

**STRATEGI HUBUNGAN MASYARAKAT (HUMAS)
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA CIREBON
DALAM PENYEBARLUASAN INFORMASI
PEMBATALAN IBADAH HAJI
DI MASA PANDEMI COVID-19
TAHUN 2020- 2021**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Pada Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI)
Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah (UAD)



**FENI NAILA ZULFAH
NIM. 1708302045**

**JURUSAN KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH
IAIN SYEKH NURJATI CIREBON
2022 M/ 1443 H**

**STRATEGI HUBUNGAN MASYARAKAT (HUMAS)
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA CIREBON
DALAM PENYEBARLUASAN INFORMASI
PEMBATALAN IBADAH HAJI
DI MASA PANDEMI COVID-19
TAHUN 2020- 2021**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Pada Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI)
Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah (UAD)**

Disusun oleh:

**FENI NAILA ZULFAH
NIM. 1708302045**

**IAIN SYEKH NURJATI
CIREBON**

**JURUSAN KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH
IAIN SYEKH NURJATI CIREBON**

2022 M/ 1443 H

ABSTRAK

STRATEGI HUBUNGAN MASYARAKAT (HUMAS) KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA CIREBON DALAM PENYEBARLUASAN INFORMASI PEMBATALAN IBADAH HAJI DI MASA PANDEMI COVID-19 TAHUN 2020- 2021

FENI NAILA ZULFAH
1708302045

Penelitian ini dilatar belakangi dari Pemerintah melalui Kementerian Agama resmi membatalkan pemberangkatan jamaah haji. Dengan adanya Informasi pembatalan ibadah haji di masa pandemi covid-19 ini, yang menimbulkan kegelisahan, kekhawatiran, dan kecewa, akibat dari perasaan-perasaan itu bisa menjadi kekacauan sosial.

1. Bagaimana strategi Humas kantor Kementerian Agama Kota Cirebon dalam penyebarluasan informasi pembatalan ibadah haji 2. Bagaimana Kemenag Kota mengatasi hambatan dalam penyebarluasan informasi pembatalan ibadah haji. 3. Bagaimana Kemenag Kota memanfaatkan faktor- faktor pendukung penyebarluasan informasi pembatalan ibadah haji. 4. Bagaimana respon jamaah haji terkait informasi pembatalan haji yang diberikan oleh Humas Kantor Kementerian Agama Kota Cirebon.

Untuk mengetahui strategi Humas Kantor Kementerian Agama Kota Cirebon dalam penyebarluasan informasi terkait pembatalan ibadah haji, untuk mengetahui hambatan Humas Kantor Kementerian Agama Kota Cirebon dalam penyebarluasan informasi terkait pembatalan ibadah haji, untuk mengetahui faktor- faktor pendukung penyebarluasan informasi pembatalan ibadah haji, untuk mengetahui respon jamaah haji terkait informasi yang diberikan oleh Humas Kantor Kementerian Agama Kota Cirebon terkait pembatalan ibadah haji.

Jenis penelitian kualitatif, dengan menggunakan pendekatan studi kasus, menggunakan sumber data primer dan sekunder, pengumpulan data, dengan metode yaitu wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Teknis analisis data menggunakan teori menurut Robert K. Yin yaitu perbandingan pola dan eksplanasi data.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi humas menggunakan strategi, 1) *Strategy of Publicity*, 2) *Strategy of Persuation*, 3) *Strategy of Argumentation*, 4) *Strategi of Image*. Untuk mengatasi hambatannya yakni bekerja sama dengan seksi penyelenggara ibadah haji dan umrah, KBIH, dan KUA. Faktor pendukungnya dengan melakukan konferensi pers, kerjasama dengan para wartawan, mengadakan sosialisasi, dan mengadakan semacam posko untuk konsultasi mengenai informasi pembatalan ibadah haji. Respon jamaah haji menggunakan teori respon kognitif, respon afektif, dan respon psikomotorik.

