

## **BAB IV**

### **ANALISIS DATA**

#### **A. Temuan Penelitian**

Setelah melakukan kegiatan penelitian, yakni dengan wawancara kepada informan dari pihak KBIH maupun pihak jama'ah yang berposisi sebagai *customer*. Selain itu, didukung dengan beberapa foto kegiatan KBIH Nasrul Ummah. Maka dari data-data tersebut, peneliti dapat menganalisis data sesuai dengan fokus permasalahan yang telah disampaikan pada bab pertama. Berikut ini kategorisasi temuan penelitian dari data yang terdapat pada bab sebelumnya.

##### 1. Penerapan Etika Komunikasi Sebagai Pelayanan Bimbingan Ibadah Haji.

Pada data yang telah disampaikan pada bab sebelumnya, dan merujuk pada fokus penelitian yakni etika komunikasi *customer relations* dalam pelayanan jama'ah haji di KBIH Nasrul Ummah. Maka unsur etika dalam berkomunikasi merupakan salah satu unsur yang cukup penting. Karena dalam berkomunikasi, komunikator tidak bisa memaksakan kehendaknya agar komunikan dapat memahami apa yang diinginkan oleh komunikator, maka dalam proses penyampaian pesan itulah, komunikator harus memberikan dorongan, atau unsur lain seperti etika agar pesan yang disampaikan dapat diterima dan dipahami oleh komunikan.

Dalam berkomunikasi dengan jama'ah yang berposisi sebagai *customer*, KBIH perlu memahami tentang bagaimana penerapan etika yang akan dilakukan. Etika merupakan sebuah kewajiban yang diterapkan dalam

berkomunikasi. Pada hakikatnya bukan untuk mencari keuntungan yang lebih dari penerapan etika, akan tetapi merupakan sebuah tugas yang mempunyai tanggung jawab cukup besar dalam pelayanan untuk menciptakan kenyamanan dalam pelayanan.

1. Sopan dalam berbicara.
2. Santun dalam bertindak.
3. Memberikan informasi dengan benar dan jelas.
4. Menyampaikan materi-materi bimbingan dengan bahasa yang mudah dipahami.
5. Menghormati dan lebih memperhatikan jama'ah yang lanjut usia.
6. Serta melayani keluhan jama'ah yang mungkin kurang memahami dari materi, dan lebih banyak lagi tentang etika yang dapat dilaksanakan oleh KBIH dalam melayani jama'ahnya.

Selain itu, terdapat banyak manfaat apabila etika komunikasi dilakukan pada sebuah lembaga layanan jasa seperti KBIH ini. Salah satunya yaitu apabila KBIH mampu melayani jama'ahnya dengan baik, maka secara otomatis masyarakat akan lebih mengenal dan memahami tentang kinerja KBIH. Kalau sudah seperti itu, KBIH akan menjadi rujukan untuk pelayanan dan persiapan bimbingan masyarakat yang akan menunaikan ibadah haji. Seperti halnya yang disebutkan oleh beberapa informan, mereka mengetahui kinerja KBIH dari masyarakat sekitar mereka yang dulunya pernah mengikuti bimbingan di KBIH ini. Hal tersebut tidak bisa dipungkiri bahwasannya etika komunikasi dalam

pelayanan KBIH dapat menimbulkan *trust* atau kepercayaan, sehingga masyarakat banyak yang memilih KBIH tersebut.

## 2. Usaha KBIH Nasrul Ummah Dalam Menjaga Hubungan dan Melayani Jama'ahnya.

Dalam lembaga KBIH Nasrul Ummah terdapat pengurus yang merupakan pembimbing ibadah haji. Selain itu, dari pengurus inilah merupakan kunci kesuksesan seluruh aktifitas bimbingan ibadah haji. Maka dari itu, seluruh pengurus memiliki tugas untuk merencanakan tugas kerja serta melayani dan membimbing peserta bimbingan ibadah haji yang pada penelitian ini berposisi sebagai *customer*. Disamping itu, secara otomatis KBIH Nasrul Ummah bertanggung jawab atas pelaksanaan proses bimbingan dan ibadah haji.

Pada layanan bimbingan ibadah haji di KBIH Nasrul Ummah, terdapat beberapa metode untuk membimbing peserta jama'ah haji. Metode ini digunakan agar proses bimbingan ibadah haji dapat diberikan dan diterima oleh peserta bimbingan ibadah haji. Selain itu, penggunaan metode ini juga merupakan sebuah alat berkomunikasi untuk menyampaikan pesan dan menyamakan persepsi dalam bimbingan ibadah haji.

