

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTARA *CUSTOMER SERVICE* DAN
JAMA'AH 'UMRAH DI PT. LINTAS ASIA DZAHAB**

SKRIPSI

Diajukan Oleh

MUHAMMAD RIVAL

NIM. 180401029

Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam



**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH**

2023

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh
Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar sarjana S-1 dalam Ilmu Dakwah
Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam

Oleh

MUHAMMAD RIVAL

NIM. 180401029

Disetujui Oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

جامعة الرانيري

AR - RANIRY

Dra. Muhsinah, M. Ag
NIP. 196312311992032015

Taufik, S.E. Ak., M. Ed
NIP. 19770510200911013

30/10/2023

SKRIPSI

Telah Dinitai oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry
Dan Dinyatakan Lulus serta Disahkan Sebagai
Tugas Akhir untuk Memperoleh Gelar
Sarjana S-1 dalam Ilmu Dakwah
Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam


Ditujukan Oleh

Muhammad Rival
NIM. 180401029

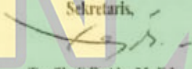
Rabu, 20 Desember 2023 M

Di Darussalam, Banda Aceh
Panitia Sidang Munaqasyah

Ketua,


Dra. Mulsinah, M. Ag.
NIP. 196312311972032015


Sekretaris,


Tanfik, S.F. Ak., M. Ed.
NIP. 19770510200911013

Anggota I,

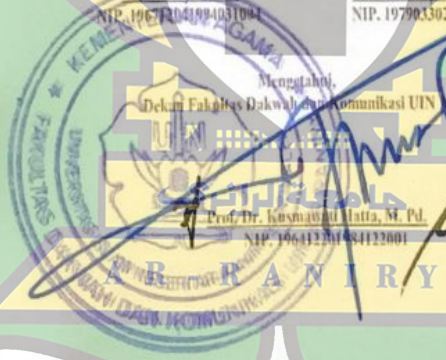

Prof. Yusuf, M. I. AS.
NIP. 196702041994031004

Anggota II,


Fajri Churrahman, S. Pd. L., M. A.
NIP. 197903302003122002

Mengotahai,
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry


Prof. Dr. Kusnawati Inta, M. Pd.
NIP. 196412201984122001



PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya:

Nama : Muhammad Rival

NIM : 180401029

Jenjang : Strata Satu (S-1)

Prodi/Prodi : Komunikasi dan Penyiaran Islam

Menyatakan bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaa di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Jika di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di fakultas dakwah dan komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

Banda Aceh, 13 November 2023

Yang Menyatakan



Muhammad Rival

NIM. 180401029

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis sampaikan atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan melimpahkan kasih sayangnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah ini. Shalawat dan salam penulis sampaikan kepada Nabi besar Muhammad SAW beserta para keluarga dan sahabatnya sekalian yang telah membekali umatnya dengan pengetahuan dan pendidikan yang sempurna.

Dengan izin Allah SWT, berkat bantuan dari semua pihak, penulis telah dapat menyelesaikan skripsi ini, guna memenuhi studi untuk menyanggah gelar sarjana pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi (FDK) Universitas Islam Negeri (UIN) Ar- Raniry Banda Aceh dengan judul *“KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTARA CUSTOMER SERVICE DAN JAMA'AH 'UMRAH DI PT. LINTAS ASIA DZAHAB”* Dengan selesainya skripsi ini penulis menyampaikan beribu ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada:

1. Yang teristimewa kepada Almarhum Ayahanda Pahlevi dan Ibunda Erlinawati selaku keluarga yang telah memberikan segala macam fasilitas, kasih sayang, pengorbanan, kepercayaan, dukungan, doa, dan nasehatnya kepada penulis.
2. Prof. Dr. Kusmawati Hatta, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Dr. Mahmuddin, S.Ag., M.Si. selaku Wakil Dekan I, Dr.

Fairuz., S.Ag., MA. selaku Wakil Dekan II dan Dr. Sabirin., S.Sos.I., M.Si. selaku Wakil Dekan III.

