

# Kajian Terhadap Analisis Kelemahan Komunikasi dalam Kalangan Jemaah Haji dan Umrah Malaysia di Tanah Suci

Mohd Sabri Jamaludin<sup>1\*</sup>, Khairul Azhar Meerangani<sup>1</sup>,  
S. Salahudin Suyurno<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Akademi Pengajian Islam Kontemporari, Universiti Teknologi MARA,  
Kampus Alor Gajah Melaka, Malaysia

<sup>2</sup>Akademi Pengajian Islam Kontemporari, Universiti Teknologi MARA,  
40450 Shah Alam, Selangor, Malaysia

\*Pengarang Penghubung  
uitmsabri.2021@gmail.com\*, azharmeerangani@uitm.edu.my,  
ssalahud@uitm.edu.my

Received: 10 June 2022  
Accepted: 24 August 2022  
Online First: 1 November 2022

## ABSTRAK

*Menunaikan Ibadah Haji dan Umrah di Tanah Suci bagi yang mampu merupakan satu tuntutan yang telah digariskan dalam Rukun Islam. Jemaah yang terpilih untuk menunaikan Ibadah ini dipanggil sebagai tetamu Allah SWT (Duyuf al-Rahman). Kuota telah diberikan oleh Kementerian Haji Arab Saudi kepada Malaysia melalui Institusi yang dipertanggungjawabkan iaitu Tabung Haji (TH) dan Agensi Umrah Bertauliah. Pelbagai tapisan terperinci untuk memilih senarai jemaah dilakukan. Ia bertujuan bagi memberikan peluang kepada golongan yang utama dalam turutan menunaikan Ibadah yang amat mulia ini. Dianggarkan dua (2) juta jemaah dari 140 buah negara seluruh dunia akan menerima jemputan setiap tahun. Justeru, dengan kepelbagaian jemaah dari negeri dan negara yang berbeza, serta mempunyai latar belakang yang berlainan dari seluruh dunia ini telah menimbulkan permasalahan komunikasi yang baik dan efektif sesama mereka. Ditambah dengan*



*kepadatan dan ketidakelesaian sepanjang melaksanakan Ibadah ini, adakalanya akan mewujudkan beberapa isu dan masalah yang lain. Matlamat utama jemaah dalam menunaikan Ibadah Haji dan Umrah ini adalah untuk beroleh mabrur. Kajian ini menggunakan pendekatan penerokaan terhadap kajian literatur untuk meninjau elemen kelemahan komunikasi dan permasalahan yang timbul terhadap kelemahan berkomunikasi oleh jemaah Malaysia. Dapatan kajian mendapati kegagalan dalam menyesuaikan diri, suka berdiam diri dan rasa rendah diri dalam kalangan jemaah Haji dan Umrah merupakan faktor yang menyumbang besar dalam elemen kelemahan komunikasi. Semoga dapatan kajian ini mampu membantu pelbagai pihak dalam memastikan kelancaran komunikasi sesama jemaah dapat ditingkatkan.*

**Kata kunci:** *Haji dan Umrah, Jemaah, Komunikasi, Mutawwif, Tabung Haji*

## **A Study on Communication Barriers Among Malaysian Pilgrims and Umrah in the Holy Land**

### **ABSTRACT**

*Performing Hajj and Umrah in the Holy Land for those who can afford it is a demand outlined in the Pillars of Islam. The congregation chosen to perform this Ibadah is called the guest of Allah S.W.T (Duyuf al-Rahman). The quota has been given by the Ministry of Hajj of Saudi Arabia to Malaysia through the Institutions in charge, namely Tabung Haji (TH) and Accredited Umrah Agency. Various detailed requirements for selecting the list of Congregations are performed. It aims to provide opportunities to the main groups in the sequence of performing this very glorious Ibadah. An estimated two (2) million pilgrims from 140 countries worldwide will receive an invitation each year. The diversity of congregations from different states and countries has raised the problem of good and effective communication. Coupled with the density and inconvenience of performing this Ibadah, it will sometimes create other issues and problems. The main goal of the pilgrims in performing the Hajj and Umrah is to obtain mabrur. This study uses an exploratory approach to the literature review to review the elements of communication barriers and problems that arise from the barriers by Malaysian pilgrims. The study found that failure to adapt, silence and low self-esteem among the Hajj and Umrah pilgrims contribute significantly to*

