Mengolah atau menginterpretasikan data

Peneliti akan mengungkap nilai dari suatu gagasan perbandingan antar hasil penelitian dengan informasi yang berasal dari teori maupun literatur.

Kemudian peneliti melakukan uji validitas data dengan menggunakan triangulasi data. Penelitian ini dilakukan pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat dengan subjek penelitian adalah satuan kerja di Bidang Haji.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui sejauh mana komunikasi organisasi dalam penanganan ketidakpastian pemberangkatan ibadah haji saat masa pandemi di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat, maka peneliti melakukan analisis berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Richard farace mengenai pendekatan dalam komunikasi organisasi melalui pendekatan sistem yang menekankan kepada proses integratif dimana terletak pada dimensi analisis yang terdiri dari *sistem level*, *level analisis* dan *dimensi struktur*. Berikut hasil analisis dari penelitian yang penulis lakukan terhadap beberapa aspek pengurai ketidakpastian:

### 1) Sistem Level

Berdasarkan sistem level, terdiri dari empat sub yaitu individual, *dyadic*, kelompok, dan organisasional dalam suatu prinsip hierarki sistem sehingga membentuk suatu jaringan kerja makro (Richard Farace, 1986) dalam bukunya khaerul umam (2018). Sedangkan menurut teori Dennis McQuail dalam buku *Mass Communication Theory*, secara umum level komunikasi versi McQuail terdiri dari 6 tingkatan atau level, yaitu intrapersonal, interpersonal, kelompok, antar kelompok atau asosiasi, organisasi, masyarakat secara luas.<sup>21</sup> Begitupun yang dikemukakan oleh Anurag Bhai Patidar dalam bukunya, *Communication and Nursing Education (Pearson Education India, 2012)* terdapat 5 level komunikasi, yaitu intrapersonal, interpersonal, transpersonal, small group dan publik.<sup>22</sup>

---

<sup>21</sup> McQuail Dennis dan B. Stanley, *Mass Communication Theory* (Jakarta: Erlangga, 1987).

<sup>22</sup> Anurag Bhai Patidar, *Communication and Nursing Education* (Pearson Education India, 2013).

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Kepala Seksi Pendaftaran dan Dokumen Haji Reguler, sebagian besar permasalahan yang dihadapi oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat dalam menghadapi ketidakpastian pemberangkatan ibadah haji saat masa pandemi adalah belum ada informasi terkait estimasi pemberangkatan ibadah haji dari Kerajaan Arab Saudi terkait adanya kebijakan penundaan keberangkatan, sehingga menjadi pertimbangan pembatalan keberangkatan ibadah haji. Pertimbangan mendasar diantaranya untuk melindungi warga Negara dari segala aspek, baik dalam keselamatan, kesehatan, keamanan, situasi pandemi belum melandai, berkembangnya virus varian baru covid-19, belum adanya mou dan kepastian kuota.

Sistem level komunikasi organisasi pada Kantor Wilayah Kementerian Agama ini dilakukan secara seluruh elemen ikut andil dan bertanggung jawab secara penuh dalam penundaan pemberangkatan ibadah haji, sehingga membentuk jaringan kerja makro. Proses interaksi yang dilakukan di Kementerian Agama ini sampai level tingkat KUA, dari mulai kanwil, kabupaten, kota, kecamatan. Dalam melakukan penundaan ibadah haji berdasarkan Regulasi kebijakan KMA Nomor 660 Tahun 2021 Kanwil Kementerian Agama mengadakan kegiatan diseminasi penguatan secara langsung dalam penundaan pembatalan keberangkatan Jamaah haji tahun 2021, karena informasi yang disampaikan tidak dalam bentuk sosialisasi penyampaian di media sosial saja, namun melakukan pelaksanaan secara langsung di berbagai daerah provinsi jawa barat dengan mengundang berbagai kalangan stake holder agar masyarakat mendapatkan gambaran secara utuh. Kegiatan desiminasi ini dilakukan selama 52 kali sejawa barat kurang lebih 2 bulan selama masa penundaan keberangkatan Jamaah haji.