3. Ketua Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI) Fakultas Dakwah dan Komunikasi Bapak Syahril Furqany, M. I. Kom dan Sekretaris Prodi Ibu Hanifah, S. Sos.I., M. Ag.
4. Ibu Dra. Muhsinah, M. Ag selaku Penasehat Akademik (PA) dan Pembimbing I yang telah banyak memberikan dorongan dan semangat bagi penulis selama proses perkuliahan dan bimbingan proposal skripsi. Bapak Taufik SE. Ak., M. Ed selaku pembimbing II yang selalu memberikan pengarahan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Ibu Asmaunizar, M.Ag (Penguji Komprehensif Pengetahuan Agama). Hasan Basri, M. Ag. (Penguji Komprehensif Pengetahuan Umum). Taufik SE. Ak., M. Ag. (Penguji Komprehensif Materi Keahlian).
6. Kepada seseorang yang tak kalah pentingnya, Chairatun Ummah yang telah memberi banyak dukungan, mendengarkan keluh kesah peneliti hingga membersamai penulisan pada hari-hari yang tidak mudah selama proses pengerjaan Tugas Akhir. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hingga sekarang ini. Semoga Allah selalu memberi keberkahan dalam segala hal yang kita lalui.
7. Kepada pihak PT. Lintas Asia Dzahab dan jama'ah 'umrah Dzahab travel yang telah setia menjadi subjek penelitian dan meluangkan waktu untuk menjadi informan dalam penelitian skripsi.

8. Terakhir untuk semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang terlibat membantu dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karenanya, segala bentuk masukan berupa kritikan dan saran yang membangun sangat penulis harapkan dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis sendiri dan kepada semua kalangan.

Banda Aceh, 13 November 2023



Penulis
Muhammad Rival



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
ABSTRAK	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Definisi Konsep.....	5
F. Sistematika Pembahasan	9
G. Kerangka Pikir.....	10
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	12
A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	12
B. Komunikasi Interpersonal	14
1. Pengertian Komunikasi Interpersonal	14
2. Tujuan Komunikasi Interpersonal	15
3. Fungsi Komunikasi Interpersonal	17
4. Komponen Komunikasi Interpersonal.....	18
5. Ciri-Ciri Komunikasi Interpersonal.....	21
6. Karakteristik Komunikasi Interpersonal	22
7. Proses Komunikasi Interpersonal	23
8. Hambatan Dalam Komunikasi Interpersonal	24
C. <i>Public Relations</i>	27
1. Pengertian <i>Public Relations</i>	27
2. Fungsi <i>Public Relations</i>	27
3. <i>Customer Service</i>	28
4. Fungsi <i>Customer Service</i>	29
D. 'Umrah	30
1. Pengertian 'umrah	30

2. Macam-macam 'umrah.....	31
3. Syarat Wajib 'umrah	31
4. Rukun 'umrah.....	32
5. Larangan 'umrah	32
6. Hukum 'umrah	33
E. Teori Interaksi Simbolik.....	33
1. Definisi Interaksi Simbolik	33
2. Proses Interaksi Simbolik.....	38
BAB III METODE PENELITIAN	40
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	40
B. Kehadiran Peneliti	41
C. Setting Penelitian.....	42
D. Subjek Penelitian.....	42
E. Objek Penelitian	43
F. Jenis Dan Sumber Data	43
G. Teknik Pengumpulan Data.....	44
H. Triangulasi Data	45
I. Teknik Analisis Data.....	46
J. Tahapan Penelitian	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
A. Gambaran Umum Objek Penelitian dan Lokasi Penelitian.....	48
1. Profil PT Lintas Asia Dzahab.....	48
2. Visi dan Misi PT Lintas Asia Dzahab	48
3. Struktur Perusahaan.....	49
B. Deskripsi Informan Penelitian.....	50
C. Hasil Penelitian	51
1. Proses Komunikasi Interpersonal antara <i>Customer Service</i> dan Jama'ah 'umrah di PT. Lintas Asia Dzahab.....	51
2. Hambatan Komunikasi Interpersonal antara <i>Customer Service</i> dan Jama'ah 'umrah PT Lintas Asia Dzahab.....	64
D. Pembahasan.....	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	81
A. Kesimpulan	81
B. Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	83

