



Pengaruh Kemampuan Komunikasi Bahasa Arab Petugas Kesehatan Haji Indonesia terhadap Kualitas Pelayanan Jamaah di Arab Saudi / The Influence of Arabic Communication Proficiency of Indonesian Hajj Healthcare Workers on the Quality of Healthcare Services for Pilgrims in Saudi Arabia

Daud Lintang^{1*}, Tanzilul Rahmah Allailah², Siti Nur Izzah³

^{1,2,3}UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, Indonesia

Article Information:

Received : 12 Nopember 2025

Revised : 28 Februari 2026

Accepted : 25 Maret 2026

Keywords:

Arabic Language;

Arabic Communication

Proficiency;

Indonesian Hajj Healthcare

Workers;

Quality of Healthcare Service for

Pilgrims;

Indonesian Hajj Pilgrims

***Correspondence Address:**

daudlintang@uinjkt.ac.id

Abstract: This study is grounded in the urgency of improving the quality of healthcare services provided to Indonesian Hajj pilgrims in Saudi Arabia, particularly in the context of linguistic and cultural differences that may hinder effective communication between healthcare workers and pilgrims. Arabic skills constitute a crucial aspect, service coordination, and the overall satisfaction and safety of pilgrims. This study aims to analyze the effect of Arabic skills on the quality of services provided to Hajj pilgrims. A quantitative approach was employed using a pre-experimental design with a one-group pretest–posttest model involving 53 healthcare workers. Data were analyzed using a paired sample t-test to examine the mean differences between pre-test and post-test scores. The results revealed a significance value (Sig. 2-tailed) of $0.00 < 0.05$, leading to the rejection of the null hypothesis (H_0) and the acceptance of the alternative hypothesis (H_1). These findings indicate a statistically significant difference between pre-test and post-test results, demonstrating that Arabic communication skills have a significant effect on improving the quality of healthcare services for pilgrims.

Abstrak: Penelitian ini dilatarbelakangi oleh urgensi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan bagi jemaah haji Indonesia di Arab Saudi, khususnya dalam konteks perbedaan bahasa dan budaya yang berpotensi menghambat komunikasi efektif antara tenaga kesehatan dan jemaah. Kemampuan berbahasa Arab menjadi aspek yang sangat penting dalam mendukung komunikasi medis, koordinasi pelayanan, serta meningkatkan tingkat kepuasan dan keselamatan jemaah haji. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh keterampilan berbahasa Arab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada jemaah haji. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain pra-eksperimental melalui model one-group pretest–posttest, yang melibatkan 53 tenaga kesehatan sebagai responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan uji t sampel berpasangan (paired sample t-test) untuk menguji perbedaan rata-rata antara skor pre-test dan post-test. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai signifikansi (Sig. 2-tailed) sebesar $0,00 < 0,05$, sehingga hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_1) diterima. Temuan ini menunjukkan adanya perbedaan yang signifikan secara statistik antara hasil pre-test dan post-test. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa keterampilan komunikasi bahasa Arab memiliki pengaruh besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan bagi jemaah haji.



Pendahuluan

Setiap tahun, Indonesia menempatkan dirinya sebagai negara dengan jumlah jamaah haji terbanyak di dunia. Pada tahun 2025, kuota haji Indonesia mencapai lebih dari 221.000 jamaah, sebuah capaian yang mencerminkan kepercayaan besar Pemerintah Arab Saudi terhadap kemampuan Indonesia dalam mengelola penyelenggaraan haji. Namun, di balik keberhasilan tersebut, berbagai tantangan dalam aspek pelayanan masih terus menjadi sorotan. Salah satu isu krusial yang sering muncul di lapangan adalah kendala komunikasi antara petugas haji Indonesia dan pihak-pihak yang terlibat di Arab Saudi, baik otoritas setempat, tenaga medis, maupun jamaah dari berbagai negara. Hambatan bahasa sering kali menjadi sumber kesalahpahaman yang berujung pada lambannya pelayanan, terutama di bidang kesehatan jamaah haji.

Pelayanan kesehatan selama ibadah haji memiliki peran vital, mengingat kondisi fisik jamaah yang rentan akibat kelelahan, perubahan cuaca ekstrem, dan padatnya aktivitas ritual. Di titik inilah kemampuan komunikasi petugas kesehatan menjadi sangat penting. Seorang petugas kesehatan tidak hanya dituntut memiliki kompetensi medis, tetapi juga keterampilan interpersonal, empati, dan kemampuan menyampaikan informasi medis secara akurat dan mudah dipahami. Menurut Gao et al., komunikasi yang efektif antara tenaga kesehatan dan pasien terbukti berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan kesehatan dan kepuasan penerima layanan. Dalam konteks ibadah haji, kemampuan ini bahkan menjadi indikator keberhasilan dalam menjaga keselamatan dan kenyamanan jamaah selama berada di Tanah Suci.¹

Keterampilan komunikasi merupakan salah satu elemen yang penting dan fundamental yang tidak akan terpisahkan dari kualitas pelayanan (*service quality*). Kualitas pelayanan merupakan elemen yang menentukan keberhasilan organisasi, terutama dalam sector pariwisata dan layanan public.² Layanan yang berkualitas menjadi daya tarik tersendiri bagi para pengunjung, membangun kepuasan serta meningkatkan

¹ Qiufeng Gao dkk., "The Impact of Provider-Patient Communication Skills on Primary Healthcare Quality and Patient Satisfaction in Rural China: Insights from a Standardized Patient Study," *BMC Health Services Research* 24.1 (Mei 2024): 579, <https://doi.org/10.1186/s12913-024-11020-0>.

² Bagus Julianto dan Tommy Yunara Agnanditiya Carnarez. "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Organisasi Profesional: Kepemimpinan, Komunikasi Efektif, Kinerja, dan Efektivitas Organisasi (Suatu Kajian Studi Literature Review Ilmu Manajemen Terapan)." *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan* 2, no. 5 (2021): 676–680. <https://doi.org/10.31933/jimt.v2i5.593>

loyalitas pengunjung terhadap destinasi wisata.³ Dalam hal ini, kualitas layanan merujuk pada seberapa baik panitia penyelenggaraan ibadah haji (PPIH) dan kemampuan petugas dalam mendukung kebutuhan jemaah haji, baik sebelum, selama, maupun setelah pelaksanaan ibadah di Tanah Suci.

