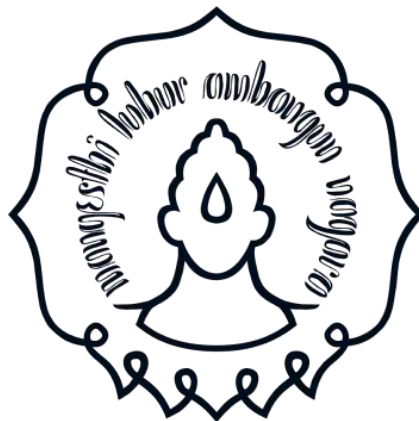


**JURNAL**  
**PENGALAMAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL PETUGAS**  
**RUMAH IBADAH**

**(Studi Fenomenologi Pada Pengurus Masjid Siti Aisyah dalam Penerapan  
Protokol Kesehatan di Masa *New Normal*)**



**Disusun Oleh:**

**Muhammad Farhan Darmatya**

**D0216063**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS SEBELAS MARET**  
**SURAKARTA**

**2021**

# **PENGALAMAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL PETUGAS RUMAH IBADAH**

**(Studi Fenomenologi Pada Pengurus Masjid Siti Aisyah dalam Penerapan  
Protokol Kesehatan di Masa *New Normal*)**

**Muhammad Farhan Darmatya  
Widyantoro**

**Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik**

**Universitas Sebelas Maret Surakarta**

## ***Abstract***

*The existence of health protocol rules is one of the efforts to prevent the spread of Covid-19 in the community. A house of worship as a public facility that becomes a gathering place for many people, it is very necessary to remind the importance of the health protocol rules to every visitor who comes. The Siti Aisyah Mosque, one of the Muslim houses of worship in Surakarta, even prepared special officers to communicate with visitors to comply with health protocols. After one year of their duties, the experience of the mosque officers becomes interesting to know more deeply, especially about their interpersonal communication with the visitors who are very diverse. This research uses a qualitative method with a phenomenological approach. The theory that has been used since the beginning to see the phenomenon is DeVito's Theory of Interpersonal Communication Elements. Then the theory that emerged after data collection was the Theory of Conflict Management, Nonverbal Communication, and Effective Communication Skills from Julia T. Wood. Collecting data from informants through interviews and observations. Meanwhile, for data analysis using Creswell's phenomenological analysis technique. The results of this research indicate that mosque officers interpret their communication purely as a sense of caring for visitors to avoid the Covid-19 Virus. Interpersonal conflicts occur when visitors want to enter the mosque but do not want to obey health protocols, officers do not tolerate such conditions. Mosque officers are becoming better trained in using a variety of communication skills to convey messages effectively to visitors.*

**Keywords:** *Interpersonal Communication, Health Protocols, Houses of Worship, Mosque, Phenomenology.*

## **Pendahuluan**

Masjid merupakan salah satu rumah ibadah yang digunakan untuk kegiatan keagamaan oleh umat islam. Tak kurang dari lima kali dalam sehari masjid ramai dipenuhi jemaah yang melaksanakan ibadah salat bersama. Selain itu, kajian agama islam yang diselenggarakan oleh pengelola masjid juga banyak diminati oleh jemaah. Namun pada masa pandemi Covid-19 yang melanda Indonesia dan dunia pada umumnya, rumah-rumah ibadah termasuk masjid menjadi fasilitas umum yang diatur aktivitasnya oleh pemerintah. Sebagaimana dalam pemberitaan Solopos.com pada masa awal Kejadian Luar Biasa (KLB) Surakarta Kepala Kantor Kemenag Surakarta menyerukan masjid, gereja, pura, wihara, dan rumah ibadah lainnya untuk sementara tidak menyelenggarakan kegiatan pengumpulan massa. ([www.solopos.com](http://www.solopos.com), diakses pada 25 Maret 2021). Sebab tempat dimana berkumpulnya orang dalam jumlah banyak dianggap mempercepat penyebaran virus Covid-19 yang mematikan.

Masjid Siti Aisyah di Kota Surakarta kerap mengadakan kegiatan keagamaan dengan jumlah jemaah yang banyak. Lokasinya yang strategis di kawasan Stadion Manahan dan fasilitasnya yang mewah juga bersih menjadi daya tarik masjid ini. Saat salat Jum'at kapasitas masjid cukup untuk menampung 800 jemaah. Sementara saat salat Tarawih di bulan Ramadan jemaah meluap sampai ke jalan. Berdasarkan observasi awal selama masa Kejadian Luar Biasa (KLB) di Kota Surakarta pada bulan Maret sampai Mei 2020, Masjid Siti Aisyah tidak mengadakan kegiatan keagamaan apapun selama tiga bulan lamanya. Memasuki masa *new normal* kegiatan keagamaan perlahan mulai diadakan kembali. Hal tersebut mengacu pada surat edaran Menteri Agama nomor 15 tahun 2020 tentang panduan penyelenggaraan kegiatan keagamaan di rumah ibadah. Masjid kembali mengadakan kegiatan untuk jemaah pada bulan Juni 2020.