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Daftar Informan Penelitian.....	50
--	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Perusahaan PT. Lintas Asia Dzahab 49



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. SK Pembimbing Tahun Akademik 2022-2023

Lampiran 2. Surat Penelitian dari Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Lampiran 3. Daftar Wawancara

Lampiran 4. Foto Dokumentasi

Lampiran 5. Daftar Riwayat Hidup



ABSTRAK

Penelitian ini berjudul: Komunikasi Interpersonal Antara *customer service* dan Jama'ah 'umrah di PT. Lintas Asia Dzahab.

Komunikasi interpersonal merupakan bagian dari suatu proses interaksi, sedangkan istilah interaksi bermakna suatu tindakan yang timbal balik dan mempunyai hubungan saling mempengaruhi. *customer service* merupakan salah satu administrator pelayanan publik terhadap pelanggan yang berkonsultasi pasti mempunyai permasalahan dan latar belakang yang berbeda-beda. Dalam hal ini sulitnya cara berkomunikasi yang dilakukan *customer service* dengan pelanggan yang disebut sebagai jama'ah adalah permasalahan yang dialami oleh *customer service* saat berinteraksi dengan jama'ah yang sudah lanjut usia, disinilah peran *customer service* menentukan sikap dan tindakan seperti apa memberikan pelayanan yang baik kepada jama'ah. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui langkah-langkah dalam proses komunikasi antara *customer service* dan jama'ah 'umrah PT. Lintas Asia Dzahab, untuk mengetahui hambatan yang terjadi pada komunikasi antara *customer service* dan jama'ah dan untuk memberi solusi terhadap hambatan tersebut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam proses komunikasi interpersonal berlangsung, *customer service* memberikan pelayanan kepada jama'ah 'umrah dengan senyum, salam dan sapa. Kemudian *customer service* melihat keadaan jama'ah ketika hendak berkomunikasi dan akan menyesuaikan pembicaraan apabila jama'ah tersebut lanjut usia maupun dari segi bahasa yang digunakan. Hambatan yang dialami oleh *customer service* yaitu kelalaian dari jama'ah dan hambatan dari jama'ah yaitu kurang tanggapnya *customer service* dalam menjawab solusi dari hambatan yang dialami oleh jama'ah 'umrah PT. Lintas Asia Dzahab.

Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal, *Customer service*, Jama'ah 'umrah

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Komunikasi merupakan suatu kebutuhan untuk menyampaikan pesan dari satu pihak ke pihak lainnya yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung.¹ Komunikasi yang kita lakukan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan hidup, karena setiap orang akan membutuhkan informasi untuk penunjang dalam kegiatan sehari-hari. Apabila dua orang berinteraksi keduanya akan melakukan tindakan. Tindakan, aksi, dan reaksi yang dilakukan oleh individu atau kelompok dalam suatu organisasi disebut komunikasi. Komunikasi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih disebut komunikasi interpersonal.

Komunikasi interpersonal merupakan bagian dari suatu proses interaksi, sedangkan istilah interaksi bermakna suatu tindakan yang timbal balik dan mempunyai hubungan saling mempengaruhi.² Dalam hal ini komunikasi merupakan media yang paling efektif dalam berinteraksi sesama manusia dalam melakukan aktivitas yang sering berhubungan dengan orang lain untuk mendapatkan persamaan persepsi. Menurut Mulyana, komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara manusia satu sama lain dengan cara tatap muka, yang mana setiap pelaku komunikasi menggapai reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun non verbal.³ Peristiwa komunikasi antara dua orang yang sebagian besarnya bersifat informal dan mendasar, kegiatan sehari-hari yang kita lakukan saat kita pergi bekerja di pagi hari dan berlanjut hingga kita kembali beristirahat. Beberapa profesi menggunakan interaksi dengan komunikasi interpersonal ini biasanya berkaitan dengan humas, konselor, dan *customer service*.