Selain itu, dalam menjalin dan menjaga hubungan (*customer relations*) antara pihak KBIH dan jama'ah, ada beberapa usaha yang sangat diperhatikan dan harus dilaksanakan oleh KBIH Nasrul Ummah dan tentu ada kaitannya dengan jama'ah haji :

1. Untuk mendapatkan dan menjalin hubungan dengan *customer*, KBIH membentuk koordinator wilayah yang mempunyai konsisten dan mampu melayani jama'ah secara privat dan masalah cepat teratasi.
2. Membimbing secara penuh, dari persiapan keberangkatan di Indonesia, serta membimbing proses ibadah haji di Arab Saudi, hingga kepulangan jama'ah haji kembali di Indonesia.
3. Pihak KBIH Nasrul Ummah dituntut mampu berkomunikasi, dan berinteraksi secara baik umumnya, dan khususnya melayani dengan sepenuh hati serta memperhatikan etika dalam berkomunikasi. Karena jama'ah haji bukanlah terdiri dari masyarakat yang berpendidikan tinggi serta mempunyai jiwa emosional yang berbeda-beda.
4. Memberikan bimbingan serta informasi dengan jelas, karena ibadah haji merupakan ibadah yang menelan biaya cukup besar, apalagi saat ini pendaftaran ibadah haji mengalami penumpukan dari tahun ke tahun. Sehingga pengurus harus mampu menyampaikan bimbingan secara efektif dan dapat diterima oleh seluruh jama'ah yang mempunyai latar belakang berbeda-beda baik itu dari segi usia, pendidikan, ataupun pekerjaan.
5. Selalu memberikan banyak perhatian kepada seluruh jama'ah haji yang mengikuti bimbingan, khususnya jama'ah haji yang lanjut usia. Selain itu pengurus juga harus siap untuk membantu persiapan keberangkatan jama'ah haji seperti perlengkapan serta pengecatan tas koper haji.

6. Membentuk dan mengadakan forum reuni jama'ah bimbingan ibadah haji KBIH Nasrul Ummah setiap tahunnya. Agar KBIH Nasrul Ummah masih tetap berkomunikasi untuk mendapatkan informasi dari jama'ah.

Pada proses etika komunikasi khususnya pada saat bimbingan ibadah haji yang dilakukan oleh KBIH Nasrul Ummah dengan jama'ah, tidak hanya komunikasi verbal saja, akan tetapi juga ditemui komunikasi non verbal. Dan kedua jenis komunikasi tersebut tidak dapat dipisahkan dalam proses komunikasi. Maka, pembimbing melakukan penjelasan pesan-pesan komunikasi dengan melakukan dua jenis komunikasi itu tadi yaitu verbal dan non verbal.

Komunikasi verbal juga berfungsi untuk menegaskan, menekankan atau melengkapi komunikasi verbal. Jadi kedua jenis komunikasi ini berjalan beriringan untuk menciptakan pesan agar mudah dipahami dan mudah diterima. Pemahaman seseorang mempunyai perbedaan yang di latar belakanginya oleh usia, pendidikan, maupun tingkat emosional. Maka, komunikasi yang beretika lah yang mampu untuk mempelajari perbedaan-perbedaan tersebut hingga menanganinya juga.

3. Pemahaman Jama'ah Terhadap Materi Bimbingan Ibadah Haji

Ibadah haji merupakan ibadah yang membutuhkan waktu, tenaga dan materi. Dalam rangkaian ibadah haji, pasti ada materi yang disampaikan saat ibadah haji berlangsung. Beberapa contoh materi tersebut yakni seperti cara memakai baju *ikhram*, *sa'i*, *thawaf*, *lempar jumrah*, dan masih banyak ibadah

lainnya. Dari contoh ibadah yang telah disebutkan tadi, memang sangat memerlukan pemahaman agar ibadah haji bisa dijalankan secara benar.

Peserta bimbingan ibadah haji juga dituntut mampu untuk memahami apa yang telah disampaikan oleh pembimbing. Maka, dalam memahami materi, KBIH Nasrul Ummah harus mengkomunikasikan rangkaian ibadah haji tersebut dengan jelas. Hal tersebut dikarenakan agar peserta bimbingan dapat mudah untuk memahami apa yang harus dilakukan saat menjalankan ibadah haji.

Hal ini termasuk dalam kajian proses komunikasi dalam rangka menyamakan atau menyatukan persepsi antara komunikator dan komunikan. Bukan hal yang mudah dilakukan dalam menyamakan persepsi. Apalagi peserta KBIH terdiri dari orang dewasa yang lanjut usia. Terkadang mereka mempunyai pemikiran bahwa mereka sangat mampu untuk melakukan hal tersulit dan lebih suka dengan hal-hal yang praktis.

Beberapa informan mengatakan bahwa pelayanan sebuah perusahaan jasa, khususnya dalam bidang perhajian tidak bisa dilakukan secara sembarangan. Misalnya saja KBIH Nasrul Ummah yang mempunyai jumlah jama'ah bimbingan ibadah haji tahun ini hampir satu kloter atau setara dengan  $\pm$  450 orang, pihak KBIH harus mampu membimbing dan memahami jama'ahnya.

