

**ANALISIS KOMUNIKASI INTERPERSONAL  
DALAM PEMBINAAN MANASIK UMRAH:  
STUDI PADA HASUNA TOUR  
YOGYAKARTA**



**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar  
Sarjana Ilmu Komunikasi**

**Oleh:**

**ARDYMAS MAHENDRA WICAKSANA**

**NIM. 18107030051**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2025**

## HALAMAN PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 585300 Fax. (0274) 519571 Yogyakarta 55281

### PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-2604/Un.02/DSH/PP.00.9/06/2025

Tugas Akhir dengan judul : ANALISIS KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM PEMBINAAN MANASIK UMRAH: STUDI PADA HASUNA TOUR YOGYAKARTA

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : ARDYMAS MAHENDRA WICAKSANA  
Nomor Induk Mahasiswa : 18107030051  
Telah diujikan pada : Kamis, 05 Juni 2025  
Nilai ujian Tugas Akhir : A/B

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

#### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang  
Niken Puspitasari, S.I.P., M.A.  
SIGNED

Valid ID: 6850ef388be69



Pengaji I

Dr. Bono Setyo, M.Si.  
SIGNED

Valid ID: 685100b43c4f4



Pengaji II

Dr. Yani Tri Wijayanti, S.Sos, M.Si  
SIGNED

Valid ID: 6850038fe03a7



Yogyakarta, 05 Juni 2025  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora

Prof. Dr. Erika Setyanti Kusumaputri, S.Psi., M.Si.  
SIGNED

Valid ID: 68522e7a7f7f0

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ardymas Mahendra Wicaksana  
NIM : 18107030051  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul: *Analisis Komunikasi Interpersonal dalam Pembinaan Manasik Umroh : Studi pada Hasuna Tour* adalah hasil karya pribadi dan sepanjang pengetahuan penyusun tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka sepenuhnya menjadi tanggungjawab penyusun.

Yogyakarta, 15 Mei 2025

Yang menyatakan,



Ardymas Mahendra Wicaksana  
NIM. 18107030051

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
**YOGYAKARTA**



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 585300 0812272 Fax. 519571 YOGYAKARTA 55281



**NOTA DINAS PEMBIMBING  
FM-UINSK-PBM-05-02/RO**

Hal : Skripsi

**Kepada**

**Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora  
UIN Sunan Kalijaga  
Di Yogyakarta**

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Setelah memberikan, mengarahkan dan mengadakan perbaikan seperlunya maka selaku pembimbing saya menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Ardymas Mahendra Wieaksana  
NIM : 18107030051  
Prodi : Ilmu Komunikasi  
Judul :

**ANALISIS KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM PEMBINAAN MANASIK  
UMROH : STUDI PADA HASUNA TOUR YOGYAKARTA**

Telah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi.

Harapan saya semoga saudara segera dipanggil untuk mempertanggung-jawabkan skripsinya dalam sidang munaqosyah.

Demikian atas perhatian Bapak, saya sampaikan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Yogyakarta, 05 Mei 2025  
**Pembimbing**

Niken Puspitasari, S.I.P., M.A.

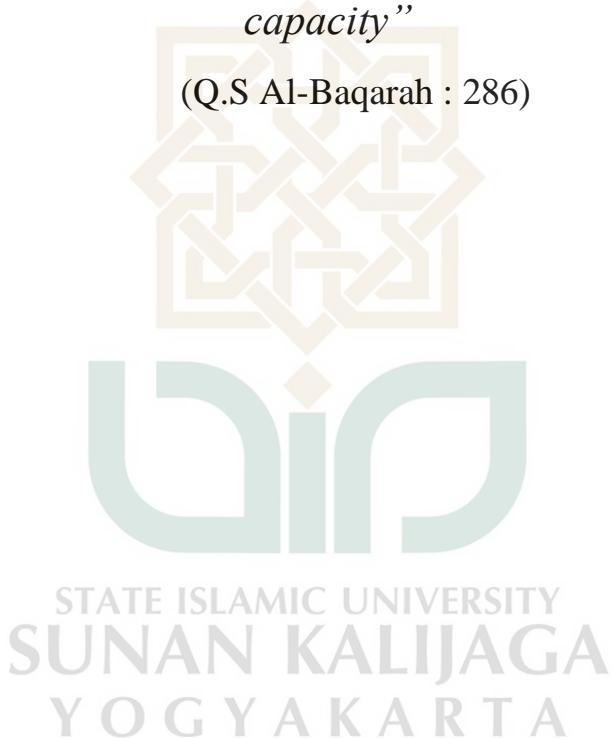
NIP : 19830111 201503 2 004

## MOTTO

*“Alon-alon asal kelakon”*

*“God doesn’t obligate anyone beyond his  
capacity”*

(Q.S Al-Baqarah : 286)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
**YOGYAKARTA**

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Dengan penuh kesadaran dan penghayatan, peneliti mempersembahkan skripsi ini secara khusus kepada:

Kedua orang tua saya, Hasto Perwiro Utomo dan Rina Krisyanti, karena telah menyayangi dan mencintai saya selama saya hidup dan sekolah

Kepada kakak saya Dema Maharani Anggrainy Putri, Dinda Puspita Sari dan Rahaditya Saputra yang telah menyemangati saya dalam menyelesaikan skripsi ini

Kepada almamater saya, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, terkhusus Program Studi S-1 Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora.



## **KATA PENGANTAR**

Di penghujung proses penyusunan skripsi ini, tak ada rasa dan kata yang pantas diucapkan oleh peneliti kecuali kata dan rasa syukur kepada Allah SWT yang telah mengalirderaskan rahmatnya kepada peneliti sehingga penyusunan skripsi ini berjalan lancar. Sholawat serta salam semoga terus mengalir kepada kekasih Rosulullah SAW Muhammad yang senantiasa memberikan syafaatnya melalui teduh kasih sayangnya selama proses penyusunan naskah skripsi ini.

Pencapaian ini tentu tidak serta merta hanya dijalani dan dilakukan oleh peneliti saja, melainkan juga melibatkan banyak kontribusi yang dilakukan oleh beberapa pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada yang terkait dan terkhusus:

1. Kepada Ayah dan Ibu Penulis, Hasto Perwiro Utomo dan Rina Krisyanti yang senantiasa mengalirkan do'a dan restunya kepada peneliti.
2. Ibu Dr. Erika Setyanti Kusumaputri, S. Psi., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora yang senantiasa memberikan bimbingan dan nasehat kepada peneliti.

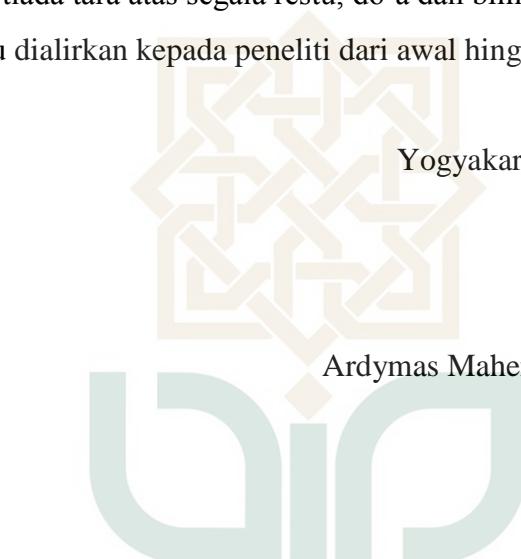
3. Bapak Dr. H. Mokhamad Mahfud, S.Sos.I. M.Si., selaku Ketua Prodi Ilmu Komunikasi yang senantiasa memberikan arahan dan bimbingan kepada peneliti.
4. Bapak Dr. Bono Setyo. M.Si., selaku Dosen Pengudi 1 yang senantiasa memberikan arahan dan bimbingan kepada peneliti.
5. Ibu Dra. Marfu'ah Sri Sanistyatuti, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang senantiasa memberikan bimbingan dan kawalan akademik kepada peneliti.
6. Ibu Niken Puspitasari, S.I.P., M.A., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang senantiasa memberikan didikan dan edukasi kepada peneliti secara khusus.
7. Ibu Rahma Ataimi, M.Ikom., selaku Biro Skripsi yang senantiasa memberikan arahan administratif kepada peneliti.
8. Kepada keponakan saya Alm. Delvian Azizan Pratama yang menguatkan saya secara emosional untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada saudara Fathur Ahmad Fauzi, Muhammad Khalif Lazuardi Yasin dan Zaim Mustaqim yang menemani saya selama mengerjakan skripsi saya.
10. Kepada teman-teman Dingo Coffee Maguwoharjo yang menyemangati saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

11. Kepada saudara saya Muhammad Ikrom Jauhari yang memberi semangat dan membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi ini

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan ridho-Nya serta memberikan keberkahan umur dan rezeki yang tiada tara atas segala restu, do'a dan bimbingannya yang selalu dialirkan kepada peneliti dari awal hingga akhir, Amin.

Yogyakarta, 10 Mei 2025

Ardymas Mahendra Wicaksana



## **ABSTRACT**

*PPIU or Umrah travel plays an important role in transferring knowledge about Umrah worship to the congregation. In it, communication occupies a vital and crucial position regarding the matter in question. Therefore, this research focuses on seeing how communication is applied by PPIU in transferring knowledge about Umrah worship to the congregation in the Umrah manasik training. This research establishes Hasuna Tour Yogyakarta as a PPIU that is observed, researched, and analysed. The analysis of this research uses Joseph A. DeVito's interpersonal communication theory. The purpose of this research is to find out how communication is applied by Hasuna Tour Yogyakarta and analyse the communication applied to the Umrah rituals coaching. This type of research is qualitative using observation, interview, and documentation methods. The results of this study include: first, the communication applied by Hasuna Tour Yogyakarta in the Umrah rituals coaching is based on situational awareness. In the context of Umrah manasik coaching, the mentors base their communication practices on a clear relationship, between the mentor and the congregation. Therefore, the communication applied by this PPIU is interpersonal; bound by situational awareness and bound by clear relationships with the aim of transferring knowledge about Umrah worship; secondly, this study sees that the five aspects of Joseph A. DeVito's interpersonal communication are also considered and applied by this PPIU in the Umrah rituals coaching. The five aspects in question can be seen from some of the interview results obtained by researchers both from Hasuna Tour Yogyakarta and from the congregation.*

**Keywords:** *Umrah Worship, Umrah Manasik Guidance, Hasuna Tour Yogyakarta.*

## **DAFTAR ISI**

<b>ANALISIS KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM PEMBINAAN MANASIK UMRAH: STUDI PADA HASUNA TOUR YOGYAKARTA ....</b>	<b>1</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR FOTO .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Tinjauan Pustaka.....	8
F. Landasan Teori .....	16
G. Kerangka Pemikiran .....	37
H. Metode Penelitian .....	38
<b>BAB II GAMBARAN UMUM .....</b>	<b>46</b>

A. Hasuna Tour Yogyakarta .....	46
1. Sejarah Hasuna Tour Yogyakarta .....	47
2. Alamat Hasuna Tour Yogyakarta .....	48
3. Struktur Manajemen Hasuna Tour Yogyakarta.....	49
4. Fasilitas Umrah Hasuna Tour Yogyakarta ...	49
5. Paket Umrah Hasuna Tour Yogyakarta.....	51
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>54</b>
A. Hasil Penelitian.....	55
B. Pembahasan .....	65
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>89</b>
A. Kesimpulan .....	89
B. Saran dan Kritik.....	91
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>93</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>107</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1. Tinjauan Pustaka .....	13
Tabel 2. Kerangka Pemikiran .....	37
Tabel 3. Struktur Manajemen Hasuna Tour Yogyakarta.	49



## **DAFTAR FOTO**

Foto 1. Logo Hasuna Tour Yogyakarta .....	48
Foto 2. Contoh Poster Paket Umrah Reguler .....	52
Foto 3. Contoh Poster Paket Umrah Reguler .....	52
Foto 4. Contoh Poster Paket Umrah VIP.....	53
Foto 5. Contoh Poster Paket Umrah VIP.....	53
Foto 6. Peneliti bersama Ustad Windy .....	107
Foto 7. Pelaksanaan manasik umrah Hasuna Tour Yogyakarta .....	108
Foto 8. Peneliti bersama salah satu jamaah umrah Hasuna Tour Yogyakarta .....	108
Foto 9. Kantor Hasuna Tour Yogyakarta .....	109



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Komunikasi menjadi instrumen terpenting sekaligus memiliki dampak yang kerap digunakan oleh individu dalam memberikan atau mendapatkan sebuah pengetahuan. Dalam praktiknya, komunikasi memiliki beragam jenis dan kerangka kesadaran yang turut beragam. Jenis komunikasi yang pertama kali diperlakukan oleh individu ialah komunikasi interpersonal; antar individu (Anggraini et.al., 2022). Komunikasi dengan jenis ini didorong oleh kerangka kesadaran situasional, suatu kesadaran yang mengikat antar individu di dalam sebuah hubungan yang jelas (Anggraini et.al., 2022). Dengan komunikasi tersebut, proses memberikan dan mendapatkan pengetahuan sangat mudah dicapai oleh antar individu. Bahkan, komunikasi interpersonal dapat mendorong seorang individu untuk membentuk kebiasaan baru yang belum pernah dilakukan sebelumnya (Berger, 2014). Dampak yang bersifat kognitif dan psikomotorik dari sebuah komunikasi terhadap individu terbukti nyata, terutama komunikasi yang berjenis interpersonal.

