

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sejalan dengan perkembangan sistem pemerintahan yang terjadi di Indonesia sekarang ini, maka dituntut adanya paradigma baru dalam penyelenggaraan pemerintahan, yaitu paradigma pemerintahan yang mengarah pada pemerintah *good governance*. Merujuk pada kebijakan pemerintah tersebut, maka penyelenggaraan pelayanan pemerintahan yang baik, dituntut untuk mulai mengembangkan dimensi keterbukaan, mudah diakses, *accountable* dan transparan. Salah satu bagian atau lembaga yang berada di kantor pemerintah yang bertugas mewujudkan bentuk keterbukaan, transparan dan mudah diakses tersebut adalah bidang Hubungan Masyarakat (Humas). (Khairullah, 2021)

Kantor Kementerian Agama Kota Cirebon selain harus mampu memberikan layanan kepada masyarakat dalam hal bimbingan dan kepengurusan masalah keagamaan juga harus dapat membentuk dan menjalin hubungan baik kepada masyarakat atau media. Menjalinkan hubungan yang baik dengan masyarakat atau sebuah media diharapkan dapat membantu bagaimana Kantor Kementerian Agama Kota Cirebon dapat lebih berkembang lagi ke depannya terutama dalam hal pelayanan informasi.

Selanjutnya, peneliti tertarik untuk meneliti di Kantor Kementerian Agama Kota Cirebon dikarenakan Kantor Kementerian Agama Kota Cirebon adalah salah satu lembaga besar yang berfungsi memberi pelayanan dan bimbingan dalam bidang agama dan keagamaan seperti kegiatan pelayanan haji dan umrah, kegiatan pondok pesantren, pengembangan zakat dan lain-lain, yang berhubungan dengan bidang keagamaan.

Informasi pembatalan ibadah haji disebarkan melalui media massa ataupun media sosial. Kementerian Agama Republik Indonesia sebagai pengelola haji turut juga menyebarkan informasi, sebagaimana sumber media yang

diambil dari *Kompas.id* bahwasannya, Pemerintah melalui Kementerian Agama resmi membatalkan pemberangkatan jamaah haji. Keputusan tersebut ditetapkan, lantaran Pemerintah Arab Saudi belum memberikan kabar di tengah kondisi pandemi covid-19 ini, bahkan berkembang varian baru, kesehatan dan keselamatan jamaah lebih utama dan dikedepankan. Selain itu, belum ada kepastian tentang kuota haji Indonesia dari Pemerintah Arab Saudi. Pembatalan itu disampaikan oleh Menteri Agama Republik Indonesia Yaquut Cholil Qoumas pada 3 Juni 2021.

Sebagai salahsatu perwakilan Kementerian Agama di tingkat kota, Kantor Kementerian Agama Kota Cirebon juga melakukan sosialisasi terkait pembatalan ibadah haji, sosialisasi dilaksanakan di Aula Kantor dihadiri oleh sejumlah stakeholder yang terlibat dalam penyelenggaraan ibadah haji di tingkat Kota Cirebon, seperti Pemerintah Daerah Kota Cirebon, Satpol PP, Kepolisian, Korem 063/SGJ, Dinkes Kota Cirebon, MUI Kota Cirebon, KBIHU, dan lainnya.

Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Cirebon masa jabatan tahun 2018- 2021, Drs. H. Moh. Mulyadi, M. M.Pd. menyebut bahwa ini keputusan berat, namun tak terhindarkan, mengingat situasi dunia masih dilanda pandemi Covid-19, termasuk Indonesia dan Arab Saudi. Dengan mempertimbangkan prinsip kehati-hatian, penyelenggaraan ibadah haji tahun 2020 ditunda hingga tahun depan. Kendati demikian, Moh. Mulyadi memastikan jamaah haji akan mendapatkan informasi yang jelas terkait BPIH dan hal-hal lainnya. “Allah mencintai hamba-Nya apabila melakukan pekerjaannya dengan hati-hati dan teliti. Dalam penyelenggaraan ibadah haji pun seperti itu, apalagi saat ini sedang masa pandemi,” ucapnya mantan Ketua FKUB Kota Cirebon itu pun mendukung sosialisasi dilaksanakan sampai ke tingkat jamaah haji untuk menghindari terjadinya penyebaran informasi yang salah dan simpang siur.