Pengelola Masjid Siti Aisyah yang disebut Dewan Kemakmuran Masjid (DKM) melakukan berbagai penyesuaian untuk menyambut jemaah yang ingin kembali beribadah di dalamnya. Diantara persiapan itu adalah menyiapkan petugas khusus untuk memastikan jemaah menaati protokol kesehatan yang berlaku. Para petugas inilah yang mengalami secara langsung fenomena penerapan protokol kesehatan di Masjid Siti Aisyah pada masa *new normal*. Berdasarkan observasi awal, pernah terjadi situasi dimana jemaah tidak kooperatif dengan para petugas masjid. Ada jemaah yang enggan mematuhi protokol kesehatan dengan dalih memiliki keyakinan yang berbeda terhadap keberadaan Virus Covid-19. Para petugas menghadapi situasi dilematis yang perlu disikapi dengan cara berkomunikasi yang tepat agar hubungan harmonis dengan jemaah tetap terjaga namun pesan untuk mematuhi protokol kesehatan juga tersampaikan.

Dalam kaitannya dengan fenomena penerapan protokol kesehatan di Masjid Siti Aisyah, komunikasi antara petugas dengan jemaah termasuk dalam komunikasi interpersonal. Karena terjadi tatap muka antar orang dengan orang lain yang memungkinkan masing-masing orang menangkap reaksi secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal (Suranto, 2011). Pendapat serupa dikemukakan oleh DeVito dalam Harapan dan Ahmad (2014: 4) yang menyatakan bahwa komunikasi interpersonal ialah “proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang, atau di sekelompok kecil orang, dengan beberapa *effect* atau umpan balik seketika”. Komunikasi interpersonal yang efektif akan mempermudah tercapainya tujuan namun apabila terjadi konflik interpersonal dalam prosesnya maka perlu dikelola dengan cara yang tepat. Peran petugas prokes di Masjid Siti Aisyah menjadi amat penting dalam usaha pencegahan penyebaran virus Covid-19 di rumah ibadah.

Melalui studi fenomenologi, pengalaman sadar seseorang tentang sebuah fenomena menjadi data yang menarik untuk diteliti dan dipahami lebih dalam. Sebagaimana perkataan Edmund Husserl bahwa melalui fenomenologi seseorang dapat mempelajari bentuk-bentuk pengalaman dari sudut pandang

orang yang mengalaminya secara langsung, seolah-olah kita mengalaminya sendiri (Kuswarno,2009:10). Maka berdasarkan paparan diatas, penelitian ini berfokus untuk memahami pengalaman komunikasi petugas proses dengan jemaah di Masjid Siti Aisyah pada masa *new normal*.

## **Rumusan Masalah**

Bagaimanakah pengalaman petugas Masjid Siti Aisyah ketika berkomunikasi secara interpersonal dengan jemaah terkait penerapan protokol kesehatan di masa *new normal*?

## **Kajian Teori**

### **1. Pengalaman**

Pengalaman merupakan sebuah peristiwa yang telah dialami. Melalui pengalaman, individu mendapatkan pengetahuan. Hal tersebut sejalan dengan pernyataan bahwa: “*All objects of knowledge must conform to experience*” (Moustakas, 1994: 44). Dari sebuah pengalaman yang dialami manusia, terdapat suatu informasi atau pesan tertentu. Informasi inilah yang akan diramu menjadi sebuah pengetahuan, sehingga setiap peristiwa yang dialami mampu menambah pengetahuan individu.

Suatu peristiwa yang terdapat unsur komunikasi di dalamnya akan menjadi pengalaman komunikasi yang dianggap penting, menjadi pengalaman yang paling diingat, dan menimbulkan dampak khusus bagi individu tersebut. (Hafiar, 2012: 308). Sebuah pengalaman komunikasi akan membekas dan berpengaruh kepada seseorang, apabila pengalaman tersebut dianggap signifikan dan penting oleh orang yang mengalaminya. Namun, tidak semua pengalaman seseorang mempunyai makna yang sama terhadap orang yang yang lain. Perbedaan inilah yang kemudian menjadikan pengalaman seseorang terhadap realita yang sama, bisa saja berbeda pandangan dengan yang lain.

## **2. Komunikasi**

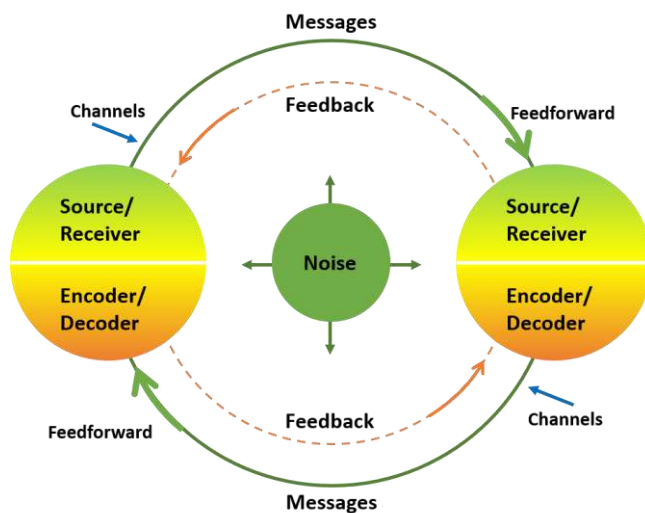
Diana K. Ivy dan Phil Backlund berpendapat bahwa “komunikasi sebagai proses yang terus berlangsung dan dinamis, menerima dan mengirim pesan dengan tujuan berbagi makna” (Mulyana, 2010: 76). Sementara Everett M. Rogers mendefinisikan komunikasi sebagai proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber ke satu penerima atau lebih, dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka (Mulyana 2010: 69). Para ilmuwan dan pakar mendefinisikan komunikasi sebagai suatu proses, karena memang kegiatan berkomunikasi ialah gabungan dari tindakan, perubahan, pertukaran, dan perpindahan yang terus berlanjut sampai kapanpun.