Kata Kunci : *Strategi Humas, Pembatalan Ibadah Haji, Calon Jamaah haji*

ABSTRAC

STRATEGY OF PUBLIC RELATIONS (PR) OFFICE OF THE MINISTRY OF RELIGION OF CIREBON CITY IN DISTRIBUTING INFORMATION CANCELLATION OF HAJJ WORSHIP DURING THE COVID-19 PANDEMIC 2020-2021

FENI NAILA ZULFAH

1708302045

This research was motivated by the Government through the Ministry of Religion officially canceling the departure of pilgrims. With the information on the cancellation of the hajj pilgrimage during the covid-19 pandemic, which causes anxiety, worry, and disappointment, the result of these feelings can become social chaos.

1. How is the Public Relations strategy of the Cirebon City Ministry of Religion in disseminating information on the cancellation of the pilgrimage 2. How is the City Ministry of Religion overcoming obstacles in disseminating information on the cancellation of the pilgrimage. 3. How the City Ministry of Religion takes advantage of the supporting factors in disseminating information on the cancellation of the pilgrimage. 4. How is the response of the pilgrims regarding the information on the cancellation of the pilgrimage provided by the Public Relations of the Ministry of Religion of the City of Cirebon.

To find out the strategy of Public Relations of the Office of the Ministry of Religion of the City of Cirebon in disseminating information related to the cancellation of the pilgrimage, to find out the obstacles to the Public Relations of the Office of the Ministry of Religion of the City of Cirebon in disseminating information related to the cancellation of the pilgrimage, to find out the factors supporting the dissemination of information on the cancellation of the pilgrimage, to find out the response of pilgrims. Hajj related to information provided by the Public Relations Office of the Ministry of Religion of the City of Cirebon regarding the cancellation of the pilgrimage.

This type of qualitative research, using a case study approach, using primary and secondary data sources, data collection, with the methods of in-depth interviews, observation, and documentation. Technical analysis of data using theory according to Robert K. Yin, namely matchmaking patterns and data explanation.





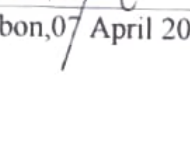

The results of this study indicate that the public relations strategy uses strategies, 1) Strategy of Publicity, 2) Strategy of Persuasion, 3) Strategy of Argumentation, 4) Strategy of Image. To overcome the obstacles, namely collaborating with the section organizing the Hajj and Umrah, KBIH, and KUA. The supporting factors are holding press conferences, collaborating with journalists, conducting socialization, and holding a kind of post for consultation regarding information on the cancellation of the pilgrimage. The pilgrim's response uses cognitive response theory, affective response, and psychomotor response.

Keywords: Public Relations Strategy, Cancellation of Hajj, Prospective Hajj Pilgrims

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: “Strategi Hubungan Masyarakat (HUMAS) Kantor Kementerian Agama Kota Cirebon dalam Penyebarluasan Informasi Pembatalan Ibadah Haji Di Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2020-2021.” oleh Feni Naila Zulfah, NIM. 1708302045, telah dimunaqosahkan pada tanggal 07 April 2020.

Skripsi ini telah memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI), Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

| Panitia Munaqosah | Tanggal | Tanda Tangan |
|---|----------------|---|
| Ketua Jurusan H. Aan Mohamad Burhanudin, MA NIP. 19740508 200901 1 012 | 26 - 04 - 2022 |  |
| Sekretaris Jurusan Asriyanti Rosmalina, M.Ag NIP. 19760331 200710 2 004 | 26 - 04 - 2022 |  |
| Penguji I Drs. Abd. Basit, M.Ag NIP. 19650514 199603 1 001 | 23 - 04 - 2022 |  |
| Penguji II Dr. Hajam, M.Ag NIP. 19670721 200312 1 002 | 18 - 03 - 2022 |  |
| Pembimbing I Dr. Arief Rachman, S.Sos, M.Si NIP. 19690927 200003 1 003 | 18 - 03 - 2022 |  |
| Pembimbing II H. Aan Mohamad Burhanudin, MA NIP. 19740508 200901 1 012 | 26 - 04 - 2022 |  |

