

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Ibadah haji merupakan sebuah ritual keagamaan yang selalu dilaksanakan sekali dalam satu tahun. Bukan hanya itu, ibadah haji juga merupakan ibadah yang sangat istimewa, karena Allah SWT telah menjanjikan bahwasannya pahala bagi haji mabrur yakni surga. Selain itu, telah ditetapkan dalam agama Islam untuk kesempurnaan rukun Islam yang terakhir yaitu dengan melaksanakan ibadah haji. Maka dari itu, tidak sedikit penduduk muslim Indonesia yang mempunyai antusias cukup tinggi dalam melaksanakan ibadah haji.

Pelaksanaan ibadah haji di Indonesia saat ini telah mengalami penumpukan porsi keberangkatan hingga 10 tahun lebih. Hal tersebut dikarenakan, minat masyarakat Islam di Indonesia bisa dikatakan cukup tinggi dalam penyempurnaan rukun Islam, dan dengan adanya minat masyarakat yang cukup tinggi dalam melaksanakan ibadah haji, maka muncullah biro atau kelompok-kelompok yang membimbing masyarakat dalam melaksanakan ibadah haji. Kelompok ini juga sudah begitu banyak yang muncul sehingga menjadi sebuah lembaga kewirausahaan bergerak di bidang jasa yang kemudian saling berkompetisi dalam pelayanan. Lembaga ini biasa disebut dengan KBIH yakni singkatan dari Kelompok Bimbingan Ibadah Haji.

Dengan adanya KBIH inilah, masyarakat cukup tertolong dalam proses persiapan hingga pemberangkatan dalam melaksanakan ibadah haji. Sangat berpengaruh juga, apabila sebuah KBIH mempunyai pelayanan yang memuaskan kepada CJH (Calon Jama'ah Haji). Hal itu disebabkan karena KBIH merupakan lembaga yang termasuk bergerak di bidang jasa, bahkan lebih dari jasa urusan duniawi. Maka, kesuksesan pelaksanaan ibadah haji juga dipengaruhi oleh prinsip dan aplikasi pelayanan KBIH kepada CJH maupun jama'ah yang sudah melaksanakan ibadah haji.

Saat ini bisa dihitung bahwasannya setiap kabupaten mempunyai lebih dari 4 KBIH, atau bahkan setiap kecamatan mempunyai lebih dari 2 KBIH. Adanya fenomena inilah yang membuat setiap KBIH mempunyai visi, misi, bahkan cara pelayanan yang berbeda untuk menghadapi kompetitornya yakni KBIH lainnya. Maka dari itu, kewajiban utama dari KBIH yaitu memberikan pelayanan yang prima, agar mampu dalam memberikan bimbingan keilmuan dan pengalaman bagi calon jama'ah haji. Maka dari itu, KBIH juga lembaga yang mampu untuk memberikan sebuah kontribusi dalam bidang ibadah haji di Indonesia, serta mampu untuk mensukseskan pelaksanaan ibadah haji masyarakat Indonesia yang semakin tahun semakin berjalan secara profesional.

Faktanya, perusahaan atau lembaga apapun yang bergerak di bidang jasa selalu bersaing dalam pelayanan, hal tersebut berguna untuk menciptakan kepercayaan konsumen.

Menurut Nikmah Hadiati dalam bukunya, untuk membina hubungan/relations dengan pihak-pihak terkait, baik itu eksternal maupun internal dalam menyatukan persepsi dan citra positif, terlebih dahulu mempunyai tujuan yang baik, saling mempercayai satu sama lain, saling menghargai, pengertian antar pihak, dan memiliki rasa toleransi.¹

Sebuah lembaga yang bergerak di bidang jasa pada umumnya selalu menawarkan kemudahan-kemudahan, serta kenyamanan fasilitas dalam bergabung dengan lembaga tersebut. Dari strategi itulah maka muncul etika berkomunikasi baik itu secara verbal atau non verbal. Usaha atau i'tikad baik oleh sebuah lembaga juga sangat berpengaruh dalam menimbulkan *trust* atau kepercayaan kepada *customer* sehingga mereka dapat mengandalkan lembaga tersebut. Maka dari itu, lembaga berusaha menata gaya-gaya komunikasi, ataupun sistem pelayanan yang terpadu untuk *customer*, sehingga dapat menciptakan hubungan dengan dasar loyalitas.