Ibadah haji merupakan salah satu rukun Islam yang wajib bagi umat Islam yang mampu. Setiap tahun, jutaan umat dari berbagai negara, latar belakang budaya, dan bahasa berkumpul di tanah suci untuk menunaikan ibadah ini. Kompleksitas pelaksanaan ibadah haji menjadikannya salah satu kegiatan keagamaan terbesar di dunia yang menuntut koordinasi, komunikasi, dan pelayanan tingkat tinggi.⁴ Dalam konteks ini, petugas haji memiliki peran krusial sebagai fasilitator, pembimbing, dan penyampai informasi bagi jemaah yang kerap berada dalam kondisi fisik maupun psikologis yang penuh tekanan.⁵ Kesalahan yang banyak terjadi menurut Mahmudah et al., ketika penyampaian komunikasi oleh tenaga kesehatan belum sepenuhnya dipahami dengan baik atau terjadi salah paham pada pasien sehingga timbul ketidaknyamanan.⁶ Dengan adanya komunikasi yang baik, maka kesempatan terjadinya miskomunikasi akan berkurang. Miskomunikasi muncul sebagai salah satu penyebab utama permasalahan dan konflik dalam hubungan antarsosial seperti yang diungkapkan oleh Anggainsi et al. Menurut Asriadi, apabila putaran komunikasi terjadi secara tuntas, maka pesan akan mengalir dari pengirim kepada penerima secara tepat. Oleh karena itu, keterampilan komunikasi yang efektif menjadi kebutuhan utama agar para petugas mampu memberikan pelayanan yang prima, empatik, dan tepat sasaran.⁷

Keterampilan komunikasi yang efektif sangat penting dalam menentukan kualitas dari pelayanan yang diberikan kepada para jama'ah dan memastikan informasi yang disampaikan kepada Jama'ah haji lebih tepat dan akurat, membangun komunikasi yang baik, bukan hanya memfasilitasi aliran informasi tetapi juga membangun komunikasi

³ Arum Widiatul Aini dan Adriani Kala'lembang, "Pengaruh Komunikasi dan Pelatihan terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan Kebun Raya Purwodadi Pasuruan," *PARETO : Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen* 9.2 (November 2024): 8-11, <https://doi.org/10.57094/pareto.v9i2.2343>.

⁴ Putri, Bella Tiara, Citra Sukma Ayu, Mita Atiiqah Br Ginting, Siti Saidah, dan Sahkholid Nst. *Budaya Bahasa: Refleksi Dinamis Identitas Masyarakat*. t.t: 60.

⁵ Santrock, John W. *Educational Psychology*. 3 ed. New York: McGraw-Hill, 2007, 226.

⁶ Mahmudah, Gusti Devi Rizki, Lisda Sofia, dan Kadek Dristiana Dwivayani. "Komunikasi Terapeutik Tenaga Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan." *Jurnal Ilmu Komunikasi Goes Mobile* 10.4 (2022): 95.

⁷ Ariesha Meivia Anggraini "Analisis Pengaruh Miskomunikasi dalam Suatu Hubungan." *Jurnal Media Akademik (JMA)* 2.1 (2024): 230, <https://doi.org/10.62281/v2i1.104>.

yang baik, memperkuat kolaborasi, meningkatkan kinerja,⁸ menciptakan lingkungan kerja yang positif,⁹ membangun hubungan yang produktif dan sehat¹⁰ serta membangun kepercayaan diri.¹¹ Sehingga berdampak kepada peningkatan pemahaman dan kepatuhan jamaah, efisiensi dan efektivitas operasional, dan menciptakan rasa aman dan nyaman.

Kemampuan komunikasi dimaknai sebagai sebuah kemampuan individu untuk berkomunikasi dengan jelas, ringkas, dan mudah dipahami serta kemampuan seseorang untuk memahami.¹² Hal ini diungkapkan oleh Dyatmika Teddy bahwasannya komunikasi merupakan sebuah aktivitas dalam hal pelayanan hubungan antara pengirim dan penerima pesan melalui waktu dan ruang.¹³ Manusia membangun komunikasi bertujuan untuk membagi pengetahuan dan pengalaman. Melalui komunikasi yang baik, sikap dan perasaan seseorang atau kelompok dapat dipahami oleh pihak lain. Dapat dikatakan secara sederhana sebagai instrument dalam interaksi sosial yang berguna untuk memahami sikap orang lain dan diri sendiri menurut pemikiran Evashinta. Membangun keterampilan komunikasi (*communication skill*) merupakan proses berkelanjutan yang melibatkan kemampuan baik verbal, non-verbal dan yang paling penting adalah kemampuan mendengarkan.¹⁴ Keterampilan ini tidak hanya mengenai berbicara, tetapi tentang menyampaikan dan memahami pesan yang efektif yang bertujuan untuk membangun hubungan yang kuat dan mencapai tujuan.

Sebagai petugas haji, kemampuan komunikasi menjadi penting karena mampu menjembatani komunikasi selama di tanah suci yang dimana Bahasa utama yang digunakan adalah Bahasa Arab. Selanjutnya dalam efektivitas pelayanan yang menjadi kunci untuk memastikan kelancaran seluruh proses operasional di luar layanan kepada

⁸ Mukelabai M. Musheke dan Jackson Phiri, "The Effects of Effective Communication on Organizational Performance Based on the Systems Theory," *Open Journal of Business and Management* 9.2 (2021): 659, <https://doi.org/10.4236/ojbm.2021.92034>.

⁹ Elok Kemala Motik dkk., "Pengaruh Komunikasi Efektif Dalam Human Relation Terhadap Kinerja Karyawan Serta Pembentukan Lingkungan Kerja Yang Positif dan Produktif," *Konsensus: Jurnal Ilmu Pertahanan, Hukum dan Ilmu Komunikasi* 1.6 (November 2024): 68–79, <https://doi.org/10.62383/konsensus.v1i6.451>.

¹⁰ Soid dkk., "Effective Communication in Building Healthy and Productive Relationships," *MES Management Journal* 4.1 (Januari 2025), <https://doi.org/10.56709/mesman.v4i1.631>.

¹¹ Nurul Chaerani dkk., "Communication Skills: Meningkatkan Keberanian dan Kepercayaan Diri Mahasiswa Melalui Pelatihan Public Speaking," *Jurnal Abdi Insani* 10.4 (Desember 2023): 260, <https://doi.org/10.29303/abdiinsani.v10i4.1230>.

¹² John W. Santrock, *Educational Psychology*, 3 ed. (New York: McGraw-Hill, 2007), h. 20.

¹³ Dyatmika, Teddy. *Ilmu komunikasi*. Zahir Publishing, no. 132 (2021): 10

¹⁴ Eva Shinta Aisyah Ahmadi dan Sudahri. Analysis of Communication Strategies of Hajj and Umrah Travel Agencies in Building Pilgrims Trust Through Digital Media: A Case Study of PT. Assunnayah Al-Jauhari. *Ilomata International Journal of Social Science* 6.2 (2025): 642-645. <https://doi.org/10.61194/ijss.v6i2.1710>

jamaah, penangan situasi kritis (misalnya, masalah kesehatan serius, kehilangan, atau insiden lainnya) dan memudahkan orientasi dan informasi selama pelaksanaan haji. Asriadli mengungkapkan bahwa efektivitas lembaga atau organisasi tergantung pada kualitas komunikasi yang dijalankan oleh pimpinan maupun anggota lembaga. Bahasa merupakan salah satu alat komunikasi berupa lambang bunyi yang dihasilkan oleh perangkat bicara manusia.¹⁵ Kemampuan komunikasi Bahasa Arab memungkinkan petugas haji dapat menjadi penghubung yang efektif antara jamaah haji Indonesia terkhusus petugas kesehatan agar layanan kesehatan berjalan lancar dan masalah bisa diatasi antara jamaah dan pihak otoritas setempat.