Secara praktis, komunikasi interpersonal telah dilakukan sejak penyebaran agama Islam oleh Muhammad SAW. Interpersonal atau antar individu ditetapkan menjadi

*role model* komunikasi di dalam dakwah pada saat itu. Ayat di bawah ini menjadi bukti bahwa dakwah yang dilakukan menggunakan komunikasi yang berjenis interpersonal:

فَاصْدِعْ بِمَا تُؤْمِنُ وَأَعْرِضْ عَنِ الْمُسْتَكِينَ

“Maka, sampaikanlah secara terang-terangan segala apa yang diperintahkan kepadamu dan berpalinglah dari orang-orang musyrik (Terjemahan Kemenag, 2024)”.

Ayat di atas mengandung penekanan terhadap praktik penyebaran informasi yang harus disampaikan dengan jelas dan dapat dipercaya. Secara kontekstual, peneliti melihat jika unsur kejelasan di dalam setiap komunikasi harus diperhatikan. Selain itu, segala hal yang telah diperintahkan di dalam ketetapan-ketetapan yang dapat dipercaya harus dikomunikasikan secara interpersonal. Dengan berlandaskan ayat di atas, maka praktik komunikasi interpersonal mengenai hal-hal yang dapat dipercaya harus dilakukan secara jelas oleh setiap individu atau kelompok.

Praktik dari komunikasi interpersonal bisa digunakan di setiap ruang dan waktu; tidak terbatas. Dengan kerangka kesadaran situasional, komunikasi jenis ini kerap digunakan pada praktik-praktik *transfer knowledge* atau pembinaan. Dalam komunikasi interpersonal, antar individu akan mengatakan beragam hal yang bersifat informatif; dianggap relevan dengan hidupnya atau menjadi hal baru baginya

(Schein, 1960). Sifat tersebut yang peneliti sebut sebagai praktik *transfer knowledge*. Di hal lain, komunikasi interpersonal turut sering digunakan di dalam praktik-praktik pembinaan. Hal tersebut dilakukan guna tercapainya suatu pengetahuan baru yang dipahami dan akan diperlakukan oleh individu atau suatu kelompok (Wish & Kaplan, 1977). Dalam penelitian ini, konteks ruang dan waktu yang menjadi fokus ialah praktik komunikasi interpersonal yang diperlakukan pada pembinaan manasik umrah. Manasik umrah ialah upaya *transfer knowledge* yang berisi pengetahuan mengenai rangkaian peribadatan umrah yang akan dilakukan oleh calon jamaah di Makkah atau Madinah (Mubarok et.al., 2023). Berdasarkan uraian tersebut, ruang dan waktu dari praktik komunikasi interpersonal bersifat tidak terbatas, termasuk di dalam pembinaan manasik umrah.

Pembinaan manasik umrah telah banyak dilakukan di banyak negara, termasuk di Indonesia. Menurut peneliti, pembinaan yang dimaksud harus dilakukan karena beberapa alasan tertentu. Di dalam (T. Nabila et.al., 2024) disebutkan bahwa terdapat dua alasan, yakni: *pertama*, alasan normatif, calon jamaah umrah berkewajiban memahami hikmah dan hakikat dari umrah; *kedua*, alasan filosofis, pemahaman dan penghayatan calon jamaah pada praktik umrah di Makkah dan Madinah dapat meningkatkan kualitas ruh dan pikiran. Selain itu, *transfer knowledge* yang bersifat teknis turut

menjadi alasan kuat mengapa pembinaan manasik umrah harus dilakukan. Di dalam pembinaan, pengetahuan mengenai kesehatan dan keamanan saat pelaksanaan umrah harus dikomunikasikan oleh para pembina dan harus dipahami oleh calon jamaah (Mubarok et.al., 2023). Beberapa alasan yang menjadi dasar dari keharusan dilakukannya pembinaan manasik umrah di atas harus terus diperhatikan. Menurut peneliti, alasannya ialah minat dan kuantitas masyarakat muslim Indonesia terhadap ibadah umrah yang terus meningkat.

Peningkatan minat dan kuantitas masyarakat pada ibadah yang menjadi konteks dalam penelitian ini tidak dapat dinafikkan. Selain alasan bahwa Indonesia menjadi negara dengan mayoritas penduduknya beragama Islam, beberapa data terakhir turut menjadi fakta bahwa hal tersebut nyata. Data Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ditjen Dukcapil) Indonesia di dalam (Muhamad, 2024) disebutkan bahwa jumlah muslim Indonesia meningkat sebanyak 87,08% dari total masyarakat Indonesia yang berjumlah 282.477.584 jiwa. Dan pada rentang tahun 2024, sebanyak 1,2 juta muslim Indonesia tercatat telah melaksanakan ibadah umrah di Makkah dan Madinah (Albab, 2024). Angka dari data tersebut menjadi representasi bahwa ibadah umrah mengalami dinamika yang signifikan, terutama dalam peningkatan minat dan jumlah jamaahnya (Albab,

2024). Fenomena tersebut menarik perhatian peneliti dalam melihat seluruh rangkaian dari pelaksanaan umrah, baik pra atau pasca pelaksanaan.

Pelaksanaan ibadah umrah tidak hanya berputar pada hal-hal yang bersifat spiritualitas dan religiusitas belaka. Hal lain yang bersifat teknis, seperti pembinaan manasik umrah turut menjadi bagian terpenting dari pelaksanaan umrah yang sangat perlu dilihat secara serius. Di samping kebutuhan spiritual dan religi, pengetahuan mengenai bagaimana kondisi dan budaya di Arab Saudi menjadi hal yang harus diberikan kepada calon jamaah pada saat pembinaan (B. S. Nabila & Hartono). Manasik umrah diadakan guna mendorong para calon jamaah memiliki kemandirian dalam praktik ibadah umrah sekaligus mendorong para calon jamaah memiliki kolektivitas saat di luar negeri (Sani et.al., 2024). Dorongan tersebut hanya dapat muncul jika komunikasi yang digunakan di dalam pembinaan manasik umrah efektif; dapat dipercaya, terbuka dan jelas (Rojiki, 2022). Hal-hal yang bersifat teknis di dalam pembinaan manasik umrah tentu telah diperhatikan oleh seluruh pelaksana pembinaan manasik. Dalam penelitian ini, peneliti memilih Hasuna Tour Yogyakarta yang turut melaksanakan pembinaan manasik umrah di Yogyakarta.

Hasuna Tour Yogyakarta menjadi satu dari sekian banyak Biro Umrah yang eksis di Yogyakarta. Sesuai data yang telah dipaparkan di atas, peningkatan jamaah haji dan

umrah di Indonesia mendorong munculnya banyak Biro Haji dan Umrah. Telah banyak data mengenai antusiasme masyarakat muslim Indonesia pasca-pandemi terhadap ibadah umrah yang menyatakan bahwa jumlah calon jamaah umrah mengalami peningkatan (Mardiansyah & Husaini, 2024). Asosiasi Muslim Penyelenggara Haji dan Umrah (Amphuri) menyebutkan bahwa antusiasme tersebut nyata karena disebabkan oleh mendekatnya bulan ramadhan, dan jumlah Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) di Indonesia meningkat dari 700 menjadi 2.300 PPIU (Mardiansyah & Husaini, 2024). Dan Hasuna Tour merupakan salah satu PPIU di Indonesia dan sekaligus tertua di Yogyakarta, berdiri sejak tahun 1997 dan telah melayani lebih dari 25.000 jamaah haji dan umrah dari seluruh Indonesia (Hasuna, 2024). Peningkatan jumlah calon jamaah umrah di Indonesia membutuhkan pembinaan yang konkret dari seluruh PPIU, terutama dari Hasuna Tour Yogyakarta.

Secara spesifik, dari paparan latar belakang di atas, peneliti fokus melihat aspek *transfer knowledge* yang diperlakukan di dalam pembinaan manasik umrah. Menurut peneliti, aspek yang dimaksud sangat fundamental dan berperan penting terhadap kelancaran calon jamaah pada saat melaksanakan umrah. Selain itu, dengan mendasarkan keyakinan peneliti terhadap ayat yang telah disebutkan di atas, maka komunikasi yang jelas dan dapat dipercaya dalam

pembinaan manasik umrah harus diperhatikan, dilihat, dan dianalisis. Seperti yang telah diurai pada bagian atas, komunikasi interpersonal dengan kerangka kesadaran situasional menjadi objek formal dari penelitian ini. Sedangkan objek material di dalam penelitian ini secara khusus disasarkan pada pembinaan manasik umrah yang dilakukan oleh Hasuna Tour Yogyakarta. Dengan batasan penelitian yang telah ditetapkan, peneliti menyusun rumusan masalah di bawah ini.

## B. Rumusan Masalah

Peneliti telah merumuskan rumusan masalah agar penelitian ini memiliki batasan penelitian yang jelas. Adapun rumusan masalah yang dimaksud, ialah: Bagaimana komunikasi interterpersonal Hasuna Tour Yogyakarta pada pembinaan manasik umrah ?

## C. Tujuan Penelitian

Peneliti telah menetapkan dua tujuan dari dilakukannya penelitian ini, antara lain: *pertama*, menganalisis komunikasi interpersonal Hasuna Tour Yogyakarta pada pembinaan manasik umrah; *kedua*, menganalisis komunikasi interpersonal Hasuna Tour Yogyakarta pada pembinaan manasik umrah dengan menggunakan teori dari Jospeh A. DeVito, yakni komunikasi interpersonal.

## **D. Manfaat Penelitian**

Terdapat beberapa manfaat dari penelitian ini yang bersifat teoritis dan praktis, antara lain: *pertama*, secara teoritis, penelitian ini memiliki manfaat berupa sumbangan teoritis-analitis terhadap kajian ilmu komunikasi di lingkungan Program Studi Ilmu Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, terutama kajian mengenai komunikasi interpersonal; *kedua*, secara praktis, penelitian ini memiliki manfaat berupa sumbangan praktis berupa evaluasi, kritik, dan saran kepada pihak Hasuna Tour Yogyakarta serta PPIU lain yang berada di Indonesia. Kedua sifat dari manfaat penelitian ini berdasar pada tema besar penelitian yang diangkat, yakni peran komunikasi interpersonal di dalam pembinaan manasik umrah.