Tentunya hal tersebut membuat perasaan calon jamaah haji yang menyiapkan diri untuk menunaikan rukun islam yang kelima tersebut menimbulkan kegelisahan, kekhawatiran, dan kecewa, akibat dari perasaan-

perasaan itu bisa menjadi kekacauan sosial. Adanya penyebarluasan informasi pembatalan ibadah haji ini dapat mengukur psikologis calon jamaah haji terganggu secara mental. Dikarenakan pastinya ada beberapa calon jamaah haji yang sudah mempersiapkan dengan berbagai macam acara seperti *Halalbihalal* sudah banyak uang yang dikeluarkan, kemudian apabila jamaah haji mental atau imannya kurang kuat bisa saja mencoba mengakhiri takdir atau bunuh diri.

Kemudian dari sisi sosial pembatalan ibadah haji juga bisa menimbulkan *miss* persepsi antara masyarakat kepada pemerintah, pemerintah dianggap tidak mampu mengurus rakyatnya, dan ternyata beberapa negara diizinkan pergi haji namun negara Indonesia tidak diizinkan padahal Indonesia adalah negara kontributor terbesar Arab Saudi. Untuk alasan pandemi covid-19 ini, itu hal mudah yang bisa diatasi terlebih dahulu sebelum pemberangkatan dengan dilakukannya tes swab, vaksin dan sebagainya. Inilah yang menimbulkan stabilitas masyarakat terhadap pemerintah.

Adapun beberapa calon jamaah haji mengungkapkan bahwa menjadi calon jamaah haji harus menabung rupiah demi rupiah dengan penuh kesabaran dalam waktu yang lumayan lama. Namun setelah semua persyaratan terpenuhi dan siap berangkat, nyatanya harus menerima kenyataan Pemerintah Indonesia telah membatalkan ibadah haji tahun 2020-2021. Dengan demikian jamaah haji berharap tetap diberangkatkan karena mereka sudah menunggu sejak lama untuk pergi haji, dengan alasan rindu Baitullah, ada juga jamaah yang meminta kembali uang yang sudah lunas.

Terkait isu pembatalan ibadah haji banyak jumlah haji yang merasa kecewa, disinilah pentingnya penelitian ini dilakukan karena *miss* persepsi ini bisa menimbulkan fitnah, suudzon, dan lain-lain. Maka dari itu Humas Kemenag Kota Cirebon memegang peranan penting untuk mengemas informasi ini agar sampai kepada masyarakat dalam menangani fenomena ini. Studi ini bertujuan untuk melihat dan mempelajari strategi Humas Kantor Kementerian Agama Kota Cirebon dalam penyebarluasan informasi

pembatalan ibadah haji agar masyarakat atau calon jamaah haji bisa menerima informasi dengan baik.

Dengan melihat penjelasan tersebut diatas maka peneliti mengkaji masalah bagaimana penerapan “*Strategi Humas Kantor Kementerian Agama Kota Cirebon dalam penyebarluasan informasi pembatalan ibadah haji.*”

B. Rumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka masalah-masalah dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

- a. Manajemen informasi yang dilakukan Humas Kemenag Kota Cirebon belum mampu membuat informasi yang relevan dengan kebutuhan masyarakat
- b. Sebagian jamaah haji yang tidak memahami informasi yang disampaikan oleh Humas Kemenag Kota Cirebon
- c. Penyampaian informasi oleh Humas belum memperhatikan karakteristik masyarakat penerima

2. Pembatasan Masalah

Strategi Humas dibatasi pada fungsi manajemen (POAC) *planning, organizing, actuating, dan controlling* terkait penyebaran informasi pembatalan haji.

3. Pertanyaan Penelitian

- a. Bagaimana strategi Humas kantor Kementerian Agama Kota Cirebon dalam penyebarluasan informasi pembatalan ibadah haji?
- b. Bagaimana Kemenag Kota mengatasi hambatan dalam penyebarluasan informasi pembatalan ibadah haji?
- c. Bagaimana Kemenag Kota memanfaatkan faktor- faktor pendukung penyebarluasan informasi pembatalan ibadah haji?
- d. Bagaimana respon jamaah haji terkait informasi pembatalan haji yang diberikan oleh Humas Kantor Kementerian Agama Kota Cirebon?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini pada prinsipnya bertujuan untuk menemukan jawaban atas masalah-masalah yang telah dikemukakan di atas, oleh karena itu dari penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

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

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan sebagai berikut :

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menambah ilmu pengetahuan dan dapat digunakan sebagai salah satu referensi teoritis dalam menyebarkan informasi terkait pembatalan ibadah haji.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Peneliti

Bagi peneliti diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dalam menyebarkan informasi terkait pembatalan ibadah haji. Dan penelitian ini juga diharapkan bisa menambah wawasan dan pengalaman bagi peneliti.

2) Bagi Kemenag

Bagi Kemenag diharapkan dapat berguna sebagai bahan masukan kepada Kantor Kemenag Kota Cirebon dalam menyebarkan informasi terkait pembatalan ibadah haji.