*the elements of the communication barrier. Hopefully, the findings of this study can help various parties in ensuring that effective communication among the congregation can be achieved.*

**Keywords:** *Communication, Hajj and Umrah, Jemaah, Mutawwif, Tabung Haj*

## **PENDAHULUAN**

Komunikasi merupakan sesuatu yang sering dilakukan oleh manusia dalam memenuhi keperluan seharian dalam kehidupan. Melalui komunikasi, segala keinginan dan kemahuan yang ingin dicapai mudah untuk terlaksana. Tidak kira, bermula dari sekecil-kecil perkara sehingga perkara yang besar semuanya memerlukan komunikasi bagi mendapatkannya. Islam merupakan agama yang seringkali menitikberatkan kesederhanaan dalam kehidupan umatnya.

Berkomunikasi dengan menggunakan perkataan, bahasa dan tutur kata yang baik dan indah merupakan ajaran yang menjadi keutamaan agama Islam. Tidak cukup dengan itu, meletakkan adab dan budi pekerti yang baik sepanjang proses komunikasi dari mengeluarkan kata-kata yang tidak sopan, negatif dan terlarang merupakan satu tuntutan. Begitu juga, dalam melaksanakan Ibadah Umrah dan Haji di Tanah Suci, merupakan satu tuntutan dalam Rukun Islam yang kelima. (Ibrahim et al., 2020).

Islam mengajar bersuara jika perlu dan bertanya jika tidak faham. Lebih utama lagi ketika gagal dalam memahami sesuatu berkenaan Ibadah. Sudah pasti sepanjang tugas dalam melaksanakan Ibadah Umrah dan Haji, banyak perkara yang menjadi persoalan dan tanda tanya bagi para jemaah mengenai pelaksanaan Ibadah. Namun disebabkan sifat malu yang menebal dan juga lemah dalam berkomunikasi seperti kemampuan untuk menyusun ayat, merancang soalan untuk bertanya dan lain-lain, mereka memilih untuk berdiam diri.

## Definisi Komunikasi

Menurut Portal Merdeka.com (2020), secara etimologi, komunikasi berasal perkataan ‘communicare’ yang bermaksud menyampaikan. Tidak kira apa sahaja bentuk percakapan, perbualan dan pengeluaran kata-kata samaada secara aktif dan juga pasif turut sama terlibat dalam membawa maksud komunikasi. Sudah pasti butiran dan perkara yang ingin disampaikan itu perlu mempunyai makna dan maklumat yang lengkap supaya proses penyampaian diantara pihak penyampai kepada pihak penerima itu terus berjalan lancar tanpa halangan.

Pelbagai definisi komunikasi diperkatakan oleh para sarjana dan ahli falsafah. Namun, ianya boleh diklasifikasikan kepada dua bentuk aktiviti komunikasi yang biasa diamalkan oleh ramai manusia iaitu:

### 1. Secara terus dan langsung tanpa halangan

Aktiviti bentuk ini, melibatkan sekurang-kurangnya dua pihak yang bersedia untuk berkongsi maklumat dan menerima maklumat. Biasanya maklumat ini disampaikan secara verbal dan bersemuka. Namun, ada juga yang tanpa bersemuka dengan kecanggihan media sosial dan penggunaan apps yang kian mendapat populariti di kalangan orang awam dalam komunikasi secara tidak langsung.

### 2. Secara tidak langsung

Biasanya berlaku antara dua pihak yang mana mereka tidak bersemuka secara langsung atau berhadapan antara satu sama lain seperti telefon, perutusan surat, email, *whatsapp* dan lain-lain.