Selain itu, untuk meminimalisi pembatalan dan memaksimalkan pendaftaran haji kepala bidang penyelenggaraan Haji dan Umrah menyatakan sesuai dengan regulasi kebijakan KMA 660/2021 terkait pertimbangan pembatalan keberangkatan haji 2021 ada empat kategori, yaitu sebagai 1) Bentuk perlindungan Jamaah Haji selama berada di embarkasi atau debarkasi, diperjalanan, dan di Arab Saudi. 2) Wabah penyakit 3) Hukum Islam sebagai pertimbangan dasar yang utama untuk menetapkan hukum atau kebijakan oleh pemerintah agar terwujudnya kemaslahatan bagi masyarakat. 4) Teknis penyelenggaraan, pemerintah Arab Saudi sampai dengan tanggal 03 Juni 2021 belum memberikan akses layanan pelaksanaan ibadah haji tahun 1442 H/2021 M. Sementara pemerintah Indonesia memerlukan waktu yang cukup guna melaksanakan persiapan serta penyelenggaraan pembinaan, pelayanan ataupun perlindungan bagi Jamaah haji secara aman, nyaman, tertib, serta sesuai dengan ketentuan syariat.

Apabila keputusan berangkat Jamaah haji, maka tidak ada jaminan Jamaah tidak akan terinfeksi penyebaran virus, prosesi ibadah terbatas serta diatur dengan peraturan yang ketat, pelaksanaan ziarah terbatas termasuk pelaksanaan Arbain, masa karantina yang tidak sebentar,

serta biaya perjalanan yang menjadi semakin tinggi dikarenakan beban protokol kesehatan. Sebaliknya bila keputusan tidak berangkat akan menimbulkan pro dan kontra, ruang medsos dipenuhi berita hoax, antrian semakin panjang, usia Jamaah semakin tua, dibutuhkan sosialisasi yang masif. Adapun dampak dari Keputusan Menteri Agama 660/ 2021 terhadap pendaftaran haji dan pembatalan haji terlihat periode Januari – Juli. Berikut dibawah ini:

**Tabel 1.3**  
**Pendaftaran Haji Periode Januari-Juli**

2019	2020	2021
59.584	37.118	22.957
	38 % Turun	62 % Turun

**Tabel 1.4**  
**Pembatalan Haji Periode Januari-Juli**

2019	2020	2021
3.642	4.091	5.753
	29 % Naik	37 % Naik

Sumber : Kanwil Kemenag Prov. Jabar 2020/2021

Dari tabel di atas, pendaftaran haji pada periode Januari-juli tahun 2019, 2020 dan 2021 mengalami penurunan. Pada tahun 2020 turun 38 % sedangkan tahun 2021 turun 62 %. Adapun pembatalan haji pada tahun 2020 naik 29 % sedangkan tahun 2021 37 %. Selama masa pandemi covid-19 pendaftaran dan pembatalan haji mengalami perubahan yang cukup drastis.

Berdasarkan hasil uraian di atas, maka peneliti menyimpulkan bahwa dalam setiap level organisasi baik itu individual, *dyadic*, kelompok dan organisasional berfungsi dan distrukturkan menjadi satu elemen sehingga adanya kerja sama dalam melakukan kegiatan diseminasi untuk menginformasikan penundaan kebijakan keberangkatan Jamaah haji ke setiap daerah sekaligus memberikan arahan kepada seluruh kalangan masyarakat, supaya masyarakat cerdas dalam menyikapi permasalahan ini. Karena untuk pengurai ketidakpastian keberangkatan ibadah haji maka di butuhnya informasi dan komunikasi harus terjalin dengan sebaik mungkin melalui interaksi harian antar anggota organisasi, individu-individu dalam berbagai kelompok saat bekerja, melakukan kontak fisik, serta menjalin komunikasi secara bersama-sama untuk memusatkan perhatian kepada masalah tersebut. Sebuah sistem yang terlaksana dengan baik maka akan memberikan umpan balik yang positif.