Di sisi lain, kualitas pelayanan ibadah haji juga merupakan cerminan profesionalitas suatu negara dalam mengelola warganya di luar negeri. Menurut Noermanzah, kualitas layanan publik mencakup kemudahan akses, kejelasan prosedur, ketepatan waktu, serta responsivitas petugas terhadap kebutuhan pengguna. Dalam konteks penyelenggaraan haji, aspek-aspek tersebut tidak dapat tercapai tanpa komunikasi yang efisien dan sensitif terhadap konteks budaya lokal.¹⁶ Hal senada juga diungkapkan oleh Putri bahwa bahasa merupakan medium utama dalam menjembatani pemahaman, budaya, dan nilai-nilai antar manusia. Dengan demikian, penguasaan komunikasi Bahasa Arab bagi petugas haji bukan sekadar tuntutan teknis, melainkan kebutuhan strategis dalam menjamin keberhasilan penyelenggaraan ibadah haji yang bermartabat dan berdaya saing tinggi.¹⁷

Melalui penelitian ini, peneliti berupaya untuk menguji secara empiris pengaruh pelatihan keterampilan komunikasi Bahasa Arab terhadap peningkatan kualitas pelayanan petugas kesehatan haji Indonesia di Arab Saudi. Penelitian ini tidak hanya diharapkan memberikan kontribusi akademik dalam bidang komunikasi antarbudaya dan manajemen pelayanan publik,¹⁸ tetapi juga kontribusi praktis bagi lembaga penyelenggara haji nasional dalam menyusun program pelatihan berbasis kebutuhan nyata di lapangan. Dengan meningkatnya keterampilan komunikasi para petugas, diharapkan pelayanan kesehatan haji Indonesia dapat semakin profesional, empatik, dan berorientasi pada

¹⁵ Asriadi. "Komunikasi Efektif dalam Organisasi." *RETORIKA: Jurnal Kajian Komunikasi dan Penyiaran Islam* 2, no. 1 (2020): 40. <https://doi.org/10.47435/retorika.v2i1.358>

¹⁶ Noermanzah Noermanzah, Bahasa Sebagai Alat Komunikasi, Citra Pikiran, dan Kepribadian," *Seminar Nasional Pendidikan Bahasa Dan Sastra*, 2019: 306.

¹⁷ Bella Tiara Putri dkk., *Budaya dan Bahasa : Refleksi Dinamis Identitas Masyarakat*, t.t.

kepuasan serta keselamatan jamaah.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain kausal komparatif yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh keterampilan komunikasi bahasa Arab terhadap kualitas pelayanan kesehatan jamaah haji.¹⁹ Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini berorientasi pada pengujian hipotesis melalui pengukuran data numerik serta analisis statistik untuk menjelaskan hubungan sebab–akibat antara variabel bebas dan variabel terikat secara objektif dan terstandar. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah keterampilan komunikasi bahasa Arab, sedangkan variabel terikatnya adalah kualitas pelayanan kesehatan jamaah haji.

Penelitian dilaksanakan melalui beberapa tahapan sistematis, dimulai dari identifikasi masalah dan penyusunan instrumen penelitian berupa angket keterampilan komunikasi dan kualitas pelayanan yang disusun menggunakan skala Likert lima tingkat. Instrumen tersebut terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya sebelum digunakan dalam pengambilan data. Tahap berikutnya adalah pelaksanaan pretest untuk mengukur kemampuan awal peserta sebelum mengikuti pelatihan komunikasi bahasa Arab. Setelah itu, peserta mengikuti program pelatihan intensif yang berfokus pada penguasaan komunikasi praktis dalam konteks pelayanan kesehatan jamaah haji di Arab Saudi, termasuk penggunaan istilah medis dan percakapan pelayanan. Pada akhir program, dilakukan posttest untuk mengukur peningkatan keterampilan komunikasi setelah pelatihan.

Partisipan dalam penelitian ini berjumlah 54 orang petugas kesehatan haji Republik Indonesia yang mengikuti program pelatihan komunikasi bahasa Arab. Penentuan partisipan menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria bahwa peserta merupakan petugas kesehatan haji aktif dan belum pernah mengikuti pelatihan komunikasi bahasa Arab sebelumnya. Kriteria ini ditetapkan untuk memastikan homogenitas kemampuan awal peserta serta relevansi intervensi yang diberikan.

Pengumpulan data utama dilakukan melalui angket yang bertujuan mengukur tingkat keterampilan komunikasi bahasa Arab serta persepsi terhadap kualitas pelayanan

¹⁸ Daud Lintang, “Implementasi Value Karakter pada Mata Kuliah Ilmu Lughah di Program Studi Dirasat Islamiyah UIN Syarif Hidayatullah Jakarta,” *Lisanuna: Jurnal Ilmu Bahasa Arab dan Pembelajarannya* 14.1 (2024): 45–50. <https://doi.org/10.22373/lis.v14i1.24064>

¹⁹ Creswell, John W. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. 4th ed. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, 2014: 20–23. <https://doi.org/10.4135/9781506326126>

kesehatan. Selain itu, survei evaluatif berbentuk kuesioner tertutup juga diberikan setelah pelatihan untuk mengetahui persepsi peserta terhadap efektivitas program pelatihan dalam mendukung peningkatan kualitas layanan. Observasi dilakukan secara sistematis selama kegiatan simulasi pelayanan dan praktik komunikasi dengan menggunakan lembar observasi terstruktur. Aspek yang diamati meliputi ketepatan penggunaan kosakata medis dalam bahasa Arab, kelancaran komunikasi, serta kemampuan menjelaskan prosedur pelayanan kesehatan kepada jamaah.²⁰

Untuk memperkuat interpretasi data kuantitatif, penelitian ini juga melibatkan wawancara terstruktur terhadap lima informan kunci yang terdiri atas dua instruktur pelatihan dan tiga koordinator layanan kesehatan haji. Wawancara dilakukan menggunakan pedoman pertanyaan terstruktur guna memperoleh klarifikasi dan konfirmasi terhadap temuan statistik.²¹ Dengan demikian, wawancara dalam penelitian ini berfungsi sebagai data pendukung (supporting data) yang bersifat eksplanatoris, bukan sebagai sumber data utama, sehingga tidak mengubah pendekatan penelitian yang berbasis kuantitatif. Selain itu, studi dokumen dilakukan terhadap modul pelatihan, standar operasional prosedur (SOP) pelayanan kesehatan haji, dan laporan evaluasi layanan tahun sebelumnya untuk memahami konteks implementasi pelatihan serta standar kualitas layanan yang menjadi rujukan penelitian.²²