William I. Gordon mengemukakan bahwa fungsi komunikasi terbagi dalam empat poin, sebagaimana yang dikutip dari Mulyana (2010: 5) yaitu: a) Fungsi Komunikasi Sosial, b) Fungsi Komunikasi Ekspresif, c) Fungsi Komunikasi Ritual, dan d) Fungsi Komunikasi Instrumental. Diantara empat fungsi tersebut, fungsi instrumental menjadi landasan utama dalam penelitian ini. Sebab, tujuan dari fungsi instrumental antara lain menginformasikan, mengajar, mendorong, mengubah sikap dan keyakinan, menggerakkan tindakan, serta menghibur yang erat dengan lingkup persuasif.

## **3. Komunikasi Interpersonal**

*“Interpersonal communication is the verbal and nonverbal interaction between two (or sometimes more than two) interdependent people”.* (DeVito, 2016: 26). Yang mana interdependen di sini oleh DeVito dimaknai sebagai *“What one person does has an impact on the other person, the action of one person have consequences for the other person”.* Maka komunikasi interpersonal menurut DeVito ialah interaksi verbal dan nonverbal antara dua orang atau lebih yang memiliki dampak bagi salah seorang diantara keduanya.

Sedangkan komunikasi interpersonal versi Deddy Mulyana (2010:81) ialah komunikasi antara orang dengan orang secara tatap muka, dimana hal tersebut memungkinkan setiap pesertanya mampu menangkap langsung reaksi orang lain, baik secara verbal maupun nonverbal. Kelebihan komunikasi interpersonal salah satunya adalah, prosesnya memungkinkan berlangsung secara dialogis. Dialog merupakan bentuk komunikasi interpersonal yang menunjukkan terjadinya interaksi. Mereka yang terlibat dalam komunikasi model ini memiliki peran ganda, masing-masing menjadi pembicara dan pendengar secara bergantian.



Gambar 1. Model Proses Komunikasi Interpersonal  
(Sumber: *The Interpersonal Communication Book Fourteenth Edition*, Joseph A. DeVito, 2016)

Mengutip dari DeVito (2016: 31) bahwasanya dalam komunikasi interpersonal terdapat elemen-elemen yang saling terkait satu sama lain. Sehingga DeVito mencoba untuk merangkainya menjadi sebuah model seperti yang ada pada gambar diatas. Elemen-elemen tersebut antara lain: a) *source-receiver*, b) *messages*, c) *channels*, d) *noise*, e) *context*, dan e) *ethics*.

Berikutnya sebagaimana setiap perbuatan yang dilakukan punya tujuan yang ingin dicapai, maka komunikasi interpersonal yang

berlangsung antara dua orang atau lebih juga memiliki tujuan. Menurut DeVito (2016: 41) ada setidaknya lima tujuan besar, yaitu: *To Learn* - untuk belajar atau memahami lingkungan sekitar, *To Relate* – untuk menjalin hubungan baik itu persahabatan maupun asmara. *To Influence* – untuk mempengaruhi orang lain dalam berbagai aspek kehidupan. *To Play* – untuk bermain, melepas penat dan jenuh dari kesibukan yang sudah menumpuk, dan *To Help* – untuk membantu orang lain dalam permasalahan yang butuh teman berbicara. Biasanya para terapis, pemuka agama, rohaniawan memerlukan kedekatan interpersonal melalui komunikasi.

Komunikasi interpersonal adalah sebuah kompetensi yang dimiliki seseorang sehingga ia mampu berkomunikasi secara efektif dan sewajarnya (Wood, 2013: 35). Efektifitas itu mencakup pada capaian terhadap tujuan dalam berkomunikasi. Semakin efektif seseorang berkomunikasi, maka semakin besar kemungkinan ia semakin terampil dalam mencapai tujuan. Berikut adalah lima keterampilan terkait komunikasi antar pribadi menurut Julia T. Wood (2013):

- a. Mengembangkan berbagai kemampuan komunikasi, b. Menerapkan komunikasi secara tepat, c. Terlibat dalam Dua Perspektif, d. Mengamati gaya komunikasi, dan e. Komitmen terhadap Etika Berkomunikasi

#### **4. Komunikasi Nonverbal**

Mengutip pendapat Larry A. Samovar dan Richard E. Porter dalam Mulyana (2010: 343) komunikasi nonverbal mencakup segala rangsangan dalam suatu *setting* komunikasi yang dihasilkan oleh seseorang serta penggunaan lingkungan oleh individu, yang memiliki nilai pesan potensial bagi pengirim maupun penerima. Sementara DeVito (2016: 131) mengatakan bahwa “*Nonverbal communication is communication without words*”. Berkomunikasi tanpa mengeluarkan kata-kata, namun



menggunakan gerakan tubuh, mimik wajah, sentuhan, intonasi suara, dan lain sebagainya.