Ahli kamus bahasa iaitu *lexicographer* mentakrifkan komunikasi sebagai keupayaan yang terlahir daripada diri seseorang individu bagi mewujudkan rasa kebersamaan (Hardianti, 2016). Jika dua orang berkomunikasi maka pemahaman yang sama terhadap maklumat yang saling dipertukarkan adalah maklumat yang diperlukan dan amat berguna untuk individu kedua. *Webster's New Collegiate Dictionary* (1977) antara lain menjelaskan bahawa komunikasi adalah suatu proses pertukaran informasi di antara individu melalui sistem, tanda-tanda, atau tingkah laku.

Definasi ini dapat dilihat juga daripada Handayani (2016) yang mendefinisikan bahawa komunikasi merupakan suatu tindakan oleh satu orang atau lebih yang menyampaikan dan menerima pesan yang terbentuk dari keinginan dan kemahuan yang bersama antara satu sama lain dalam memenuhi kemahuan dan keperluan bersama.

## **Kajian Lepas Berkaitan Komunikasi**

Terdapat banyak kajian yang dilakukan oleh para sarjana berkaitan komunikasi dalam kalangan manusia. Menurut Afzaliza et al. (2019), komunikasi perlu dihidupkan dalam sesebuah organisasi dalam memahami dan mentafsir segala tujuan dan maksud yang ada dalam individu di organisasi tersebut. Komunikasi non-verbal memberikan konsep yang amat berbeza dengan komunikasi verbal, ini kerana pengaplikasian komunikasi non-verbal mampu menyumbang dalam pentafsiran dari aspek emosi, personaliti, tujuan serta status sosial yang dimiliki oleh seseorang itu.

Tambahan lagi, komunikasi yang sistematik dan tersusun mampu membentuk organisasi yang mantap dan berkesan dari sudut pentadbiran dan juga pengurusan. Menurut Mahbob et al. (2019), komunikasi perlu mempunyai perancangan yang teliti dan disusun secara rapi dengan membuat perancangan yang terperinci agar maksud dan juga kesan kepada proses penyampaian itu akan memberi impak yang baik. Tidak boleh semborono tanpa persediaan yang rapi lalu terus bercakap mengikut hawa nafsu yang membabi buta.

Menurut Atmaja & Dewi (2018), komunikator yang kompeten mampu menyumbang kepada kejayaan sesebuah organisasi secara tidak langsung. Individu dalam organisasi perlu menguasai dan berani berubah dalam menonjol diri ke arah yang lebih baik khususnya dari aspek komunikasi sesama mereka. Ini dikukuhkan lagi oleh Widyastuti (2017), kegagalan dalam mengurus komunikasi bakal menyumbang kepada kegagalan dalam mencapai maksud dan matlamat yang ingin dibina oleh organisasi, gagal dalam mewujudkan kesefahaman dan kesepaduan yang utuh serta bakal memusnahkan karier seseorang individu.

## **Ibadah Umrah dan Haji**

Menunaikan fardhu Haji serta melaksanakan Ibadah Umrah di Mekah merupakan satu seruan yang diwajibkan oleh Allah SWT kepada semua umat Islam yang mampu. Tidak kira tua atau muda, miskin atau kaya semuanya sama di sisi Allah SWT. Kemampuan bukan hanya disandarkan kepada kemampuan seseorang dalam memiliki sumber harta dan wang ringgit yang banyak, tetapi *Istita'ah* yang lebih besar lagi dari kemampuan dan kesiap sediaan diri dari segala belunggu dan urusan hakiki ketika di Tanah Air juga seperti tugas rasmi dalam bekerja dan juga kesihatan diri (Turi & Mohamad, 2018).

Justeru, cabaran yang begitu besar dalam bergelar sebagai tetamu Allah bukan sesuatu yang mudah dan boleh dipandang rendah. Para jemaah yang melaksanakan Ibadah Umrah, perlu menjalani kursus dan praktikal berkenaan manasik umrah dan ziarah ketika di tanah air lagi. Bersesak-sesak dalam tawaf dan segala perihal dalam melaksanakan Ibadah merupakan sesuatu yang menjadi kebiasaan bagi orang yang sabar dan bersedia. Namun, ini menjadi satu halangan dan cabaran besar bagi orang yang inginkan keselesaan dan bersenang lenang dalam melakukan Ibadah di Tanah Suci, apatah lagi terpaksa menempuh 12 hari 10 malam dalam rombongan bersama para jemaah lain yang mungkin dari latar belakang yang berbeza serta dari negara yang lain.