Analisis data dilakukan melalui beberapa tahap, yaitu uji normalitas untuk memastikan distribusi data memenuhi asumsi statistik parametrik, kemudian dilanjutkan dengan uji paired sample t-test (dependent sample t-test) untuk menguji perbedaan rata-rata skor pretest dan posttest. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui signifikansi peningkatan keterampilan komunikasi setelah pelatihan serta implikasinya terhadap kualitas pelayanan. Hasil analisis statistik selanjutnya diinterpretasikan dan disintesis dengan teori komunikasi pelayanan dan teori kualitas layanan guna memperoleh pemaknaan yang komprehensif terhadap temuan penelitian. Dengan prosedur tersebut,

²⁰ Khizanatul Hikmah, Muhlasin Amrullah, Farikh Marzuki Ammar, dan Silviya Yuliyanti. Response of Pulgher Hajj and Umrah: Arabic Language as a Practical Communication: Respon Jamaah Haji dan Umrah: Bahasa Arab sebagai Bekal Komunikasi Praktis. *Academia Open* 8.2 (2023): 222-228. <https://doi.org/10.21070/acopen.8.2023.7272>

²¹ Sihotang, Hotmaulina. *Metode Penelitian Kuantitatif*. (Jakarta: UKI Press, t.t), h. 30-34

²² Siti Alfi Aliyah, Susanti Susanti, Rif'atul Fadhillah, Muh Fuad Achsan, dan Miftah Toriqul Ikhwani. Implementasi Pendekatan Komunikatif dalam Pembelajaran Bahasa Arab bagi Calon Jemaah Haji dan Umrah di Komunitas Tour and Travel the Park Mall: Implementation of the Communicative Approach in Teaching Arabic for Prospective Hajj and Umrah Pilgrims. *AL-QIBLAH: Jurnal Studi Islam dan Bahasa Arab* 4.2 (2025): 215-218. <https://doi.org/10.36701/qiblah.v4i2.2049>

penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran empiris yang terukur mengenai pengaruh keterampilan komunikasi bahasa Arab terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan jamaah haji.

Hasil Penelitian

Berdasarkan data yang diperoleh, hasil analisis deskriptif menunjukkan adanya perbedaan yang cukup jelas antara kemampuan komunikasi Bahasa Arab petugas kesehatan haji sebelum dan sesudah mengikuti pelatihan. Rata-rata skor kemampuan komunikasi pada tahap *pre-test* adalah 62,96, sedangkan setelah pelatihan (*post-test*) meningkat menjadi 95,47. Peningkatan sebesar 32,51 poin ini memberikan gambaran awal bahwa pelatihan yang diberikan berhasil membawa perubahan positif terhadap kemampuan komunikasi peserta.

Jika dilihat dari sisi penyebaran data, *standard deviation* pada tahap *pretest* sebesar 17,807 mengindikasikan bahwa kemampuan komunikasi peserta sebelum pelatihan masih bervariasi cukup lebar. Artinya, sebagian petugas sudah memiliki kemampuan komunikasi yang cukup baik, namun sebagian lainnya masih memerlukan peningkatan signifikan. Setelah pelatihan, *standard deviation* turun menjadi 5,960, menandakan bahwa kemampuan para peserta menjadi lebih seragam dan stabil. Dengan kata lain, pelatihan tidak hanya meningkatkan kemampuan secara umum, tetapi juga membantu meratakan tingkat keterampilan komunikasi antarindividu dalam kelompok.

Nilai *variance* yang berkurang dari 317,075 menjadi 35,523 memperkuat temuan tersebut. Variansi yang semakin kecil menggambarkan hasil pelatihan yang lebih konsisten di seluruh peserta. Begitu pula dengan nilai *standard error of mean* yang turun dari 2,446 menjadi 0,819, menunjukkan bahwa rata-rata kemampuan komunikasi setelah pelatihan semakin representatif untuk menggambarkan kondisi populasi.

Dari sisi capaian individu, terdapat peningkatan signifikan pada skor terendah. Nilai minimum *pretest* sebesar 20 naik menjadi 73 pada *posttest*, sedangkan nilai maksimum tetap 100. Hal ini menunjukkan bahwa bahkan peserta dengan kemampuan terendah sekalipun mengalami peningkatan yang berarti. Dengan naiknya nilai rata-rata dan menurunnya variasi antar peserta, terlihat bahwa pelatihan memberikan pengaruh positif yang merata, tidak hanya pada peserta yang sudah berkemampuan baik, tetapi juga bagi mereka yang semula memiliki keterbatasan komunikasi.

Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa pelatihan keterampilan komunikasi Bahasa Arab mampu meningkatkan kemampuan petugas kesehatan haji secara nyata dan menyeluruh. Peserta menjadi lebih percaya diri dalam menggunakan Bahasa Arab sebagai alat komunikasi profesional, baik dalam situasi formal maupun saat berinteraksi langsung dengan jamaah. Pola pembelajaran yang berbasis praktik dan simulasi komunikasi di lapangan tampaknya efektif membantu peserta menguasai keterampilan yang benar-benar relevan dengan kebutuhan kerja mereka di Arab Saudi.

Kendati demikian, data deskriptif ini baru menunjukkan kecenderungan umum. Untuk memastikan apakah peningkatan yang terjadi benar-benar signifikan secara statistik dan bukan sekadar kebetulan, analisis dilanjutkan dengan uji *Paired Sample t-Test*. Uji ini digunakan untuk menguji perbedaan dua rata-rata dari kelompok yang sama, dalam hal ini kemampuan komunikasi sebelum dan sesudah pelatihan. Hasil dari uji tersebut kemudian menjadi dasar untuk menyimpulkan apakah pelatihan keterampilan komunikasi Bahasa Arab berpengaruh secara nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan petugas kesehatan haji Indonesia di Arab Saudi.

Tabel 1. Statistics Deskriptif

		Pretest	Postest
N	Valid	53	53
	Missing	0	0
Mean		62.96	95.47
Std.Error of Mean		2.446	0.819
Std. Deviation		17.807	5.960
Variance		317.075	35.523
Minimum		20	73
Maximum		100	100

Analisis inferensial dalam penelitian ini menggunakan uji t (t-test) untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan yang signifikan pada keterampilan komunikasi Bahasa Arab petugas kesehatan Haji RI sebelum dan sesudah mengikuti pelatihan, serta bagaimana dampaknya terhadap kualitas pelayanan jamaah haji di Arab Saudi. Sebelum dilakukan pengujian dengan uji t, langkah awal yang dilakukan peneliti adalah mengukur normalitas distribusi data untuk memastikan pemilihan metode uji statistik yang tepat.