Definisi jasa menurut Kotler (1999) adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan pada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Biasanya produk-produk yang dipasarkan menyajikan beberapa jasa pelayanan. Komponen pelayanan ini bisa merupakan sebagian kecil atau

¹ Nikmah Hadiati S, *Public Relation-Perspektif Teorits dalam Menjaln Hubungan dengan Publik*, (Pasuruan : Lunar Media, 2010), hal 85.

sebagian besar dari keseluruhan yang ditawarkan. Maka, dari definisi tersebut, KBIH juga merupakan termasuk dalam kategori perusahaan jasa.

KBIH Nasrul Ummah mempunyai etika komunikasi yang digunakan untuk menjalin hubungan kepada jama'ahnya, sehingga menghasilkan kepercayaan dan kepuasan dari jama'ah haji. Bukan hanya itu, akan tetapi pelayanan yang optimal juga menjadikan KBIH ini sering mendapat apresiasi dari KEMENAG.

Banyak sekali bentuk aplikasi dari strategi komunikasi, baik itu berupa penyampaian pesan bermedia maupun tidak, verbal ataupun non verbal. Akan tetapi, bentuk komunikasi yang dijalankan tersebut tidak dapat lepas dari kandungan etika dalam penyampaian atau penerimaan pesan. Maka, etika merupakan hal yang penting dan cukup diperhatikan dalam proses berkomunikasi.

Saat ini, etika memang banyak sekali digunakan dalam banyak hal. Termasuk dalam bidang komunikasi. Istilah etika mudah sekali diucapkan, namun banyak orang yang menggunakannya tidak pernah berusaha untuk memikirkan arti sebenarnya dari istilah etika ini. Patricia J. Parsons dalam bukunya menyebutkan bahwa *An Honest Profit: What Businessmen Say About Ethics in Business*. Dia mengajukan pertanyaan pada para pebisnis tentang apa arti etika bagi mereka yang dijawab dengan berbagai macam respons mulai dari jawaban yang menjelaskan perasaan mereka tentang benar dan salah. Selain itu juga ada yang menjawab etika juga terkait dengan agama sampai dengan ketentuan-ketentuan hukum. Beberapa

orang mengatakan bahwa mereka tidak tahu sama sekali apa arti sebenarnya etika. Mungkin ini merupakan jawaban yang paling jujur.²

Adanya etika sangat berpengaruh pada reputasi perusahaan. Dahulu, reputasi perusahaan belum pernah dianggap sedemikian penting untuk meraih keberhasilan bisnis yang berkelanjutan. Juga belum pernah reputasi dianggap sedemikian rawan dan transparan pada masyarakat yang semakin sinis. Meskipun mungkin merupakan aspirasi global, namun reputasi biasanya berada di ruang lingkup masyarakat dan kinerja public relations.³

Terciptanya prestasi yang dilahirkan dari KBIH Nasrul Ummah merupakan sebuah penilaian dari usaha KBIH ini dalam melayani jama'ahnya. Disamping itu kepuasan pelayanan yang diperoleh dari konsekuensi KBIH yang mempunyai *first service* kepada jama'ah haji. Maka dari beberapa analisis di atas, penulis merasa tertarik untuk menindak lanjuti sebagai penelitian dan pengkajian mengenai, "*Etika Komunikasi Customer Relations dalam Pelayanan Jama'ah Haji di KBIH Nasrul Ummah Kediri.*"

² Patricia J. Parsons, *Etika Public Relations-Panduan Praktik Terbaik*, (Jakarta : Esensi Erlangga Group, 2007), hal 8

³ Anne Gregory, *Public Relations dalam Praktik*, (Jakarta : Erlangga, 2005), hal 103

B. Fokus Penelitian

Dari konteks penelitian yang telah dijelaskan di atas, agar penelitian dan pembahasan analisisnya dapat terarah, maka penelitian ini difokuskan dengan rumusan sebagai berikut yaitu:

“Bagaimana aplikasi etika komunikasi *customer relations* yang dilakukan oleh KBIH Nasrul Ummah dalam melayani jama'ahnya?”

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian yang telah ditetapkan serta telah mengkaji konteks penelitian yang sudah ada, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan definisi dan aplikasi etika komunikasi *customer relations* yang dijalankan oleh KBIH Nasrul Ummah Kediri.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Praktis

Hasil penelitian ini dapat menjadi pedoman kepada masyarakat atau mahasiswa khususnya mahasiswa IAIN Sunan Ampel Surabaya yang ingin berjalan di dunia keilmuan komunikasi khususnya bidang public relations perusahaan jasa, agar dapat meningkatkan kompetensi diri guna mempertahankan eksistensi diri serta memperdalam kemampuan bekerja yang inovatif dan selalu menciptakan sesuatu yang baru. Hal ini dikarenakan persaingan perusahaan di bidang jasa sangat kompetitif dan selalu selektif di masyarakat.