## **E. Tinjauan Pustaka**

Peneliti membuat sub bab ini dengan tujuan untuk menegaskan jika penelitian ini dilewatkan dan tidak pernah diteliti sebelumnya. Adapun tujuan lain ialah untuk menegaskan posisi sekaligus melengkapi bagian dari penelitian serupa yang telah dilakukan sebelumnya. Penelitian serupa yang dimaksud mengandung dua unsur penelitian yang serupa dengan penelitian ini. Adapun dua unsur yang dimaksud ialah unsur peran komunikasi dan unsur pembinaan manasik umrah. Dengan melakukan observasi; mencari, membaca, dan menganalisis, peneliti memilih dan

menetapkan enam penelitian yang akan dipaparkan di bawah ini. Pemaparan mengenai tinjauan pustaka dilakukan secara tabulatif dan numerik dengan dimulai dari penelitian terlama.

*Pertama*, penelitian dengan judul *Peran Muthawif Dalam Memberikan Bimbingan Manasik Umrah di PT. Bib Tour and Travel Pekanbaru* (S. Y. Putri, 2021). Penelitian tersebut ditulis oleh Sintya Yusvika Putri. Penelitian tersebut didorong oleh fenomena mengenai banyaknya calon jamaah haji dan umrah yang kurang maksimal dalam menguasai tata cara pelaksanaan ibadah umrah. Dengan menyoroti peran *muthawif*, penelitian tersebut fokus untuk mengkaji bagaimana peran *muthawif* dalam memberikan dorongan kepada calon jamaah untuk menguasai tata cara pelaksanaan ibadah umrah. Dengan menggunakan model penelitian kualitatif-deskriptif, penelitian tersebut menyebutkan beberapa temuannya antara lain: *pertama*, para *muthawif* memegang peran penting; *kedua*, para *muthawif* diwajibkan memahami seluruh aspek dari pembinaan manasik umrah; *ketiga*, para *muthawif* diwajibkan memiliki kreativitas dan daya inisiatif yang tinggi. Unsur pembinaan manasik umrah di dalam penelitian tersebut menjadi hal yang serupa dengan penelitian ini. Namun, unsur komunikasi yang dilewatkan oleh penelitian tersebut menjadi dasar pembeda dengan penelitian ini. Perbedaan tersebut turut menegaskan jika

penelitian ini memiliki posisi yang baru dan akan melengkapi penelitian tersebut.

*Kedua*, penelitian dengan judul *Bimbingan Manasik Haji Dalam Mengembangkan Pemahaman Rukun dan Wajib Haji Bagi Jamaah Lansia di KBIH NU Kota Semarang Tahun 2024* (Viyantoko, 2024). Penelitian tersebut didorong oleh fenomena meningkatnya jumlah muslim Indonesia terhadap ibadah haji. Oleh karena itu, penelitian tersebut fokus untuk meneliti bimbingan manasik haji, terutama bagi calon jamaah lansia. Dengan menggunakan model penelitian kualitatif-deskriptif, penelitian tersebut memaparkan temuannya, antara lain: *pertama*, faktor umur dan fisik dari calon jamaah haji lansia merupakan hal yang menghambat *transfer knowledge* dalam pembinaan manasik haji; *kedua*, calon jamaah haji lansia memiliki ketergantungan kepada para pembina manasik. Penelitian tersebut sangat berbeda dengan penelitian ini, mulai dari segi judul hingga temuan penelitian. Namun, peneliti mengambilnya dengan alasan ‘pelebaran persepsi’, persepsi mengenai pembinaan manasik haji dengan pembinaan manasik umrah. Kebutuhan akan ‘pelebaran persepsi’ yang dimaksud turut menjadi penegas jika penelitian ini memiliki posisi serta ide baru mengenai peran komunikasi yang digunakan dalam pembinaan manasik umrah.

*Ketiga*, penelitian yang ditulis oleh Qibtia Jurfa dengan judul *Efektivitas Peran Pembimbing Dalam Upaya Meningkatkan Pengetahuan Jamaah Umrah Pada PT. Ahsanta Tour & Travel Tangerang Selatan* (Jurfa, 2024). Fenomena mengenai dinamika peran para pembimbing manasik umrah dalam meningkatkan pengetahuan calon jamaah umrah menjadi dasar dari penelitian tersebut. Oleh karena itu, penelitian tersebut fokus meneliti peran para pembimbing manasik umrah dalam upaya peningkatan pengetahuan yang dimaksud. Dengan model penelitian kualitatif-deskriptif, penelitian tersebut mendapatkan beberapa temuan, yakni: *pertama*, pelaksanaan bimbingan manasik umrah di tempat yang dimaksud berjalan efektif dan mampu meningkatkan pengetahuan yang dimaksud; *kedua*, masih terdapat beberapa kendala teknis berupa kuantitas pembimbing serta waktu pelaksanaan yang berdampak pada peningkatan pengetahuan yang dimaksud. Temuan dari penelitian tersebut menjadi dasar pembeda yang kuat dengan penelitian ini. Uraian spesifik mengenai unsur peran komunikasi bimbingan atau pembinaan manasik umrah tidak diuraikan, hal tersebut yang menjadi dasar pembeda tambahan dan akan dilengkapi oleh penelitian ini.

Keenam penelitian yang telah dipaparkan di atas mengandung unsur yang serupa serta unsur yang membedakan penelitian ini dengan penelitian-penelitian yang

dimaksud. Berdasarkan enam penelitian di atas, unsur mengenai peran komunikasi dalam pembinaan manasik umrah sangat jarang diteliti. Oleh karena itu, peneliti kembali menegaskan jika penelitian ini memiliki posisi baru sekaligus kuat mengenai hal tersebut. Di lain hal, unsur mengenai pembinaan manasik umrah sangat jarang diteliti, terutama yang secara spesifik menyoroti pembinaan manasik umrah Hasana Tour Yogyakarta. Peneliti menegaskan ulang jika hal tersebut yang menguatkan posisi dan kebaruan penelitian ini, baik secara teoritis-akademis atau objek kajian lapangannya.



*Tabel 1. Tinjauan Pustaka*

No .	Nama, Judul, dan Sumber Penelitian	Hasil Penelitian	Persama an	Perbedaan
1.	Sintya Yusvika Putri. <i>Peran Muthawif Dalam Memberikan Bimbingan Manasik Umrah di PT. Bib Tour and Travel Pekanbaru Skripsi, Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim (2021).</i>	Penelitian tersebut menyebutkan beberapa temuannya antara lain: para <i>muthawif</i> memegang peran penting; para <i>muthawif</i> diwajibkan memahami seluruh aspek dari pembinaan manasik umrah; para <i>muthawif</i> diwajibkan memiliki kreativitas dan daya inisiatif yang tinggi.	Unsur pembinaaan manasik umrah di dalam penelitian tersebut menjadi hal yang sama dengan penelitian ini.	Unsur komunikasi pada pembinaan manasik umrah yang dilewatkan oleh penelitian tersebut menjadi pembeda dengan penelitian ini.
2.	Abimanyu Aji Viyantoko, <i>Bimbingan Manasik Haji Dalam Mengembang</i>	Penelitian tersebut fokus meneliti bimbingan manasik	-	Penelitian tersebut sangat berbeda dengan penelitian

	<p><i>kan Pemahaman Rukun dan Wajib Haji Bagi Jamaah Lansia di KBIH NU Kota Semarang Tahun 2024.</i></p> <p><i>Skripsi,</i> Program Manajemen Haji dan Umrah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang (2024).</p>	<p>haji, terutama bagi calon jamaah lansia. Penelitian tersebut memaparkan temuannya, antara lain: faktor umur dan fisik dari calon jamaah haji lansia merupakan hal yang menghambat <i>transfer knowledge</i> dalam pembinaan manasik haji; calon jamaah haji lansia memiliki ketergantungan kepada para pembina manasik.</p>		<p>ini, mulai dari segi judul hingga temuan penelitian. Namun, peneliti mengambilnya dengan alasan ‘pelebaran persepsi’, persepsi mengenai pembinaan manasik haji dengan pembinaan manasik umrah. Kebutuhan akan ‘pelebaran persepsi’ yang dimaksud turut menjadi penegas jika penelitian ini memiliki posisi serta ide baru mengenai peran komunikasi</p>
--	---	--	--	--

				di dalam pembinaan manasik umrah.
3.	<p><i>Qibtia Jurfah, Efektivitas Peran Pembimbing Dalam Upaya Meningkatkan Pengetahuan Jamaah Umrah Pada PT. Ahsanta Tour &amp; Travel Tangerang Selatan.</i></p> <p><i>Skripsi, Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta (2024).</i></p>	<p>Penelitian tersebut fokus meneliti efektivitas peran para pembimbing manasik umrah dalam upaya peningkatan pengetahuan jamaah umrah. Temuannya, yakni: pelaksanaan bimbingan manasik umrah berjalan efektif namun masih terdapat beberapa kendala teknis berupa kuantitas pembimbing serta waktu pelaksanaan</p>	<p>Unsur pembinaan manasik umrah di dalam penelitian tersebut menjadi hal yang sama dengan penelitian ini.</p>	<p>Uraian spesifik mengenai unsur peran komunikasi bimbingan atau pembinaan manasik umrah tidak diurai, hal tersebut yang menjadi dasar pembeda.</p>

		yang berdampak pada peningkatan pengetahuan .		
--	--	---	--	--

Sumber: Olahan Peneliti, 2025.

## F. Landasan Teori

Peneliti menetapkan teori atau ‘terminologi’ yang merepresentasikan judul penelitian ini. Penetapan tersebut dimaksudkan oleh peneliti untuk memberi batasan dan penegasan yang kuat mengenai arah dan tujuan penelitian ini. Adapun teori atau ‘terminologi’ yang dimaksud terbagi menjadi tiga, antara lain: Peran Komunikasi; Komunikasi Interpersonal Joseph A. DeVito; dan Manasik Umrah. Uraian dari kelimanya disajikan secara numerik dan berada di bawah ini.

### 1. Peran Komunikasi

#### a. Pengertian Peran

Peran memiliki arti yang sangat luas, terutama di dalam ruang lingkup sosial. Namun, peneliti memilih pengertian mengenai peran yang dijelaskan oleh Soerjono Soekanto di dalam *Sosiologi: Suatu Pengantar*. Ia menjelaskan jika peran dapat dipahami sebagai sesuatu yang dinamis; suatu hal yang dilakukan oleh individu atau kelompok (Soekanto, 2002). Menurutnya, peran dapat

dipahami sebagai rangkaian tindakan tertentu dari individu atau kelompok karena suatu tujuan yang jelas (Soekanto, 2002). Dari pengertian tersebut, peneliti menarik kontekstualisasi bahwa di dalam pembinaan manasik umrah dibutuhkan peran dari individu atau kelompok untuk mencapai tujuan dari diadakannya pembinaan manasik umrah.

b. Pengertian Komunikasi

Komunikasi memiliki pengertian *grab and gift* pengetahuan atau informasi di antara dua individu atau lebih. Bentuknya terbagi menjadi dua, yakni verbal dan non-verbal; bisa berupa percakapan lisan atau dengan bantuan teknis seperti kode, simbol, gambar, angka, dan hal yang lain yang bersifat non-verbal (Shannon et.al., 2024). Dalam konteks penelitian ini, komunikasi yang dimaksud ialah *grab and gift* pengetahuan atau informasi yang dilakukan oleh Hasuna Tour Yogyakarta kepada calon jamaah umrah dalam pembinaan manasik umrah. Komunikasi yang disorot khusus oleh peneliti ialah komunikasi verbal; percakapan lisan, mendengar dan didengar, menanyakan dan menjawab.