Salah satu prinsip yang terdapat dalam komunikasi nonverbal menurut Julia T. Wood (2013: 127) adalah komunikasi nonverbal dapat mendukung atau menggantikan komunikasi verbal. Berdasar pada penelitian (Andersen, 1999; Guerrero & Floyd, 2006) ada lima cara kegiatan nonverbal berinteraksi dengan komunikasi verbal: a) kegiatan nonverbal dapat mengulangi pesan verbal, b) kegiatan nonverbal dapat memperjelas pesan verbal, c) kegiatan nonverbal dapat menambah atau melengkapi kata-kata, d) kegiatan nonverbal adakalanya berkontradiksi dengan pesan verbal, e) kegiatan nonverbal menggantikan pesan verbal.

Dalam penelitian ini penggunaan komunikasi nonverbal difokuskan pada bahasa tubuh atau *body messages*. Dalam istilah lain dari Ray L. Birdwhistell bahasa tubuh adalah kinesika. Setiap anggota tubuh bisa digunakan untuk menyampaikan isyarat simbolik. Karena dalam hidupnya manusia senantiasa bergerak. Dua cara tubuh berkomunikasi adalah dengan gestur dan penampilannya.

Gestur teridentifikasi menjadi lima pengertian menurut Ekman & Friesen (1969) yaitu: *emblems*, *illustrators*, *affect display*, *regulators*, dan *adaptors*. *Emblems* adalah lambang pengganti kata-kata. *Illustrators* adalah gerakan mengilustrasikan pesan verbal. *Affect display* adalah gerakan wajah yang menyampaikan makna emosional tertentu. *Regulators* adalah mengatur dan mengelola pembicaraan orang lain. Dan *adaptors* adalah gerakan sekadar memenuhi beberapa kebutuhan yang biasanya terjadi tanpa kesadaran.

## **5. Konflik Interpersonal**

Mengutip dari Cahn & Abigail dalam DeVito (2016: 306) konflik interpersonal adalah ketidaksepakatan antara dua orang yang disebabkan

tujuan dari masing-masing pihak tidak berkesesuaian. Lebih spesifik lagi konflik interpersonal juga dapat terjadi karena adanya kondisi sebagai berikut:

- a. interdependensi, adanya saling ketergantungan dimana jika seseorang berbuat sesuatu akan berdampak terhadap orang lainnya,
- b. sama-sama menyadari bahwa tujuan keduanya berbeda,
- c. menganggap satu sama lain saling mengganggu tujuan pribadi.

Selanjutnya terdapat lima gaya konflik yang dikemukakan oleh Kilmann & Thomas (1977) juga Blake & Mouton (1984) dalam DeVito (2016: 312) dengan istilah yang lebih familiar yaitu *conflict styles*, kelima gaya tersebut ialah: a) *Competing – I win you lose*, b) *Avoiding – I lose you lose*, c) *Accommodating – I lose you win*, d) *Collaborating – I win you win*, dan e) *Compromising – I win and lose, you win and lose*

Adapun untuk pengelolaan konflik interpersonal itu sendiri DeVito (2016: 320-324) memberikan beberapa langkah strategis, diantaranya:

- a. *Win-Lose and Win-Win Strategies*
- b. *Avoidance and Active Fighting Strategies*
- c. *Force and Talk Strategies*
- d. *Face-Attacking and Face Enhancing Strategies:*  
*Politeness in Conflict*
- e. *Verbal Aggressiveness and Argumentativeness Strategies*

## **6. Rumah Ibadah**

Rumah ibadah dapat diartikan sebagai suatu bangunan dengan ciri-ciri tertentu yang khusus dipergunakan untuk beribadah bagi para pemeluk masing-masing agama (Nugroho, 2020). Menurut sekretaris Jendral Departemen Agama, rumah ibadah adalah sarana keagamaan yang memiliki fungsi penting bagi pemeluk agama di suatu tempat. Tidak hanya

menjadi tanda "keberadaan" pemeluk agama tertentu, rumah ibadah juga sebagai tempat penyiaran agama dan tempat melakukan ibadah (Hakim, 2004). Rumah ibadah menjadi tempat berkumpulnya umat beragama tertentu di sebuah wilayah pada waktu-waktu tertentu dimana terlaksana kegiatan ibadah maupun perayaan hari besar keagamaan.

Masjid merupakan salah satu rumah ibadah yang ada di Indonesia. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), masjid didefinisikan sebagai rumah atau bangunan tempat bersembahyang umat Islam. Sedangkan menurut istilah, masjid dapat didefinisikan sebagai bangunan yang memiliki batas-batas tertentu yang didirikan dengan tujuan untuk beribadah kepada Allah (Suryani, 2020).

Dalam buku Panduan Pengurus Dewan Masjid Indonesia disebutkan bahwa berdasarkan Anggaran Dasar (AD) Dewan Masjid Indonesia (DMI) Pasal 8 dan Anggaran Rumah Tangga (ART) DMI Pasal 3, 4, dan 5, pengurus masjid adalah anggota organisasi DMI yang memiliki tanggung jawab operasional pengelolaan masjid dengan berkewajiban menjaga kehormatan dan menaati ketentuan organisasi dalam melaksanakan pengelolaan masjid, yang memiliki hak untuk memilih dan dipilih sebagai pengurus DMI. Pengelola masjid familiar di masyarakat dengan sebutan DKM atau Dewan Kemakmuran Masjid (Maulany, 2015:87)

Masjid Siti Aisyah merupakan salah satu rumah ibadah umat islam yang beralamat di Jl. Menetri Supeno No.17, Manahan, Banjarsari, Surakarta. Jika mengacu pada Keputusan Dirjen Bimbingan Masyarakat Islam No. DJII/802 Tahun 2014 tentang standar pembinaan manajemen masjid, Masjid Siti Aisyah termasuk dalam tipologi masjid di tempat publik. Masjid di tempat publik adalah masjid yang terletak di kawasan publik seperti pusat perbelanjaan, stadion, perkantoran, stasiun, terminal, dan lain lain untuk memfasilitasi masyarakat dalam melaksanakan ibadah.