Dapat menjadi sumber ilmu yang kemudian melahirkan penelitian-penelitian baru dalam bidang komunikasi khususnya tentang customer relations.

2. Secara Teoritis

Dapat digunakan untuk mengembangkan serta berpartisipasi dalam menciptakan temuan teori-teori baru dan menambah kontribusi dalam praktik keilmuan komunikasi yang beretika.

E. Kajian Hasil Penelitian Terdahulu

Dalam menyusun skripsi ini, telah dilakukan tinjauan pustaka oleh penulis. Maka, untuk menghindari dari hal-hal yang tidak diinginkan seperti "menduplikat" hasil karya orang lain, maka penulis perlu mempertegas perbedaan antara masing-masing judul dan masalah yang dibahas, yaitu sebagai berikut :

Nama peneliti	Ruhayati NIM : B04208032	Khoirul Muttaqin NIM : 01210713
Jenis Karya	Skripsi, Judul : Pengaruh kualitas layanan administrasi dan kualitas pembimbing manasik haji terhadap kepuasan jama'ah haji di KBIH Takhobbar Ketintang Surabaya	Skripsi, Judul : Strategi komunikasi dalam bimbingan ibadah haji di KBIH Bina Umat Kota Yogyakarta

Tahun Penelitian	2012	2008
Metode Penelitian	Kuantitatif	Kualitatif
Hasil penelitian	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan jama'ah haji di KBIH Takhobbar Ketintang Surabaya karena memiliki nilai signifikansinya 0,000 yang $< 0,05$, nilai korelasinya dengan skor yang dihasilkan 0,531 atau bernilai positif ini menunjukkan semakin baik pelayanan administrasi maka jamaah semakin puas dengan pelayanannya dan kualitas pembimbing manasik haji memiliki pengaruh terhadap kepuasan jama'ah haji di</p>	<p>Bentuk komunikasi yang dilakukan oleh KBIH Bina Umat Yogyakarta adalah <i>Face to Face</i>, lisan, tertulis, dan publik. Metode bimbingan yang digunakan yaitu, ceramah, sarasehan, peragaan, <i>home visit</i>, konsultasi simulasi, praktik manasik haji. Media strategi yang dilakukan di KBIH ini yaitu, pengajian minggu pertama, pra manasik haji, bimbingan klasikal, bimbingan regu, dan praktik manasik haji.</p>

	<p>KBIH Takhobbar Ketintang Surabaya karena memiliki nilai signifikansinya 0,026 yang artinya $< 0,05$, nilai korelasinya dengan skor yang dihasil 0,352 atau bernilai positif ini menunjukkan semakin baik penyampaian materi yang diberikan maka jamaah semakin puas dengan penyampaian materi dan prakteknya.</p>	<p>Efek komunikasi yang ditimbulkan yakni, efek kognitif, afektif, konatif.</p>
<p>Tujuan Penelitian</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk mengetahui ada dan tidaknya pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan jama'ah haji di KBIH Takhobbar Ketintang Surabaya. 2. Untuk mengetahui ada dan tidaknya pengaruh kualitas pembimbing terhadap kepuasan jama'ah haji di 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk mendeskripsikan strategi komunikasi yang dijalankan oleh KBIH Bina Umat Yogyakarta 2. Para calon jama'ah haji dapat mengerti dan memahami setiap pelaksanaan program

	<p>KBIH Takhobbar Ketintang Surabaya.</p> <p>3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan jama'ah haji di KBIH Takhobbar Ketintang Surabaya.</p> <p>4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pembimbing terhadap kepuasan jama'ah haji di KBIH Takhobbar Ketintang Surabaya.</p>	<p>bimbingan haji KBIH Bina Umat Yogyakarta</p>
Perbedaan	<p>Terletak pada pembahasan, obyek, dan lokasi penelitian</p> <p>Terletak pada metode penelitian yang digunakan</p>	<p>Terletak pada pembahasan, obyek, dan lokasi penelitian</p>
Persamaan	<p>Subyek penelitian dilakukan di KBIH</p>	<p>Terletak pada metode penelitian yang digunakan.</p>

		Subyek penelitian dilakukan di KBIH
--	--	--

F. Definisi Konsep

Pada dasarnya, konsep merupakan sebuah rencana pemikiran yang berawal dari rangkaian suatu ide terpisah. Setelah menyatukan ide-ide tersebut untuk menjadi konsep, maka akan terbentuk sebuah pemaknaan pada argumentasi yang dimaksud. Maka dari itu, konsep sangat diperlukan pada sebuah penelitian. Hal tersebut, digunakan agar tidak terjadi salah paham tentang definisi konsep-konsep penelitian yang difokuskan.

