

BAB III

PENYAJIAN DATA

A. Deskripsi Subyek dan Lokasi Penelitian

1. Subyek Penelitian

Pada bagian ini peneliti mengambil subyek penelitian berupa sebuah organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa, serta didalamnya juga terdapat pengurus dan *customer* yang telah ikut bergabung untuk persiapan ibadah haji. Organisasi ini yaitu Kelompok Bimbingan Ibadah Haji atau biasa disingkat menjadi KBIH.

a. Profil KBIH Nasrul Ummah

Lebih dari sepuluh tahun KBIH NU (*Nasrul Ummah*) telah berdiri dan melakukan kinerja di bidang jasa pada wilayah Kabupaten Kediri. Lembaga jasa ini merupakan sebuah organisasi yang memberikan bimbingan kepada masyarakat khususnya para calon jama'ah haji yang berada di wilayah Kabupaten Kediri.

Berdiri sejak tahun 2000 dan beroperasi pada tahun 2001, didirikan oleh KH. A. Zainuddin Djazuli yakni pengasuh pondok pesantren Al-Falah Ploso Mojo Kediri. Selain beliau, juga ada dukungan beberapa kiai ataupun ulama' bahkan pejabat pemerintahan Kabupaten Kediri yang ikut merespon positif. Awal tahun didirikan, lembaga ini sempat merasakan pahitnya masalah di bidang keuangan. Yakni kurangnya pengetahuan dan kurangnya pengalaman dalam pengelolaan keuangan.

Sementara itu, untuk menciptakan citra positif dari *customer* yakni jama'ah haji tidak seberapa menemui kendala. Kali pertama keberangkatan KBIH NU dalam membimbing jama'ah haji sudah mendapat 113 peserta.¹ Nilai yang cukup menggembirakan untuk permulaan terjun pada wilayah pelayanan jasa.

Bukan hanya itu, sampai saat ini lebih dari 1500 peserta ibadah haji telah menjadi alumni dari bimbingan lembaga ini. Hal tersebut dikarenakan kepercayaan yang timbul dari pelayanan yang prima serta proses komunikasi yang cukup mendalam.

Penjelasan yang diberikan oleh KBIH Nasrul Ummah saat proses bimbingan ibadah haji atau biasa yang disebut manasik, juga mempunyai nilai pengaruh yang menjadikan KBIH ini sebagai lembaga bimbingan ibadah haji favorit pilihan masyarakat Kediri. Selain itu, KBIH yang terletak di Kediri ini juga selalu mengutamakan kebutuhan para *customer* dalam proses bimbingan di Indonesia sampai dengan proses ibadah haji di Arab Saudi.

Setelah berjalan selama empat tahun, KBIH NU pun mulai mendaftarkan diri sebagai KBIH resmi yang dilengkapi dengan perizinan dari Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur pada tahun 2004. Dengan begitu, kekuatan izin operasional dalam proses membimbing jama'ah haji di KBIH NU tidak diragukan lagi.

¹ Sumber dari Laporan Pertanggung Jawaban KBIH Nasrul Ummah Tahun 2011.

b. Tujuan Utama KBIH Nasrul Ummah

Setiap organisasi, perusahaan, lembaga, atau bahkan individu pasti mempunyai tujuan. Tujuan merupakan target yang harus dicapai. Selain itu, tujuan juga mencerminkan sebuah cita-cita dimana untuk mencapai cita-cita tersebut harus dilakukan usaha dan kerja keras. Bahkan tidak hanya itu, strategi dan simulasi pun juga ikut andil dalam pencapaian tujuan.

Pada dasarnya tujuan umum lembaga bimbingan ibadah haji yang ada di Indonesia yakni memberikan pelayanan bimbingan ibadah haji baik itu di Indonesia ataupun di Arab Saudi kepada jama'ah haji. Tujuan tersebut sama halnya dengan kewajiban dan ketentuan yang tertulis dari Kementerian Agama Republik Indonesia pada surat izin operasional KBIH, yaitu melaksanakan bimbingan ibadah haji tambahan ditanah air, bimbingan di Arab Saudi, pelayanan, konsultasi, dan sumber informasi perhajian, serta motivator jama'ah dalam hal manasik, keabsahan dan kesempurnaan ibadah.²

Sedangkan, tujuan utama serta motto yang digunakan oleh KBIH NU yaitu "*Menolong Ummat Untuk Mencapai Kemabruran dalam Ibadah Haji*". Filosofi dari kalimat tersebut tercipta dari pendiri KBIH NU sendiri. Selain itu, makna filosofi tersebut yakni pada intinya KBIH NU mempunyai tugas dan kewajiban untuk mengabdikan kepada jama'ah haji yang bergabung dalam kelompoknya.

² Ketentuan Surat Izin Operasional KBIH tahun 2004 poin ke 1

c. Nama dan Logo KBIH Nasrul Ummah

Nasrul Ummah, merupakan nama yang diberikan oleh KH. A. Zainuddin Djazuli untuk kelompok bimbingan ibadah haji yang diasuh langsung oleh beliau. Berikut ini logo dari KBIH Nasrul Ummah :



Gambar 3.1
Logo KBIH Nasrul Ummah

Terlihat jelas di logo tersebut tertulis nama Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Nasrul Ummah Kabupaten Kediri, yang mempunyai arti Nasrul Ummah merupakan lembaga yang melayani seputar bimbingan ibadah haji, dan lembaga ini bertempat di Kabupaten Kediri. Kata “Nasrul Ummah” merupakan kata yang diambil dari bahasa Arab. Arti dari Nasrul Ummah sendiri yaitu “Penolong Ummat”.