Uji normalitas dilakukan menggunakan Wilcoxon Signed Ranks Test, yaitu uji statistik nonparametrik yang digunakan untuk membandingkan dua sampel berpasangan atau berhubungan. Uji ini umum dipilih ketika data tidak memenuhi asumsi normalitas pada uji parametrik, atau ketika distribusi data menunjukkan penyimpangan yang cukup besar dari pola distribusi normal.²³ Berdasarkan hasil uji normalitas tersebut, ditemukan adanya penyimpangan substansial pada data, yang berarti distribusi skor *pretest* dan *posttest* tidak berdistribusi normal.

Menindaklanjuti temuan tersebut, peneliti kemudian menggunakan pendekatan metode nonparametrik sebagai alternatif uji bebas distribusi. Penggunaan metode nonparametrik didasarkan pada sifatnya yang tidak memerlukan asumsi khusus mengenai bentuk distribusi populasi, sehingga lebih sesuai untuk data yang tidak terdistribusi normal. Dengan demikian, hasil analisis dapat tetap dipercaya dan menggambarkan kondisi sebenarnya dari perbedaan kemampuan komunikasi Bahasa Arab para peserta pelatihan.

Hasil pengujian yang disajikan pada Tabel 2 menunjukkan nilai $Z = -6.288$ dengan p -value (Asymp. Sig. 2-tailed) = 0.000. Nilai p yang lebih kecil dari 0.05 mengindikasikan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan secara statistik antara kemampuan komunikasi Bahasa Arab petugas sebelum dan sesudah pelatihan. Berdasarkan hasil tersebut, hipotesis nol (H_0) yang menyatakan bahwa tidak ada perbedaan ditolak, sementara hipotesis alternatif (H_a) diterima.

Temuan ini memberikan makna bahwa pelatihan keterampilan komunikasi Bahasa Arab memberikan dampak yang nyata terhadap peningkatan kemampuan komunikasi petugas kesehatan Haji RI.²⁴ Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan rata-rata kemampuan komunikasi Bahasa Arab yang signifikan antara hasil *pretest* dan *posttest*, yang sekaligus menunjukkan adanya pengaruh positif pelatihan terhadap peningkatan kualitas pelayanan jamaah haji di Arab Saudi.

Peningkatan kemampuan komunikasi ini berimplikasi langsung pada kelancaran interaksi antara petugas dan jamaah, terutama dalam situasi pelayanan kesehatan yang

²³ Filzah Fadilatunnisyah dkk., Penggunaan Uji Wilcoxon Signed Rank Test Untuk Menganalisis Pengaruh Tingkat Motivasi Belajar Sebelum Dan Sesudah Diterima Di Universitas Impian, *Indonesian Journal of Education and Development Research* 2.1 (Januari 2024): 581. <https://doi.org/10.57235/ijedr.v2i1.1887>.

²⁴ Fadilatunnisyah, Filzah, Rabbani Fakhirah S, Elsa Awalia Fasha, Andini Kania Putri, dan Dhea Aristy Julya Dema Putri. Penggunaan Uji Wilcoxon Signed Rank Test Untuk Menganalisis Pengaruh Tingkat Motivasi Belajar Sebelum dan Sesudah Diterima Di Universitas Impian. *Indonesian Journal of Education and Development Research* 2.1 (Januari 2024): 58-60. <https://doi.org/10.57235/ijedr.v2i1.1887>.

menuntut kejelasan informasi, kecepatan respons, serta empati dalam berkomunikasi. Selain itu, kemampuan berbahasa Arab secara efektif juga membantu memperlancar koordinasi petugas dengan otoritas setempat dan tenaga medis di Arab Saudi, yang pada akhirnya memperkuat mutu pelayanan haji Indonesia secara keseluruhan.

Tabel 2. Test Statistics

	Posttest - Pretest
Z	-6.288 ^b
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on negative ranks

Uji korelasi dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara dua variabel, yaitu hasil pretest dan posttest kemampuan komunikasi Bahasa Arab petugas kesehatan haji. Uji ini bertujuan untuk melihat sejauh mana peningkatan yang terjadi pada posttest berkorelasi dengan nilai awal peserta sebelum mengikuti pelatihan. Dengan kata lain, analisis ini membantu memahami apakah peserta yang sejak awal memiliki kemampuan komunikasi tinggi cenderung mengalami peningkatan yang sama atau berbeda dibandingkan dengan peserta yang kemampuan awalnya rendah.

Berdasarkan hasil analisis yang tersaji pada Tabel 3, diperoleh nilai koefisien korelasi (Correlation) sebesar 0,112 dengan nilai signifikansi (Sig.) = 0,424. Nilai koefisien korelasi yang sangat kecil tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara skor pretest dan posttest hampir tidak ada, atau dapat dikategorikan sebagai hubungan yang sangat lemah. Sementara itu, nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05 (Sig. 0,424 > 0,05) menandakan bahwa secara statistik, hubungan antara kedua variabel tidak signifikan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang bermakna antara hasil pretest dan posttest kemampuan komunikasi Bahasa Arab petugas kesehatan haji.

Tabel 3. Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair	Pretest & Posttest	53	.112	.424

Selanjutnya, berdasarkan hasil analisis yang disajikan pada Tabel 4, diperoleh nilai Sig. (2-tailed) sebesar 0,000, yang berarti lebih kecil dari batas signifikansi 0,05.

Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa hipotesis nol (H_0) ditolak, dan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Artinya, terdapat perbedaan yang signifikan antara nilai pretest dan posttest, yang sekaligus membuktikan adanya pengaruh pelatihan keterampilan komunikasi Bahasa Arab terhadap peningkatan kemampuan komunikasi petugas kesehatan Haji RI dalam memberikan pelayanan kepada jamaah di Arab Saudi.²⁵

Selain nilai signifikansi, Tabel 4 juga menunjukkan hasil perhitungan Mean Paired Differences sebesar -32,509. Nilai negatif ini menandakan bahwa rata-rata skor posttest lebih tinggi dibandingkan skor pretest, yang dalam konteks penelitian ini berarti terjadi peningkatan kemampuan komunikasi setelah mengikuti pelatihan. Secara matematis, nilai ini diperoleh dari selisih rata-rata pretest sebesar 62,9623 dan rata-rata posttest sebesar 95,4717, sehingga menghasilkan perbedaan sebesar -32,509 poin. Nilai ini bukan sekadar angka statistik, melainkan mencerminkan peningkatan yang substansial dalam kemampuan komunikasi Bahasa Arab petugas setelah mereka mengikuti program pelatihan.

Lebih lanjut, interval kepercayaan 95% (95% Confidence Interval of the Difference) menunjukkan rentang nilai antara -37,507 hingga -27,511, yang berarti peneliti memiliki tingkat keyakinan 95% bahwa perbedaan rata-rata antara kedua kelompok benar-benar berada dalam kisaran tersebut. Karena seluruh rentang nilai berada di bawah nol (negatif), maka hasil ini semakin memperkuat bukti bahwa posttest memiliki skor yang secara konsisten lebih tinggi daripada pretest. Dengan demikian, peningkatan kemampuan komunikasi yang terjadi bukan hanya kebetulan statistik, tetapi merupakan hasil nyata dari pelatihan yang diberikan.