¹ Hikmatul Hasanah, *Komunikasi Interpersonal Antara Customer service Dengan Jama'ah Haji dan 'umrah Di PT. Ebad Wisata Surabaya*. Digilib uinsby, hal. 1.

² Suranto. 2011, *Komunikasi Interpersonal*, hal. 5.

³ Eva Patriana, 2014, *Komunikasi Interpersonal Yang Berlangsung Antara Pembimbing Kemasyarakatan Dan Keluarga Anak Pelaku Pidana Di Bapas Surakarta*, *Journal of Rular and Development*, hal. 206.

Customer service atau istilah lain untuk *customer support* tersedia untuk memberikan dukungan kepada klien dengan memberikan informasi, mengumpulkan umpan balik konsumen, dan membantu klien dalam menyelesaikan masalah mendesak.⁴ *Customer service* merupakan profesi yang tidak bisa dinilai sebelah mata, pastinya semua perusahaan membutuhkan posisi *customer service* yang handal. Keterampilan diperlukan oleh seorang *customer service* salah satunya adalah komunikasi interpersonal yang menyangkut tentang pelayanan publik. Peran komunikasi interpersonal sangatlah penting untuk dijadikan media dan alat dalam menyampaikan informasi publik.⁵

Lingkungan yang kompetitif mendorong suatu perusahaan dalam bekerja sama tim untuk meningkatkan layanan pelanggan sehingga klien senang dan mendapatkan kepuasan didalam dirinya.⁶ Kepuasan konsumen merupakan perasaan konsumen setelah membandingkan pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkannya. Dalam hal ini konsumen akan kecewa apabila layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan konsumen, begitu pula yang terjadi sebaliknya apabila suatu pelayanan yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan harapan maka konsumen merasa senang akan pelayanan tersebut.⁷

Pelayanan publik terus meningkat dengan baik dari segi kualitas dan kuantitasnya. Hal tersebut berkaitan dengan meningkatnya jumlah pendidikan, pendudukan, dan lapangan pekerjaan. Pelayanan publik tidak hanya soal administrasi akan tetapi tentang pemenuhan kebutuhan publik. Oleh karena itu diperlukan kesiapan administrator pelayanan publik agar dapat meningkatnya kualitas layanan publik yang baik.⁸

Customer service yang memiliki kemampuan untuk membuat prediksi yang lebih akurat tentang populasi dan mampu menumbuhkan kepercayaan komunitas satu sama lain atau bisnis tertentu dengan tujuan mendapatkan dukungan komunitas

⁴ Sigit Saputra, *Analisis Komunikasi Interpersonal Customer service Dalam Mempertahankan Pelanggan Telkomsel (Studi Pada Telkomsel Grapari SKA Pekanbaru)*, skripsi Universitas Islam Riau. hal. 8

⁵ Hikmatul Hasanah, *Komunikasi Interpersonal Antara Customer service Dengan Jama'ah Haji dan 'umrah Di PT. Ebad Wisata Surabaya*. Digilib uinsby, hal. 3.

⁶ Mashudi, *Analisis Tingkat Kepuasan Jamaah 'umrah Terhadap Pelayanan Prima Di PT. Yamasa Tour & Travel 'umrah Dan Haji Surabaya*, 2020, Jurnal Manejerial Bisnis, hal. 141

⁷ Ibid, hal. 141

⁸ Kamarni, Neng. *Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat*, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, hal. 84-85.