Melihat dari arti nama lembaga ini, KBIH ini mempunyai tugas yakni membantu masyarakat yang bergabung dalam kelompoknya untuk selalu dibimbing dalam melaksanakan proses ibadah haji, dari persiapan keberangkatan hingga pulang ke tanah air kembali. Selain itu, kegiatan pelayanan ekstra tersebut memang benar-benar dilakukan untuk mencapai kepuasan pelanggan.

d. Struktur Organisasi KBIH Nasrul Ummah

Setiap lembaga, baik itu formal maupun non formal selalu mempunyai susunan pengurus. Bahkan ada juga yang membagi menjadi beberapa bagian pengurus yakni seperti pengurus pusat dan pengurus harian, serta ada juga pengurus wilayah-wilayah yang lebih terperinci pada wilayah pedalaman.

Adanya susunan kepengurusan tersebut memang bertujuan agar setiap anggota yang ikut bergabung dan mempunyai jabatan di susunan kepengurusan memahami tentang tanggung jawab atas tugas-tugasnya. Apalagi apabila lembaga tersebut merupakan lembaga yang mempunyai wilayah kekuasaan di kabupaten, maka akan terdapat bagian koordinator wilayah yang lebih kecil di dalam wilayah besar.

Berikut ini adalah susunan pengurus KBIH Nasrul Ummah, pada susunan pengurus tersebut dibagi menjadi empat bagian yakni, pembina, staf ahli, pengurus harian, dan koordinator wilayah. Terdapat koordinator wilayah pada susunan pengurus ini dikarenakan KBIH Nasrul Ummah merupakan lembaga yang menguasai wilayah se-Kabupaten Kediri. Selain itu, adanya koordinator wilayah yaitu agar bimbingan dapat selalu terfokus dan pelayanan privat. Perlu diperhatikan juga bahwasannya pembentukan koordinator wilayah juga merupakan salah satu usaha KBIH Nasrul Ummah untuk mempermudah hubungan kepada jama'ahnya atau *customer relations*.

PEMBINA

KH. A. Zainuddin Djazuli

STAFF AHLI

1. KH. Muhsin Isman
2. KH. Saifuddin Zuhri
3. KH. Abdul Nashir Badrus
4. Drs. H. Sulaiman Lubis, S.Ag. MM

PENGURUS HARIAN

Ketua :

KH. Umar Faruq

Sekretaris :

Drs. H. Saiful Huda

Bendahara :

H. Abdul Hakim

Tata Usaha I :

Drs. H. Jamaluddin Malik

Tata Usaha II :

Drs. H. Machin

KOORDINATOR WILAYAH

Wilayah Ngadiluwih

1. H. Moh. Chasil
2. H. Abdurrohman

Wilayah Pare

1. Drs. H. M. Hamim
2. H. Moh. Said
3. H. Badrus Nuerham

Wilayah Kediri

1. Drs. H. Saifuddin Zuhri
2. Drs. H. Nurul Huda

Wilayah Papar

1. Drs. H. Syamsul Hadi

2. H. Shohib

e. Lokasi KBIH Nasrul Ummah

KBIH Nasrul Ummah terletak di Kabupaten Kediri. Alamat sekretariat dari KBIH Nasrul Ummah yakni terletak di :

Perumahan Canda Bhirawa Asri No. 3, Paron, Gampengrejo, Kabupaten Kediri.

Meskipun kantor sekretariat terletak di tengah kota Kediri, akan tetapi setiap kecamatan yang ada di Kabupaten Kediri pasti ada pengurus atau koordinator wilayah.

Diatur sedemikian rupa karena wilayah Kabupaten Kediri merupakan wilayah yang cukup luas, selain itu wilayah ini juga ada yang diseberangi oleh Sungai Brantas. Sehingga tidak menutup kemungkinan bahwasannya KBIH Nasrul Ummah mempermudah untuk pelayanan pada setiap koordinator di wilayah-wilayah kecamatan yang terdapat di Kabupaten Kediri. Jadi, *customer* atau calon jama'ah haji yang akan mendaftar tidak perlu jauh-jauh datang ke kantor sekretariat KBIH Nasrul Ummah yang terletak di tengah kota. Mereka bisa langsung mendaftar dan konsultasi pada koordinator wilayah yang sudah ditetapkan di wilayah Kediri masing-masing.

2. Lokasi Penelitian

Pada penelitian ini lokasi penelitian dilakukan di Masjid An-Nur Pare, yakni Masjid Agung yang terletak di tengah wilayah kota Pare, sebelah utara dari Kota Kediri tepatnya di Jalan Panglima Sudirman. Masjid yang mempunyai luas tanah sekitar 4 hektar ini seringkali dijadikan tempat simulasi praktik ibadah haji oleh KBIH Nasrul Ummah.