Secara substantif, hasil ini menegaskan bahwa pelatihan keterampilan komunikasi Bahasa Arab memiliki dampak yang signifikan terhadap peningkatan kualitas kemampuan komunikasi petugas kesehatan haji. Peningkatan ini mencakup aspek kemampuan berbicara (verbal), pemahaman konteks sosial-budaya Arab, serta kepercayaan diri petugas dalam berinteraksi dengan jamaah maupun pihak otoritas di Arab Saudi. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian Gao et al. (2024) yang menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi yang baik antara tenaga kesehatan dan

²⁵ Radiko Arvyanda, Enrico Fernandito, dan Prabu Landung. "Analisis pengaruh perbedaan bahasa dalam komunikasi antarmahasiswa." *Jurnal Harmoni Nusa Bangsa* 1.1 (2023): 70, <https://doi.org/10.47256/jhnb.v1i1.338>

penerima layanan berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan dan tingkat kepuasan pengguna.

Dengan hasil uji yang signifikan ini, dapat dikatakan bahwa pelatihan komunikasi Bahasa Arab bukan hanya sekadar pelengkap administratif, tetapi berfungsi sebagai instrumen strategis dalam peningkatan mutu layanan ibadah haji Indonesia. Pelatihan ini membantu petugas memahami instruksi dengan lebih cepat, menghindari kesalahpahaman lintas bahasa, dan memberikan penjelasan medis secara lebih akurat kepada jamaah. Pada akhirnya, kemampuan ini berkontribusi langsung terhadap terciptanya pelayanan yang lebih profesional, humanis, dan berorientasi pada kenyamanan serta keselamatan jamaah haji Indonesia di Tanah Suci.

Temuan ini juga memperkuat pentingnya penyelenggaraan pelatihan komunikasi berbahasa Arab secara berkala dan sistematis bagi seluruh petugas haji, khususnya mereka yang bertugas di bidang kesehatan. Dengan adanya bukti empiris bahwa pelatihan mampu meningkatkan kompetensi komunikasi secara signifikan, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi pembuat kebijakan untuk menjadikan pelatihan Bahasa Arab sebagai salah satu komponen wajib dalam program peningkatan kapasitas petugas haji RI.

Tabel 4. Paired Samples Test

	Paired Differences				t	df	Sig. (2-tailed)	
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
Pair 1	Pretest- Posttest	- 32.509	18.132	2.490	- 37.507	- 27.511	- 13.052	.000

Pembahasan

Mencernati hasil penelitian di atas, dapat disimpulkan bahwa terdapat dampak pelatihan keterampilan komunikasi Bahasa Arab petugas kesehatan Haji RI terhadap pelayanan Jamaah Haji di Arab Saudi. Hal ini bisa dilihat dari rata-rata *pretest* dan *posttest* mengalami peningkatan yang signifikan, dimana rata-rata hasil *posttest* sebesar 95,47 lebih besar dari rata-rata keterampilan komunikasi *pretest* sebesar 62,96 dengan selisih 32,51. Adapun uji-t yang didapatkan dari perbandingan antara *pretest* dan *posttest*

dapat diketahui (13,052) > tabel (2,021) maka dapat disimpulkan bahwa H₀ ditolak dan H_a diterima. Hasil penelitian ini juga menunjukkan adanya perbedaan keterampilan komunikasi antara sebelum dan sesudah pada petugas kesehatan Haji terhadap pelayanan Jamaah di Saudi Arabia.

Penelitian tersebut selaras dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Cahyadi et al., Gao et al., dan Tangkeran et al. yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh keterampilan komunikasi terhadap pelayanan. Kualitas pelayanan sering kali diukur dari sejauh mana kebutuhan mengenai harapan dalam penyedia jasa dan pengguna jasa terpenuhi atau sebagai jembatan antara penyedia layanan dan pelanggan, yang memengaruhi persepsi, pemahaman, dan kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Dalam hal ini kualitas komunikasi sangat dibutuhkan dan menjadi satu factor tunggal paling krusial yang secara langsung menentukan tinggi rendahnya kualitas pelayanan terkhusus pada petugas kesehatan Haji RI.²⁶

Kualitas pelayanan haji pada dasarnya tercermin dari sejauh mana petugas mampu memenuhi kebutuhan dan harapan jamaah, berperan sebagai penghubung yang baik antara penyedia dan penerima layanan, serta membentuk persepsi positif yang berujung pada kepuasan jamaah secara menyeluruh. Dalam hal ini, kemampuan berkomunikasi secara efektif menjadi aspek yang sangat penting, bahkan menjadi salah satu tolok ukur utama dalam menilai mutu pelayanan petugas kesehatan haji Indonesia. Karena itu, penguasaan bahasa Arab patut mendapat perhatian serius, mengingat seluruh proses ibadah, interaksi, dan penyampaian instruksi selama pelaksanaan haji di Arab Saudi menggunakan bahasa tersebut.

Penguasaan Bahasa Arab oleh petugas haji perlu menjadi perhatian khusus, mengingat bahwa pelaksanaan ibadah haji dilaksanakan di tanah suci (Makkah) yang sebagian besar interaksi dan tata cara ibadahnya menggunakan Bahasa Arab. Walaupun Bahasa Indonesia atau Bahasa lainnya banyak digunakan oleh Jemaah haji, kemampuan petugas dalam komunikasi akan meningkatkan kualitas pelayanan serta kenyamanan para jamaah Haji RI. Dengan keterampilan komunikasi Bahasa Arab, petugas haji akan lebih mudah dan efektif dalam memberikan informasi tentang pelaksanaan ibadah haji, baik

²⁶ Leony Cahyadi dkk., "Pengaruh Keterampilan Komunikasi Staf Kantor Depan terhadap Kepuasan Tamu dan Minat Kunjungan Kembali," *Jurnal Hospitality dan Pariwisata* 10.2 (Desember 2024), 20-26. <https://doi.org/10.30813/jhp.v10i2.6361>; Gao dkk., "The Impact of Provider-Patient Communication Skills on Primary Healthcare Quality and Patient Satisfaction in Rural China"; Nurbiya Tengkeran, Moh Afan Suyanto, dan Deby R. Karundeng, "Peran Komunikasi Dan Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat," *Journal Economy And Currency Study (JECS)* 5.1 (2023): 80-91.

mengenai tata cara, tempat-tempat penting, peraturan yang harus ditaati serta membantu para jamaah haji agar tetap fit dalam melaksanakan haji. Hal ini juga membantu petugas dalam mengurangi kesalahpahaman yang mungkin akan timbul yang disebabkan oleh keterbatasan Bahasa, serta memperlancar proses komunikasi baik antara jamaah haji, petugas dan tuan rumah penyelenggara haji.

