

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Mengingat bahwa KBIH Nasrul Ummah yang terletak di Kediri merupakan lembaga yang bergerak di bidang jasa, maka etika berkomunikasi sangat perlu dijalankan. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, menyimpulkan bahwa setiap lembaga terutama yang bergerak di bidang jasa, selalu mempunyai strategi tersendiri dalam berkomunikasi dengan *customernya*.

Begitu juga dengan KBIH Nasrul Ummah, lembaga ini mempunyai fokus pelayanan di bidang bimbingan ibadah haji. Secara otomatis, proses bimbingan tadi tidak lepas dari fenomena komunikasi. Selain itu, pada proses komunikasi dilakukan pun juga memerlukan unsur-unsur untuk menjadikan komunikasi itu efektif. Sehingga pesan yang disampaikan dapat diterima dan dipahami oleh penerima pesan, yang kemudian akan menimbulkan *feedback*.

Dalam bimbingan ibadah haji, salah satu unsur komunikasi yang cukup penting yakni etika. Etika diterapkan agar komunikasi dapat mengontrol dimana letak kebenaran dan kebaikan dalam menyampaikan pesan. Kemudian hasil dari etika tersebut yaitu respon. Seperti yang dilakukan oleh KBIH Nasrul Ummah dalam proses bimbingan ibadah haji, lembaga ini juga tidak bisa lepas dari komunikasi yang beretika dalam melaksanakan bimbingan ibadah haji.

Apabila etika dalam komunikasi dalam pelayanan tidak diajalkan, maka secara perlahan *customer* akan menjauh dari perusahaan atau lembaga

tersebut. Disamping itu, etika juga dapat menciptakan sebuah rasa kepercayaan yang ditimbulkan oleh *customer* terhadap pelayanan sebuah lembaga.

Jadi kesimpulannya, penerapan komunikasi yang beretika dilakukan dalam *customer relations* mempunyai cukup banyak manfaat, terutama *trust* atau kepercayaan, sehingga akan terjalin hubungan (*customer relations*) yang harmonis pada setiap proses komunikasi.

B. Rekomendasi

Melihat perkembangan zaman saat ini, kajian ilmu komunikasi pun juga ikut berkembang. Hal ini tidak dapat dipungkiri karena pemikiran manusia selalu mengikuti era yang selalu mengikat manusia agar selalu berubah. Berdasarkan simpulan yang telah ditulis, maka rekomendasi yang berikan oleh peneliti yaitu perbaiki komunikasi dan perkembangan tentang pelayanan publik, karena pada umumnya komunikasi bukanlah kegiatan yang berdiam diri dan jalan di tempat, komunikasi merupakan faktor yang menunjang sesuatu untuk bergerak dan melakukan perubahan dalam kehidupan masyarakat. Begitu juga dalam menjalani kehidupan bermasyarakat yang dalam ruang lingkup Islam, seseorang yang beragama Islam akan selalu menjaga baik itu ucapan maupun perilakunya untuk berhubungan dengan orang lain.