untuk inisiatif mereka memiliki potensi untuk melakukannya. Mereka juga mampu mewujudkan tujuan tersebut pada pertemuan pertama dimana fakta dan informasi dapat disajikan.⁹ Setiap perusahaan akan mempekerjakan bidang layanan pelanggan (*customer service*) untuk memberikan bantuan yang ramah dan membantu pelanggan. Oleh karena itu, *customer service* menjadi sangat penting dan menjadi tulang punggung operasional suatu perusahaan. Tanpa layanan pelanggan, akan ada banyak sentimen negatif terhadap pertumbuhan perusahaan yang bersangkutan. Sikap simpatik, ramah, dan sopan dapat menunjukkan suatu pelayanan atau perhatian tentang kesejahteraan masyarakat terhadap kritik dan saran masyarakat dengan bijaksana untuk memberikan hasil yang memuaskan atas usaha-usaha *customer service* yang sudah dilakukan.

PT. Lintas Asia Dzahab merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa pariwisata yang meliputi perjalanan udara, darat dan laut. PT. Lintas Asia Dzahab juga menyediakan berbagai pelayanan dan fasilitas perjalanan seperti pemesanan tiket pesawat, wisata keseluruhan nusantara khususnya jasa perjalanan ibadah 'umrah. Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan pada perusahaan tersebut, *customer service* merupakan salah satu administrator pelayanan publik terhadap pelanggan yang berkonsultasi pasti mempunyai permasalahan dan latar belakang yang berbeda-beda. Dalam hal ini cara dan proses berkomunikasi yang dilakukan *customer service* dengan pelanggan yang disebut sebagai jama'ah adalah permasalahan yang dialami oleh *customer service* saat berinteraksi dengan berbagai macam latar belakang dari jama'ah tersebut, disinilah peran *customer service* menentukan sikap dan tindakan seperti apa memberikan pelayanan yang baik kepada jama'ah. Dalam melakukan komunikasi dengan jama'ah juga seorang *customer service* mengalami hambatan dikarenakan jama'ah yang datang dengan berbagai sikap dan sifat berbeda. Penilaian dari jama'ah untuk perusahaan juga ditentukan oleh seorang *customer service* bagaimana tindakan yang diberikan kepada jama'ah. Harapan dan kesan jama'ah saat *customer service* memberikan pelayanan bisa menjadi kepuasan kedua belah pihak, efektif, kesabaran, sopan, ramah dan dapat bekerja sama dalam menyelesaikan masalah akan menjadi sebuah

⁹ Eduar Baene, *Peranan Customer service Terhadap Pelayanan Jasa Kredit*, 2022, Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ekonomi, hal. 103.

tantangan bagi perusahaan dalam membentuk SDM *customer service* sebagai petugas pelayanan publik.¹⁰

Berdasarkan permasalahan diatas, peneliti akan meneliti lebih dalam mengenai proses komunikasi yang dilakukan oleh *customer service* di PT. Lintas Asia Dzahab dengan mengambil judul penelitian “Komunikasi Interpersonal Antara *Customer service* Dengan Jama’ah ’umrah”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang masalah, rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana proses komunikasi interpersonal antara *customer service* dengan jama’ah ’umrah di PT. Lintas Asia Dzahab?
2. Apa saja hambatan dalam proses komunikasi interpersonal antara *customer service* dengan jama’ah ’umrah di PT. Lintas Asia Dzahab?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui langkah-langkah komunikasi interpersonal antara *customer service* dengan jama’ah ’umrah di PT. Lintas Asia Dzahab.
2. Untuk mengetahui tanggapan jama’ah ’umrah terhadap pelayanan *customer service* di PT. Lintas Asia Dzahab.
3. Untuk mengetahui hambatan komunikasi interpersonal antara *customer service* dan jama’ah ’umrah di PT. Lintas Asia Dzahab.
4. Untuk memberi solusi terhadap hambatan yang dialami oleh *customer service* saat berinteraksi.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat Akademis

Secara akademis, penelitian ini diharapkan untuk menambah dan memperluas wawasan di bidang penelitian komunikasi, khususnya penelitian mengenai

¹⁰ Hikmatul Hasanah, *Komunikasi Interpersonal Antara Customer service Dengan Jama’ah Haji dan ’umrah Di PT. Ebad Wisata Surabaya*. Digilib uinsby, hal. 4.