## 7. Protokol Kesehatan di Masa New Normal

*New normal* atau adaptasi kebiasaan baru menurut ketua tim pakar gugus tugas percepatan penanganan Covid-19 Wiku Adisasmita adalah perubahan perilaku untuk tetap menjalankan aktivitas normal namun dengan ditambah menerapkan protokol kesehatan, guna mencegah terjadinya penularan Covid-19. Termasuk dalam konteks beribadah di rumah ibadah, masyarakat perlu menerapkan adaptasi kebiasaan baru agar tetap nyaman dan sehat ketika beribadah. Sejalan dengan hal tersebut, pengelola rumah ibadah juga perlu menyusun program-program dan kebijakan yang mendukung adaptasi kebiasaan baru yang sesuai, salah satunya adalah penerapan protokol kesehatan.

Masih mengacu pada Keputusan Dirjen Bimbingan Masyarakat Islam No. DJII/802 Tahun 2014 tentang standar pembinaan manajemen masjid, disebutkan bahwa salah satu peran masjid dalam meningkatkan kesejahteraan umat adalah dengan adanya penanganan kesehatan, baik menyangkut fisik masjid yaitu kebersihan dan keindahan maupunn terkait kesehatan jama'ahnya. Sejalan dengan hal tersebut Surat Edaran Kementerian Agama Nomor: 15 Tahun 2020 Tentang Panduan Penyelenggaraan Kegiatan Keagamaan di Rumah Ibadah dalam Mewujudkan Masyarakat Produktif Dan Aman Covid di Masa Pandemi menyebutkan bahwa dalam masa pandemi Covid-19 perlu diterapkan protokol kesehatan untuk rumah ibadah dalam menyelenggarakan kegiatan keagamaan. Tujuannya semata mata demi pencegahan penyebaran Covid-19 dan perlindungan dari risiko ancaman yang berbahaya untuk kesehatan jama'ah

## 8. Fenomenologi

Secara etimologis, fenomenologi (*phenomenology*) berasal dari Bahasa Yunani *phainein* yang kemudian menjadi *phainemenon* dan digabungkan dengan kata *logos*. *Phainein/Phainemenon* diartikan sebagai

“sesuatu yang tampak” sementara logos adalah pengetahuan atau ilmu. Sehingga arti secara umum fenomenologi adalah studi tentang segala sesuatu yang tampak atau muncul dalam pengalaman manusia. Senada dengan itu Plato mendefinisikan bahwa fenomenologi adalah studi tentang sejumlah hal yang muncul dari kesadaran pengalaman orang lain (Mulyana, 2020).

Tujuan utama fenomenologi adalah mempelajari bagaimana fenomena dialami dalam kesadaran, pikiran, serta dalam tindakan. Fenomenologi mencoba menemukan pemahaman tentang bagaimana manusia mengkonstruksi makna dan konsep-konsep penting dalam cakupan intersubjektifitas. Fenomenologi tidak membuat karakteristik dari pengalaman, tetapi mengklasifikasikan pengalaman berdasarkan aspek kesamaannya (Kuswarno, 2009).

Pendekatan fenomenologi berusaha menunda semua penilaian tentang makna dan penilaian apapun tentang fenomena yang dialami subjek. Penundaan ini lebih dikenal dengan sebutan *epoche* (jangka waktu). Konsep *epoche* artinya adalah membedakan wilayah data (subjek) dengan interpretasi peneliti. Konsep *epoche* menjadi pusat dimana peneliti merancang dan mengelompokkan dugaan awal tentang sebuah fenomena untuk memahami tentang apa yang dikatakan oleh para informan.

Fokus Penelitian Fenomenologi: *Textural description*, apa yang dialami subjek penelitian tentang sebuah fenomena dan *Structural description*, bagaimana subjek mengalami dan memaknai pengalamannya.

Adapun Stephen W. Little Johnn dalam bukunya *Theories of Human Communication* mengatakan bahwa “Fenomenologi berasumsi bahwa orang-orang secara aktif menginterpretasi pengalaman-pengalamannya dan mencoba memahami dunia dengan pengalaman pribadinya” (Littlejohn & Foss, 2017: 41).

Fenomenologi menjelaskan tentang apa yang terjadi dan tampak dalam kehidupan dengan menginterpretasikan sesuatu yang dilihatnya. Maka dari itulah fenomenologi menjadikan pengalaman nyata sebagai data pokok sebuah realitas. Salah satunya adalah melalui pengalaman komunikasi interpersonal karena pada dasarnya pengalaman komunikasi interpersonal merupakan pengalaman komunikasi yang dialami oleh komunikator dengan komunikan dengan berbagai dinamikanya sebagai upaya yang disadari untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

## **Metodologi**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang menurut Bogdan dan Taylor (1975) adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Moleong, 2017). Kemudian untuk metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Fenomenologi. Creswell (2012) menyebutkan bahwa “*Phenomenological research is a qualitative strategy in which the researcher identifies the essence of human experience about a phenomenon as describe by participants in a study*”. Fenomenologi adalah termasuk strategi dalam penelitian kualitatif dimana peneliti melakukan identifikasi terhadap esensi pengalaman hidup seseorang tentang sebuah fenomena berdasarkan penjelasan langsung partisipan yang mengalaminya (Sugiyono, 2020).