Tidak cukup dengan itu, Ibadah Haji juga dikategorikan sebagai satu Ibadah yang menjadi kemuncak kepada umat Islam dalam kehidupan mereka dan diwajibkan sekali dalam seumur hidup. Berhimpun dan duduk bersama-sama dengan umat Islam yang datang dari seluruh dunia dengan niat dan keinginan yang sama. Kemuncak dari Ibadah Haji ini adalah perlaksanaan rukun wukuf di Arafah. Ketika matahari memuncak tinggi atas kepala, umat Islam duduk bersama mendengar Khutbah Wukuf yang disampaikan oleh Khatib yang dilantik oleh pihak Tabung Haji. Bersesak-sesak untuk menuju ke Mudzhalifah, Mina merupakan satu ujian yang begitu menuntut kesabaran dan kemampuan dalam berkomunikasi bagi memudahkan proses Ibadah berjalan lancar.

Sudah pasti, tiada apa yang ingin diperolehi oleh para jemaah Umrah dan Haji melainkan penerimaan doa dan segala amal Ibadah yang telah dilaksanakan semuanya diterima oleh Allah SWT tanpa ada sedikitpun yang ditolak atas kekhilafan diri. Panggilan Haji Mabrur dan juga Umrah Mabrurah merupakan satu panggilan yang amat dinanti-nantikan oleh para jemaah bagi segala usaha dan penat lelah dalam proses pelaksanaan Ibadah Umrah dan Haji di Tanah Suci.

## **Isu dan Permasalahan Jemaah Malaysia di Tanah Suci**

Jumlah jemaah yang menunaikan Ibadah Umrah dan Haji pada setiap tahun menepati kuota yang telah ditetapkan oleh pihak Kementerian Haji dan Umrah Arab Saudi. Ini dapat dilihat melalui jadual berikut:

**Jadual 1: Jumlah Jemaah Umrah (Sumber: Kedutaan Arab Saudi (2016))**

<b>TAHUN</b>	<b>JEMAAH UMRAH</b>
2009H/1430M	80,301
2010H/1431M	93,497
2011H/1432M	136,000
2012H/1433M	155,000
2013H/1434M	175,000
2014H/1435M	185,000
2015H/1436M	202,538

Khidmat yang ditawarkan oleh agensi Umrah dan Ziarah atau nama lainnya dikenali sebagai syarikat pengelola Umrah kian bertambah tahun demi tahun. Ini dapat dilihat melalui jadual berikut:

**Jadual 2: Senarai Syarikat Pengendali Umrah Seluruh Negeri di Malaysia yang mempunyai lesen IOTU (Sumber: Portal MOTAC (2021))**

<b>NO.</b>	<b>NAMA NEGERI</b>	<b>BILANGAN IBUPEJABAT (HQ)</b>
1.	Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur	60
2.	Wilayah Persekutuan Labuan	0
3.	Wilayah Persekutuan Putrajaya	1
4.	Selangor	101
5.	Negeri Sembilan	14
6.	Melaka	18
7.	Johor	23
8.	Perak	12
9.	Pulau Pinang	7
10.	Kedah	30
11.	Perlis	0
12.	Terengganu	9
13.	Kelantan	22
14.	Pahang	4
15.	Sabah	7
16.	Sarawak	9
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>		<b>317</b>

Justeru dengan peningkatan syarikat pengelola umrah ini sememangnya membantu ramai jemaah di Malaysia untuk pergi menunaikan Ibadah Umrah di Tanah Suci. Bagi menguruskan jemaah yang ramai, para mutawwif berperanan sebagai pembimbing dan penasihat perkara berkaitan Ibadah dan juga soal jawab hukum hakam berkaitan Umrah (Jamaludin & Bakar, 2021).

Namun begitu, masih ada juga segelintir jemaah yang telah menimbulkan pelbagai isu ketika di Tanah Suci antaranya (Jamaludin & Bakar, 2021):

1. Jemaah tidak memberi kerjasama dan hanya mengikut kemahuan sendiri tanpa mengambil berat semua aktiviti dan jadual yang telah dirancang dan disusun oleh syarikat pengelola umrah ketika di Mekah dan Madinah.