Komunikasi Interpersonal Antara *Customer service* dan Jama'ah 'umrah di PT. Lintas Asia Dzahab, serta menjadi referensi tambahan untuk mahasiswa, khususnya mahasiswa Komunikasi dan Penyiaran Islam FDK UIN Ar-Raniry.

Manfaat Teoritis

Agar peneliti dapat menerapkan ilmu yang didapatkan selama menjadi mahasiswa Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, dan menambah wawasan pemikiran bagi peneliti dan mahasiswa mengenai Komunikasi Interpersonal Antara *Customer service* dan Jama'ah 'umrah di PT. Lintas Asia Dzahab.

Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan penjelasan kepada para pembaca mengenai bagaimana komunikasi interpersonal antara *customer service* dengan jama'ah 'umrah. Kemudian hasil dari penelitian ini diharapkan agar dapat menjadi bahan acuan bagi mahasiswa untuk penelitian selanjutnya terkait dengan komunikasi interpersonal berbasis layanan publik.

E. Definisi Konsep

1. Komunikasi Interpersonal

Menurut Suryanto dalam bukunya menerangkan komunikasi adalah proses penyampaian informasi, gagasan, emosi, pikiran, dan perasaan lainnya melalui penggunaan simbol-simbol seperti kata-kata, gambar, angka, dan simbol sejenis lainnya.¹¹ Komunikasi merupakan proses menafsirkan dan menentukan makna pesan yang diungkapkan dalam bentuk simbol atau kumpulan simbol bermakna yang sangat berguna, komunikasi memerlukan semua tanggapan terhadap pesan yang disampaikan.¹²

Komunikasi interpersonal dijelaskan oleh A. Devito "*The act of communicating with another person or small group of people to achieve the same result and receive a quick response*". (Tindakan berkomunikasi dengan orang lain

¹¹ Nadya, Indra. *Komunikasi Interpersonal Komunitas Online*, 2018, Jurnal Manajemen Komunikasi, hal. 53

¹² Ibid. hal. 54

atau sekelompok kecil orang untuk mencapai hasil yang sama dan menerima tanggapan yang cepat).¹³

Komunikasi interpersonal diartikan juga sebagai komunikasi antara orang-orang yang bersifat nonverbal dan memungkinkan setiap orang untuk memahami respon orang lain secara perlahan, apakah itu vokal atau nonverbal. Mulyana mengatakan bahwa jenis khusus komunikasi interpersonal adalah komunikasi langsung dua orang. Akibatnya, komunikasi antar manusia lebih mungkin terjadi dalam jarak dekat dan *real time*, ini termasuk komunikasi nonverbal dan lisan.¹⁴

Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa komunikasi interpersonal adalah proses yang dilalui seseorang untuk berkomunikasi dengan orang lain (pihak lain). Komunikasi melibatkan pembagian informasi yang akurat dan harus membuahkan hasil di antara pihak-pihak yang berkomunikasi. Komunikasi interpersonal memungkinkan untuk saling berbagi data atau pesan, dan dapat mempererat hubungan antar pihak yang menggunakannya.

2. *Customer service*

Prinsip *customer service* menyatakan bahwa setiap kegiatan yang dimaksudkan untuk terus menyediakan kepuasan terhadap pelanggan dengan jenis bantuan tertentu melalui *customer service* yang berpotensi membantu kebutuhan dan keinginan untuk setiap pelanggan.