Cirebon, 07 April 2022

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah



Dr. Hajam, M.Ag
NIP. 19670721 200312 1 002

PERSETUJUAN

**STRATEGI HUBUNGAN MASYARAKAT (HUMAS)
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA CIREBON
DALAM PENYEBARLUASAN INFORMASI
PEMBATALAN IBADAH HAJI
DI MASA PANDEMI COVID-19
TAHUN 2020- 2021**



FENI NAILA ZULFAH
NIM. 1708302045
Menyetujui

Pembimbing I

Dr. Arief Rachman, S.Sos, M.Si.
NIP. 19690927 200003 1 003

Pembimbing II

H. Aan Moh Burhanudin, MA.
NIP. 19740508 200901 1 012

Ketua Jurusan

H. Aan Mohamad Burhanudin, MA.
NIP. 19740508 200901 1 012

NOTA DINAS

Kepada Yth.
Ketua Jurusan Komunikasi Penyiaran Islam (KPI)
IAIN Syekh Nurjati Cirebon
Di Cirebon

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi berikut ini:

Nama : Feni Naila Zulfah

NIM : 1708302045

Judul : Strategi Hubungan Masyarakat (HUMAS) Kantor Kementerian Agama Kota Cirebon Dalam Penyebarluasan Informasi Pembatalan Ibadah Haji Di Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2020-2021.

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Syekh Nurjati Cirebon untuk dimunaqosahkan.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pembimbing I



Dr. Arief Rachman, S.Sos, M.Si.
NIP. 19690927 200003 1 003

Pembimbing II



H. Aan Moh Burhanudin, MA.
NIP. 19740508 200901 1 012

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Feni Naila Zulfah
NIM : 1708302045
Jurusan : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Fakultas : Ushuluddin Adab dan Dakwah

Menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul: Strategi Hubungan Masyarakat (HUMAS) Kantor Kementerian Agama Kota Cirebon Dalam Penyebarluasan Informasi Pembatalan Ibadah Haji Di Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2020- 2021. Ini benar-benar merupakan hasil karya Saya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain. Kecuali pada bagian-bagian tertentu yang menjadi sumber informasi atau acuan yang dicantumkan sebagaimana mestinya.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dapat dimaklumi.

Cirebon, 07 April 2022



FENI NAILA ZULFAH
NIM 1708302045

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Bapak Didin S dan Alm Ibu Cucum K, selaku orangtua penulis yang amat dicintai dan dihormati, yang selalu memberikan kasih sayang, motivasi, kepercayaan, kekuatan, doa dan segala hal dengan setulus hati.
2. Kakak dan Adik kandung yang selalu memberikan doa dan support.
3. Keluarga besar pihak Bapak dan Ibu penulis yang selalu memberikan dukungannya.
4. Ns. Lukman Permana S. Kep yang tercinta patner terbaik yang selalu ada tanpa diminta, yang selalu setia, yang selalu mengingatkan dalam hal kebaikan selama perjalanan semasa kuliah, dan selalu membantu dalam segi tenaga maupun materi.
5. Pondok Pesantren Ulumuddin, terkhusus angkatan Bringkad 2017
6. UKM Forum Kajian Kitab Kuning (FK-3) IAIN SNJ Cirebon
7. Kampus tercinta IAIN Syekh Nurjati Cirebon
8. Seluruh guru-guru dan dosen-dosen penulis yang selalu memberikan bimbingan dan menjadi motivator penulis.
9. Mamih Ike tersayang, ibu semasa kuliah yang tak pernah lelah membantu dan menyemangati.
10. Sahabat tercinta, Salimatus Sadiyah, Siti Saroh Nurjanah, Tri Dwi Rahmawati, Nisa'i Gilma, Darmini, dan Iklimah yang sudah mensupport dan menjadi penyemangat, menemani dalam setiap perjalanan selama masa akhir perkuliahan.
11. Sahabat seperjuangan angkatan 2017 terkhusus KPI B 2017 dan teman-teman lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu namanya terima kasih atas segala dukungannya.
12. Kepada teman- temanku se PPL-an yang menemani dalam setiap perjalananku dan selalu mendoakan.