Perlu diketahui juga bahwasannya, KBIH Nasrul Ummah bukan hanya mengadakan bimbingan dengan metode ceramah dan diskusi saja, melainkan simulasi atau praktik ibadah haji juga dilakukan sebanyak dua kali dalam proses bimbingan ibadah haji. Di samping itu, simulasi ibadah haji yang dilakukan ini juga mempunyai banyak manfaat, sehingga calon jama'ah haji yang mengikuti bimbingan di KBIH Nasrul Ummah dapat memahami simbol-simbol haji, serta tata cara atau runtutan perjalanan ibadah haji.

Selain Masjid Agung Pare, lokasi penelitian lainnya yakni rumah salah satu pembimbing ibadah haji. Dari beberapa pembimbing yang telah disebutkan dalam susunan kepengurusan KBIH Nasrul Ummah, pembimbing inilah yang mempunyai peran cukup banyak dalam proses bimbingan ibadah haji. Lokasi penelitian ini yaitu terletak di Desa Wringinsari, Kecamatan Kandat, Kabupaten Kediri, yaitu sebelah selatan Kota Kediri. Dari kedua lokasi inilah, peneliti dapat mendapatkan data-data yang cukup banyak serta mempunyai akurasi yang baik.

B. Deskripsi Data Penelitian

1. Fokus Penelitian

Merujuk pada fokus penelitian yaitu tentang etika komunikasi *customer relations* pada pelayanan jama'ah haji di KBIH Nasrul Ummah, peneliti menyajikan data yang berbentuk dialog antara peneliti, *customer* atau jama'ah haji, dan pengurus KBIH Nasrul Ummah. Dialog yang dilakukan yakni dengan dasar wawancara, dan dari proses wawancara itulah peneliti mendapatkan data penelitian,

Pada kegiatan wawancara yang dilakukan oleh peneliti, peneliti menunjuk lima informan, dua diantaranya yakni informan yang berposisi sebagai pengurus KBIH Nasrul Ummah, sedangkan tiga informan lainnya yaitu sebagai *customer* atau jama'ah haji yang sedang mengikuti bimbingan di KBIH Nasrul Ummah.

Fokus penelitian yang dituju oleh peneliti yakni, peneliti ingin mengungkap penerapan etika komunikasi antara KBIH Nasrul Ummah saat berhubungan . Bukan hanya saat berkomunikasi dengan orang lain saja, akan tetapi bagaimana etika komunikasi dijalankan pada saat kita duduk disebuah lembaga yang bergerak di bidang jasa, dan melayani banyak pelanggan. Selain itu, bagaimana kita membuat pelanggan menjadi paham dengan tujuan-tujuan lembaga kita, tanpa ada rasa kontra dengan kebutuhan pelanggan.

Sama halnya dengan KBIH Nasrul Ummah, yakni lembaga pelayanan jasa yang melayani di bidang bimbingan ibadah haji. KBIH ini

merupakan KBIH yang cukup ternama dan terkenal di Kabupaten Kediri karena pelayanannya yang cukup bagus. Bahkan masyarakat banyak sekali yang mengenal dan memahami keistimewaan pelayanan dari pengurus KBIH Nasrul Ummah. Sehingga dari fenomena-fenomena tersebut, peneliti mempunyai ingin mengungkap tentang etika komunikasi yang dijalankan oleh KBIH Nasrul Ummah.

2. Data Penelitian

Data penelitian kualitatif ini diperoleh dari wawancara kepada informan. Wawancara ini dilakukan bertepatan saat KBIH Nasrul Ummah menyelenggarakan simulasi ibadah haji. Maka merupakan sebuah moment yang cukup penting dalam memahami dan mengambil sebuah data penelitian.

Berikut ini beberapa dialog wawancara yang dilakukan untuk melengkapi data penelitian yang telah di kategorisasi.

A. Berperilaku Baik dan Berakhlak Saat Melayani Jama'ah.

Moral dan akhlak merupakan salah satu dimensi etika yang cukup penting dalam melayani jama'ah. Kedua dimensi tersebut bisa menjadi sumber penilaian dari jama'ah kepada KBIH Nasrul Ummah. Penilaian dari jama'ah itulah yang akan menjadi referensi untuk masyarakat tentang keunggulan KBIH Nasrul Ummah. Fenomena ini tercermin pada cerita yang disampaikan oleh informan Bapak M. Zein berikut ini.

*“Ehmm..begini mas, kalau saya pribadi sih pada awalnya belum tau dan paham *bener* mana KBIH yang menurut saya cukup bagus pelayanannya. Tapi setelah saya sempat tanya info di kantor Depag, disitu ada yang menyarankan untuk ikut*

daftar bimbingan di KBIH Nasrul Ummah *aja*. Soalnya pengalaman katanya *sihh* KBIH ini mempunyai pelayanan yang cukup bagus dan selalu mendapat nilai positif dari pihak Departemen Agama sendiri. *Makane mas, kulo piyambek nggeh mboten ragu, itungane kulo niki nggeh tiang awam, jadi kalau mau milih-milih gitu ya mending milih sing wes disaran'o tiang lintu.*"³

Pada cerita yang disampaikan oleh Bapak M. Zein, beliau pada dasarnya termasuk orang yang belum mengetahui dan memahami tentang lembaga-lembaga bimbingan ibadah haji yang terdapat di Kabupaten Kediri. Kemudian, beliau memutuskan untuk mencari referensi tentang lembaga-lembaga bimbingan ibadah haji di kantor Kementerian Keagamaan, beliau mendapatkan info dari seseorang bahwa KBIH Nasrul Ummah mempunyai pelayanan yang cukup bagus. Bagi KBIH Nasrul Ummah pelayanan yang bagus itu pada dasarnya dilakukan dengan menerapkan perilaku yang baik, akhlak, yang mencakup menghormati dan menghargai jama'ah. Pada akhirnya apabila seluruh perilaku dan akhlak yang baik sudah diterapkan, maka jama'ah akan segan dengan pelayanan KBIH, yang kemudian muncullah penilaian, sehingga pihak-pihak lain juga dapat menilai dan membedakan pelayanan KBIH Nasrul Ummah dengan KBIH lainnya.