Menurut Hutabalian & Kalangi, *customer service* yang baik memiliki kemampuan untuk menghasilkan pengertian kepada masyarakat, akan lebih baik jika masyarakat dapat percaya satu orang atau satu bisnis tertentu. Ini akan memungkinkan tercapainya tujuan yang disebutkan di atas pada pertemuan pertama di mana informasi yang benar dan fakta yang akurat dapat diberikan.¹⁵

Customer service menurut Kasmir, memiliki kemampuan untuk mempertahankan klien jangka panjang agar tetap menjadi klien perusahaan melalui jalur komunikasi yang lebih terbuka dengan klien. Salah satu tanggung jawab utama

¹³ Hikmatul Hasanah, *Komunikasi Interpersonal Antara Customer service Dengan Jama'ah Haji dan 'umrah Di PT. Ebad Wisata Surabaya*. Digilib uinsby, hal. 12.

¹⁴ Nadya, Indra. *Komunikasi Interpersonal Komunitas Online*, 2018, Jurnal Manajemen Komunikasi, hal. 55.

¹⁵ Eduar Baene, *Peranan Customer service Terhadap Pelayanan Jasa Kredit*, 2022, Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ekonomi, hal. 103.

customer service adalah memberikan informasi yang tepat kepada masyarakat sehingga mereka dapat terlibat dalam komunikasi bisnis-ke-bisnis dengan perusahaan. Saat bekerja seorang *customer service* harus selalu menghormati pelanggan, menyadari apa yang mereka katakan dan tanyakan, dan selalu bersedia mendengarkan. *Customer service* juga harus tabah dalam menghadapi keluhan dan pertanyaan dari pelanggan, dan mereka tidak boleh menunda penyelesaian dari setiap pekerjaan yang perlu dilakukan.

3. Jama'ah 'umrah

Dari segi bahasa, Jama'ah berasal dari bahasa Arab al-Jam'u yang memiliki arti berkumpul. Jama'ah, sesuai dengan hukum Islam, dapat digambarkan sebagai tindakan ibadah yang dilakukan oleh sekelompok orang di bawah arahan seorang imam.¹⁶ Ada imam, amir, sultan, dan makmum di dalam jamaah. Saat kita melakukan shalat, ada imam dan makmum yang hadir. Meskipun ada banyak umat Islam berkumpul bersama di masjid, apabila tidak adanya imam maka tidak dapat dikatakan sebagai jama'ah.

Secara istilah ada beberapa pendapat ulama tentang perbedaan makna jama'ah menurut hadits-hadits nabi SAW, antara lain :¹⁷

1. Menurut pendapat Abdullah Ibnu Mas'ud dan Uqbah bin Amr Jama'ah sebagai kelompok terbesar di kalangan umat islam.
2. Menurut Amru bin Qais mengartikan jama'ah sebagai golongan para ulama yang mujtahid seperti ulama hadits, tafsir dan fuqoha.
3. Menurut Albarbahari, jama'ah secara khusus yaitu para sahabat Nabi Muhammad dan mengikuti ajaran kebenaran yang disampaikan oleh nabi SAW.
4. Menurut As-Syatibi dalam bukunya Al-I'tisham menyebutkan bahwa Jama'ah adalah khilafah yang dipimpin oleh seorang imam.

Dapat disimpulkan bahwa arti dari kata jama'ah yaitu setiap manusia yang mengikuti dan mempercayai kebenaran Nabi Muhammad SAW. Seperti contohnya

¹⁶ Diakses dari <https://id.wikipedia.org/wiki/Jemaah#:~:text=Secara%20bahasa%2C%20Jama'ah%20berasal,yang%20dipimpin%20oleh%20seorang%20imam> pada tanggal 25 Desember 2022, pukul 17.31 WIB.

¹⁷ *Ibid.* pukul 18.19 WIB.

seorang muslim ketika shalat memiliki imam dan makmum, tanpa adanya imam maka tidak dapat dikatakan jama'ah.