Keinginan setiap individu yang disampaikan melalui pesan atau tindakan mengandung banyak sekali makna. Untuk memahami makna tersebut

dibutuhkan media yang tepat, yakni komunikasi. Dalam bahasa latin, komunikasi atau *communication* berasal dari kata *communis* yang memiliki arti *makna yang sama* (Sahertian et.al., 2021). Bisa dikatakan, pemahaman yang sama akan mudah dicapai melalui komunikasi. Dalam praktinya, komunikasi dapat dipahami sebagai bentuk saling memahami bahasa dan maknanya yang dilakukan melalui percakapan di antara dua individu (Sahertian et.al., 2021). Selain itu, komunikasi turut menjadi media yang tepat untuk memperoleh pengetahuan, mempengaruhi seseorang atau suatu kondisi tertentu, hingga menciptakan dan mempertahankan rasa atau perasaan bersama (Sahertian et.al., 2021). Unsur tepat yang dimiliki oleh komunikasi tersebut menempatkannya pada posisi terpenting di dalam hidup manusia.

Komunikasi menempati posisi terpenting di dalam segala aspek kehidupan manusia. Alasannya, basis dari segala aspek kehidupan ialah pengetahuan dan informasi, dan proses pertukaran dua hal tersebut memerlukan keterampilan komunikasi. Laju perkembangan yang sangat pesat sekaligus menyasar aspek-aspek kehidupan manusia menuntut siapa saja untuk memiliki keterampilan komunikasi (Birowo

et.al., 2024). Oleh karena itu, komunikasi yang bersifat antar individu atau interpersonal harus dipahami dan diperlakukan oleh setiap manusia (Birowo et.al., 2024). Secara definitif, komunikasi tersebut dilakukan oleh dua individu atau lebih karena terikat oleh relasi yang jelas serta terjadi umpan balik yang jelas (Birowo et.al., 2024). Bagian terpenting dari kehidupan manusia ini lah yang harus diperhatikan, terutama mengenai jenis dan penggunaan komunikasi yang sangat beragam

Dari kedua pengertian di atas, peneliti menyatakan jika peran komunikasi dalam konteks penelitian ini dapat dipahami sebagai tindakan tertentu dari pembimbing kepada calon jamaah umrah pada pembinaan manasik umrah. Lebih spesifik, peran yang dimaksud ialah seluruh tindakan dengan bentuk komunikasi dari Hasuna Tour Yogyakarta. Dan komunikasi yang dimaksud ialah proses verbal antara Hasuna Tour Yogyakarta dengan calon jamaah umrah dalam pembinaan manasik umrah.

## 2. Komunikasi Interpersonal Jospah A. DeVito

Komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh antar individu memiliki dua bentuk yang berbeda namun secara makna dan praktiknya tetap sama. Kedua bentuk yang dimaksud terbagi menjadi komunikasi interpersonal yang *diadik* dan yang *triadik*. Di dalam (Oktarina & Abdullah, 2017) dijelaskan mengenai kedua bentuk dari komunikasi interpersonal tersebut, antara lain: *Pertama*, komunikasi interpersonal yang *diadik* ialah proses komunikasi di antara dua individu yang dilakukan secara tatap muka. Secara teknis, komunikasi interpersonal dengan bentuk ini dapat dilihat dari percakapan sehari-hari, dialog formal, atau wawancara. *Kedua*, komunikasi interpersonal yang *triadik* ialah proses komunikasi di antara tiga individu atau lebih yang dilakukan secara tatap muka. Secara teknis, komunikasi interpersonal dengan bentuk yang *triadik* ini dapat dilihat dari percakapan kelompok, dialog kelompok, atau wawancara kelompok. Kedua bentuk tersebut tetap terikat oleh relasi yang jelas; setiap individu yang melakukan percakapan menyadari eksistensi individu lain hingga memiliki minat dan tujuan yang sama (Hayati & Firdaus, 2023).

Penjelasan singkat dan definitif mengenai komunikasi interpersonal di bagian atas menjadi pengantar peneliti dalam menjelaskan jenis komunikasi yang dimaksud.

Kebutuhan akan pemahaman situasional dan kontekstual menjadi hal nyata yang tidak dapat dinafikkan oleh setiap individu. Oleh sebab itu, DeVito menjelaskan jika mempelajari komunikasi merupakan hal yang sangat penting, terutama mempelajari jenis komunikasi yang bersifat interpersonal (DeVito, 2023). Menurutnya, antar individu tidak dapat melepaskan dirinya dari relasi dengan individu lainnya, kelompok, publik, hingga antar budaya (DeVito, 2023). Alasannya, setiap individu terikat oleh kebutuhan-kebutuhan yang tidak dapat dihindari dan diprediksi, serta bagaimana cara mengubah kebutuhan yang dimaksud menjadi rasional (DeVito, 2023). Kebutuhan-kebutuhan individu yang situasional dan kontekstual tersebut menjadi alasan rasional dari mengapa komunikasi interpersonal harus dipelajari. Dari kebutuhan yang dimaksud tersebut maka setiap individu tidak bisa melepaskan dirinya dari ikatan atau relasi yang jelas dengan individu lainnya.

Keterikatan atau relasi yang jelas dari individu dengan individu lainnya menjadi syarat normatif dari komunikasi interpersonal. Selain itu, proses *transfer* pengetahuan dan informasi serta umpan balik dari proses tersebut turut menjadi syarat normatif. DeVito di dalam (DeVito, 2023) menjelaskan jika komunikasi interpersonal ialah komunikasi yang mengacu pada

tindakan individu atau kelompok karena terikat oleh relasi yang jelas dan terjadi di dalam suatu konteks tertentu serta memiliki daya pengaruh yang kuat akibat adanya umpan balik. Tindakan yang dimaksud sebelumnya didorong oleh empat motif komunikasi, antara lain: *personal discovery* (menemukan jati diri); *related* (berhubungan); *convincing* (meyakinkan); *entertaining* (menghibur) (DeVito, 2023). Keempat motif tersebut terkonstruksi akibat sifat dinamis dari manusia yang terus menerus berupaya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan situasionalnya (Mulyiah et.al., 2022). Beberapa syarat normatif di atas merupakan ciri-ciri dari komunikasi interpersonal yang tidak dapat dihilangkan. Selain itu, DeVito secara spesifik memberikan klasifikasi mengenai ciri-ciri lain yang bisa digunakan untuk mengetahui sejauh mana komunikasi interpersonal benar-benar terjadi (Eka & Saragih, 2022).

Terdapat lima ciri-ciri yang dimaksud di atas menurut DeVito di dalam (DeVito, 2023), antara lain: *Opennes* (Keterbukaan), ciri pertama ini ialah kemauan dan tindakan individu untuk memberikan informasi mengenai dirinya kepada individu lain, serta kemauan dan tindakan yang menerima informasi mengenai individu lain; *Empathy* (Empati), ciri kedua ini ialah kemauan dan tindakan individu untuk merasakan hal-hal yang individu

lain rasakan tanpa menghilangkan sudut pandang personal; *Supportiveness* (Sikap Mendukung), ciri ketiga ini ialah kemauan dan tindakan individu yang menghindari praktik evaluatif kepada individu lain; *Positiveness* (Sikap Positif), ciri keempat ini ialah kemauan dan tindakan individu yang menghindari pemilihan kalimat-kalimat negatif pada saat berkomunikasi dengan individu lain; *Equality* (Kesetaraan), ciri yang terakhir ini ialah kemauan dan tindakan individu dalam memposisikan individu lain secara linier pada saat berkomunikasi. Linieritas yang dimaksud tidak merujuk pada posisi duduk yang setara, melainkan upaya menempatkan kesetaraan pada kesempatan berfikir, berkomunikasi, dan bertindak dari seorang individu (Eka & Saragih, 2022).

DeVito menyusun dan menjadikan kelima ciri-ciri di atas sebagai sebuah indikator dalam mengukur dan mengetahui komunikasi yang bersifat interpersonal. Secara teknis, individu yang menyampaikan sesuatu dan individu yang menerima sesuatu harus memiliki kelima ciri yang dimaksud. Menurut DeVito di dalam (J. Nabila & Avina, 2024) antar individu harus memiliki kesediaan dalam berbagi informasi secara jujur dan transparan. Antar individu yang melakukan komunikasi interpersonal harus memiliki dorongan empati dan

dukungan satu sama lain, sekaligus saling bersikap positif satu sama lain (Anggraini et.al., 2022). Selain itu, secara teknis antar individu turut dituntut memposisikan satu sama lain setara dan menghindari prasangka ‘superior dan inferior’ (Anggraini et.al., 2022). Keharusan antar individu untuk memiliki dan mempraktikkan kelima ciri di atas masih sering diabaikan. Oleh karena itu, DeVito memberikan penegasan mengenai apa definisi komunikasi interpersonal di bawah ini.

*“Interpersonal communication is defined as communication that takes place between two persons who have a clearly established relationship; the people are in some way connected* (Komunikasi interpersonal didefinisikan sebagai komunikasi yang terjadi antara dua orang yang memiliki hubungan yang jelas; orang-orang tersebut dalam beberapa hal saling berhubungan) (DeVito, 2023)”.

Secara teoritis, definisi di atas telah menyatakan dengan jelas bahwa komunikasi interpersonal sangat menekankan relasi di antara individu. Namun pada realitasnya, di dalam sebuah relasi antar individu tentu terdapat hierarki yang sangat jarang disadari dan rentan terhadap kelancaran *transfer knowledge*. Hierarki yang terdapat di dalam sebuah relasi, seperti orang tua dan anak, atau dokter dengan pasien memiliki kecerendungan dampak reduktif pada pertukaran informasi dan

pengetahuan di dalam sebuah komunikasi (DeVito, 2023). Selain itu, keterikatan yang jelas di antara dua individu tidak bisa memastikan akurasi pertukaran informasi sebenar-benarnya (DeVito, 2023). Oleh sebab itu, pada realitas yang konkret, relasi yang dijalin secara jelas di antara dua individu atau lebih tidak bisa dijadikan indikator dari benar atau tidaknya informasi dan pengetahuan yang disampaikan melalui komunikasi. Pada kenyataan yang seperti itu, peneliti menarik pemahaman bahwa lima ciri-ciri komunikasi yang diberikan oleh DeVito sangat penting untuk diperhatikan. Peneliti akan memberikan penjelasan lebih rinci mengenai kelima ciri-ciri komunikasi interpersonal DeVito di bawah ini.

#### 1. *Openness* (Keterbukaan)

DeVito menekankan keterbukaan pada praktik komunikasi interpersonal agar komunikan dan komunikator bisa berkomunikasi secara efektif dan konkret. Keterbukaan ialah keinginan seseorang untuk membuka dirinya dalam rangkaian komunikasi dengan orang lain. Dalam hal ini, acuan keterbukaan terletak pada antar individu yang sedang berkomunikasi. Secara teknis, seorang komunikator harus terbuka mengenai apa yang sedang ia komunikasikan kepada seorang komunikan. Begitu pula sebaliknya, seorang komunikan

harus memberi umpan balik spontan yang terbuka kepada seorang komunikator. Yang dimaksud terbuka ialah bereaksi secara jujur, berani mengakui perasaan yang sedang dialami pada saat berkomunikasi, dan bisa dipertanggung jawabkan (DeVito, 2023).

## 2. *Empathy* (Empati)

Ciri kedua yang harus diperhatikan di dalam komunikasi interpersonal ialah empati atau mengetahui perasaan diri sendiri dan individu lain pada saat berkomunikasi. DeVito di dalam (D. M. Putri, 2021) menyatakan bahwa komunikasi interpersonal bisa diukur melalui reaksi yang mampu mengetahui perasaan antar individu yang sedang berkomunikasi. Selain mengetahui perasaannya sendiri, seorang komunikator dituntut untuk mengetahui perasaan seorang komunikan, dan sebaliknya. Dalam hal ini, DeVito ingin menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal ialah komunikasi yang terjadi atas dasar relasi yang jelas, karena ia menyatakan di dalam relasi yang jelas terdapat kemampuan individu yang mengetahui perasaan individu lainnya pada saat komunikasi. Oleh seba itu, komunikasi interpersonal bisa memungkinkan antar individu menangkap reaksi secara lansung, baik reaksi yang berupa verbal atau non verbal.