Selain dari Bapak M. Zein, ada Bapak Sumari yang menyatakan bahwa dengan KBIH Nasrul Ummah jama'ah akan dibimbing secara penuh mulai dari keberangkatan di Indonesia, proses ibadah haji di

³ Sumber data dari wawancara kepada Bapak M. Zein pada tanggal 19 Mei 2013 saat bimbingan ibadah haji di Pare, jam 11.00 WIB

Arab Saudi, hingga pulang kembali ke Tanah Air lagi, seperti yang diceritakan oleh beliau berikut ini.

“Iya jadi begini mas, ehmm..memang yang saya tau dari teman-teman saya yang sudah haji katanya KBIH Nasrul Ummah itu memang KBIH yang bimbingannya sangat bagus dalam membimbing jama’ahnya, jama’ahnya selalu dibimbing dari awal keberangkatan sampai pulang ke Indonesia lagi, makanya saya milih KBIH ini. Kalau di KBIH lain katanya ada yang hanya dibimbing di Indonesia saja, tapi pas ibadah haji dibiarkan begitu saja.”⁴

Pernyataan yang disampaikan oleh Bapak Sumari menunjukkan bahwa, konsistensi dan rasa tanggung jawab merupakan cakupan dari penerapan akhlak dan perilaku yang baik dalam pelayanan jama’ah. Dimana bimbingan yang diberikan secara penuh baik di Indonesia maupun Arab Saudi bukan hanya janji yang diberikan oleh KBIH, akan tetapi itu juga dilaksanakan, maka dari itu konsistensi dan rasa tanggung jawab lembaga sangat diperlukan dalam melaksanakan pelayanan ibadah haji.

Pernyataan yang hampir sama dengan Bapak Sumari juga disampaikan oleh informan yang bernama Saudari Alvi. Beliau juga menyatakan bahwa KBIH Nasrul Ummah akan membimbing secara penuh dalam proses ibadah haji, berikut cerita dari Saudari Alvi.

“Oke, jadi gini mas, kalau saya sendiri sih cuma manut sama orang tua aja. Soalnya kan saya berangkatnya sama orang tua. Tapi sebenarnya ortu saya milih KBIH Nasrul Ummah, soalnya dari generasi kakek-nenek saya kemarin yang berangkat haji kalau gag salah tahun 2009 itu juga ikut KBIH Nasrul Ummah. Jadi, pilihan kami itu atas rekomendasi dari mbah-mbah saya mas. Selain itu kata pengurusnya kita juga

⁴ Sumber data dari wawancara kepada Bapak Sumari pada tanggal 19 Mei 2013 saat bimbingan ibadah haji di Pare, jam 10.30 WIB

tidak perlu takut, karena kita akan dibimbing dari Kediri sampai Arab Saudi untuk ibadah haji.”⁵

Saudari Alvi merupakan jama'ah yang memiliki usia cukup muda, beliau melaksanakan ibadah haji tahun ini bersama kedua orang tuanya. Pada dasarnya prinsip moral, kembali pada konsistensi dan tanggung jawab KBIH, sekali lagi ditekankan yakni pentingnya menepati janji. Dikatakan itu sebagai janji karena program KBIH yang diberikan kepada jama'ah yakni membimbing secara penuh wajib dilakukan dengan baik. Selain itu, pihak KBIH Nasrul Ummah juga telah memberikan keyakinan bahwa proses ibadah haji akan dibimbing secara penuh kepada seluruh jama'ah. Hal tersebut yang menjadikan Saudari Alvi lebih yakin untuk mengikuti dan bergabung dengan KBIH Nasrul Ummah.

B. Bahasa dan Cara Bicara Saat Berhubungan dengan Jama'ah (*Customer Relations*).

Komunikasi merupakan salah satu faktor penting dalam berhubungan antar manusia. Tentunya bukan kegiatan yang asing lagi apabila komunikasi menjadi hal yang paling utama dalam proses pelayanan ibadah haji. Komunikasi antara KBIH dan jama'ah juga membawa informasi atau pesan yang dinilai cukup penting dalam proses bimbingan ibadah haji.