Penelitian yang dilakukan oleh Yoga menunjukkan adanya peningkatan signifikan pada kualitas layanan haji, khususnya dalam aspek kesehatan.²⁷ Berdasarkan hasil pengukuran menggunakan instrumen Hajjsequal, diperoleh nilai rata-rata pada dimensi *health* sebesar 4,47 yang termasuk dalam kategori sangat tinggi. Temuan ini diperkuat dengan hasil wawancara yang mengungkap bahwa pemerintah menyediakan layanan kesehatan gratis bagi jamaah melalui Klinik Kesehatan Haji Indonesia (KKHI) yang tersebar di Mekkah, Madinah, Arafah, dan Mina, serta didukung oleh keberadaan pos-pos kesehatan satelit. Selain itu, jamaah yang memerlukan penanganan medis lebih lanjut dapat dirujuk ke rumah sakit di Arab Saudi, sehingga menjamin kontinuitas dan mutu pelayanan kesehatan selama pelaksanaan ibadah haji.

Berdasarkan penelitian sebelumnya, upaya pelatihan kompetensi petugas kesehatan haji yang terakreditasi, seperti metode komunikasi persuasif dan promosi kesehatan dalam kurikulum resmi, terbukti mampu meningkatkan pengetahuan, sikap, dan keterampilan²⁸ petugas sehingga mereka dapat memberikan layanan promotif, preventif, kuratif, hingga rehabilitatif lebih optimal. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat pentingnya investasi pelatihan komunikasi Bahasa Arab sebagai strategi utama peningkatan kualitas layanan kesehatan bagi jamaah haji Indonesia di tanah suci.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa pelatihan keterampilan komunikasi bahasa Arab berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan petugas kesehatan haji Republik Indonesia di Arab Saudi. Hal ini ditunjukkan oleh peningkatan skor rata-rata dari 62,96 pada *pretest* menjadi 95,47 pada *posttest* dengan selisih 32,51, serta hasil uji-t sebesar 13,052 yang lebih besar daripada t-

²⁷ Yoga Tri Hutomo dan Heri Fathurahman, "Analisis Kualitas Pelayanan Penyelenggaraan Ibadah Haji Menggunakan Model Hajjsequal Pada Jamaah Haji Provinsi Daerah Khusus Jakarta," *Jurnal Pendidikan Indonesia* 6.1 (Januari 2025): 193–202, <https://doi.org/10.59141/japendi.v6i1.6944>.

²⁸ Daud Lintang, "Bahasa Arab sebagai Identitas Budaya Islam dan Pemersatu Keberagaman Suku," *Ta'limi: Journal of Arabic Education and Arabic Studies* 2.1 (2023): 73–86. <https://doi.org/10.53038/tlmi.v2i1.60>

tabel 2,021, sehingga secara statistik terbukti terdapat perbedaan yang signifikan. Temuan ini menegaskan bahwa penguasaan bahasa Arab berkontribusi langsung terhadap efektivitas komunikasi dalam pelayanan jamaah haji, sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa keterampilan komunikasi merupakan determinan utama kualitas layanan. Dalam konteks penyelenggaraan ibadah haji, kemampuan berbahasa Arab tidak hanya meningkatkan ketepatan dan kecepatan pelayanan medis, tetapi juga memperkuat hubungan interpersonal, meminimalkan miskomunikasi, serta meningkatkan rasa aman dan kepercayaan jamaah. Oleh karena itu, pelatihan komunikasi bahasa Arab perlu diimplementasikan secara berkelanjutan sebagai strategi peningkatan kompetensi mewujudkan pelayanan haji yang profesional, humanis, dan berkualitas.

Berdasarkan temuan tersebut, pelatihan keterampilan komunikasi bahasa Arab disarankan untuk dijadikan bagian integral dalam program peningkatan kompetensi petugas kesehatan haji Republik Indonesia. Kementerian Agama dan Kementerian Kesehatan perlu berkolaborasi dalam merancang kurikulum pelatihan yang tidak hanya menekankan aspek medis, tetapi juga kemampuan komunikasi lintas budaya dan bahasa, mengingat interaksi petugas tidak hanya terbatas pada jamaah Indonesia, tetapi juga dengan otoritas kesehatan dan layanan publik di Arab Saudi. Selain itu, penguasaan bahasa Arab praktis perlu dikembangkan secara berkelanjutan melalui pelatihan pra-keberangkatan, simulasi lapangan, dan pendampingan intensif selama masa tugas untuk memperkuat kesiapan komunikasi dalam situasi darurat, edukasi kesehatan, serta menjamin kenyamanan jamaah.

Secara praktis, Kompetensi bahasa Arab dapat dijadikan indikator utama evaluasi kinerja petugas haji karena berpengaruh langsung pada kualitas pelayanan. Oleh karena itu, pelatihan bahasa tidak hanya meningkatkan kemampuan komunikasi, tetapi juga citra profesionalisme pelayanan haji Indonesia. Penelitian selanjutnya disarankan mengkaji hubungan keterampilan bahasa Arab dengan kepuasan jamaah serta efektivitas model pelatihan bagi petugas dengan beragam latar belakang.

Daftar Rujukan

Aini, Arum Widiatul, dan Adriani Kala'lembang. Pengaruh Komunikasi dan Pelatihan terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan Kebun Raya Purwodadi Pasuruan. *PARETO: Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen* 9.2 (November 2024): 1–11. <https://doi.org/10.57094/pareto.v9i2.2343>.