2. Jemaah yang merokok di merata tempat misalnya di lobi hotel. Walaupun merokok telah difatwakan berdosa (haram) kerana menimbulkan kerosakan dan membahayakan kesihatan.
3. Kekerapan solat bersendirian di bilik hotel lebih tinggi berbanding solat di Masjidil Haram dan Masjid Nabawi atas alasan keletihan dan penat.
4. Etika pemakaian jemaah wanita yang tidak sopan dan agak menonjol dari aspek saiz dan warna. Ini dibimbangi menimbulkan fitnah kepada jemaah sendiri.
5. Kesalahan dalam melaksanakan Umrah dan melanggar larangan Ihram (13 Larangan) tetapi tidak mengaku meskipun sengaja dan sedar telah melakukan kesalahan bagi menggelak membayar dam.
6. Hilang sifat sabar dan tolak ansur sesama jemaah. Apatah lagi apabila mereka selama 12 hari 10 malam terpaksa berkongsi bilik, berkongsi kunci bilik dan tandas bilik.
7. Meragui kewibawaan Mutawwif yang membimbing para jemaah atas alasan Mutawwif muda dan sebaya dengan anak-anak mereka.
8. Lisan dan tutur kata yang celupar dan tidak beradab sepanjang berada dalam Ihram serta selepas selesai Tahalul, khususnya ketika di Tanah Haram Mekah dan Madinah.
9. Boros berbelanja dan tiada perancangan kewangan yang baik.
10. Masalah berkomunikasi. Misalnya, dalam bahasa Inggeris yang merupakan bahasa antarabangsa yang digunapakai oleh jemaah negara lain.
11. Pemalu untuk bertanya dan menyapa para jemaah lain akibat hilang keyakinan diri.
12. Isu dan permasalahan darah wanita atau Fiqh Wanita yang sering terjadi pada jemaah wanita (Haid, Istihadah dan lain-lain).

13. Kekerapan solat bersendirian di bilik hotel lebih tinggi berbanding solat di Masjidil Haram dan Masjid Nabawi atas alasan keletihan dan penat.
14. Etika pemakaian jemaah wanita yang tidak sopan dan agak menonjol dari aspek saiz dan warna. Ini dibimbangi menimbulkan fitnah kepada jemaah sendiri.
15. Kesalahan dalam melaksanakan Umrah dan melanggar larangan Ihram (13 Larangan) tetapi tidak mengaku meskipun sengaja dan sedar telah melakukan kesalahan bagi mengelak membayar dam.
16. Hilang sifat sabar dan tolak ansur sesama jemaah. Apatah lagi apabila mereka selama 12 hari 10 malam terpaksa berkongsi bilik, berkongsi kunci bilik dan tandas bilik.
17. Meragui kewibawaan Mutawwif yang membimbing para jemaah atas alasan Mutawwif muda dan sebaya dengan anak-anak mereka.
18. Lisan dan tutur kata yang celupar dan tidak beradab sepanjang berada dalam Ihram serta selepas selesai Tahalul, khususnya ketika di Tanah Haram Mekah dan Madinah.
19. Boros berbelanja dan tiada perancangan kewangan yang baik.
20. Masalah berkomunikasi. Misalnya, dalam bahasa Inggeris yang merupakan bahasa antarabangsa yang digunakan oleh jemaah negara lain.
21. Pemalu untuk bertanya dan menyapa para jemaah lain akibat hilang keyakinan diri.
22. Isu dan permasalahan darah wanita atau Fiqh Wanita yang sering terjadi pada jemaah wanita (Haid, Istihadah dan lain-lain).
23. Isu dan permasalahan ini merupakan isu yang agak dominan dan begitu ketara yang sering berlaku dalam kalangan jemaah Umrah dari Malaysia.