## **B. Konfirmasi Temuan dengan Teori**

### **1. Penerapan Etika Komunikasi dalam Perspektif Teori Deontologi.**

Etika komunikasi yang diterapkan oleh KBIH Nasrul Ummah ini ternyata mendapat respon baik dalam hal berhubungan dengan jama'ah (*customer relations*) yang berkedudukan sebagai *customer*, khususnya pada saat pelayanan di KBIH. Pada proses bimbingan ibadah haji, pemberian informasi dan materi dikomunikasikan secara baik. Sehingga menciptakan respon positif dari jama'ah yang mengikuti bimbingan ibadah haji di KBIH ini.

Dalam penerapan etika berkomunikasi teori deontologi memandang suatu sistem etika yang tidak mengukur baik tidaknya suatu perbuatan berdasarkan hasilnya. Melainkan semata-mata berdasarkan maksud pelaku dalam melakukan perbuatan tersebut. Bisa dikatakan juga bahwa teori ini tidak menyoroti tujuan yang dipilih bagi perbuatan atau suatu keputusan, melainkan semata-mata wajib tidaknya perbuatan dan keputusan kita. Maka konfirmasi penerapan etika komunikasi sebagai pelayanan bimbingan ibadah haji kepada jama'ah merupakan sebuah kewajiban yang harus dilaksanakan oleh KBIH Nasrul Ummah. Hal tersebut memang termasuk dalam prinsip kinerja KBIH Nasrul ummah dalam melayani jama'ahnya.

### **2. Usaha Menjaga Hubungan dan Melayani Jama'ah dengan Baik dalam Perspektif Teori Deontologi.**

Menjaga hubungan serta melayani jama'ah dengan baik juga merupakan sebuah kewajiban untuk KBIH Nasrul Ummah. Teori yang dilahirkan oleh Immanuel Kant ini juga mengajarkan tentang kebebasan. Bebas disini bukan

berarti bebas dari segala ikatan. Sebaliknya yaitu bebas dengan mentaati hukum moral. Maka kehendak bebas tersebut yakni menundukkan diri kepada hukum moral.<sup>1</sup> Begitu juga dengan kebebasan KBIH Nasrul Ummah dalam menjaga hubungan dan melayani jama'ah. KBIH bebas untuk berusaha menjaga hubungan dan melayani dengan cara apapun selagi kedua hal tersebut dilakukan dalam koridor standart pelayanan yang baik, sehingga tidak akan ada pihak yang merasa dikecewakan oleh pelayanan KBIH Nasrul Ummah, karena adanya pemahaman antara KBIH dengan jama'ah.

Disamping itu, salah satu usaha agar lembaga selalu tetap eksis dan dikenal yakni dengan memperhatikan hubungan komunikasi antar *customer* dan perusahaan. Seperti halnya salah satu usaha yang dilakukan oleh KBIH Nasrul Ummah yaitu membentuk pengurus alumni bimbingan haji per tahun, sehingga pengurus ini akan selalu mengadakan pertemuan alumni atau biasa disebut dengan reuni.

### 3. Pemahaman Jama'ah terhadap Materi Bimbingan KBIH Dalam Perspektif Teori Deontologi.

Pemahaman seseorang sangat berbeda-beda, dalam sebuah proses penyampaian materi ibadah haji, komunikasi juga sangat menentukan keberhasilan untuk menciptakan pemahaman yang sama. Tanpa didasari dengan penerapan unsur-unsur etika dalam berkomunikasi, pesan yang disampaikan mungkin tidak akan bisa diterima dengan baik oleh penerima pesan.

---

<sup>1</sup> K. Bertens, *ETIKA*, ( Jakarta, Gramedia, Cetakan kesebelas 2011), hlm. 273.

Hal tersebut juga berkaitan dengan komunikasi saat terjadi sebuah proses pelayanan pada lembaga yang bergerak di bidang jasa seperti KBIH Nasrul Ummah. KBIH Nasrul Ummah, pada umumnya selalu mengutamakan kepuasan jama'ah atau *customer* yang diperoleh dari proses pelayanan. Pelayanan yang dilakukan oleh KBIH Nasrul Ummah adalah sebuah proses pelayanan tidak akan terlepas dari aktifitas komunikasi. Baik itu komunikasi verbal ataupun non verbal. Sering dipahami bahwasannya banyak sekali problem perusahaan jasa yang ada kaitannya dengan *customer* dikarenakan faktor komunikasi.

Pada proses berkomunikasi, KBIH tidak bisa menyampaikan program atau materi bimbingan secara memaksa terhadap jama'ahnya tanpa didasari dengan bantuan unsur-unsur komunikasi yang efektif. Dalam hal ini unsur tersebut yakni etika. Penerapan etika merupakan sebuah unsur yang sangat penting dalam berkomunikasi.

Menghadapi jama'ah yang mempunyai pemikiran atau watak berbeda, diperlukan strategi dalam berkomunikasi. Menanggapi hal tersebut, etika berkomunikasi dirasa merupakan salah satu strategi tersebut. Komunikasi dengan menggunakan unsur etika tidak akan lepas dari kontrol diri manusia.