## 2) Level Analisis

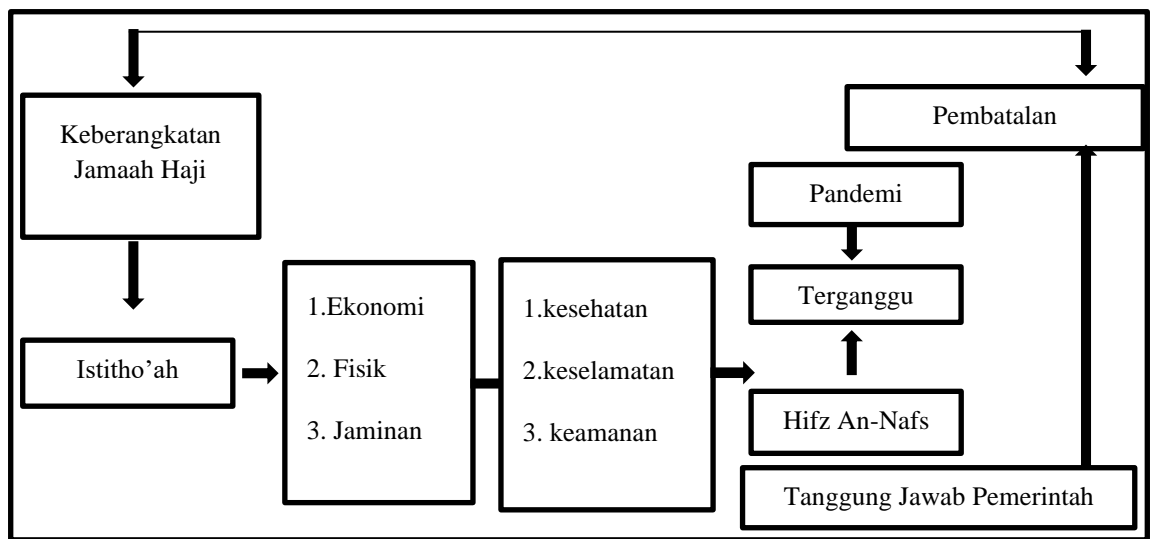
Dalam setiap level analisis terdapat fungsi komunikasi, ini adalah dimensi analisis kedua menurut Richard Farace. Level analisis dalam hubungan internasional memiliki kaitannya dengan sistem bahwa satu set unit yang berinteraksi dalam sebuah struktur (Buzan, 1995:202). Fungsi komunikasi menurut Farace menekankan 3 fungsi yaitu : Produksi, Inovasi dan pemeliharaan. Fungsi dari adanya komunikasi ini memungkinkan manusia untuk menyampaikan

informasi. Hasil wawancara menunjukkan bahwa setiap informasi yang dikeluarkan oleh kanwil Kementerian Agama provinsi jawa barat sudah menyiapkan melalui aplikasi web Kemenag.com dan aplikasi haji pintar artinya Jamaah secara mandiri bisa mengetahui estimasi pemberangkatan dan informasi yang berkaitan dengan penundaan keberangkatan Jamaah haji.

Dalam fungsi komunikasi produksi, Komunikasi organisasi Kanwil Kementerian Agama bersifat vertikal, artinya dalam setiap mengambil keputusan kebijakan langsung dari pusat kemudian ke lembaga lainnya. Ada 3 kementerian atau lembaga pemerintah dalam menangani penundaan keberangkatan Jamaah haji yaitu: 1) TNI satu komando 2) Polri dari Kapolri 3) Kementerian Agama. Dalam menangani permasalahan ini, semua unsur dilibatkan tidak memutuskan sepihak dari mulai DPR, Menteri, Ormas, MUI, Menteri kesehatan dan lain sebagainya. Ada pendekatan persuasive politis kebijakan bersama masyarakat akan legowo. Sehingga ada kesadaran Jamaah permakluman masyarakat karena yang dijaga keselamatan dan perlindungan. Hal ini mengacu kepada pengarahan, koordinasi kontrol terhadap aktivitas organisasi. Pembatalan dalam keberangkatan Jamaah haji pada tahun 1442 H/2021 M banyak yang mesti dipertimbangkan yaitu sebagai berikut dibawah ini:

**Gambar 1.1**

**Pertimbangan Jamaah Haji**



hal ini mengacu kepada Inovasi diartikan yang membangkitkan dan mendorong suatu perubahan dalam sebuah gagasan baru terhadap sistem. Karena fungsi inovasi kebijakan untuk menangani ketidakpastian dalam pemberangkatan ibadah haji saat masa pandemi. Dari hasil wawancara, inovasi untuk mempersiapkan penyelenggaraan haji memungkinkan untuk melakukan survei ke arab Saudi melalui perjalanan umrah dengan melihat kondisi yang reel nya seperti apa, baik itu tingkat keamanan, kesehatan secara konkrit. Akan tetapi ada pembatasan informasi yang

di dapat ketika melakukan koordinasi dengan kedutaan Arab Saudi sehingga informasi yang di dapat tidak secara detail dari kebijakan Arab Saudi.

Kemudian, adanya fungsi komunikasi pemeliharaan, pemeliharaan dapat diartikan sebagai pelindung dari esensi individual serta relasi antarpribadi yang sangat diperlukan dalam mempertahankan suatu sistem. Dari hasil wawancara, pada kantor Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat ini melakukan 2 kegiatan kemitraan yang dikemas yaitu diseminasi dan jamarah (jagong masalah umrah dan haji). Dua kegiatan ini yang secara massif dilakukan oleh stakeholder daerah yang mengutamakan informasi agar dapat dipertanggung jawabkan karena narasumber kegiatan ini dari DPR dan Kemenag Pusat. Oleh karena itu, kegiatan ini bukan hanya di daerah Jawa Barat namun, diseluruh provinsi dengan sistem zonasi atau sistem margin terhadap penundaan keberangkatan Jamaah haji. Maka penundaan yang berangsur selama 2 tahun ini sudah dalam analisa mana yang menjadi madharat dan mana yang manfaat, karena sudah dimitigasi.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa fungsi komunikasi organisasi yang mengacu ke dalam produksi, inovasi dan pemeliharaan dalam ketidakpastian penundaan keberangkatan Jamaah haji pada kantor Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat ini sudah mampu untuk mengurai ketidakpastian pemberangkatan ibadah haji. Hal yang mesti dijaga yaitu mempertahankan sistem karena salah satu sumber daya penting dalam organisasi adalah informasi.

### **3) Dimensi Struktur**

Dimensi struktur merupakan dimensi yang mendeskripsikan karakteristik internal dari suatu organisasi serta melahirkan sebuah landasan dalam menilai serta membandingkan organisasi (Richard Farace). Jika fungsi dimensi struktur berkenaan dengan isi pesan, lahirnya pola-pola maupun aturan dalam menyampaikan pesan. Maka dari hasil penelitian, dimensi struktur komunikasi organisasi dalam penundaan ketidakpastian keberangkatan Jamaah haji ini menggunakan sistem kolektif kolegial, artinya semua dilibatkan dan diberdayakan menjadi sebuah Team. Bukan sistem paralel akan tetapi sistem running yaitu memposisikan yang punya kapasitas buat komunikasi dalam suatu organisasi.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana PMA Nomor 9 tahun 2019 pasal 26 tentang bidang penyelenggaraan Haji dan Umroh menyelenggarakan fungsi:

- a) Menyiapkan bahan perencanaan, penyusunan dan pelaksanaan kebijakan teknis bidang penyelenggaraan haji dan umrah;
- b) Pelayanan dan pemenuhan standar pelayanan penyelenggaraan haji dan umrah
- c) Bimbingan teknis dan supervise di bidang pendaftaran, dokumen haji, transportasi, perlengkapan, akomodasi haji reguler, bina haji reguler, advokasi haji, bina penyelenggara umrah dan haji khusus, administrasi dana haji dan sistem informasi haji dan umrah;

- d) Koordinasi pelayanan antar haji dan
- e) Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah.