⁵ Sumber data dari wawancara kepada saudari Alvi pada tanggal 19 Mei 2013 saat bimbingan ibadah haji di Pare, jam 12.00 WIB

Dalam berkomunikasi pada umumnya selalu berkaitan dengan beberapa kegiatan yang tidak bisa lepas dari aktifitas untuk mendukung jalannya proses komunikasi. Misalnya saja yaitu ekspresi wajah, pemakaian bahasa, serta nada bicara. Beberapa kegiatan itu ada yang terbentuk secara otomatis dan ada yang terkontrol dari diri seseorang. Ukuran baik dan buruk sebuah pelayanan jama'ah haji itu dapat dirasakan saat berkomunikasi dengan jama'ah. Apabila hal tersebut selalu dibiarkan secara otomatis, maka yang harus dilakukan KBIH dalam pelayanan kepada jama'ah yakni mengontrol dimensi tersebut. Hal tersebut dilakukan karena saat berhubungan dengan jama'ah bukanlah hal yang mudah. Melihat jama'ah yang mengikuti bimbingan ibadah haji mempunyai latar belakang pemikiran yang berbeda-beda. Hal ini seperti yang diceritakan oleh Bapak M. Zein.

“Etika yo mas, pasti penting lahh mas, KBIH iku kan, ehmm..opo yo mas, termasuk jasa bimbingan to mas. Dadi kudune dalam melayani yo ndak boleh sembarangan, nopo maleh dalam bimbingan ibadah haji seperti ini. Kan pengurus yo kudu iso piye carane ngadepi jama'ah sing bedo-bedo, lhaa lek gag nggawebahasa sing enak terus ate piye ngadepi wong sing bedo-bedo pikirane.”⁶

Dari pernyataan diatas, terlihat bahwa adanya bahasa yang digunakan untuk berbicara kepada jama'ah cukup berpengaruh dalam memahami pemikiran jama'ah yang berbeda-beda. Maka, apabila menginginkan suatu proses komunikasi yang efektif, komunikator dan komunikan harus mampu saling memahami pemikiran masing-masing.

⁶ Sumber data dari wawancara kepada Bapak M. Zein pada tanggal 19 Mei 2013 saat bimbingan ibadah haji di Pare, jam 11.00 WIB

Dalam pelayanan jama'ah haji, lembaga KBIH mengambil suatu kebijakan dengan mempertimbangkan jama'ahnya. Hal ini dikarenakan dalam lembaga haji ini pihak *customer* atau peserta bimbingan merupakan orang yang datang dari latar belakang berbeda-beda. Tentunya pola pemikiran mereka juga berbeda, maka etika komunikasi dalam hal ini dapat menjadi sebuah pertimbangan untuk mengambil suatu kebijakan yang akan dilaksanakan pada peserta bimbingan ibadah haji. Disamping itu, terdapat Bapak Sumari yang juga menyatakan betapa pentingnya penerapan etika yang selalu diperhatikan dalam berhubungan dengan jama'ah khususnya dalam pelayanan ibadah haji salah satunya yaitu memperhatikan nada bicara. Berikut pernyataan Bapak Sumari tentang pentingnya komunikasi beretika.

“*Ohh* jelas itu mas, memang dalam pelayanan harus memperhatikan etika, apalagi pelayanan jasa seperti ini, orang yang ikut juga ada yang tua, muda, paham atau awam tentang agama, jadi harus diperhatikan sekali itu mas. Misalnya saja gimana cara *ngomong* dengan jama'ah yang usianya lanjut, *trus* bahasa yang dipakai itu *gimana*, apalagi *yaa, oiyaa..*nada berbicara yang enak didengar saat menyampaikan penjelasan materi. *Kalau* sudah begitu, maka nantinya jama'ah itu akan senang dengan pelayanan dari KBIH. Menurut saya, KBIH Nasrul Ummah juga baik *kok* dalam pelayanannya, *makanya* sampai saat ini orang-orang banyak yang ikut di KBIH ini.”⁷

Setelah melakukan wawancara kepada Pak Sumari, terlihat bahwa etika dalam berkomunikasi mempunyai banyak sekali cara untuk menerapkannya. Dalam etika berkomunikasi yakni meliputi sopan berbicara. Disamping itu, nada bicara juga perlu diperhatikan dalam

⁷ Sumber data dari wawancara kepada Bapak Sumari pada tanggal 19 Mei 2013 saat bimbingan ibadah haji di Pare, jam 10.30 WIB

penyampaian pesan komunikasi. Nada bicara yang tegas dan jelas dalam penyampaian bimbingan ibadah haji dapat memungkinkan terciptanya pemahaman dari jama'ah. Tidak jauh berbeda dengan yang disampaikan oleh Bapak H. Abdul Hakim yang juga membahas tentang pelayanan KBIH Nasrul Ummah kepada jama'ah.

“Etika komunikasi pelayanan itu mungkin ya semacam bagaimana cara *meladeni* jama'ah untuk kenyamanan mereka. Jadi ya..KBIH harus bisa melayani jama'ah dengan sebaik-baiknya. Komunikasi yang beretikaitu harus selalu dijalankan untuk pelayanan di KBIH. Seperti yang sudah saya sampaikan di awal tadi, *KBIH kuwi lembaga sing ngelayani jama'ah haji, sing urusane bertujuan untuk kenyamanan ibadah, sehingga iso meraih haji mabrur. Lhaa lek wis urusane karo ibadah, maka etika sing dilakoni kudu tenanan, mbuh iku dalam berucap, utowo pas ngeladeni jama'ah.* Kalau semua unsur-unsur etika sudah dilakukan maka jama'ah akan menilai kita, dan kita *bakal tau gimana dan apa yang harus kita lakukan untuk jama'ah haji.*”⁸

Dalam dialog dengan pengurus salah satu pengurus KBIH Nasrul Ummah diatas, pengurus menyatakan bahwa salah satu faktor untuk mempertahankan hubungan dengan jama'ah yakni komunikasi dengan baik kepada jama'ah. Selain itu, menjalankan etika juga merupakan sebuah usaha untuk menciptakan komunikasi yang efektif, sehingga pesan yang disampaikan dapat diterima dan dipahami secara jelas.