13. Kantor Kementerian Agama Kota Cirebon, khususnya Bapak Haji Arif Arafah selaku Humas Kementerian Agama Kota Cirebon yang telah membantu serta menemani selama penelitian.
14. Para Calon Jamaah Haji Kota Cirebon-Jawa Barat.



RIWAYAT HIDUP



Nama lengkap penulis, Feni Naila Zulfah. Lahir di Karawang, 01 Oktober 1998. Anak ketiga dari bapak Didin Sabarudin dan Alm Ibu Cucum Kulsum. Bertempat tinggal di Desa Walahar RT/RW 07/02 Kecamatan Klari Kabupaten Karawang-Jawa Barat.

Pendidikan :

SDN Walahar I (2005- 2011)

MDA Nurussa'adah (2006- 2009)

MTs YPPA Cipulus (2011- 2014)

MA YPPA Cipulus (2014- 2017)

IAIN Syekh Nurjati Cirebon (2017- 2022)



The logo of IAIN Syekh Nurjati Cirebon is a shield-shaped emblem. It features a central open book, a traditional Islamic architectural element (a dome with minarets), and a crescent moon with a star. The emblem is surrounded by a laurel wreath. At the bottom, a yellow banner contains the text "IAIN SYEKH NURJATI CIREBON".

MOTTO

Kunci utama dari kehidupan yang bahagia terletak pada tiga perkara, yakni bersyukur dalam keadaan apapun, bersabar atas kesulitan dan ikhlas menerima segala ketetapan Allah SWT

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih, lagi Maha Penyayang. Saya panjatkan puja dan puji syukur terhadap kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta inayah-Nya. Sehingga Saya dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul: Strategi Hubungan Masyarakat (HUMAS) Kantor Kementerian Agama Kota Cirebon Dalam Penyebarluasan Informasi Pembatalan Ibadah Haji di Masa Pandemi covid-19 tahun 2020-2021. Shalawat serta salam tidak lupa senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita baginda Nabi Muhammad SAW, yang menjadi suri tauladan bagi kita semua.

Penulisan skripsi ini tidak akan selesai tanpa motivasi, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak terkait, sehingga kebahagiaan yang tiada tara penulis rasakan setelah skripsi ini selesai. Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih setulusnya kepada:

1. Drs. H. Sumanta, M.Ag, selaku Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dr. Hajam, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan dakwah IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
3. Wakil Dekan I, II, dan III Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
4. H. Aan Mohamad Burhanudin, MA, selaku Ketua jurusan program studi Komunikasi dan Penyiaran Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
5. Asriyanti Rosmalina, M. Ag, selaku Sekretaris Jurusan jurusan program studi Komunikasi dan Penyiaran Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
6. Babay Barmawi, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan saran, masukan, motivasi dan bimbingannya selama masa perkuliahan.
7. Dr. Arief Rachman, S.Sos, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan saran, masukan dan bimbingan selama penulisan skripsi.
8. H. Aan Mohamad Burhanudin, MA, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran, masukan dan bimbingan selama penulisan skripsi.

9. Kepada seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah, khususnya jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon.
10. Bapak Didin dan Alm Ibu Cucum, selaku orangtua penulis yang selalu memberikan kasih sayang, motivasi, kepercayaan, kekuatan, doa dan segala hal dengan setulus hati.
11. Kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Cirebon, Kasubbag Tata Usaha, Humas, Seksi Penyelenggara Ibadah Haji & Umroh, serta ASN yang sudah memberikan izin kepada penulis untuk dapat melaksanakan penelitian.
12. Kepada para informan (Calon Jamaah Haji) yang sudah bersedia membantu penulis dalam melaksanakan penelitian.
13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang sudah memberikan dukungannya dalam penulisan skripsi ini.