## **Komunikasi yang Lemah dalam Kalangan Jemaah**

Tidak dinafikan kelemahan para jemaah dalam mencetuskan komunikasi sesama jemaah yang lain telah menimbulkan masalah besar dalam pelaksanaan Ibadah Umrah dan Haji di Tanah Suci. Peluang yang diberikan untuk menyesuaikan diri bersama-sama dengan jemaah dalam satu kumpulan yang turut serta perlu dimanfaatkan dengan secepat yang mungkin. Ini kerana, kegagalan dalam mewujudkan komunikasi sesama ahli kumpulan bakal mewujudkan suasana yang muram dan suram serta pengurusan emosi yang tidak stabil dalam kalangan Jemaah.

Ramai jemaah yang mengambil pendekatan untuk berdiam diri ketika di Tanah Suci. Mereka mengandaikan jika banyak bercakap, banyak melukakan hati jemaah lain. Tidak cukup dengan itu, perbuatan mendiamkan diri dirasakan lebih sesuai dalam menarik minat para jemaah lain untuk mendekati antara satu sama lain. Kebanyakan jemaah, banyak menghabiskan masa di masjid ketika di Tanah Suci. Jarang jemaah yang sengaja mengabaikan solat berjemaah di Masjid tanpa ada keuzuran yang terdesak.

Perasaan rendah diri akibat kurangnya ilmu berkaitan Manasik Umrah dan Haji boleh mengakibatkan jemaah berdiam diri. Perasaan malu untuk bertanya dan takut dilabel sebagai orang yang jahil juga merupakan satu faktor yang boleh mencetuskan isu komunikasi yang lemah sesama jemaah. Para mutawwif sentiasa mengadakan sesi muhasabah dan penilaian. Ia diadakan bagi tujuan memberi peluang kepada para jemaah untuk membaiki dan memperbetulkan segala kesalahan dalam melaksanakan Ibadah Umrah dan Haji. Tetapi amat jarang dimanfaatkan oleh para jemaah dengan efektif sekali.

Kesannya, terdapat jemaah yang mempunyai perasaan dan rasa was-was yang menebal dalam diri sebaik saja selesai melaksanakan Ibadah Umrah dan Haji. Perasaan ini timbul akibat dari sifat malu bertanya kepada mutawwif yang membimbing para jemaah ketika melaksanakan Ibadah. Terdapat jemaah yang tidak lengkap menyempurnakan rukun Umrah akibat jahil dan lalai dalam mendapatkan informasi dari mutawwif. Ini perkara yang sangat rugi dalam pelaksanaan Ibadah Umrah.

Tidak cukup dengan itu, permasalahan wanita sering menjadi isu yang besar kepada jemaah wanita. Ramai jemaah wanita tidak mahu berkongsi pertanyaan berkaitan tempoh haid antaranya 'fatrah' dan 'Naqa' kepada para mutawwif. Mereka memberi alasan mutawwif itu lelaki dan tidak tahu. Anggapan jemaah ini kurang tepat kerana para mutawwif yang kompeten akan mempelajari semua isu-isu berkaitan jemaah lelaki dan wanita khususnya dalam pelaksanaan Ibadah Umrah dan Haji. Kebiasaannya, jemaah akan mula sedar kesalahan yang mereka telah lakukan ketika hendak balik semula ke tanah air.

Proses pelaksanaan Ibadah Umrah dan Haji merupakan proses yang sememangnya perlu mendapat bimbingan dan garis panduan yang betul dan sistematik. Kewibawaan mutawwif dan syarikat pengelola umrah yang diberi tanggungjawab untuk menyusun dan mengurus segala aspek berkaitan pelaksanaan Ibadah Umrah dan Haji perlu sentiasa diangkat dan diberi penghargaan.

## **KESIMPULAN**

Komunikasi merupakan satu elemen yang perlu dimanfaatkan dan digunakan dengan sebaik mungkin. Kesempurnaan komunikasi dalam semua platform hendaklah ditingkatkan. Buang perasaan malu hendak bertanya yang ada dalam diri. Akibat dari kesalahan yang telah dilakukan yang berpunca daripada komunikasi yang lemah pasti merugikan para jemaah. Saban tahun ribuan orang lain yang mempunyai keinginan dan kemampuan melaksanakan Ibadah Umrah dan Haji di Tanah Suci tidak dapat menunaikannya. Justeru, disarankan kepada para jemaah yang berpeluang ke Tanah suci, agar memperbaiki kemampuan komunikasi sesama jemaah serta memperindahkan komunikasi dengan para mutawwif.