Dengan memahami argumentasi yang telah dituliskan diatas, maka peneliti memberi batasan konsep dalam penelitian ini yang berjudul “Etika Komunikasi Customer Relations dalam Pelayanan Jama’ah Haji di KBIH Nasrul Ummah Kediri” yang kemudian peneliti fokuskan pada definisi konsep sebagai berikut :

1. Etika Komunikasi

Manusia mempunyai keistimewaan daripada makhluk lain, yaitu kemampuan berpikirnya. Dengan kemampuan berpikir inilah, manusia akan sadar tentang dirinya, siapa dirinya, apa yang akan diperbuat, dan sebagainya. Manusia akan berpikir dan menimbang yang kemudian dia juga akan memutuskan apa yang akan dia lakukan untuk langkah selanjutnya dengan menyesuaikan pada nilai kemanusiaan.

Etika merupakan sebuah kajian tentang bagaimana seharusnya manusia berbuat, apakah perbuatannya baik atau buruk. Sebagai salah satu

kajian filsafat, etika diartikan sebagai ilmu yang membahas tentang apa yang baik dan buruk, serta tentang hak dan kewajiban moral (akhlak). Maka dari itu, etika begitu penting bagi kehidupan manusia yang bermasyarakat. Etika berkomunikasi dalam implementasinya antara lain dapat diketahui dari komunikasi yang santun. Hal ini merupakan juga cerminan dari kesantunan kepribadian manusia.⁴

Etika berasal dari kata Yunani “*ethos*”, yang berarti tempat tinggal, kebiasaan, adat, watak, perasaan, sikap, serta cara berpikir. Bentuk jamaknya yaitu “*ta etha*” yang berarti adat istiadat. Etika juga bisa diterjemahkan secara praksis dan refleksi. Secara praksis, etika bisa diartikan sebagai nilai-nilai dan norma-norma moral, baik yang dipraktikkan atau justru tidak dipraktikkan, walaupun seharusnya dipraktikkan. Secara praksis, etika memiliki kesamaan arti dengan moral atau moralitas, yaitu apa yang harus dilakukan, tidak boleh dilakukan, pantas dilakukan, dan lain sebagainya. Sedangkan secara refleksi, etika bisa diterjemahkan sebagai pemikiran moral.

Istilah lain etika adalah susila. “*Su*” artinya baik, dan “*sila*” artinya kebiasaan atau tingkah laku. Jadi, susila berarti kebiasaan atau tingkah laku perbuatan manusia yang baik. Etika sebagai ilmu disebut *tata susila*, yang mempelajari tentang tata nilai, tentang baik atau buruknya suatu perbuatan, apa yang harus dikerjakan atau dihindari sehingga tercipta hubungan yang baik antara sesama manusia.

⁴ Andy Corry W, *Etika Berkomunikasi Dalam Penyampaian Aspirasi-Jurnal Komunikasi Universitas Tarumanegara*, 2009, hal 14.

Komunikasi merupakan sebuah hal yang penting bagi kehidupan manusia. Komunikasi juga menjadi alat yang berguna untuk mempelajari tingkah laku manusia. Etika berkomunikasi dalam aplikasinya biasanya berbentuk seperti kesantunan dalam berkomunikasi.

Beberapa penjelasan yang sudah dipaparkan diatas, dalam penelitian ini etika komunikasi merupakan sebuah proses komunikasi yang berlangsung antara lembaga yakni KBIH dengan jama'ah haji, dengan memperhatikan nilai atau norma bahkan aturan-aturan berkomunikasi, yang kemudian lahirlah sebuah penilaian yang berwujud abstrak dalam dimensi baik atau buruk dan dapat diteliti oleh sebuah penelitian.

2. *Customer Relations*

Menurut pengertian makna yang bersumber <http://en//.wikipedia.org/wiki/customer>, *customer* adalah seseorang yang menggunakan atau menerima produk atau jasa dari individu atau organisasi.