### 3. *Supportiveness* (Sikap Mendukung)

DeVito menyatakan bahwa di dalam praktik komunikasi interpersonal seorang komunikator atau seorang komunikan harus saling memiliki sikap mendukung. Secara teknis, jika di dalam sebuah komunikasi terdapat sebuah masalah atau ketidak sepahaman, maka seorang komunikator atau komunikan dituntut untuk memberikan dukungan berupa pencarian solusi. Secara konkret, *supportiveness* yang dimaksud oleh DeVito di dalam (Astina et.al., 2024) dinyatakan sebagai upaya bersama untuk mencari solusi terhadap masalah di dalam sebuah komunikasi. Masalah yang dimaksud sangat beragam bentuknya, baik dari segi ide hingga persoalan teknis mengenai suatu hal. Ciri ketiga dari komunikasi interpersonal ini menurut DeVito harus diperhatikan dengan benar oleh setiap individu pada saat berkomunikasi.

### 4. *Positiveness* (Sikap Positif)

Ciri keempat yang dinyatakan oleh DeVito ini merujuk pada sikap dan tindakan dari antar individu yang sedang berkomunikasi. Sikap positif dari seorang komunikator menjadi acuan dari umpan balik yang diberikan oleh seorang komunikan pada saat komunikasi. Sebaliknya, jika seorang komunikan tidak bersikap positif maka komunikasi yang dilakukan tidak akan

efektif (J. Nabila & Avina, 2024). Oleh sebab itu, sikap positif menentukan bagaimana keberhasilan komunikasi yang diperlakukan. Secara psikologi, relasi yang jelas di antara individu yang berkomunikasi bergantung kepada sikap positif yang diterapkan. Dalam konteks *transfer knowledge*, seorang komunikator sangat mampu mendorong pemahaman dan pengertian seorang komunikator terhadap pengetahuan yang sedang diberikan.

##### 5. *Equality* (Kesetaraan)

Ciri kelima ini sangat harus diperhatikan, terutama pada praktik komunikasi interpersonal. Hierarki relasi yang tidak dapat dihilangkan menjadi satu celah negatif terhadap penerapan ciri kelima yang dinyatakan oleh DeVito ini. Penyeteraan seorang komunikator di mata seorang komunikator harus benar-benar diperhatikan. Alasannya sederhana, dalam konteks *transfer knowledge*, pengetahuan yang diberikan tidak akan mampu dipahami oleh seorang komunikator jika seorang komunikator tidak memposisikannya setara (Safir & Paramita, 2024). Kesetaraan di dalam sebuah komunikasi memiliki ciri khas tersendiri, tidak pada penempatan fisik seorang komunikator dan seorang komunikator, namun lebih kepada pemosisian ide dan tujuan yang sama (Safir & Paramita, 2024). Dalam praktinya, jika seorang komunikator terlihat bingung mengenai suatu hal yang

sedang dikomunikasikan, maka seorang komunikator dituntut untuk merasakan dan mengetahui hal tersebut, begitu pun sebaliknya.

### 3. Manasik Umrah

#### a. Pengertian Manasik

Kata manasik di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) memiliki arti seluruh rangkaian aktivitas yang berkaitan dengan pelaksanaan ibadah haji atau umrah. Secara tegas, manasik berarti ‘simulasi’ mengenai tata cara pelaksanaan ibadah haji atau umrah yang sesuai dengan ajaran Nabi Muhammad SAW (S. Y. Putri, 2021). Peneliti mengambil arti yang konkret dari kata manasik, yakni aktivitas yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok tertentu kepada seseorang atau suatu kelompok dengan maksud memberitahukan bagaimana idealitas pelaksanaan ibadah haji atau umrah.

Bimbingan ibadah umrah atau yang secara umum dikenal sebagai manasik umrah sangat dibutuhkan di Indonesia. Alasannya mendasar, yakni keakuratan dan penumbuhan pengetahuan serta solidaritas di antara para jamaah ibadah umrah. Di dalam (Indonesia, 2023) disebutkan bahwa manasik umrah diadakan guna memberikan dan

meningkatkan pengetahuan para jamaah ibadah umrah agar sesuai dengan syariah dan mampu mandiri. Selain itu, untuk konteks Indonesia yang jamaah ibadah haji atau umrahnya didominasi oleh para lansia, manasik atau bimbingan sangat penting untuk diadakan (Indonesia, 2023). Akurasi pelaksanaan ibadah umrah akan mudah dicapai dan tepat sasaran jika diadakan manasik umrah, yang di dalamnya terdapat seorang pembimbing yang memberikan materi dan arahan menganai ibadah umrah (Kurnia, 2021). Pelaksanaan bimbingan manasik umrah di Indonesia menjadi kenyataan yang tidak dapat dinafikkan. Oleh sebab itu, peneliti terdorong untuk memberikan gambaran umum mengenainya baik dari segi normatif atau dari segi kontekstual di bawah ini.

Menurut peneliti, manasik umrah merupakan aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara komunal. Oleh sebab itu, sangat perlu untuk mengaturnya di dalam undang-undang. Pada Undang-Undang (UU) Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah diatur bahwa manasik umrah harus berdiri di atas asas profesionalitas, transparansi, dan akuntabilitas (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang

Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, 2019). Peraturan tersebut dibuat atas dasar tujuan bahwa manasik umrah bukan hanya mengenai kegiatan bimbingan ibadah, namun ia juga kegiatan yang harus berpegang teguh pada asas keadilan dan kemaslahatan (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, 2019). Selain itu, kenyataan bahwa ibadah haji dan umrah telah menjadi industri mendorong perlunya peraturan yang jelas dan tegas mengenainya (R. Hidayat, 2024). Pelibatan banyak orang dan pihak di dalam manasik umrah memerlukan adanya aturan normatif yang jelas dan tegas. Dan di dalam undang-undang yang disebutkan di atas telah diatur mengenai bagaimana manasik umrah harus dijalankan.

Manasik umrah yang diatur di dalam UU Nomor 8 Tahun 2019 di atas turut mengatur standar pelaksanaan manasik. Pengaturan standar tersebut ditujukan agar aspek-aspek yang harus diketahui oleh jamaah umrah tercapai. Pelaksanaan manasik umrah harus terencana, terstruktur, terukur, dan terpadu (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, 2019). Di dalam (Johari & Arifin, 2019) disebutkan

bahwa aspek-aspek yang harus diperhatikan oleh para jamaah haji dan umrah meliputi, antara lain: Aspek Pengeatauhan atau *Knowloedge*, Aspek Ingin Tahu atau *Curiosity*, Aspek Praktis atau *Practical*, Aspek Religus atau *Religious*, Aspek Solidaritas atau *Solidarity*. Beberapa aspek yang disebutkan harus diketahui, didapatkan, serta dipahami pada saat pelaksanaan manasik haji atau umrah (Johari & Arifin, 2019). Secara substansial, peneliti melihat bahwa pada pelaksanaan manasik umrah para pembina harus turut memerhatikan keberhasilan aspek pengetahuan, rasa ingin tahu, praktis, religius, dan solidaritas dari para jamaah. Karena di dalam (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, 2019) ditegaskan bahwa salah satu tujuan diadakannya manasik haji dan umrah ialah mewujudkan kemandirian dan ketahanan jamaah pada pelaksanaan haji dan umrah.

Secara normatif dan kontekstual, pelaksanaan manasik umrah menempati posisi penting di dalam ibadah haji dan umrah. Pelaksana dari manasik umrah di Indonesia disebut sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU). Menurut peneliti, pada saat ini PPIU tidak hanya menjadi lembaga

pembinaan ibadah haji dan umrah, namun telah menjadi usaha atau bisnis yang dijalankan oleh sekelompok orang. Jaja Jaelani di dalam (Vitiara, 2024) menjelaskan bahwa PPIU harus dijalankan sesuai dengan aturan yang telah dibuat oleh pemerintah, yakni dengan mengikuti regulasi sekaligus patuh terhadap standar pelayanan, pembinaan ibadah, serta perlindungan kepada para jamaah. Jaja Jaelani turut menjelaskan jika jumlah PPIU di Indonesia telah mencapai 2.721 dan kemungkinan masih akan terus bertambah (Vitiara, 2024).

b. Pengertian Umrah

Praktik ibadah di dalam agama Islam memiliki beragam jenis, bentuk, dan hukumnya. Jenis dan bentuk ibadah yang belakangan paling banyak diminati oleh banyak umat muslim di Indonesia ialah umrah. Umrah menjadi ibadah yang status hukumnya sunnah atau dianjurkan, di Indonesia ibadah ini disebut juga sebagai *haji kecil* (A. D. Hidayat, 2024). Ibadah umrah ini sangat banyak diminati oleh masyarakat muslim Indonesia, hal tersebut dapat dilihat dari peningkatan jumlah jamaah yang tidak pernah mengalami degradasi jumlah jamaah. Faktor dari meningkatnya minat

terhadap jenis ibadah ini ialah terbukanya kesempatan bagi siapa saja yang ingin mengunjungi Makkah dan Madinah tanpa biaya yang tinggi serta rukun ibadahnya sedikit dibanding haji (Sarwat, 2019). Jumlah jamaah umrah yang dinyatakan oleh (Albab, 2024) mengalami peningkatan drastis dengan jumlah hampir mencapai 2 juta jamaah pada tahun 2024. Fakta peningkatan minat terhadap ibadah umrah tersebut mendorong peneliti untuk mengetahui makna definitif dari ibadah ini.

Peneliti mengambil makna umrah dari dua penjelasan, yakni penjelasan yang bersumber dari agama dan penjelasan yang bersumber dari pendapat umum. Pengambilan makna tersebut ditujukan untuk memberikan gambaran umum mengenai umrah agar dapat dipahami secara normatif dan kontekstual. Secara bahasa, umrah berasal dari kata *i'timar* yang memiliki arti ziarah atau menziarahi (Al-Hasbi, 1999). Secara teknis, di dalam (Al-Hasbi, 1999) dijelaskan bahwa arti ziarah atau menziarahi ialah melakukan *thawaf* di sekitar Ka'bah, melakukan *sa'i* di antara Shafa dan Marwa, dan melakukan *tahallul* atau mencukur rambut tanpa melakukan *wukuf* di Arafah. Penjelasan yang sama turut dituangkan di dalam (RI, 2003) bahwa umrah ialah

ibadah yang dilakukan dengan mengunjungi *Baitullah* dengan melakukan *thawaf*, *sa'i*, dan *tahallul* dengan mengharap berkah Allah SWT. Selain pendapat dari sumber agama tersebut, pendapat umum yang disampaikan oleh (Sarwat, 2019) mengatakan bahwa umrah merupakan ibadah haji yang dikurangi rukun-rukunnya.

Terdapat empat rukun atau aktivitas yang wajib dilakukan pada saat melaksanakan ibadah umrah. Empat rukun tersebut merupakan rukun-rukun yang terdapat juga di dalam ibadah haji. Di dalam (Rasjid, 1994) dijelaskan bahwa rukun umrah merupakan rukun haji yang telah dikurangi karena alasan bahwa ibadah umrah tidak terkategorii sebagai ibadah wajib. Empat rukun yang dimaksud, antara lain: *Ihram* atau berniat untuk melakukan ibadah umrah di Miqat; *Thawaf* atau mengelilingi Ka'bah sebanyak tujuh kali; *Sa'i* atau berjalan atau setengah berlari di antara Shafa dan Marwa; *Tahallul* atau mencukur rambut (Rasjid, 1994). Untuk memastikan bahwa keempat rukun yang dimaksud tidak terabaikan dibutuhkan sebuah aktivitas yang menjadi 'media brief' atau pembimbing.