⁸ Sumber data dari wawancara kepada Bapak H. Abdul Hakim sebagai pembimbing KBIH Nasrul Ummah pada tanggal 18 Mei 2013 saat berkunjung dirumah beliau Desa Wringinsari, Kecamatan Kandat pada pukul 20.00 WIB.

C. Menghormati dan Menghargai Jama'ah Dalam Pelayanan Bimbingan Ibadah Haji.

Pernyataan bahwa KBIH Nasrul Ummah sudah menjalin komunikasi dengan baik kepada jama'ahnya, selain itu penerapan etika juga sudah dilakukan dalam acara diskusi tentang bimbingan ibadah haji, sehingga jama'ah tidak malu dan tidak segan-segan untuk bertanya atau berpendapat. Seperti yang telah diceritakan oleh Saudari Alvi berikut.

“Kalau komunikasi ya mas, *gag ada masalah kok*, dari pihak KBIH juga selalu menjalin komunikasi dengan baik, apalagi saat bimbingan, di akhir waktu bimbingan selalu ada diskusi dan tanya jawab, jadi jama'ah juga tidak kesulitan untuk menyampaikan *unek-unek* yang *mau* disampaikan. Selain itu, tentang etika berkomunikasi juga sudah dijalankan dengan baik, baik itu saat melayani pendaftaran dan bimbingan, bahkan pihak KBIH juga tidak segan-segan untuk membantu jama'ah yang kesulitan dalam hal *packing buat* persiapan keberangkatan. Dan yang jelas, pelayanan di KBIH sudah cukup memuaskan.”⁹

Dalam sebuah perusahaan jasa, menjaga hubungan dengan *customer* dinilai sangat penting. Karena, dari hubungan tersebut *customer* akan merasakan kenyamanan dalam proses pelayanan. Disamping itu, dalam menjalin hubungan kepada *customer* pasti memerlukan komunikasi yang optimal. Seperti yang dilakukan oleh KBIH Nasrul Ummah yang selalu mengkomunikasikan segala informasi yang berkaitan dengan persiapan ibadah haji dengan baik. Menghormati dan menghargai jama'ah saat berada didalam forum diskusi untuk persiapan ibadah haji juga merupakan salah satu

⁹ Sumber data dari wawancara kepada saudari Alvi pada tanggal 19 Mei 2013 saat bimbingan ibadah haji di Pare, jam 12.00 WIB

penerapan etika yang bersumber dari ukuran baik dan buruk dalam berinteraksi kepada sesama.

D. Menjaga Hubungan Antara KBIH Nasrul Ummah dengan Jama'ahnya.

Selalu menjaga hubungan antara KBIH dan jama'ah merupakan sebuah kewajiban KBIH Nasrul Ummah dan jama'ahnya. Hal tersebut sebagai bukti bahwa KBIH akan selalu menanamkan rasa kekeluargaan dengan jama'ah bimbingan ibadah haji. Seperti yang diceritakan oleh Bapak H. Abdul Hakim berikut ini.

“Iya mas, leres sampeyan, komunikasi itu unsur yang penting dalam lembaga pelayanan yang bergerak dibidang jasa. Lembaga iso apik, iso elek sebab karena komunikasinya, terutama komunikasi kepada pelanggan. Kalau KBIH Nasrul Ummah sendiri selalu berusaha memberikan pelayanan yang maksimal, apalagi sekarang ada pelayanan yang posisinya di setiap wilayah-wilayah kecil yang ada di Kabupaten Kediri, atau biasa kita sebut pelayanan privat. Jadi pada dasarnya kita ingin selalu dekat dengan jama'ah untuk menjaga hubungan silaturahmi.”¹⁰

Kasus ketidakpuasan *customer* pada sebuah lembaga seringkali ditemui. Terutama pada proses pelayanan. Pada proses pelayanan sangat membutuhkan komunikasi yang baik dalam melayani *customer*. Hal ini dikarenakan komunikasi yang efektif akan mampu mempengaruhi dan mempermudah *customer* untuk memahami pesan yang lembaga sampaikan. Selain itu, hubungan KBIH dengan jama'ahnya atau *customer relations* juga dapat menjadi bukti bahwa KBIH mempunyai i'tikad baik kepada jama'ahnya. Hampir sama yang

¹⁰ Sumber data dari wawancara kepada Bapak H. Abdul Hakim sebagai pembimbing KBIH Nasrul Ummah pada tanggal 18 Mei 2013 saat berkunjung dirumah beliau Desa Wringinsari, Kecamatan Kandat pada pukul 20.00 WIB.

diceritakan oleh Gus Faruq tentang silaturahmi antara KBIH Nasrul Ummah dengan jama'ahnya.