Customer berasal dari kata *custom* yang mempunyai arti kebiasaan. Seorang *customer* adalah seseorang yang datang pada suatu lembaga organisasi atau individu tertentu secara berkala, baik itu di bidang produk jasa atau non jasa.

Customer relations merupakan sebuah kegiatan yang menunjang sebuah perusahaan dalam bidang pemasaran, penjualan, dan pelayanan, yang dapat meningkatkan nilai kepuasan pelanggan. Dengan

meningkatnya nilai kepuasan pelanggan maka angka penjualan sebuah perusahaan akan mengalami peningkatan.

Relations merupakan hubungan, apabila hubungan sebuah perusahaan dengan konsumennya selalu dijaga, maka akan menjadikan sebuah kekuatan, bahkan kepercayaan akan timbul dengan sendirinya. Proses – proses atau kegiatan yang dilakukan saat *customer relations* adalah usaha untuk menambah nilai suatu hubungan dengan pelanggan. Selain itu, i'tikad baik dengan menunjukkan kepedulian saat proses melayani *customer* juga penting, serta dengan berkomunikasi secara efektif juga menjadi sebuah nilai yang positif bagi perusahaan.

Customer relations juga merupakan sebuah cara yang digunakan untuk mengatur hubungan antara lembaga dan pelanggan sehingga keduanya mendapat nilai manfaat secara maksimum. Kegiatan ini bukan hanya mencakup cara berkomunikasi, akan tetapi bagaimana cara menjaga hubungan dan menunjukkan kepedulian lembaga terhadap pelanggan.

Beberapa penjelasan yang sudah dipaparkan diatas, dalam penelitian ini *customer relations* merupakan kegiatan yang dilakukan oleh KBIH kepada jama'ahnya (*customer*) yang berfungsi untuk menjalin hubungan antara keduanya pada ruang lingkup pelayanan, sehingga akan menciptakan manfaat bagi kedua belah pihak tersebut.

3. Pelayanan Jama'ah Haji

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan

melayani. Membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak (Intangible). Pelayanan adalah merupakan suatu proses, proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, yang kemudian diberikan kepada pelanggan.

Sedangkan kata jama'ah, merupakan kata serapan dari bahasa arab, yakni yang mempunyai arti bersama-sama. Jama'ah haji merupakan sekumpulan orang yang melakukan ibadah haji secara bersama-sama pada musim haji. Jama'ah juga merupakan sebuah simbol dari kekompakan atau kebersamaan suatu kelompok dalam melaksanakan sebuah kegiatan agar dalam kegiatan tersebut mereka dapat saling menolong.

Dapat ditarik sebuah definisi yakni, pelayanan jama'ah haji merupakan sebuah proses KBIH dalam melayani jama'ahnya untuk mencukupi beberapa kebutuhan jama'ah yang menunaikan ibadah haji.

G. Metode Penelitian

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan interaksi simbolik. Pendekatan ini dilakukan dengan cara memahami dan ikut serta dalam praktik kehidupan manusia. Realitas dalam kehidupan selalu merupakan bagian dari pengalaman sadar sebuah organisasi. Pendekatan ini merupakan suatu langkah maju terhadap aliran yang menganggap bahwa suatu realitas terlepas dari kesadaran atau persepsi manusia. Studi

ini melihat obyek dan fenomena dari perspektif lembaga yang mengalami.

Penelitian merupakan suatu proses yang panjang, yang berawal dari minat untuk mengetahui proses tertentu dan fenomena tertentu, selanjutnya berkembang menjadi gagasan, teori, konseptual dan pemilihan metode penelitian yang sesuai.⁵

Jenis metode penelitian kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna. makna adalah data yang sebenarnya, data yang pasti yang merupakan suatu nilai dibalik data yang tampak, oleh karena itu dalam penelitian kualitatif tidak menekankan pada generalisasi, tetapi lebih kepada penekanan makna.⁶

2. Subyek, Obyek, dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil subyek yakni Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nasrul Ummah. KBIH ini dijadikan subyek penelitian karena kelompok ini mempunyai peran yang cukup penting dalam kesuksesan dalam membimbing serta melayani calon maupun alumni jama'ah bimbingan ibadah haji. Sedangkan obyek yang diteliti yakni berupa kajian keilmuan etika komunikasi *customer service* yang dilakukan saat pelayanan kepada jama'ah haji di KBIH Nasrul Ummah ini.

⁵ S. Nasution, *Metode Research*, (Edisi 1 Bandung: Jemmars, 1982), hlm. 124.