Dengan dua pengertian di atas, peneliti menegaskan jika yang dimaksud dengan manasik

umrah ialah seluruh rangkaian aktivitas yang dilakukan oleh PPIU kepada para calon jamaah umrah. Fakta bahwa jumlah muslim yang tertarik pada ibadah umrah sangat banyak, maka pelaksanaan pembinaan manasik umrah tidak dapat diabaikan. Oleh karena itu, manasik umrah menjadi aktivitas yang wajib dan selalu dilakukan setiap saat dan di mana saja sesuai dengan dasar, tujuan, dan capaian-capaiyan yang telah ditentukan dan ditetapkan. Adapun secara umum, manasik umrah turut bertujuan untuk menumbuhkan lima aspek penting, antara lain: Aspek Pengeatahan atau *Knowloedge*, Aspek Ingin Tahu atau *Curiosity*, Aspek Praktis atau *Practical*, Aspek Religus atau *Religious*, Aspek Solidaritas atau *Solidarity*.



## G. Kerangka Pemikiran

Tabel 2. Kerangka Pemikiran

Pelaksanaan pembinaan manasik umrah oleh Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) mengalami peningkatan. Namun komunikasi interpersonal antara pembina dengan calon jamaah umrah menjadi aspek yang jarang diteliti. Padahal, aspek ini sangat menentukan keberhasilan *transfer knowledge* dari pembina ke calon jamaah umrah mengenai tata cara pelaksanaan umrah.

Teori komunikasi interpersonal Joseph A. DeVito mengandung unsur relevansi yang kuat dengan fenomena di atas. Menurutnya, komunikasi interpersonal merupakan jenis komunikasi yang digunakan oleh antar individu karena memiliki hubungan yang jelas. Dalam konteks penelitian ini, pembina dan calon jamaah umrah terikat oleh hubungan yang jelas.

Lima Ciri-ciri Komunikasi Interpersonal Menurut Joseph A. DeVito

1. Keterbukaan atau *Openess*
2. Empati atau *Empathy*
3. Dukungan atau *Supportiveness*
4. Sikap Positif atau *Positiveness*

Lima Aspek Manasik Umrah

1. Aspek Pengetahuan atau *Knowledge*
2. Aspek Ingin Tahu atau *Curiosity*
3. Aspek Praktis atau *Practical*
4. Aspek Religius atau *Religious*

## **H. Metode Penelitian**

Metode penelitian memegang peran penting dalam sebuah penelitian, oleh karena itu peneliti menetapkan beberapa metode yang dianggap relevan dengan penelitian ini. Selain mengandung kesesuaian, relevansi yang dimaksud turut mengandung unsur ‘tertib-akademis’; sistematis dan terstruktur. Beberapa metode penelitian yang telah ditetapkan memiliki uraian spesifik yang terdiri dari: jenis penelitian; pendekatan penelitian; subjek dan objek penelitian; triangulasi data; teknik pengumpulan data; teknis analisis data. Adapun perincian uraiannya terdapat di bawah ini.

### **1. Jenis Penelitian**

Peneliti menetapkan penelitian ini dengan jenis kualitatif tipe lapangan dengan pendekatan deskriptif; sebuah penelitian yang memiliki tujuan untuk mendeskripsikan suatu fenomena yang berdasar dari data atau hasil lapangan. Penelitian dengan jenis ini sangat berdasar pada tiga aspek penting, yakni tempat, subjek, dan seluruh aktivitas yang menjadi tema penelitian agar data yang dibutuhkan sesuai dan konkret (Moleong, 2014). Dalam konteks penelitian ini, peneliti memiliki tujuan untuk melihat, menjelaskan, dan menganalisis fenomena komunikasi dalam pembinaan manasik umrah yang dilakukan oleh Hasuna Tour Yogyakarta.

## 2. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dan objek penelitian merupakan batas penegas dari arah sebuah penelitian. Dalam konteks penelitian kualitatif-deskriptif, subjek penelitian disebut sebagai orang yang memberikan informasi mengenai fenomena yang merepresentasikan tema penelitian (Surokim, 2016). Sedangkan objek penelitian disebut sebagai seluruh rangkaian berupa keadaan, masalah, kuantitas, atau kualitas yang merepresentasikan tema penelitian (Surokim, 2016). Dalam konteks penelitian ini, peneliti telah menetapkan jika subjek penelitian dari penelitian ini, yakni Hasuna Tour Yogyakarta dan Jamaah Umrah Hasuna Tour Yogyakarta. Sedangkan objek penelitian dari penelitian ini, yakni praktik komunikasi dalam pembinaan manasik umrah yang dilakukan oleh Hasuna Tour Yogyakarta. Dan data atau hasil dari subjek dan objek penelitian yang dimaksud akan dianalisis menggunakan perspektif komunikasi interpersonal.

## 3. Informan Penelitian

Peneliti telah menetapkan beberapa informan demi memperoleh data yang sesuai dengan tema penelitian. Di dalam penelitian kualitatif, untuk memperoleh data atau keterangan yang mendorong keberhasilan suatu penelitian ialah informan (Moleong, 2014). Adapun informan yang dimaksud dibagi menjadi dua, antara lain:

*pertama*, Jamaah Manasik Umrah Hasuna Tour Yogyakarta; *kedua*, Pembina Manasik Umrah Hasuna Tour Yogyakarta. Kedua informan yang telah ditetapkan akan diberikan sejumlah pertanyaan yang telah disusun oleh peneliti.

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

Peneliti telah menetapkan jenis data yang relevan serta literer dengan tema penelitian ini, yakni data primer dan data sekunder. Kedua jenis data yang dimaksud dikumpulkan dengan menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, antara lain: Observasi; Wawancara; dan Dokumentasi.

##### a. Observasi

Observasi menjadi teknik umum yang kerap digunakan di dalam penelitian dengan jenis kualitatif-deskriptif. Teknik ini digunakan agar peneliti dapat mengamati secara langsung subjek dan objek penelitian. Dalam proses pengamatan, peneliti didorong untuk melihat, mencatat, serta memetakan bagian-bagian yang menjadi kebutuhan penelitian (Kusumastuti & Khoiron, 2019). Dalam konteks penelitian ini, peneliti melakukan observasi terhadap Hasuna Tour dan Jamaah Umrah Hasuna Tour Yogyakarta yang meliputi beberapa unsur penelitian ini, yakni komunikasi, pembinaan

manasik umrah, dan jenis komunikasi yang digunakan.

b. Wawancara

Wawancara turut menjadi teknik umum yang kerap digunakan di dalam penelitian dengan jenis kualitatif-deskriptif. Penggunaan teknik ini dimaksudkan agar peneliti dapat bertanya, menggali, dan mengembangkan pertanyaan serta jawaban mengenai tema penelitian (Moleong, 2014). Dalam konteks penelitian ini, peneliti telah menetapkan jika model wawancara yang digunakan ialah model non-struktur. Model tersebut digunakan agar peneliti dapat terbantu dalam mendalami atau mengembangkan jawaban dari pertanyaan-pertanyaan penelitian (Fadhallah, 2021). Seluruh pertanyaan yang menyangkut tema penelitian ini ditanyakan kepada Hasuna Tour Yogyakarta dan Jamaah Umrah Hasuna Tour Yogyakarta secara non-struktur.

c. Dokumentasi

Kebutuhan terhadap pembuktian yang bersifat ilmiah dan teknis dari penelitian dengan jenis kualitatif-deskriptif ialah dokumentasi. Peneliti mendokumentasikan seluruh rangkaian penelitian dan data yang menyangkut tema penelitian. Teknik

ini dapat membantu peneliti dalam menyusun, mendukung, serta mengatasi segala kekurangan dari data yang didapatkan pada saat melakukan wawancara (Hardani et.al., 2020). Dalam konteks penelitian ini, peneliti mendokumentasikan seluruh pertanyaan, jawaban, dokumen yang berupa foto atau surat, serta hal-hal lain yang bersangkutan dengan tema penelitian ini.

## 5. Teknik Analisis Data

Bagian terakhir dari metode penelitian yang telah ditetapkan oleh peneliti ini turut memegang peran penting. Unsur sistematis dan terstrukurnya suatu penelitian dapat dibantu dengan menggunakan teknik analisis data. Dan beberapa langkah umum yang kerap digunakan dalam menganalisis data penelitian, yakni mereduksi data, menyajikan data, dan menarik kesimpulan (Miles et.al., 2014). Langkah-langkah tersebut dilakukan agar peneliti dapat mendapatkan interpretasi dan kesimpulan yang kuat mengenai tema penelitian. Selain itu, peneliti turut didorong untuk melakukan analisis lanjutan dengan menggunakan teori atau perspektif ilmiah yang telah teruji demi menguatkan interpretasi dan kesimpulan yang ditarik. Dalam konteks penelitian ini, setelah peneliti melakukan reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan, peneliti

didorong untuk melakukan analisis lebih lanjut terhadap data yang dimaksud dengan menggunakan teori komunikasi interpersonal Joseph A. DeVito demi menjawab pertanyaan penelitian ini. Adapun uraian mengenai langkah-langkah di dalam teknik analisis data berada di bawah ini.

a. Reduksi Data

Langkah ini merupakan suatu proses peneliti dalam memilih dan merangkum hal-hal pokok yang termuat di dalam data yang didapatkan (Kusumastuti & Khoiron, 2019). Langkah ini dimaksudkan untuk mendorong peneliti dalam menentukan pilihan kepada data-data yang diperlukan dan memiliki kesesuaian yang kuat dengan tema penelitian. Selain itu, langkah ini turut dimaksudkan agar peneliti mampu menentukan pilihan terhadap data-data yang tidak diperlukan karena tidak memiliki kesesuaian dengan tema penelitian.

b. Penyajian Data

Langkah kedua ini membantu peneliti dalam menyusun data yang telah direduksi agar sistematis dan terstruktur. Secara umum, langkah ini mendorong peneliti untuk menarasikan data-data yang telah direduksi agar deskripsi dan analisis mengenai tema penelitian dapat dibaca serta

dipahami (Kusumastuti & Khoiron, 2019). Selain itu, secara umum narasi yang disajikan memuat uraian padat, tabel atau bagan, serta pembuatan kategori-kategori yang mendorong kemudahan dalam memahami deskripsi dan analisis mengenai tema penelitian.

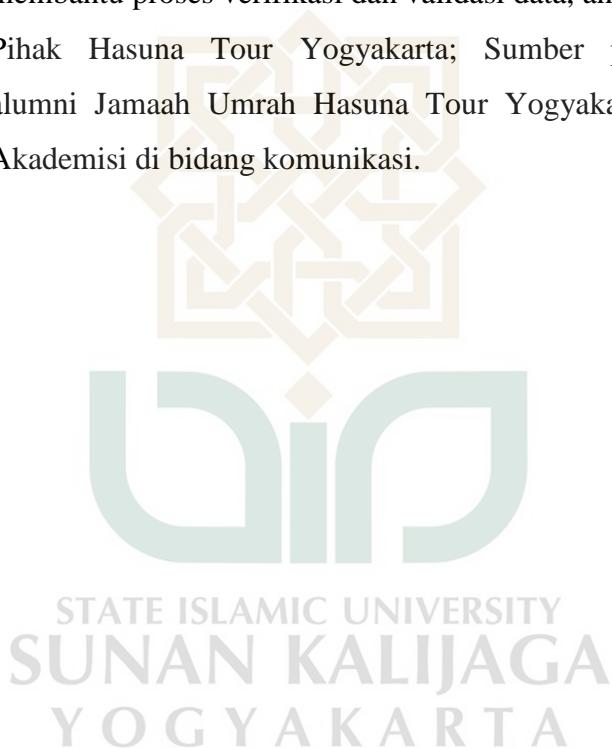
c. Penarikan Kesimpulan

Dalam (Miles et.al., 2014) disebutkan bahwa peneliti harus melakukan langkah terakhir, yakni menarik kesimpulan. Langkah ini dimaksudkan untuk mendorong peneliti dalam menegaskan ulang interpretasi dan analisinya mengenai tema penelitian. Selain itu, dengan langkah terakhir ini peneliti diharapkan mampu memberikan beberapa kesulitan serta kekurangan dari keseluruhan proses dan hasil penelitian yang bersifat rekomendatif kepada peneliti dikemudian hari.