“*Nggeh dek matur nuwun*, begini kalau dilihat dari prosentase perolehan jama'ah bimbingan KBIH Nasrul Ummah sampai saat ini sekitar seribu lebih, dan alhamdulillah sampai saat ini mereka juga masih sering berhubungan dengan kita. Kalau dari KBIH Nasrul Ummah sendiri hampir rutin setelah hari raya I'dul Fitri *biasane* sepuluh hari setelah hari raya, atau kondisional pasti ada halal bi halal akbar. Itu merupakan moment penting dalam menjalin hubungan seperti yang *sampeyan* tanyakan ini. Jadi, pihak KBIH setiap tahun membentuk pengurus alumni dari tahun ke tahun agar memudahkan dalam koordinator pertemuan alumni. Dan program ini merupakan salah satu program yang direspon baik dari jama'ah. Karena jama'ah pasti kangen, pasti teringat, pasti mempunyai kesan saat dulu bimbingan dengan KBIH Nasrul Ummah, maka perkumpulan alumni itulah yang menjadi wadah untuk mereka.”¹¹

Seperti yang dinyatakan oleh ketua pengurus harian KBIH Nasrul Ummah diatas, beliau menyatakan bahwa para pembimbing sudah menjalankan komunikasi yang beretika dalam pelayanan jama'ah haji. Hal tersebut pada dasarnya memang sudah menjadi peraturan dari Kementerian Agama dalam proses pelayanan jama'ah haji. Maka, pembimbing tinggal menyempurnakan komunikasi yang akan dilakukan dalam pelayanan haji. Etika komunikasi juga sebagai faktor yang dapat menciptakan penilaian atas pelayanan yang dilakukan kepada jama'ah haji.

Disamping itu, dalam menjaga hubungan antara jama'ah dan pihak KBIH, pengurus KBIH selalu mengadakan reuni alumni bimbingan haji pada setiap tahunnya.

¹¹ Sumber data dari wawancara kepada KH. Umar Faruq pada tanggal 19 Mei 2013 saat beliau memberikan materi bimbingan ibadah haji di Pare, jam 12.30 WIB

E. Kesadaran Hak dan Kewajiban Pelayanan Bimbingan Ibadah Haji KBIH Nasrul Ummah.

Hak dan kewajiban merupakan sebuah unsur etika yang tidak bisa dilepaskan oleh manusia dalam menjalani kehidupan sehari-hari. Seseorang yang sadar atau paham dengan hak dan kewajibannya akan memudahkan untuk berinteraksi dengan sesamanya.

Tanggapan dari informan Saudari Alvi, beliau merasa kagum dengan pelayanan KBIH Nasrul Ummah yang cukup sabar dan teliti dalam membimbing jama'ah yang lanjut usia, seperti yang disampaikan oleh Saudari Alvi pada wawancara berikut.

“Untuk pelayanan dan bimbingan sudah bagus *kok* mas, sekarang kalau daftar *gag usah* repot-repot datang ke kantor KBIH Nasrul Ummah, tapi sekarang kita cukup datang ke rumah koordinator wilayah, seperti saya ini kemarin daftarnya langsung ke koordinator wilayah Ngadiluwih, jadi sistemnya lebih praktis. *Trus* kalau bimbingan juga *udah* bagus, pembimbingnya juga cukup *telaten* dalam memberi bimbingan kepada orang yang lanjut usia.”¹²

Apa yang disampaikan oleh saudari Alvi, merupakan sebuah bukti kewajiban pelayanan dari KBIH Nasrul Ummah khususnya memahami hak jama'ah yang lanjut usia atau mempunyai keterbatasan fisik dalam melaksanakan ibadah haji. Selain itu, adanya koordinator wilayah yang dibentuk oleh KBIH Nasrul Ummah bertujuan untuk memudahkan pelayanan pada setiap daerah yang terdapat di Kabupaten Kediri.

Pada pelayanan di KBIH ini mempunyai cara tersendiri untuk melakukan hal-hal yang berkaitan dengan penerapan etika. Proses

¹² Sumber data dari wawancara kepada saudari Alvi pada tanggal 19 Mei 2013 saat bimbingan ibadah haji di Pare, jam 12.00 WIB

bimbingan yang disampaikan dengan dialog komunikasi yang beretika, tidak berbicara sewenang-wenang karena berposisi sebagai pembimbing, menanggapi keluhan, saran, maupun kritik dari peserta pembimbing dengan sopan dan tidak emosional. Maka hal tersebut termasuk pemahaman tentang kewajiban apa yang harus dilakukan oleh KBIH Nasrul Ummah dan hak apa yang harus diberikan kepada jama'ah. Seperti yang dikatakan oleh Gus Faruq mengenai wajibnya menangani keluhan jama'ah.