⁶ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung : Alfabeta, 2005), hlm. 3.

Sementara itu, lokasi penelitian yakni bertempat pada Perumahan Canda Bhirawa Asri No. 03, Paron, Gampangrejo, Kabupaten Kediri. Selain itu, informan yang dituju yakni informan yang mempunyai banyak informasi tentang seluk beluk komunikasi dalam melayani jama'ah haji. Hal tersebut dilakukan agar informasi yang diperoleh mempunyai nilai yang akurat dalam proses penelitian.

3. Jenis dan Sumber Data

A. Jenis Data

Dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada bagian jenis data terdapat 2 bagian jenis data, yaitu :

a) Data Primer

Merupakan data yang dapat diperoleh dari lapangan atau lokasi penelitian. Data primer ini melingkupi tentang informasi data yang diperoleh dari informan yang biasanya dilakukan dengan wawancara. Informan yang dipilih merupakan orang yang sangat berpengaruh dalam proses perolehan data. Selain itu, informan juga merupakan orang yang mampu memberikan informasi yang sesuai dengan realitas fenomena lapangan. Sehingga, pemilihan informan dilakukan cukup kolektif, dalam hal ini yaitu informan yang dipilih yakni informan yang melakukan kegiatan dalam KBIH Nasrul Ummah.

Selanjutnya yaitu aktifitas partisipan dimana kegiatan peneliti yang juga ikut langsung mengamati dengan cara ikut berperan serta dalam program kegiatan-kegiatan yang ada di KBIH Nasrul Ummah. Hal ini ditujukan agar peneliti juga dapat memberikan kesimpulan tentang fenomena yang dialami saat mengikuti program kegiatan pada suatu subyek penelitian.

b) Data Sekunder

Jenis data ini adalah data yang berupa kumpulan dokumenter, publikasi, foto kegiatan subyek penelitian, dan semua itu diperoleh dengan usaha peneliti sendiri untuk melengkapi atau menunjang data primer.

B. Sumber Data

a) Sumber data primer

Merupakan salah satu data yang diperoleh dari interview atau wawancara dengan cara mengajukan pertanyaan yang sifatnya menjelaskan dan mempunyai jawaban yang berkembang. Untuk menghindari kesalahpahaman dalam memahami data yang diperoleh dari informan, peneliti harus memahami penafsiran konsep-konsep dan bila perlu peneliti harus melakukan wawancara mendalam kepada informan untuk mendapatkan data secara jelas.

Dengan ini informan yang dipilih merupakan informan yang dianggap mampu dalam memberikan informasi tentang subyek penelitian sesuai dengan tujuan penelitian.

Dalam penelitian ini terdapat 5 informan yang dapat memberikan informasi, selain itu mereka juga menjadi kunci untuk mendapatkan validitas data.

No	Nama	Usia	Keterangan
1.	M. Zein	60 Tahun	Jama'ah haji dari kota Pare bekerja sebagai wiraswasta.
2.	Sumari	65 Tahun	Jama'ah haji dari kota Kediri, pensiunan PNS
3.	Alvi Alviani	27 Tahun	Jama'ah haji dari kota Ngadiluwih, Kediri. Mahasiswa S2 salah satu perguruan tinggi swasta di Kediri.
4.	H. Abdul Hakim	38 Tahun	Pengurus dari KBIH Nasrul Ummah yang berposisi sebagai bendahara, merangkap sebagai pembimbing dan humas antar korwil Kediri.
5.	KH. Umar Faruq	49 Tahun	Pengurus dari KBIH Nasrul

			Ummah yang berposisi sebagai ketua lembaga, merangkap sebagai pembimbing.
--	--	--	---

Untuk informan pertama, merupakan informan yang akan memberikan data sekunder, yaitu berupa latar belakang lembaga, hubungan komunikasi yang dilakukan dalam kepengurusan KBIH, serta kinerja umum lembaga.

Sedangkan untuk informan dalam poin kedua sampai dengan terakhir, merupakan informan yang akan memberikan data primer yang berupa, penjelasan aktifitas di KBIH, loyalitas informan kepada KBIH, serta kesan pelayanan di KBIH Nasrul Ummah.

b) Sumber data sekunder

Yaitu data yang sudah tersedia melalui publikasi atau informasi yang dikeluarkan oleh pihak KBIH Nasrul Ummah. Sumber data ini berfungsi sebagai pelengkap data primer yang meliputi :

- a) Catatan lapangan yang diperoleh oleh peneliti dari wawancara dan pengamatan langsung di lokasi penelitian dan peran serta peneliti dalam proses kegiatan di KBIH Nasrul Ummah.

b) Dokumenter, adalah suatu data yang berhubungan dengan peristiwa atau aktifitas tertentu. Data ini diperoleh dari pihak perusahaan yang biasanya berbentuk company profil perusahaan, atau data yang dimiliki oleh KBIH Nasrul Ummah.