Pengambilan sampel dilakukan menggunakan *nonprobability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Dalam penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2020), teknik sampling yang lebih sering digunakan adalah *purposive sampling* dimana cara pengambilan sampel sumber datanya melalui pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan. Sehingga berdasarkan teknik tersebut penulis melihat petugas protokol kesehatan di Masjid Siti Aisyah adalah sampel yang tepat untuk mendapatkan informasi dalam penelitian

ini. Data primer peneliti dapatkan dari para informan melalui wawancara mendalam, sementara data seekunder peneliti dapatkan melalui observasi di lokasi dan dokumentasi.

Untuk menjamin validitas data, peneliti menggunakan validasi triangulasi data sumber. Teknik analisis data fenomenologi yang digunakan menggunakan pendapat Cresswell dalam Kuswarno (2009: 71-72) yang meliputi pengolahan data, menggambarkan data, mengklasifikasikan data, interpretasi data, dan presentasi data.

## **Sajian dan Analisis Data**

### **1. Masjid Siti Aisyah di Masa *New Normal***

Dibukanya kembali masjid untuk jemaah yang akan beribadah di masa *new normal* menandakan bahwa Dewan Kemakmuran Masjid (DKM) telah siap dengan tindakan dan aturan yang mendukung pemerintah dalam penanggulangan penyebaran Virus Covid-19 di rumah ibadah. Seiring dengan itu, para petugas masjid juga menyadari betul kondisi *new normal* bukan berarti bebas seperti sebelum terjadinya pandemi. Hal tersebut dikuatkan dengan acuan kerja pengurus masjid yang tertulis dalam buku panduan Dewan Masjid Indonesia (Maulany, 2015:87) yang menyebutkan bahwa salah satu program kerja pengurus masjid adalah meningkatkan peran serta jemaah dan masyarakat dalam upaya meningkatkan kesehatan di lingkungan sekitar.

Para petugas melakukan pemeriksaan jemaah satu demi satu dalam tiga hal, yaitu: a) memastikan jemaah menggunakan masker dengan baik dan benar, b) memeriksa suhu tubuh jemaah agar tidak melebihi 37,5 dan c) memastikan jemaah telah mencuci tangan dengan sabun atau menggunakan handsanitizer. Hal tersebut dilakukan sesuai dengan kebijakan DKM yang mengacu pada Surat Edaran Kementerian Agama Nomor 15 Tahun 2020 tentang Panduan Penyelenggaraan Kegiatan Keagamaan di Rumah Ibadah dalam Mewujudkan Masyarakat Produktif

dan Aman Covid di Masa Pandemi. Para petugas masjid sudah menjalani aktivitas penerapan protokol kesehatan tersebut selama satu tahun. Dan selama masa tersebut, belum pernah terjadi adanya kasus jemaah maupun pengurus DKM yang terkonfirmasi positif Covid-19 setelah beribadah di Masjid Siti Aisyah.

## **2. Pengalaman Komunikasi Interpersonal Petugas Protokol**

### **Kesehatan Masjid Siti Aisyah**

Petugas protokol kesehatan tidak bisa lepas dari komunikasi dengan jemaah. Tanpa komunikasi, jemaah tidak akan tahu adanya aturan-aturan yang prokes yang diterapkan oleh Masjid. Hal tersebut sejalan dengan makna komunikasi yang dikemukakan oleh John R. Wenburg dan William W. Wilmot serta Kenneth Sereno dan Edward Bodaken dalam Mulyana (2010), bahwa komunikasi merupakan proses interaksi. Dimana terjadi aktivitas saling mempengaruhi yang dilakukan oleh komunikator dan komunikan seperti halnya proses sebab akibat atau aksi reaksi. Komunikasi yang dilakukan para petugas prokes di Masjid Siti Aisyah terutama tentang aturan prokes yang telah disepakati oleh DKM bukanlah formalitas semata. Namun benar-benar dilakukan sebagai bentuk usaha untuk mencegah terjadinya klaster baru di Surakarta khususnya dari Masjid Siti Aisyah. Maka komunikasi dalam konteks ini memiliki fungsi untuk menjaga kelangsungan hidup diri pribadi dan kelangsungan hidup masyarakat (Judy C. Pearson & Paul E. Nelson dalam Mulyana, 2010: 5).

Petugas yang bertugas di masjid sangatlah mengharapkan kerjasama dari jemaah untuk mau taat pada aturan prokes. Mereka khawatir jika ada jemaah yang tidak taat prokes dan ternyata membawa virus akan menyebabkan mereka tertular. Maka komunikasi petugas prokes kepada jemaah agar taat protokol kesehatan termasuk dalam fungsi instrumental. Sebab, mengutip dari William I. Gorden dalam Mulyana (2010: 5) tujuan dari fungsi instrumental antara lain menginformasikan, mengajar,



mendorong, mengubah sikap dan keyakinan, menggerakkan tindakan, serta menghibur yang erat dengan lingkup persuasif.