Penulis hanya dapat berdo'a, semoga Allah SWT mencatatnya sebagai amal sholeh yang akan mendapat balasan yang berlipat ganda. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, masih banyak kekurangan baik dalam segi isi maupun metodologi. Untuk itu saran dan kritik yang membangun penulis harapkan dari berbagai pihak guna kebaikan penulisan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat untuk penulis pada khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya. aamiin.

Cirebon, 07 April 2022

Penulis

Feni Naila Zulfah
NIM. 1708302045

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| ABSTRAK | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iv |
| LEMBAR PERSETUJUAN | v |
| NOTA DINAS | vi |
| PERNYATAAN ONTESITAS TULISAN | vii |
| PERSEMBAHAN | viii |
| RIWAYAT HIDUP | ix |
| MOTTO | x |
| KATA PENGANTAR | xii |
| DAFTAR ISI | xiv |

BAB I PENDAHULUAN

| | |
|---------------------------------|---|
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Perumusan Masalah | 4 |
| 1. Identifikasi Masalah | 4 |
| 2. Pembatasan Penelitian | 4 |
| 3. Pertanyaan Penelitian | 4 |
| C. Tujuan Penelitian | 5 |
| D. Manfaat Penelitian | 5 |
| E. Metodologi Penelitian | 6 |

BAB II LANDASAN TEORI

| | |
|---|----|
| A. Kajian Teori | 12 |
| 1. Kajian Tentang Strategi | 12 |
| a. Pengertian Strategi | 12 |
| b. Tahapan- tahapan Strategi | 13 |
| c. Fungsi Strategi | 14 |
| d. Pelaksanaan Strategi | 15 |
| 2. Kajian Tentang Humas | 16 |
| a. Pengertian Humas | 16 |
| b. Peran dan Fungsi Humas | 18 |
| c. Tugas dan Ruang Lingkup Humas | 21 |
| d. Faktor Pendukung Aktivitas Humas | 23 |

| | |
|---|----|
| e. Faktor Penghambat Aktivitas Humas..... | 24 |
| 3.Strategi Humas | 27 |
| 4.Pengertian Penyebaran | 31 |
| 5.Pengertian Informasi..... | 31 |
| 6. Penyebaran Informasi | 31 |
| 7. Ibadah Haji | 32 |
| B. Penelitian Terdahulu..... | 34 |

BAB III METODOLOGI DAN DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

| | |
|--------------------------------------|----|
| A. Metode Penelitian..... | 38 |
| B. Jenis Penelitian | 38 |
| C. Pendekatan Penelitian..... | 39 |
| D. Sumber Data..... | 41 |
| E. Teknik Pengumpulan Data | 42 |
| F. Teknik Analisis Data..... | 44 |
| G. Tempat dan Waktu Penelitian | 46 |
| H. Penentuan Sumber Informasi | 47 |
| I. Deskripsi Objek Penelitian | 49 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|---|----|
| 1.Strategi Humas Kantor Agama Kota Cirebon dalam Penyebarluasan Informasi Pembatalan Ibadah Haji..... | 60 |
| 2. Mengatasi Hambatan dalam Penyebarluasan Informasi Pembatalan Ibadah Haji..... | 71 |
| 3. Faktor Pendukung Penyebarluasan Informasi Pembatalan Ibadah Haji | 73 |
| 4. Respon Jamaah Haji terkait Informasi Pembatalan Ibadah Haji..... | 76 |

| | |
|----------------------------|-----------|
| BAB V PENUTUP | 86 |
|----------------------------|-----------|

| | |
|-----------------------------|-----------|
| DAFTAR PUSTAKA | 89 |
|-----------------------------|-----------|

| | |
|-----------------------|-----------|
| LAMPIRAN | 92 |
|-----------------------|-----------|