6. Triangulasi Data

Demi mendapatkan data atau hasil yang dapat diuji keabsahannya, peneliti telah menetapkan langkah verifikasi yang terangkum di dalam triangulasi data. Triangulasi data merupakan langkah verifikasi yang ketat terhadap data atau hasil lapangan yang mencakup penggunaan sumber, metode, dan teori (Moleong, 2014). Adapun ketiga cakupan yang dimaksud meliputi, antara

lain: subjek dan objek penelitian; sumber yang dapat dipercaya serta literer dengan tema penelitian; dan pendapat ilmiah dari seorang akademisi atau pakar di bidang yang menyangkut tema penelitian ini. Secara tegas, peneliti telah menetapkan tiga pihak yang membantu proses verifikasi dan validasi data, antara lain: Pihak Hasuna Tour Yogyakarta; Sumber pendapat alumni Jamaah Umrah Hasuna Tour Yogyakarta; dan Akademisi di bidang komunikasi.



## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

DeVito memberikan lima ciri komunikasi interpersonal yang harus diperhatikan agar komunikasi yang dipraktikkan efektif. Kelima ciri yang dimaksud, antara lain: keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Kelima ciri tersebut diutarakan di dalam *grounding theory* yang bersifat ilmiah. Namun, peneliti menarik kesimpulan jika sebenarnya yang dimaksud di dalam Islam ‘terbuka dan jujur’ ialah linier dengan kelima ciri komunikasi interpersonal DeVito. Melalui definisi dari teori ini, peneliti menarik kesimpulan jika fenomena atau realitas yang mengandung unsur komunikasi antar individu dapat dianalisis menggunakan teori ini. Oleh sebab itu, kesimpulan pertama peneliti menegaskan bahwa teori komunikasi interpersonal DeVito sangat relevan untuk dijadikan alat analisis terhadap suatu fenomena. Dalam konteks penelitian ini, fenomena yang diangkat ialah pembinaan manasik umrah Hasuna Tour Yogyakarta.

Peneliti menggunakan kelima ciri komunikasi intepersonal DeVito untuk menganalisis praktik komunikasi yang dijalankan. Melalui analisis tersebut, peneliti berkesimpulan bahwa praktik komunikasi yang dipraktikkan terbukti mampu berperan dalam melakukan *transfer*

*knowledge* yang dimaksud. Kesimpulan kedua peneliti didasarkan pada analisis kelima ciri komunikasi interpersonal DeVito. Ciri pertama, keterbukaan, peneliti menarik kesimpulan bahwa para pembimbing mengutamakan keterbukaan komunikasi dengan para jamaah karena terikat oleh idealitas dan tujuan Hasuna Tour Yogyakarta. Ciri kedua, empati, peneliti menarik kesimpulan bahwa para pembimbing memiliki kemampuan untuk mengetahui dan merasakan hal-hal yang sedang dialami oleh para jamaah. Kemampuan ini teraplikasikan ke dalam bentuk pelayanan khusus dan komunikasi yang intens. Ciri ketiga, sikap mendukung, peneliti menarik kesimpulan bahwa dari kemampuan empatik yang telah dimiliki oleh para pembimbing mendorong munculnya sikap mendukung. Sikap mendukung yang dimaksud teraplikasikan ke dalam bentuk respon baik terhadap stimulan-stimulan para jamaah. Ciri keempat, sikap positif, peneliti menarik kesimpulan bahwa pengalaman dan jam terbang yang telah dimiliki oleh para pembimbing mendorong munculnya sikap positif. Sikap positif tersebut teraplikasikan ke dalam bentuk pelayanan khusus, komunikasi intens, dan dorongan kepada jamaah yang memiliki kesulitan tertentu. Ciri kelima, kesetaraan, peneliti menarik kesimpulan bahwa para pembimbing manasik umrah Hasuna Tour Yogyakarta telah terlatih untuk menciptakan situasi yang setara dengan para jamaah.

Kesetaraan yang dimaksud turut teraplikasikan melalui komunikasi yang terbuka dan jujur.

Pada bagian akhir dari kesimpulan penelitian ini, peneliti menegaskan bahwa praktik komunikasi interpersonal Hasuna Tour Yogyakarta pada saat pembinaan manasik umrah terbukti efektif. Peran para pembimbing yang memiliki kesadaran mengenai idealitas dan tujuan dari Hasuna Tour Yogyakarta serta kemampuan berkomunikasi yang baik turut mendorong terbuktnya *transfer knowledge* yang dimaksud.

## B. Saran dan Kritik

Penelitian ini tentu memiliki kelemahan dan kelebihan, oleh sebab itu peneliti akan memaparkan beberapa saran dan kritik yang objektif. Penelitian ini didasarkan pada data lapangan yang diambil melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Secara normatif, penelitian ‘kualitatif-lapangan’ tidak mampu memberikan kesimpulan yang tetap. Alasannya, data penelitian yang diambil dari lapangan bersifat dinamis; berubah-ubah dan mengalami reduksi. Alasan normatif tersebut menjadi kelemahan tersendiri bagi penelitian ini. Oleh sebab itu, peneliti menyarankan kepada para peneliti di masa mendatang yang akan turut melakukan penelitian ‘kualitatif-lapangan’ agar memperhatikan aspek ini. Aspek normatif ini akan mampu mendorong peneliti di masa mendatang untuk melakukan seleksi dan verifikasi data

secara mendalam. Selain itu, peneliti menyarankan kepada pihak Hasuna Tour Yogyakarta untuk tetap mempraktikkan komunikasi yang telah dijalankan agar proses *transfer knowledge* mengenai peribadatan umrah berjalan efektif.

Selain kelemahan dari penelitian ini, kelebihan dari penelitian akan turut ditunjukkan. Penelitian ini merupakan penelitian pertama yang fokus mengangkat fenomena pembinaan manasik umrah dengan menggunakan teori komunikasi interpersonal DeVito sebagai alat analisisnya. Kebaruan tersebut yang ditawarkan dan sekaligus menjadi kelebihan penelitian ini. Oleh sebab itu, peneliti memberikan saran kepada para peneliti di masa mendatang untuk menyempurnakan penelitian ini dengan melanjutkan atau mengeritiknya. Dan adapun kritik terhadap penelitian ini yang bisa peneliti tunjukkan, antara lain: *pertama*, penelitian ini menggunakan metode reduksi data. Data yang telah dipaparkan telah disesuaikan dengan tema dan tujuan penelitian ini. Oleh sebab itu, penyesuaian data yang dimaksud rentan terhadap analisis subjektif peneliti; *kedua*, penelitian ini menggunakan teori komunikasi interpersonal DeVito. Teori ini tentu masih sangat relevan jika digunakan menjadi alat analisis terhadap suatu fenomena kekinian. Namun, kelemahan dari teori ini yang hanya bersifat ‘lahiriah’ atau fisik menjadi celah yang bisa dikritik menggunakan berbagai perspektif lain.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Ahmad. (2025). Bagaimana pandangan anda mengenai komunikasi yang dipraktikkan oleh Hasuna Tour Yogyakarta di dalam pembinaan manasik umrah? [Yogyakarta].
- Albab, U. (2024). Catatan Akhir Tahun: Dinamika Umrah 2024. AMPHURI: Asosiasi Muslim Penyelenggara Haji dan Umrah Republik Indonesia. <https://amphuri.org/catatan-akhir-tahun-dinamika-umrah-2024/>
- Al-Hasbi, M. B. (1999). Fiqih Praktis. Mizan.
- Anggraini, C., Ritonga, D. H., Kristina, L., Syam, M., & Kustiawan, W. (2022). Komunikasi Interpersonal. Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE), 1(3). <https://doi.org/10.37676/mude.v1i3.2611>
- Astina, M. D., Saragih, R. B., & Sari, E. V. (2024). Application of DeVito's Interpersonal Communication By Frontliner In Resolving Customer Complaints At PT. Bank Syariah Indonesia Bengkulu Branch Office. PIKMA: Jurnal Publikasi Ilmu Komunikasi Media dan Cinema, 6(2).
- Berger, J. (2014). Word of mouth and interpersonal communication: A review and directions for future

- research. *Journal of Consumer Psychology*, 24(4).  
<https://doi.org/10.1016/j.jcps.2014.05.002>
- Birowo, M. A., Poernomo, B., Subekti, W., Wahjuwibowo, I. S., Elmada, M. A. G., Obadyah, A. B., & Hareyah, Y. (2024). *Komunikasi Interpersonal*. PT Penerbit Penamuda Media.
- DeVito, J. A. (2023). *The Interpersonal Communication Book* (Sixteen Ed). Pearson Education Limited.
- Dusra, E., Akbar, M., & Febri Sonni, A. (2024). Hubungan Komunikasi Interpersonal Tour Leader dengan Kepuasan Jamaah Haji Khusus Ujas Tour Tahun 2024. *Indonesia Berdaya: Journal of Community Engagement*, 5(3).
- Efrizal, Nazirman, & Manan Sihombing, A. (2021). Problematika Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Sepanjang Tahun di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu kota Padang. *AL MUNIR: Jurnal Komunikasi dan Penyiaran Islam*, 12(01).
- Eka, S. V., & Saragih, R. B. R. (2022). Efektivitas Komunikasi Interpersonal Petugas Lpka Klas II Bengkulu dalam Merubah Perilaku Anak Didik. *KALODRAN (Jurnal Ilmu Komunikasi)*, 1(1).
- Fadhallah, R. A. (2021). *Wawancara*. UNJ Press.

Fatwa, F. (2024). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Haji Pintar Pada Penyelenggaraan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah Bina Umat Yogyakarta. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Febinnaqiyya, Mukaromah, S., Maratus Sholihah, L., Wulandari, F., Effendi, R., & Mutiara Savitri, F. (2024). Evaluasi Manasik Umrah di KBIH Al-Mujahidin Jepara Ditinjau Dari Lima Layanan: Tangibility, Responsiveness, Reliability, Empathy, Dan Assurance. *JOTIKA: Journal in Management and Entrepreneurship*, 3(2).

Hamzah. (2025). Bagaimana pandangan anda mengenai komunikasi yang dipraktikkan di Hasuna Tour Yogyakarta pada saat pembinaan manasik umrah? [Yogyakarta].

Hardani, Andriani, H., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Istiqomah, R. R., Fardani, R. A., Sukmana, D. J., & Auliya, N. H. (2020). Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif (Husnu Abadi, Ed.). Pustaka Ilmu.

Hasbullah. (2025). Bagaimana menurut anda mengenai metode yang diterapkan oleh Hasuna Tour Yogyakarta pada pembinaan manasik umrah? [Yogyakarta].

- Hasuna. (2024). Hasuna Tour: Biro Umrah dan Haji Plus Jogja. Hasuna Tour: Biro Umrah dan Haji Plus Jogja. <https://hasuna.co.id/>
- Hayati, T., & Firdaus, H. (2023). Efektivitas Komunikasi Interpersonal dan Self Concept Terhadap Optimisme Pengusaha Gas Elpiji PT. Harupa Jaya Ciamis. IJEN : Indonesian Journal of Economy and Education Economy, 01(02).
- Herlina, D., Japeri, & Syarkawi, A. (2019). Manajemen Bimbingan Manasik Umrah pada Andalas Education Tour (AET) Travel PT. Penjuru Wisata Negeri. Al imam : Jurnal Dakwah Manajemen, 2(1).
- Herman, M., Normajatun, & Rahmita, D. (2018). Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah. As Siyasah: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 3(1).
- Hidayah, N., Daud, F., & Puat, N. (2023). Peran KBIHU Ar-Raudhah Singgahan Tuban Dalam Pembinaan Haji Mabrur Berdasarkan Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019. Lisan Al-Hal: Jurnal Pengembangan Pemikiran dan Kebudayaan, 17(2).
- Hidayat, A. D. (2024). Ibadah Umrah: Definisi, Sejarah, dan Hikmahnya. NU Online.