## **PENGHARGAAN**

Kami ingin mengucapkan terima kasih kepada mereka yang terlibat dalam menerbitkan artikel ini. Ia merupakan salah satu syarat wajib penerbitan bagi pelajar Pasca. Semoga dengan terbitnya artikel ini maka kajian yang dilaksanakan semakin bermakna. Terima kasih juga diucapkan pihak fakulti,

IPSiS UiTM Melaka dan UiTM dalam membantu penyelidik melaksanakan kajian.

## **KONFLIK KEPENTINGAN**

Tiada apa-apa konflik yang wujud antara sesama penulis dan pihak luar yang terlibat dalam menjayakan penghasilan artikel ini secara keseluruhan.

## **SUMBANGAN PENULIS**

Mohd Sabri Jamaludin bertindak sebagai perancang kajian dan penulisan artikel. S.Salahudin Suyurno bertindak sebagai penasihat dan penyusun penulisan mengikut spesifikasi jurnal, manakala Khairul Azhar Meerangani bertindak sebagai pengurusan teknikal dalam menjayakan penerbitan bersama pihak jurnal.

## **RUJUKAN**

- Afzaliza, N., Ibrahim, N., Mahbob, M. H., & Ahmad, A. L. (2019). Kepentingan komunikasi nonverbal dalam organisasi. *Journal of Social Sciences and Humanities*, 15(5), 107–116.
- Atmaja, S., & Dewi, R. (2018). *Komunikasi Organisasi : Suatu Tinjauan Teoritis dan Praktis*. *Jurnal Komunikasi*, Vol 3(2), 192–206.
- Handayani, M. (2016). Peran Komunikasi Antarpribadi Dalam Keluarga Untuk Menumbuhkan Karakter Anak Usia Dini. *JIV-Jurnal Ilmiah Visi*, 11(1), 57–64. <http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/jiv/article/view/3374/2418>
- Hardianti, O. (2016). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Bankaltim Syariah Cabang Pembantu Juanda Samarinda. *EJournal Lmu Komunikasi*, 4(3), 237–251.
- Ibrahim, M. T. bin, Razak, T. M. binti T. A., Ismail, H. H., Ahmad, M. R., Sahroni, M. N., & Mustaffa, M. A. (2020). Kepatuhan Syariah

- Dalam Pelancongan Alam Semulajadi. *Journal of Contemporary Islamic Studies*, 205–220. <https://ir.uitm.edu.my/id/eprint/42982/%0Ahttps://ir.uitm.edu.my/id/eprint/42982/1/42982.pdf>
- Jamaludin, M. S., & Bakar, N. R. A. (2021). Mengkaji Amalan Mutawwif Dalam Tugas Membimbing Jemaah Umrah di Malaysia. *International Conference on Syariah & Law2021(ICONSYAL 2021)*, 2021(April), 136–149.
- Mahbob, M. H., Ali, N. A. S. M., Wan Sulaiman, W. I., & Wan Mahmud, W. A. (2019). Strategic communication and its role to create an effective communication in organization. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 35(2), 49–67. <https://doi.org/10.17576/JKMJC-2019-3502-04>
- Masdul, M. R. (2018). Komunikasi Pembelajaran Learning Communication. *Iqra: Jurnal Ilmu Kependidikan Dan Keislaman*, 13(2), 1–9.
- Turi, A. K., & Mohamad, Y. B. (2018). The Role of Family and School in Creating a Linguistic Environment. *Journal of Contemporary Islamic Studies*, 4(2), 119–138.
- Webster’s New Collegiate Dictionary edisi tahun 1977. 2021. <https://www.merriam-webster.com/>
- Widyastuti, T. (2017). Pengaruh Komunikasi Asertif Terhadap Pengelolaan Konflik. *Widya Cipta*, I (1), 1–7.