“Memang dek, *ndak ono komunikasi, KBIH yo ora iso mlaku. Bener opo jare sampeyan dek, komunikasi itu intinya gimana KBIH bisa melayani kebutuhan jama'ah agar jama'ah haji nyaman dalam beribadah. Kalau untuk etika dalam berkomunikasi, etika berkomunikasi merupakan sebuah kewajiban yang harus diterapkan oleh KBIH, yaa alhamdulillah* sampai saat ini tidak ada masalah dalam pelayanan, kami juga selalu menjaga hubungan dengan jama'ah. Apabila ada jama'ah yang kesulitan, pembimbing selalu cepat untuk merespon keluhan jama'ah. Dan yang paling utama, pembimbing selalu memberikan perhatian yang lebih kepada jama'ah yang mungkin usianya sudah lanjut. Selain itu, bagaimana cara-cara pembimbing untuk memberikan bimbingan agar mereka paham dengan penjelasan yang kita sampaikan, semua itu sudah ada standarnya dek dari Kementerian Agama, *yaa itu tadi makanya KBIH tinggal menyempurnakan dalam berkomunikasi dengan jama'ah.*”¹³

Menjaga hubungan antara KBIH dengan jama'ah dinilai cukup penting. Hal ini juga sudah dikemukakan oleh informan diatas bahwasannya menjaga hubungan silaturahmi antara KBIH dan jama'ah merupakan nilai positif yang mampu menciptakan banyak manfaat.

¹³ Sumber data dari wawancara kepada KH. Umar Faruq pada tanggal 19 Mei 2013 saat beliau memberikan materi bimbingan ibadah haji di Pare, jam 12.30 WIB

F. Kejelasan Dalam Memberikan Pemahaman Bimbingan Ibadah Haji Kepada Jama'ah.

Materi bimbingan ibadah haji merupakan sebuah informasi yang penting sebagai persiapan untuk menunaikan ibadah haji. Penyampaian materi ibadah haji setidaknya harus disampaikan dengan kalimat yang jelas dan dapat dipahami oleh seluruh peserta bimbingan ibadah haji. Seperti cerita yang disampaikan oleh Bapak M. Zein tentang kejelasan dalam menyampaikan atau mengkomunikasikan materi bimbingan ibadah haji.

“Ohh yo wes cukup jelas kok mas bimbingane, pokok intine wes enak melok KBIH Nasrul Ummah iki, kita sudah dibimbing secara jelas dari diskusi, selain itu yo wes ono praktek ibadah, lek gawe aku yo wes cukup paham, sing jelas pelayanane KBIH Nasrul Ummah wes cukup memuaskan.”¹⁴

Dari beberapa proses dialog diatas, terlihat jelas bahwasannya kejelasan penyampaian materi menurut informan sangat penting dalam sebuah pelayanan ibadah haji. Dalam pelayanan di KBIH Nasrul Ummah sendiri juga sudah berusaha untuk memberikan materi dengan baik, sehingga jama'ah tidak kesulitan dalam memahami bimbingan-bimbingan ibadah haji yang diberikan oleh KBIH Nasrul Ummah.

Begitu juga yang telah disampaikan oleh Bapak Sumari, beliau menyatakan bahwa materi-materi itu dapat dipelajari dari buku pedoman bimbingan ibadah haji, seperti yang diceritakan oleh beliau dibawah ini.

¹⁴ Sumber data dari wawancara kepada Bapak M. Zein pada tanggal 19 Mei 2013 saat bimbingan ibadah haji di Pare, jam 11.00 WIB

“*Yaa Alhamdulillah mas* dari pihak KBIH juga sudah memberikan buku-buku pedoman untuk tuntunan ibadah haji, dari buku-buku tersebut jama’ah bisa mempelajari semuanya, selain itu pihak KBIH juga sudah memberikan bimbingan praktek ibadah haji seperti saat ini, *lhaa* ini yang menjadi nilai positif untuk KBIH Nasrul Ummah. Kalaupun ada jama’ah yang masih awam seperti saya, saya pribadi pasti juga selalu minta penjelasan kepada pembimbing.”¹⁵

Selain itu, untuk memahami materi ibadah haji, jama’ah juga sudah diberi buku pedoman. Buku ini berfungsi sebagai buku pegangan untuk pembelajaran dalam persiapan menjalankan rangkaian ibadah haji. Selain buku pedoman, ada juga yakni penjelasan khusus dengan menggunakan metode tanya jawab, sehingga bimbingan ibadah haji menjadi lebih fokus dan intensif.

Memberi perhatian lebih kepada jama’ah merupakan sebuah usaha dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Hal tersebut dilakukan agar mempermudah mengkoordinir jama’ah. Begitu juga saat simulasi ibadah haji, KBIH akan memonitor dengan teliti dalam memberikan bimbingan kepada jama’ah. Pernyataan ini sejalan dengan erita yang disampaikan oleh Saudari Alvi sebagai berikut.

“Dari pembimbing kalau menjelaskan juga *udah jelas kok mas, kayak* tadi itu kan pada waktu ada praktik ibadah haji, pembimbing selalu membimbing dan menuntun jama’ah. Dan tidak dibiarkan jalan sendiri-sendiri. Jadi jama’ah lebih mudah dalam memahami materi itu tadi.”¹⁶

Sangat diperlukan kejelasan dalam penyampaian materi bimbingan ibadah haji, karena hal tersebut juga termasuk sebagai usaha penerapan

¹⁵ Sumber data dari wawancara kepada Bapak Sumari pada tanggal 19 Mei 2013 saat bimbingan ibadah haji di Pare, jam 10.30 WIB

¹⁶ Sumber data dari wawancara kepada saudari Alvi pada tanggal 19 Mei 2013 saat bimbingan ibadah haji di Pare, jam 12.00 WIB

etika berkomunikasi. Kembali pada pedoman komunikasi yang efektif yaitu komunikasi yang mengena atau dapat memahami pesan yang disampaikan antara komunikator dan komunikan.