3) Bagi Masyarakat

Bagi masyarakat diharapkan bisa mematuhi dan menerima informasi terkait pembatalan ibadah haji.

E. Metode Penelitian

Adapun metodologi penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif sendiri adalah penelitian dengan menggunakan cara berpikir Induktif. Artinya menjabarkan dari hal-hal yang bersifat khusus ke hal-hal yang bersifat umum. Penelitian kualitatif berusaha menjelaskan realitas dengan menggunakan penjelasan deskriptif dalam bentuk kalimat. Peneliti membuat suatu gambaran kompleks, meneliti kata-kata, laporan terinci dari pandangan responden, dan melakukan studi pada situasi yang alami. (Khoirunnisa dan Soemantri, 2019)

Penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang mampu menghasilkan data deskriptif berupa ucapan, tulisan, dan perilaku dari orang-orang yang diamati. Melalui penelitian kualitatif ini dimungkinkan untuk diperoleh pemahaman tentang kenyataan melalui proses berpikir induktif. (Nugrahani, 2014)

2. Subyek Penelitian

Subyek penelitian adalah pihak yang dijadikan sample sebuah penelitian. Dalam penelitian ini yang dijadikan subyek adalah Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Cirebon, Kasubbag Tata Usaha Kemenag Kota Cirebon, Petugas Humas Kemenag, dan sebagian jamaah haji yang terdaftar di Kota Cirebon.

3. Obyek

Obyek penelitian adalah yang menjadi titik fokus pada penelitian. Dalam obyek penelitian ini adalah di Kantor Kementerian Agama Kota Cirebon.

4. Sumber Data

Sumber data bersumber dari kata-kata atau informasi yang didapat dari narasumber melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. penelitian ini menggunakan dua sumber data untuk penelitian, yaitu:

a. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang memuat data utama yakni data yang diperoleh secara langsung di lapangan, misalnya narasumber atau informan. (Nugrahani: 2014)

Sumber data Primer adalah sumber data yang diperoleh dengan cara menggali sumber asli secara langsung melalui informan. Data primer yang diperoleh peneliti melalui wawancara. Proses wawancara diajukan kepada pihak-pihak yang bersangkutan seperti dalam penelitian ini sumber data primernya berasal dari wawancara dan observasi kepada Kepala Kemenag Kota Cirebon, Humas Kemenag Kota Cirebon, dan Calon Jamaah Haji di Kantor Kemenag Kota Cirebon.

b. Data Sekunder

Sumber data Sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung yang dapat memberikan data tambahan yang mendukung data primer. Data sekunder adalah data yang bukan diusahakan sendiri oleh peneliti. Dalam penelitian ini yang menjadi data sekunder adalah yang di dapat dari skripsi, buku, jurnal, internet, penelitian sebelumnya. (Nugrahani: 2014)

Data sekunder merupakan sumber data tambahan dari bahan pustaka, literatur, penelitian terdahulu yang mempunyai tema sama dengan tema yang diteliti atau dokumen lainnya.

5. Teknik Pengumpulan Data

Ada beberapa teknik yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data, yaitu:

a. Wawancara mendalam

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi secara langsung dengan mengajukan daftar pertanyaan kepada sumber data atau informan (Jaya,2020).

Wawancara dalam penelitian ini adalah menggunakan Wawancara mendalam. Wawancara mendalam ini merupakan teknik pengumpulan data yang esensial dalam studi kasus. Wawancara mendalam merupakan wawancara yang dilakukan dengan lentur dan terbuka, tidak berstruktur ketat, dan tidak dalam suasana formal. Wawancara ini dilakukan berulang pada informan yang sama, dengan pertanyaan berbentuk open-ended, yaitu pertanyaan tentang fakta dari peristiwa atau aktivitas, dan opini. (Nugrahani: 2014)

Teknik ini peneliti gunakan untuk mengungkap dan mengumpulkan informasi terkait strategi humas Kantor Kementerian Agama Kota Cirebon dalam penyebarluasan informasi terkait pembatalan ibadah haji, faktor pendukung dan penghambat Humas Kantor Kementerian Agama Kota Cirebon dalam penyebarluasan informasi terkait pembatalan ibadah haji, dan respon jamaah haji terkait informasi yang diberikan oleh Humas Kantor Kementerian Agama Kota Cirebon terkait pembatalan ibadah haji.

b. Observasi

Noor (2011, 140-141) menjelaskan bahwa observasi teknik ini menuntut adanya pengamatan dari peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap objek penelitian. Sedangkan menurut Jaya (2020) Observasi yang juga merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati objek yang diteliti, menganalisis, serta mencatat hasil temuan di tempat penelitian.