4. Tahap-tahap Penelitian

Untuk melakukan sebuah penelitian jenis kualitatif, maka perlu mengetahui tahap-tahap penelitian yang akan dilaksanakan. Sehingga peneliti harus menyusun tahap penelitian secara berurutan atau sistematis agar hasil penelitian yang diperoleh juga secara sistematis susunannya.

Terdapat 4 tahap penelitian yang dapat dikerjakan, yakni :

a. Tahap Pra Penelitian

Pada tahap ini peneliti mempersiapkan apa yang akan diteliti, dengan ini peneliti dapat mengajukan beberapa data yang disusun menjadi proposal penelitian yang berisi rancangan penelitian, lalu ditujukan kepada prodi Ilmu Komunikasi.

Sebagai persiapan penelitian, diperlukan surat tugas penelitian dan surat izin meneliti dari instansi yang bersangkutan. Selain itu, juga diperlukan fotocopy data identitas diri peneliti. Kemudian, pertanyaan yang akan

diajukan sebagai pedoman wawancara kepada informan terpilih.

b. Tahap Pekerjaan Lapangan

Dalam tahap ini, peneliti mulai bekerja untuk mencari data yang dibutuhkan dalam penulisan penelitian. Dari tahap inilah peneliti juga mulai mengumpulkan fakta-fakta yang yang diperoleh setelah peneliti terjun ke lapangan. Selain itu, peneliti juga harus mencocokkan dengan teori penelitian yang digunakan. Kemudian, setelah semua data telah diperoleh, maka diperlukan pengecekan kembali, mungkin di kegiatan inilah peneliti dapat menemukan kekurangan data, yang kemudian bisa dilengkapi kembali.

c. Tahap Analisis Data

Tahap ini merupakan proses pengaturan data, pada tahap ini peneliti akan mengorganisir data yang diperoleh dari tahap pekerjaan lapangan. Pada tahapan inilah peneliti mengumpulkan seluruh data, baik itu berbentuk jawaban interview, pengamatan lapangan yang kemudian dikategorikan secara jelas. Setelah itu disusun, di analisis, dikaji, dan bagian terakhir adalah menyimpulkan hasil penelitian.

d. Tahap Penulisan Laporan

Tahap ini merupakan hasil dari jalannya sebuah penelitian, sehingga, peneliti mempunyai pengaruh dengan laporan penelitian yang dia susun. Penulisan laporan ini juga disusun sesuai dengan prosedur penulisan laporan yang telah ditentukan.

5. Teknik Pengumpulan Data

Sesuai dengan hasil penelitian yang diperoleh, maka peneliti menggunakan dua teknik pengumpulan data yaitu :

a. Wawancara mendalam

Wawancara mendalam adalah sebuah kegiatan yang berlangsung dengan saling bertemu, dalam rangka memahami subyek penelitian mengenai kehidupan subyek, pengalaman, maupun situasi dan kondisi subyek penelitian.

Sesuai dengan sifat luwes dalam desain penelitian kualitatif, maka tidak ada rincian jumlah dan tipe informan secara pasti. Hanya ada rencana umum siapa yang akan diwawancarai dan bagaimana menemukannya di lapangan.

Selain itu, wawancara mendalam sifatnya luwes, tidak terstruktur, terbuka, dan tidak baku. Intinya ialah pertemuan yang berlangsung secara tatap muka, antara peneliti dan subyek penelitian. Tujuannya untuk memahami pandangan subyek penelitian tentang kehidupan, pengalaman,

dan situasi subyek penelitian, sebagaimana yang diungkapkan oleh bahasanya sendiri.

b. Pengamatan berpartisipatif (partisipasi)

Peneliti kualitatif secara otomatis akan ikut berpartisipatif dalam program kegiatan subyek penelitian. Pengamatan berpartisipatif merujuk pada proses studi yang mempersyaratkan interaksi sosial antara peneliti dan subyek penelitiannya. Alasan metodologis penggunaan teknik ini ialah :

- 1) Pengamatan memungkinkan peneliti untuk melihat, merasakan dan memaknai dunia, beserta ragam peristiwa dan gejala sosial didalamnya.
- 2) Pengamatan memungkinkan pembentukan pengetahuan secara bersamaan antara peneliti dan subyek penelitiannya.

c. Telaah pustaka.