Adapun susunan organisasi dalam Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah terdiri dari:

- a) Seksi Pendaftaran dan Dokumen Haji Regular
- b) Seksi Bina Haji Regular dan Advokasi Haji
- c) Seksi Bina Penyelenggaraan Umrah dan Haji Khusus
- d) Seksi Transportasi, Perlengkapan dan Akomodasi Haji Regular
- e) Seksi Administrasi Dana Haji dan Sistem Informasi Haji dan Umrah dan
- f) Kelompok Jabatan Fungsional.

Dalam melakukan penanganan ketidakpastian pemberangkatan ibadah haji saat masa pandemi ini pada kanwil Kementerian Agama Jabar tidak melihat dari latar belakang tugas fungsi dalam setiap bidang karena semua orang mampu, akan tetapi ada yang cepat tangkap dalam komunikasi, dan ada pula dilakukan melalui proses terlebih dahulu dalam menjalankan komunikasi organisasi. Adapun untuk melakukan aturan pesan dalam komunikasi organisasi pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat ini memakai gadget sehingga informasi dapat dilihat dari web kemenag.id dan aplikasi haji pintar agar informasi yang aktual bisa diakses oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil uraian diatas, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa dalam dimensi Struktur komunikasi organisasi untuk melakukan penanganan ketidakpastian ini sudah cukup baik, namun perlu diperhatikan dimensi struktur organisasi tidak selamanya tetap atau bisa dibidang sifatnya dinamis, dapat berubah baik itu semakin besar atau sebaliknya. Hal tersebut salah satunya difaktori oleh semakin besar atau semakin berkembangnya dalam suatu organisasi maupun semakin kecilnya organisasi tersebut, dimana perlu dituntut diadakannya restrukturasi atau penggarapan kembali struktur organisasi yang baik disertai dengan perombakan beberapa bagian maupun secara keseluruhan.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis yang penulis lakukan dalam setiap dimensi komunikasi organisasi dalam penanganan ketidakpastian pemberangkatan ibadah haji masa pandemi Covid-19 pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat, penulis dapat menarik kesimpulan bahwa menangani ketidakpastian keberangkatan Jamaah haji belum mendapat hasil yang baik, karena belum mendapat informasi secara detail dari kebijakan Arab Saudi. Hal tersebut dikarenakan belum adanya pendekatan sistem yang menekankan pada proses integratif. Dalam setiap dimensi komunikasi organisasi Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat sudah cukup baik, terletak dalam dimensi analisis sistem level, level analisis, dan struktur