<https://islam.nu.or.id/syariah/ibadah-umrah-definisi-sejarah-dan-hikmahnya-w5Hs0>

Hidayat, R. (2024). Alasan Pentingnya Merevisi UU Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. [Hukumonline.com](#).

Indonesia, K. A. R. (2023). Tuntunan Manasik Haji dan Umrah. Kementerian Agama Republik Indonesia.

Johari, & Arifin, J. (2019). Tuntunan Manasik Haji & Umrah: Menuju Kesempurnaan Ibadah Sesuai Sunnah Rasulullah SAW. CV. Istana Agency.

Jones, P. (2016). Pengantar Teori-Teori Sosial: Dari Teori Fungsionalisme Hingga Post-Modernisme. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.

Jurfah, Q. (2024). Efektivitas Peran Pembimbing Dalam Upaya Meningkatkan Pengetahuan Jamaah Umrah Pada PT. Ahsanta Tour & Travel Tangerang Selatan. Dalam Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.

Kurnia, E. (2021). Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik Umrah Pada PT. Al-Bayan Permata Ujas. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.

Kurniawan, I. (2021). Analisa Tingkat Pelayanan Jasa Travel Umroh PT. Arminareka Perdana Terhadap Kepuasan Jamaah (Studi: Jl. Lingkar, Kelurahan Bagan Barat, Kecamatan Bangko, Kabupaten Rokan Hilir, Riau). *Al-Amwal : Jurnal Ekonomi Islam*, 10(2).

Kusumastuti, A., & Khoiron, A. M. (2019). Metode Penelitian Kualitatif. Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo.

Machmud. (2025). Bagaimana menurut anda mengenai metode yang diterapkan oleh Hasuna Tour Yogyakarta pada pembinaan manasik umrah? [Yogyakarta].

Machmud. (2025). Bagaimana pandangan anda mengenai komunikasi yang dipraktikkan oleh Hasuna Tour Yogyakarta di dalam pembinaan manasik umrah? [Yogyakarta].

Mahfud. (2025). Bagaimana pandangan anda mengenai teori komunikasi interpersonal DeVito? [Yogyakarta].

Mahfud. (2025). Menurut anda, apakah teori komunikasi interpersonal Devito bisa digunakan untuk menganalisis fenomena atau realitas? [Yogyakarta].

Mahfud. (2025). Menurut anda, apakah teori komunikasi interpersonal DeVito memiliki kelebihan dan kekurangan? [Yogyakarta].

Mardiansyah, D., & Husaini, A. (2024). Jamaah Umroh Tinggi, Izin Usaha Umroh dari 700 Menjadi 2.300 Perusahaan. kontan.co.id. <https://industri.kontan.co.id/news/jamaah-umroh-tinggi-izin-usaha-umroh-dari-700-menjadi-2300-perusahaan>

Maulana, I. (2022). Efektivitas Bimbingan Manasik Umrah Pada Masa Pandemi Covid-19 di Perusahaan Penyelenggaraan Ibadah Umrah (PPIU) PT. Alif Berkah Amanah Wisata (Aba Tour and Travel) Kota Sukabumi. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (Third). SAGE Publications.

Moleong, L. J. (2014). Metodologi Penelitian Kualitatif. PT Remaja Rosdakarya.

Mubarok, D. H., Sahroni, D., Muhamad, I., & Asshodiq, M. J. (2023). Pendampingan Pelatihan Manasik Haji dan Umroh Di KBIH Kementerian Agama Kota

Sukabumi. Eastasouth Journal of Impactive Community Services, 2(01).  
<https://doi.org/10.58812/ejimcs.v2i01>

Muhamad, N. (2024). Jumlah Penduduk Indonesia Berdasarkan Agama.  
<https://databoks.katadata.co.id/demografi/statistik/66b45dd8e5dd0/mayoritas-penduduk-indonesia-beragama-islam-pada-semester-i-2024>

Mulyiah, P., Aminatun, D., Nasution, S. S., Hastomo, T., Sri, S., Sitepu, W., & Tryana. (2022). Pengantar Komunikasi Antarmanusia. Dalam Journal GEEJ. Penerbit Yayasan Kita Menulis.

Nabila, B. S., & Hartono, S. (2024). Analisis Pelayanan Pada Bimbingan Manasik Umrah di PT Dream Tour & Travel Surabaya. Public Internship Symposium; Prodi Administrasi Negara, 02(01).

Nabila, J., & Avina, D. G. (2024). Efektivitas Komunikasi Interpersonal Pustakawan di UPT Perpustakaan Universitas Andalas. Media Pustakawan, 31(2).  
<https://doi.org/10.37014/medpus.v31i2.5236>

Nabila, T., Setiawan, R. A., & Setiawan, A. (2024). Umrah Manasik Guidance Strategy At Zafa Tour Bengkulu To Increase Congregation Understanding: Strategi

- Bimbingan Manasik Umrah Pada Zafa Tour Bengkulu dalam Meningkatkan Pemahaman Jemaah. *Jurnal Fokus Manajemen*, 4(2).
- Oktarina, Y., & Abdullah, Y. (2017). Komunikasi Dalam Perspektif Teori dan Praktik. Penerbit Deepublish (Grup Penerbitan CV Budi Utama).
- Putri, D. M. (2021). Hubungan Antara Empati dan Komunikasi Interpersonal Dengan Forgiveness Pada Remaja Yang Mengalami Perceraian Orang Tua. Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Putri, S. Y. (2021). Peran Muthawif Dalam Memberikan Bimbingan Manasik Umrah di PT. Bib Tour and Travel Pekanbaru. Dalam Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Rasjid, S. (1994). *Haji, Fiqh Islam (Hukum Fiqih Lengkap)*. Sinar Baru Algensindo.
- RI, D. A. (2003). *Bimbingan Manasik Umrah*. Departemen Agama Republik Indonesia.
- Rojiki. (2022). Analisis Kinerja Pembimbing Manasik Berbasis Pengusaan Materi (Studi Pada KBIHU Aisyiyah Kabupaten Sleman). *Upajiwa Dewantara*, 6(1).

- Safir, R. V., & Paramita, S. (2024). Efektivitas Komunikasi Interpersonal Guru dan Siswa dalam Sistem Pembelajaran. *Journal of Social Science*, 5(4).
- Sahertian, C. D. W., Sahertian, B. A., & Wajabula, A. E. (2021). Interpersonal Communication Within The Family For Improving Adolescent Religiosity. *HTS Teologiese Studies/Theological Studies*, 77(4).
- Sani, F. W., Nase, & Rustandi, R. (2024). Manajemen Strategik Bimbingan Manasik dalam Membangun Kemandirian Jemaah Haji di KBIHU PP Persis. *MABRUR: Academic Journal of Hajj and Umra*, 3(1).
- Sari, A. P. (2023). Efektivitas Metode Bimbingan Manasik Haji dan Umrah Pada PT. Bimalyndo Hajar Aswad Bengkulu. Dalam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu. *Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu*.
- Sarwat, A. (2019). Ibadah Haji: Rukun Islam Kelima. Rumah Fiqih Publishing.
- Schein, E. H. (1960). Interpersonal Communication, Group Solidarity, and Social Influence. *Sociometry*, 23(2).
- Shannon, Weaver, Berelson, B., & Steiner, G. A. (2024). Komunikasi: Definisi, Jenis, & Penggunaannya. LSPR Institute of Communication & Business.

- <https://www.lspr.ac.id/definisi-jenis-penggunaannya-komunikasi/>
- Simanjuntak, B., & Pasaribu, I. L. (1980). Membina dan Mengembangkan Generasi Muda. TARSITO.
- Soekanto, S. (2002). Sosiologi: Suatu Pengantar. Rajagrafindo Persada.
- Surokim. (2016). Riset Komunikasi: Buku Pendamping Bimbingan Skripsi. Pusat Kajian Komunikasi Publik Prodi Ilmu Komunikasi FISIB-UTM & Aspikom Jawa Timur, 285.
- Taufiq. (2025). Bagaimana pandangan anda mengenai komunikasi yang dipraktikkan di Hasuna Tour Yogyakarta pada saat pembinaan manasik umrah? [Yogyakarta].
- Terjemahan Kemenag. (2024). Q.S Al-Hijr (hlm. 94).
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, Pub. L. No. Nomor 8 Tahun 2019 (2019).
- Vitiara, M. B. (2024). Ditjen PHU Ingatkan PPIU Jalankan Usaha Sesuai Regulasi. Direktorat Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah.

Viyantoko, A. A. (2024). Bimbingan Manasik Haji Dalam Mengembangkan Pemahaman Rukun dan Wajib Haji Bagi Jamaah Lansia di KBIH NU Kota Semarang Tahun 2024. Dalam Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.

Wijayanto, A. (2025). Pola Komunikasi Interpersonal Pada Masyarakat Pedesaan. Jurnal Sosial dan Teknologi (SOSTECH), 5(3).

Windy. (2025). Apa Hasuna Tour Yogyakarta menurut anda, dan apa yang membedakannya dengan PPIU lainnya? [Yogyakarta].

Windy. (2025). Apakah ada kendala di dalam pembinaan manasik umrah? Dan bagaimana cara menyelesaiakannya? [Yogyakarta].

Windy. (2025). Apakah Hasuna Tour Yogyakarta memiliki metode dan jenis komunikasi khusus di dalam pembinaan manasik umrah? [Yogyakarta].

Windy. (2025). Bagaimana pandangan anda mengenai komunikasi di dalam pembinaan manasik umrah? [Yogyakarta].

Windy. (2025). Bagaimana pandangan anda mengenai komunikasi di dalam pembinaan manasik umrah? [Yogyakarta].

Windy. (2025). Bagaimana pandangan anda mengenai komunikasi yang dipraktikkan di Hasuna Tour Yogyakarta pada saat pembinaan manasik umrah? [Yogyakarta].

Windy. (2025). Bagaimana pandangan anda mengenai pembimbing manasik umrah? [Yogyakarta].

Windy. (2025). Bagaimana pandangan anda mengenai pembinaan manasik umrah? [Yogyakarta].

Windy. (2025). Bagaimana standar pelayanan di Hasuna Tour Yogyakarta, apakah berbeda dengan PPIU lainnya? [Yogyakarta].

Windy. (2025). Mengapa Hasuna Tour Yogyakarta perlu membuat metode khusus pada pelaksanaan pembinaan manasik umrah? [Yogyakarta].

Windy. (2025). Mengapa komunikasi menjadi hal yang penting di dalam pembinaan manasik umrah? [Yogyakarta].

Windy. (2025). Menurut anda, hal apa saja yang harus diperhatikan oleh para pembimbing pada saat pembinaan manasik umrah? [Yogyakarta].

Windy. (2025). Menurut anda mengapa komunikasi menjad hal yang sangat penting di dalam pembinaan manasik umrah? [Yogyakarta].

Windy. (2025). Metode apa yang digunakan oleh Hasuna Tour Yogyakarta pada pembinaan manasik umrah? [Yogyakarta].

Wish, M., & Kaplan, S. J. (1977). Toward an Implicit Theory of Interpersonal Communication. *Sociometry*, 40(3).

Yuningsih, Y., Bagja, H., & Aulia, B. (2022). Strategi Pelayanan Calon Jemaah Haji Musim Pandemi. *MABRUR: Academic Journal of Hajj and Umra*, 1(1).

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
**YOGYAKARTA**