- Anggraini, Ariesha Meivia, et al. "Analisis Pengaruh Miskomunikasi dalam Suatu Hubungan." *Jurnal Media Akademik (JMA)* 2.1 (2024). 20-40 <https://doi.org/10.62281/v2i1.104>
- Arvyanda, Radiko, Enrico Fernandito, and Prabu Landung. "Analisis pengaruh perbedaan bahasa dalam komunikasi antarmahasiswa." *Jurnal Harmoni Nusa Bangsa* 1.1 (2023). 67-80, <https://doi.org/10.47256/jhnb.v1i1.338>
- Asriadi. "Komunikasi Efektif dalam Organisasi." *RETORIKA: Jurnal Kajian Komunikasi dan Penyiaran Islam* 2, no. 1 (2020): 36–50. <https://doi.org/10.47435/retorika.v2i1.358>
- Cahyadi, Leony, Sisilia Chelsye Parera, Kevin Gustian Yulius, Charity Leticia Jonathan, dan Jennifer Fabianto. Pengaruh Keterampilan Komunikasi Staf Kantor Depan terhadap Kepuasan Tamu dan Minat Kunjungan Kembali. *Jurnal Hospitality dan Pariwisata* 10.2 (Desember 2024). <https://doi.org/10.30813/jhp.v10i2.6361>.
- Chaerani, Nurul, Hasyiyati Shabrina, Dini Lestari, Fauzan Fahrussiam, Andrie Ridzki Prasetyo, dan Musdi Musdi. Communication Skills: Meningkatkan Keberanian dan Kepercayaan Diri Mahasiswa melalui Pelatihan Public Speaking. *Jurnal Abdi Insani* 10.4 (Desember 2023): 260412. <https://doi.org/10.29303/abdiinsani.v10i4.1230>.
- Creswell, John W. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. 4th ed. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, 2014. <https://doi.org/10.4135/9781506326126>
- Elok Kemala Motik, Risma Yanti, Nova Nazwa, Intan Widiyanti, dan April Laksana. Pengaruh Komunikasi Efektif Dalam Human Relation Terhadap Kinerja Karyawan Serta Pembentukan Lingkungan Kerja Yang Positif dan Produktif. *Konsensus: Jurnal Ilmu Pertahanan, Hukum dan Ilmu Komunikasi* 1.6 (November 2024): 68–79. <https://doi.org/10.62383/konsensus.v1i6.451>.
- Dyatmika, Teddy. *Ilmu komunikasi*. Zahir Publishing, no. 132 (2021): 01
- Eva Shinta Aisyah Ahmadi dan Sudahri. Analysis of Communication Strategies of Hajj and Umrah Travel Agencies in Building Pilgrims Trust Through Digital Media: A Case Study of PT. Assunniyah Al-Jauhari. *Ilomata International Journal of Social Science* 6.2 (2025): 642-668. <https://doi.org/10.61194/ijss.v6i2.1710>
- Fadilatunnisyah, Filzah, Rabbani Fakhirah S, Elsa Awalia Fasha, Andini Kania Putri, dan Dhea Aristy Julya Dema Putri. Penggunaan Uji Wilcoxon Signed Rank Test Untuk Menganalisis Pengaruh Tingkat Motivasi Belajar Sebelum dan Sesudah Diterima di Universitas Impian. *Indonesian Journal of Education and Development Research* 2.1 (Januari 2024): 58-87. <https://doi.org/10.57235/ijedr.v2i1.1887>.
- Gao, Qiufeng, Bin Zhang, Qian Zhou, Cuiyao Lei, Xiaofei Wei, dan Yaojiang Shi. The Impact of Provider-Patient Communication Skills on Primary Healthcare Quality and Patient Satisfaction in Rural China: Insights from a Standardized Patient Study. *BMC Health Services Research* 24.1 (Mei 2024): 579. <https://doi.org/10.1186/s12913-024-11020-0>.

- Hikmah, Khizanatul, Muhlasin Amrullah, Farikh Marzuki Ammar, dan Silviya Yuliyanti. Response of Pulgher Hajj and Umrah: Arabic Language as a Practical Communication: Respon Jamaah Haji dan Umrah: Bahasa Arab sebagai Bekal Komunikasi Praktis. *Academia Open* 8.2 (2023): n.p. <https://doi.org/10.21070/acopen.8.2023.7272>
- Hutomo, Yoga Tri, dan Heri Fathurahman. Analisis Kualitas Pelayanan Penyelenggaraan Ibadah Haji Menggunakan Model Hajjsequal Pada Jemaah Haji Provinsi Daerah Khusus Jakarta. *Jurnal Pendidikan Indonesia* 6.1 (Januari 2025): 193202. <https://doi.org/10.59141/japendi.v6i1.6944>.
- Lintang, Daud. Bahasa Arab sebagai Identitas Budaya Islam dan Pemersatu Keberagaman Suku. *Ta'limi: Journal of Arabic Education and Arabic Studies* 2.1 (2023): 73–86. <https://doi.org/10.53038/tlmi.v2i1.60>
- _____, Implementasi Value Karakter pada Mata Kuliah Ilmu Lughah di Program Studi Dirasat Islamiyah UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. *Lisanuna: Jurnal Ilmu Bahasa Arab dan Pembelajarannya* 14.1 (2024): 45–58. <https://doi.org/10.22373/lis.v14i1.24064>
- Musheke, Mukelabai M., dan Jackson Phiri. The Effects of Effective Communication on Organizational Performance Based on the Systems Theory. *Open Journal of Business and Management* 9.2 (2021): 65971. <https://doi.org/10.4236/ojbm.2021.92034>
- Julianto, Bagus, dan Tommy Yunara Agnanditiya Carnarez. “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Organisasi Profesional: Kepemimpinan, Komunikasi Efektif, Kinerja, dan Efektivitas Organisasi (Suatu Kajian Studi Literature Review Ilmu Manajemen Terapan).” *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan* 2, no. 5 (2021): 676–691. <https://doi.org/10.31933/jimt.v2i5.593>
- Mahmudah, Gusti Devi Rizki, Lida Sofia, dan Kadek Dristiana Dwivayani. “Komunikasi Terapeutik Tenaga Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan.” *Jurnal Ilmu Komunikasi Goes Mobile* 10, no. 4 (2022): 90-120
- Noermanzah, Noermanzah. “Bahasa sebagai Alat Komunikasi, Citra Pikiran, dan Kepribadian.” Dalam *Seminar Nasional Pendidikan Bahasa dan Sastra*, 2019: 306–319.
- Putri, Bella Tiara, Citra Sukma Ayu, Mita Atiiqah Br Ginting, Siti Saidah, dan Sahkholid Nst. *Budaya Bahasa : Refleksi Dinamis Identitas Masyarakat*. t.t.
- Siti Alfi Aliyah, Susanti Susanti, Rif'atul Fadhillah, Muh Fuad Achsan, dan Miftah Toriqul Ikhwani. Implementasi Pendekatan Komunikatif dalam Pembelajaran Bahasa Arab bagi Calon Jemaah Haji dan Umrah di Komunitas Tour and Travel the Park Mall: Implementation of the Communicative Approach in Teaching Arabic for Prospective Hajj and Umrah Pilgrims. *AL-QIBLAH: Jurnal Studi Islam dan Bahasa Arab* 4.2 (2025): 217-230. <https://doi.org/10.36701/qiblah.v4i2.2049>
- Santrock, John W. *Educational Psychology*. 3 ed. New York: McGraw-Hill, 2007.
- Sihotang, Hotmaulina. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: UKI Press, t.t.

- Soid, Muhammad Fatih, Nanang Fauzi, dan Efrita Norman. Effective Communication in Building Healthy and Productive Relationships. *MES Management Journal* 4.1 (Januari 2025). <https://doi.org/10.56709/mesman.v4i1.631>.
- Tengkeran, Nurbiya, Moh Afan Suyanto, dan Deby R. Karundeng. Peran Komunikasi Dan Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat. *Journal Economy and Currency Study (JECS)* 5.1 (2023): 8091.
- Waruwu, Marinu, Siti Natijatul Pu'at, Patrisia Rahayu Utami, Elli Yanti, dan Marwah Rusydiana. Metode Penelitian Kuantitatif: Konsep, Jenis, Tahapan dan Kelebihan. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan* 10.1 (Februari 2025): 91732. <https://doi.org/10.29303/jipp.v10i1.3057>.