Satu orang petugas prokes melayani satu orang jemaah yang datang. Komunikasi terjadi antara dua orang yang saling bertemu. Maka secara level, peristiwa ini termasuk dalam komunikasi interpersonal. Sebagaimana pengertian dari DeVito bahwa komunikasi interpersonal merupakan interaksi verbal dan nonverbal antara dua orang yang memiliki interdependensi satu sama lain, dengan artian apa yang dilakukan seseorang akan berdampak pada orang yang lainnya. Jika petugas prokes tidak berkomunikasi tentang adanya prokes dan membiarkan jemaah masuk begitu saja tanpa prokes maka dampaknya semua orang menganggap Masjid Siti Aisyah tidak ketat dalam penerapan prokes. Ketika menyampaikan pesan untuk taat prokes kepada jemaah, para petugas mendapatkan *feedback* baik itu secara verbal maupun nonverbal, ada yang umpan baliknya positif maupun negatif. Hal tersebut didukung oleh penjelasan Deddy Mulyana (2010:81) bahwa memang komunikasi interpersonal itu terjadi antara orang dengan orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap langsung reaksi orang lain, baik secara verbal maupun nonverbal. Para informan juga menerapkan etika ketika berkomunikasi dengan jemaah. Munculnya etika dalam sebuah komunikasi tersebut mengesensikan bahwa para informan sebagai petugas prokes sadar mereka bertugas di masjid dan juga berada di masyarakat jawa tengah yang dikenal lemah lembut dan halus pekertinya. Berkaitan dengan hal tersebut DeVito memang memberikan penjelasan bahwa etika muncul sesuai dengan kebiasaan-kebiasaan yang orang tersebut sering lakukan dalam kesehariannya.

Berlanjut pada komunikasi selain dengan kata-kata, petugas prokes Masjid Siti Aisyah juga kerap melakukan gerakan tangan untuk memberikan isyarat kepada jemaah untuk menerapkan prokes ketika akan masuk masjid. Dalam ilmu komunikasi kegiatan tersebut termasuk dalam

komunikasi nonverbal yang mana Julia T. Wood (2013: 127) mengatakan bahwa komunikasi nonverbal dapat mendukung atau menggantikan komunikasi verbal. Komunikasi nonverbal dengan bahasa tubuh oleh Birdwhistell dijuluki kinesika. Salah satu bahasa tubuh adalah melalui gestur yang menurut Ekman & Friesen (1969) ada beberapa macam, namun yang muncul dalam pengalaman para petugas prokes adalah *emblems* sebagai gestur yang menunjukkan lambang pengganti kata-kata dan *Illustrators* sebagai gerakan yang mengilustrasikan pesan verbal.

### **3. Pengelolaan Komunikasi Saat Menghadapi Situasi yang Memicu Konflik Interpersonal**

Masjid Siti Aisyah lokasinya sangat strategis, dekat dengan sarana olahraga umum yaitu Stadion Manahan dan berada di pinggir jalan Menteri Supeno sebagai akses lalu-lalang masyarakat. Hal tersebut menyebabkan Masjid Siti Aisyah dikunjungi banyak jemaah yang silih berganti setiap hari. Meskipun ada jemaah tetap yang berasal dari masyarakat setempat, namun jumlahnya tidak lebih banyak dari jemaah yang datang dari luar lingkungan sekitar. Jemaah ingin masuk masjid namun mengabaikan prokes, di sisi lain petugas prokes menjaga komitmen agar semua jemaah yang masuk harus mengikuti aturan yang berlaku di Masjid Siti Aisyah. Inilah yang peneliti tandai sebagai pemicu konflik, karena ketidaksepakatan antara dua orang yang disebabkan tujuan dari masing-masing pihak tidak berkesesuaian oleh Cahn & Abigail dalam DeVito (2016: 306) akan menimbulkan konflik interpersonal. Memang secara jumlah seperti penuturan para informan, jemaah yang taat lebih banyak. Yang tidak taat hanya ada beberapa kejadian dan itu menjadi pengalaman yang berkesan ketika menghadapi mereka.

Berdasarkan hasil temuan dari wawancara dan observasi di lokasi, para petugas tidak berkompromi dengan jemaah yang “ngeyel” dalam arti tidak mau taat protokol kesehatan. Jika Kilmann & Thomas (1977) juga Blake & Mouton (1984) dalam DeVito (2016: 312) menyebutkan ada lima gaya

konflik, maka fenomena yang terjadi antara petugas prokes dan jemaah termasuk dalam dua gaya yaitu *competing style* atau *collaboration style*. Gaya kompetisi tandanya petugas menang jemaah kalah, gaya kolaborasi tandanya petugas prokes menang jemaah menang.

Dalam pengelolaan konflik interpersonal DeVito mengemukakan beberapa strategi yang bisa dilakukan seseorang, diantara strategi itu adalah *Verbal Aggressiveness dan Argumentativeness Strategies*. Langkah argumentatif ini dilakukan oleh petugas prokes karena lebih mengedepankan kualitas untuk menanamkan dan mempengaruhi daripada menghindar. Selain itu strategi lainnya, adalah *Win-Lose dan Win-Win Strategies*. Mau nyaman beribadah di Siti Aisyah dengan taat prokes atau di masjid lain yang seadanya dan tanpa prokes. Atau kedua belah pihak sama-sama menang dengan artian jemaah bisa beribadah dengan nyaman di Masjid Siti Aisyah terakomodasi dan tuntutan petugas kepada jemaah untuk menaati prokes terpenuhi. Tentunya kondisi sama-sama menang adalah yang diinginkan karena akan menghadirkan kepuasan dan mencegah timbulnya rasa kebencian.

