

ABSTRAK

Mochammad Hilmi Rahmatullah, B76209146, 2013. Etika Komunikasi *Customer Relations* Dalam Pelayanan Jama'ah Haji *KBIH Nasrul Ummah Kabupaten Kediri*. Skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi IAIN Sunan Ampel Surabaya.

Kata Kunci : Etika Komunikasi, *Customer Relations*, Pelayanan KBIH

Ada satu fokus persoalan yang dikaji dalam skripsi ini, yaitu tentang Bagaimana aplikasi etika komunikasi *customer relations* yang dilakukan oleh KBIH Nasrul Ummah dalam melayani jama'ahnya.

Untuk mengungkap persoalan tersebut secara global dan mendalam, penelitian ini menggunakan metode deskriptif, yang berfungsi untuk mengungkapkan fakta dan makna yang terkandung dalam proses pelayanan yang menggunakan etika komunikasi. Seluruh persoalan ini dikaji secara kritis dengan didukung data penelitian dan dihubungkan dengan dasar pemikiran Jerman Immanuel Kant yaitu dengan teori etika deontologi.

Hasil dari penelitian ini yaitu ditemukan bahwa etika komunikasi merupakan salah satu usaha yang dinilai cukup penting dalam proses *customer relations*. Selain itu, penerapan etika yang biasa disebut dengan etiket juga dapat menciptakan respon dan nilai positif. Kemudian pada akhirnya *customer* akan percaya dengan pelayanan dari sebuah lembaga. Sedangkan, dalam kaitannya teori etika deontologi yakni, penerapan etika komunikasi yang berlangsung saat pelayanan ibadah haji hakikatnya merupakan suatu hal yang wajib dilakukan oleh KBIH Nasrul Ummah, hal ini sejalan dengan kebebasan antar manusia untuk tetap berinteraksi dengan melakukan hal yang baik seperti yang diungkapkan oleh Immanuel Kant.

Bersumber dari penelitian ini, beberapa rekomendasi yang dapat memungkinkan untuk dijadikan bahan pertimbangan bagi lembaga pelayanan bimbingan ibadah haji yakni KBIH Nasrul Ummah untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan ibadah haji, terutama pada penerapan komunikasi yang beretika karena pada umumnya komunikasi merupakan kegiatan yang cukup diperhatikan dalam pelayanan serta hubungan terhadap *customer*. Kepada peneliti lain hendaknya mengadakan penelitian secara komprehensif tentang pelayanan ibadah haji, mengingat masalah ini menyangkut dengan kualitas pelayanan dan etika berkomunikasi yang masih menarik untuk dikaji.

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis sampaikan kepada Allah SWT, karena seluruh nikmat yang diberikan dari awal perencanaan, pemrosesan, hingga penyelesaian skripsi sebagai salah satu syarat penyelesaian sarjana strata satu (S-1), dapat terselesaikan dengan lancar. Disamping itu, penulis juga sangat berterima kasih kepada keluarga dan khususnya kedua orang tua yang sudah membimbing dan memfasilitasi dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Selain itu, penyelesaian tugas ini dapat penulis selesaikan karena dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyadari dan menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Aswadi, M.Ag selaku Dekan fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi,
2. Bapak Dr. Ali Nurdin, S.Ag, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi dan merangkap sebagai dosen pembimbing,
3. Bapak KH. Umar Faruq selaku pimpinan KBIH Nasrul Ummah,
4. Bapak H. Abdul Hakim selaku pembimbing KBIH Nasrul Ummah,
5. Peserta bimbingan ibadah haji KBIH Nasrul Ummah tahun 2013,
6. Seluruh pihak terkait penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Pada akhirnya, semoga amal kebaikan yang telah bapak/ibu berikan kepada penulis demi kesuksesan skripsi ini, akan mendapatkan balasan yang sebaik-baiknya dari Allah SWT, Amin.

Surabaya, Juli 2013

Penulis