Observasi merupakan kegiatan pencarian fakta yang ada dilapangan guna merumuskan suatu masalah yang ditemukan agar dapat memahami masalah dengan detail untuk pembentukan pertanyaan, ataupun untuk menentukan strategi pengumpulan data yang tepat. (Suyitno, 2018)

Observasi juga dilakukan saat melakukan studi pendahuluan guna di lingkungan atau tempat yang akan dijadikan lokasi penelitian. Dalam penelitian observasi dilakukan di Kemenag Kota Cirebon untuk melihat situasi strategi humas Kantor Kementerian Agama Kota Cirebon dalam penyebarluasan informasi terkait pembatalan ibadah haji, faktor pendukung dan penghambat Humas Kantor Kementerian Agama Kota Cirebon dalam penyebarluasan informasi terkait pembatalan ibadah haji, dan respon jamaah haji terkait informasi yang diberikan oleh Humas Kantor Kementerian Agama Kota Cirebon terkait pembatalan ibadah haji.

c. Dokumentasi

Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Hasil penelitian dari observasi atau wawancara, akan lebih kredibel dapat di percaya kalau didukung oleh sejarah pribadi kehidupan masa kecil, disekolah, ditempat kerja, di masyarakat, dan autobiografi (Sugiono,2007,124)

Dokumentasi adalah data yang terkumpul atau dikumpulkan dari peristiwa masa lalu. Data dokumentasi dapat berbentuk tulisan, gambar, karya, hasil observasi atau wawancara dan sebagainya. Data yang diperoleh dari dokumentasi kebanyakan berupa data sekunder dan data tersebut telah memiliki makna untuk diinterpretasikan. (Riyatno & Hatmawan: 2019)

Teknik dokumentasi ini peneliti gunakan untuk mengumpulkan dokumen, file, foto, video terkait strategi humas Kantor Kementerian Agama Kota Cirebon dalam penyebarluasan informasi terkait pembatalan ibadah haji, faktor pendukung dan penghambat Humas Kantor Kementerian Agama Kota Cirebon dalam penyebarluasan informasi terkait pembatalan ibadah haji, dan respon jamaah haji terkait informasi yang diberikan oleh Humas Kantor Kementerian Agama Kota Cirebon terkait pembatalan ibadah haji.

6. Teknik Analisis Data

Analisis data terdiri dari atas pengujian, pengkategorian, pentabulasian, ataupun pengkombinasian kembali bukti- bukti untuk menunjuk proporsi awal suatu penelitian. (Yin, 2008). Teknis analisis data adalah pencarian data atau pola- pola analisis data adalah hubungan sistematis dari sesuatu untuk menetapkan bagian- bagiannya, hubungan antara kajian, dan hubungan terhadap keseluruhannya. (Gunawan, 2015)

Analisis data diartikan sebagai upaya data yang sudah tersedia, kemudian diolah dengan statistik dan dapat digunakan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian dengan demikian, teknik analisis data juga dapat diartikan sebagai suatu cara melaksanakan analisis terhadap data, dengan tujuan mengolah data tersebut untuk menjawab rumusan masalah. (Husaini, 2020)

Berdasarkan uraian diatas dapat dijelaskan bahwa analisis data yaitu proses sistematis untuk menyusun data yang dikumpulkan dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Kemudian dikombinasikan ataupun ditabulasikan dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menguraikan kedalam poin- poin, menyusun kedalam pola, memilih yang penting dan membuat kesimpulan. Sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Adapun teknik analisis data selama dilapangan menggunakan model Robert K. Yin. Analisis data yang dijelaskan Robert K. Yin terdapat 3 teknik analisis data, diantaranya adalah perjodohan pola, pembuatan penjelasan (eksplanasi), dan analisis deret waktu.

1. Perjodohan Pola

Perjodohan pola adalah membandingkan pola yang didasarkan atas empiri dengan pola yang diprediksikan. Jika kedua pola terdapat kesamaan maka hasilnya dapat menguatkan validitas internal studi kasus yang bersangkutan. Maka peneliti membandingkan pola yang

dipredikasi dengan pola empiri atau hasil dari data observasi, wawancara dan dokumentasi.

2. Eksplanasi Data

Strategi analisis yang kedua pembuatan penjelasan atau pembuatan eksplanasi dapat menganalisis data studi kasus yang bersangkutan, yang kemudian data diuji, proposi- proposi teoritisnya diperbaiki, dan bukti tersebut diteliti sekali lagi dari perspektif baru, dalam bentuk perulangan ini. Peneliti melakukan eksplanasi pada perjodohan pola agar data yang didapatkan lebih spesifik dan dapat disimpulkan. (Yin, 2018)