Dan berkat komunikasi interpersonal dan pengelolaan konflik yang baik oleh para petugas protokol kesehatan dengan para jemaah. Masjid Siti Aisyah mendapatkan penghargaan secara lisan sebagai masjid percontohan penerapan prokes di masa pandemi dari Polresta Surakarta, Kodim, dan juga Satgas Covid-19 Surakarta.

#### **4. Keefektifan Komunikasi Petugas Prokes Masjid Siti Aisyah**

Setiap petugas prokes memiliki caranya sendiri yang dianggap paling efektif dalam mengingatkan jemaah untuk mau menerapkan protokol kesehatan di Masjid Siti Aisyah. Kemampuan mengembangkan berbagai gaya komunikasi kepada orang yang berbeda-beda merupakan salah satu dari lima keterampilan komunikasi interpersonal sebagaimana yang telah dijelaskan oleh Julia T. Wood (2013). Keterampilan yang dimaksud adalah menerapkan komunikasi secara tepat dan memegang komitmen pada etika komunikasi.

Semakin efektif seseorang berkomunikasi, maka semakin besar kemungkinan ia semakin terampil dalam mencapai tujuan. Para petugas masjid menjadi lebih terlatih dalam menggunakan beragam keterampilan komunikasi untuk menyampaikan pesan secara efektif kepada lawan bicaranya.

## **Kesimpulan**

Fenomena penerapan protokol kesehatan di Masjid Siti Aisyah pada masa *new normal* dimaknai oleh para pengurus masjid sebagai usaha untuk melindungi jemaah dari penyebaran Virus Covid-19 yang mematikan. Namun, jemaah tidak semuanya satu pemikiran terkait pentingnya prokes, ada yang masih tidak peka dengan kondisi terkini penyebaran Covid-19 di Indonesia. Menjadi tantangan tersendiri bagi petugas prokes dan pengurus masjid untuk berkomunikasi dengan jemaah yang seperti itu.

Komunikasi antara petugas prokes dengan jemaah di Masjid Siti Aisyah adalah komunikasi interpersonal yang terjadi secara langsung tatap muka antar dua orang. Pesan yang disampaikan oleh petugas prokes jelas dan kompak yaitu taatilah aturan protokol kesehatan saat memasuki kawasan Masjid Siti Aisyah. *Feedback* yang didapatkan petugas prokes ada yang positif dan juga negatif. Setiap petugas berusaha menyesuaikan cara komunikasinya dengan jemaah agar komunikasi lebih efektif. Penggunaan komunikasi nonverbal oleh petugas prokes berupa gestur tubuh dilakukan manakala kondisi tubuh sedang lelah dan situasi jemaah sulit terkendali. Konflik interpersonal terjadi manakala ada jemaah hendak masuk masjid namun “ngeyel” tidak berkenan menaati prokes. Petugas prokes sudah berkomitmen untuk menegakkan prokes secara ketat demi keselamatan jemaah lainnya, tidak ada kompromi. Langkah pengelolaan konflik interpersonal adalah dengan memberikan argumen berdasar fakta dan menawarkan solusi menang kalah atau sama-sama menang. Para petugas memaknai komunikasi yang mereka lakukan semata-mata sebagai rasa sayang kepada para jemaah agar terhindar dari Virus Covid-19 dan kegiatan ibadah di Masjid Siti Aisyah dapat berjalan dengan tertib.

## Daftar Pustaka

- Devito, J. A. (2016). *The Interpersonal Communication Book -14<sup>th</sup> Edition*. England: Pearson Education.
- Harapan, Edi dan Syarwani Ahmad. (2014). *Komunikasi Antarpribadi: Perilaku Individu Dalam Organisasi Pendidikan*. Jakarta: Rajawali.
- Kuswarno, E. (2009). *Metode Penelitian Komunikasi Fenomenologi: Konsepsi, Pedoman, dan Contoh Penelitiannya*. Bandung: Percetakan Widya Padjajaran.
- Littlejohn, Stephen W & Karen A.Foss. (2017). *Theories of Human Communication Eleventh Edition*. Long Grove, Illinois, United States: Waveland Press, Inc.
- Maulany, HR. (2015). *Panduan Pengurus Dewan Masjid Indonesia*. Bandung: Kakita Mandiri.
- Moleong, Lexy J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Penerbit PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Moustakas, Clark. (1994). *Phenomenological Research Methods*. California: Sage Publication.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Wood, Julia T. (2013). *Komunikasi Interpersonal Interaksi Keseharian Edisi 6 Interpersonal Communication: Everyday Encounters, CD Book*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Bukan Cuma Masjid, Semua Rumah Ibadah di Solo Dihimbau Tunda Kegiatan di Tengah Corona. Tersedia di <https://www.solopos.com/bukan-cuma-masjid-semua-rumah-ibadah-di-solo-diimbau-tunda-kegiatan-di-tengah-corona-1052848>. Diakses 25 Maret 2021.
- Keputusan Dirjen Bimbingan Masyarakat Islam No. DJII/802 Tahun 2014 Tentang Standar Pembinaan Manajemen Masjid.
- Surat Edaran Kementerian Agama Nomor: 15 Tahun 2020 Tentang Panduan Penyelenggaraan Kegiatan Keagamaan di Rumah Ibadah dalam Mewujudkan Masyarakat Produktif dan Aman Covid di Masa Pandemi.