Berupa pengumpulan data dan informasi dari sumber tertulis yang memiliki hubungan dengan masalah yang sedang diteliti berupa buku, majalah, Koran, dan sebagainya.⁷

⁷ Mohal Nazir, *Metode Penelitian*, Cet. IV (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1999), hlm 211

6. Teknik Analisis Data

Pada bagian ini, teknik yang digunakan oleh peneliti yaitu teknik penyajian data. Teknik ini merupakan kegiatan pengumpulan data secara tersusun yang kemudian di analisis. Sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk teknik ini terdiri dari :

- a. Teks naratif, yakni analisis data yang berbentuk tulisan narasi bersumber dari hasil catatan lapangan.
- b. Matriks atau bagan, yaitu penggabungan informasi yang tersusun secara terpadu. Sehingga memudahkan melihat apa yang sedang terjadi, apakah kesimpulan sudah tepat atau harus melakukan analisis kembali.

Upaya penarikan kesimpulan dilakukan oleh peneliti secara terus menerus saat berada di lapangan. Selain itu, kesimpulan juga akan di verifikasi selama penelitian berlangsung dengan cara sebagai berikut :

- a. Memikir ulang selama penulisan
- b. Tinjauan ulang catatan lapangan
- c. Tinjauan kembali dan tukar pikiran antara peneliti dengan subyek penelitian.

7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Pada dasarnya dalam penelitian kualitatif belum ada teknik yang baku dalam menganalisa data, atau dalam analisa data kualitatif, tekniknya sudah jelas dan pasti, sedangkan dalam analisa data kualitatif, teknik seperti itu belum tersedia, oleh sebab itu ketajaman melihat data oleh peneliti serta kekayaan pengalaman dan pengetahuan harus dimiliki oleh peneliti .

Dalam menguji keabsahan data peneliti menggunakan teknik triangulasi, yaitu pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut, dan teknik triangulasi yang paling banyak digunakan adalah dengan pemeriksaan melalui sumber yang lainnya.

Menurut Moloeng dalam bukunya, triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Di luar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Teknik triangulasi yang paling banyak digunakan ialah pemeriksaan melalui sumber lainnya.⁸

Triangulasi dilakukan melalui wawancara, observasi langsung dan observasi tidak langsung, observasi tidak langsung ini dimaksudkan dalam bentuk pengamatan atas beberapa kelakuan dan kejadian yang kemudian dari hasil pengamatan

⁸ Lexy J. Moloeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung, remaja Rosdakarya, 2007), hlm. 330.

tersebut diambil benang merah yang menghubungkan di antara keduanya. Teknik pengumpulan data yang digunakan akan melengkapi dalam memperoleh data primer dan skunder, wawancara dan partisipan digunakan untuk menjangkau data primer yang berkaitan pengambilan pelayanan KBIH Nasrul Ummah dengan jama'ah haji.

H. Sistematika Pembahasan

Skripsi ini dibahas dalam lima bab, yaitu sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Merupakan pendahuluan yang menjelaskan, Latar Belakang Masalah, Pembatasan dan Perumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Tinjauan Pustaka, Definisi Konsep, Kerangka Pikir Penelitian, Metodologi Penelitian, Tinjauan Pustaka, dan Sistematika Penulisan.

BAB II : KAJIAN TEORETIS

Dalam bab ini dibahas tentang Kajian Teoretis dan Kajian Pustaka yang berkaitan dengan etika komunikasi customer relations dalam pelayanan jama'ah haji di KBIH Nasurul Ummah Kediri.

BAB III : PENYAJIAN DATA

Pada bab ini berisikan tentang deskripsi subjek dan lokasi penelitian yaitu tentang gambaran proses komunikasi yang terjadi antara KBIH

dan *customer* sebagai jama'ah bimbingan ibadah haji dan menyajikan deskripsi data penelitian yang telah didapatkan di lapangan.

BAB IV : ANALISIS DATA

Pada bab ini berisikan tentang temuan penelitian yang dilakukan di KBIH Nasrul Ummah serta konfirmasi temuan dengan teori sehingga data yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan.

BAB V : PENUTUP

Merupakan bab terakhir dalam penulisan skripsi yakni penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran-saran.