dimensi. Sistem level komunikasi organisasi pada Kantor Wilayah Kementerian Agama ini dilakukan secara seluruh elemen ikut andil dan bertanggung jawab secara penuh dalam penundaan pemberangkatan ibadah haji, sehingga membentuk jaringan kerja makro dengan melakukan kegiatan diseminasi untuk menginformasikan penundaan kebijakan keberangkatan Jamaah haji ke setiap daerah sekaligus memberikan arahan kepada seluruh kalangan masyarakat, supaya masyarakat cerdas dalam menyikapi permasalahan. Adapun dimensi level analisis komunikasi organisasi pada Kanwil Kementerian Agama ini sudah berjalan dengan baik dengan menjalankan 3 fungsi, yaitu Produksi, Inovasi, dan pemeliharaan sehingga hal tersebut mesti dijaga yaitu dengan mempertahankan sistem karena salah satu sumber daya penting dalam organisasi adalah informasi. Dari 3 fungsi komunikasi organisasi, fungsi inovasi dari kerajaan Arab Saudi ini belum berjalan, sehingga belum mengurai ketidakpastian keberangkatan haji. Lebih lanjut dimensi struktur komunikasi organisasi pada Kanwil Kementerian Agama dalam penundaan ketidakpastian keberangkatan Jamaah haji menggunakan sistem kolektif kolegial, artinya semua dilibatkan dan diberdayakan menjadi Team.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Armansyah, Mahel, Mellyana Putri, Nurikas Yumaini, Dan Yuli Astuti. “Persepsi Publik Terhadap Pembatalan Haji Selama Dua Tahun” 1, No. 1 (2021): 2019–22.
- Badrudin, Syahir, Muslimin, Dan Herry Okta Pratama. “Analisis Komunikasi Organisasi Di Pusat Informasi Haji Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan.” *Jkpi: Jurnal Komunikasi Islam Dan Kehumasan* 1, No. 2 (2017): 81–101.
- Bpih, Ibadah Haji. “جلا كسام ميظنت فيلاكت في ءعيرشلا دصاقلما ليلتحو ءسارد لبا ءقرولا هذه فده . ( ثحبلا ءصلاح ) Bpih ( في ءصاخ Bpih ءعيرشلا دياقم رظن ءهجو نم يدقن نياحور وه ءقرولا هذه في مدختسلما جذومئلا . ايسينودبا في ميقلما قيبطت تم اذا في ءصاخ Bpih ءعيرشلا دياقم رظن ءهجو نم يدقن نياحور وه ءقرولا هذه في مدختسلما جذومئلا . ايسينودبا في ميقلما قيبطت تم اذا ” 01 , No. 01 (2021).
- Creswell, John W. *Research Desain (Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, Dan Campuran)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016.
- Dennis, Mcquail, Dan B. Stanley. *Mass Communication Theory*. Jakarta: Erlangga, 1987.
- Engkus. “Komunikasi Kebijakan Bantuan Pangan Nontunai Melalui E - Warong Communication Of Non - Cash Food Assistance Policy Through E - Warong” 23, No. 1 (2020): 47–60. <https://doi.org/10.20422/jpk.v23i1.677>.
- Fredricka, Jhoanne, Dan Muhammad Fikri Ihsan. “Analisis Sistem Keberangkatan Calon Jamaah Haji Menggunakan Metode Weighted Product” 16, No. 2 (2020): 108–14.
- Hasan, Kamaruddin, Cut Andyna, Dan Rinjani Bahri. “Strategi Komunikasi Persuasif Petugas Kementerian Agama Kabupaten Aceh Tamiang Dalam Memberikan Informasi Pembatalan Ibadah Haji 2020-2021 Pada Calon Jamaah Haji” 8, No. 2 (2021): 99–107.
- Indrawijaya, Adam. *Perilaku Organisasi*. Bandung: Sinar Baru Algensindo Bandung Anggota Ikapi No. 025/Iba, 2009.
- Patidar, Anurag Bhai. *Communication And Nursing Education*. Pearson Education India, 2013.
- Ridho, Zainur. “Pengelolaan Keuangan Dana Haji Di Masa Pandemi Covid-19.” *Haramain* 01, No. 01 (2021): 1–27.
- Roskina, Sitti. *Komunikasi Dalam Organisasi*. Gorontalo: Ung Press Gorontalo Anggota Ikapi, 2020.
- Thoha, Miftah. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar Dan Aplikasinya*. Jakarta: Pt Rajagrafindo Persada, 2011.



Kholishotul Amaliyah, Fadjar Tri Sakti, Khaerul Umam : Komunikasi Organisasi Dalam Penanganan Ketidakpastian Pemberangkatan Ibadah Haji Masa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat

Trisakti, Fajar. *Sisi Gelap Perencanaan*. Bandung: Fisip Unpas Press, 2014.

Umam, Khaerul. *Perilaku Organisasi*. Cv Pustaka Setia, 2018.

Umar, Laode Muhammad. "No Title." *Penerapan Komunikasi Antarpribadi Dalam Pelayanan Calon Jamaah Haji Di Kementerian Agama Kota Kendari* Vol. Iv, N, No. 1 (2018): 116–30.

Keputusan Menteri Agama (Kma) Nomor 494 Tahun 2020 Tentang Pembatalan Pemberangkatan Ibadah Haji

Keputusan Menteri Agama (Kma) Nomor 660 Tahun 2021 Tentang Pertimbangan Pembatalan Keberangkatan Haji 2021