Secara bahasa 'umrah adalah berkunjung atau ziarah, pada pendapat lainnya 'umrah berarti menyegaja. 'umrah adalah sengaja mengunjungi Baitullah diawali dengan niat untuk melaksanakan berbagai ibadah dengan tujuan untuk bertaubat serta menghilangkan kefakiran dan dosa. Sedangkan 'umrah secara istilah atau syar'i ialah berkunjung ke baitullah untuk beribadah, misalnya thawaf dan sa'i dengan ketentuan tertentu.¹⁸

Dengan demikian, jama'ah 'umrah adalah seorang muslim yang berkunjung ke baitullah dengan tujuan melaksanakan ibadah yang dimulai dengan niat dan diteruskan beberapa rukun lainnya untuk mengharapkan ridha Allah SWT.

4. Travel 'umrah

Travel atau jasa perjalanan 'umrah merupakan suatu usaha yang memiliki sifat komersial yang menyediakan pelayanan bagi pelanggan atau jama'ah 'umrah, untuk melaksanakan perjalan yang memiliki tujuan berwisata dimana biro perjalanan tersebut berperan sebagai perantara serta memudahkan pelanggan dalam mengurus perjalanan baik dalam negeri maupun luar negeri.¹⁹ *Travel* 'umrah yaitu suatu badan usaha yang menyediakan paket perjalanan ke tanah suci dengan tujuan menunaikan ibadah yang dilakukan oleh umat Islam di dunia. Kotler (2004) mengklasifikasikan menjadi tiga macam tingkatan didalam *travel*, yaitu :²⁰

1. *Core Product*

Produk utama dari *travel* yaitu manfaat dan pelayanan yang diberikan untuk memuaskan kebutuhan hati pelanggan.

2. *The Tangible Product*

Produk *travel* ini dilakukan untuk membuat penawaran khusus kepada pelanggan dalam menjual produk dimana pelanggan akan

¹⁸ Pajra Tama, *Strategi Pemasaran Travel Haji Dan 'umrah PT. Anugerah Quba Mandiri Palembang Dalam Meningkatkan Daya Tarik Masyarakat*, 2020, skripsi UIN Raden Fatah, hal. 41

¹⁹ Karina Putri, *Usulan Model Perhitungan Harga Pokok Jasa Pada Industri Tour & Travel Dengan Metode Activity Based Costing (ABC) (studi pada perusahaan jasa xyz travel)*, 2018, STIMIK ESQ, hal. 531

²⁰ *Ibid*, hal 531-532

menerima manfaat sebagai imbalan uang yang telah dibayar dan diserahkan ke pihak *travel*.

3. *The Augmented Product*

Pihak *travel* menyediakan produk tambahan sebagai wujud nilai tambah yang diberikan kepada pelanggan, sehingga dapat menjadi lebih menarik kepada calon pelanggan.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan ini harus diatur sedemikian rupa sehingga bisa mengungkapkan hasil penelitian dengan jelas dan mudah dipahami. Penulis selanjutnya akan membahas tentang sistematika pembahasan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pendahuluan adalah bab pertama dari skripsi dan memandu pembaca melalui proses menentukan apa yang sedang diteliti dengan tujuan apa, dan mengapa penelitian itu dilakukan. Pada bab ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika pembahasan dan kerangka pikir dari penelitian tersebut.

BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN

Pada bab ini mengkaji berbagai pemikiran dan referensi yang mendasari penelitian ini, yang meliputi teori-teori komunikasi, khususnya untuk pemilik perusahaan atau *customer service*, dan teori perilaku pelanggan yang kesemuanya menjadi dasar pemilihan dalam menganalisa data.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan membahas lebih lanjut tentang prosedur dan tahapan penelitian, meliputi metodologi dan jenis penelitian, lokasi penelitian, deskripsi data penelitian, sumber data, pengumpulan data, analisis data, validasi data, dan tahapan penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas penjelasan dari hasil penelitian, termasuk penyajian data dan temuan. Meliputi gambaran lokasi yang akan diteliti, kemudian jawaban dari rumusan masalah. Sehingga mendapatkan hasil atau jawaban dari penelitian yang dilakukan, dan pembahasan yang didapatkan saat meneliti ke lapangan.

BAB V KESIMPULAN

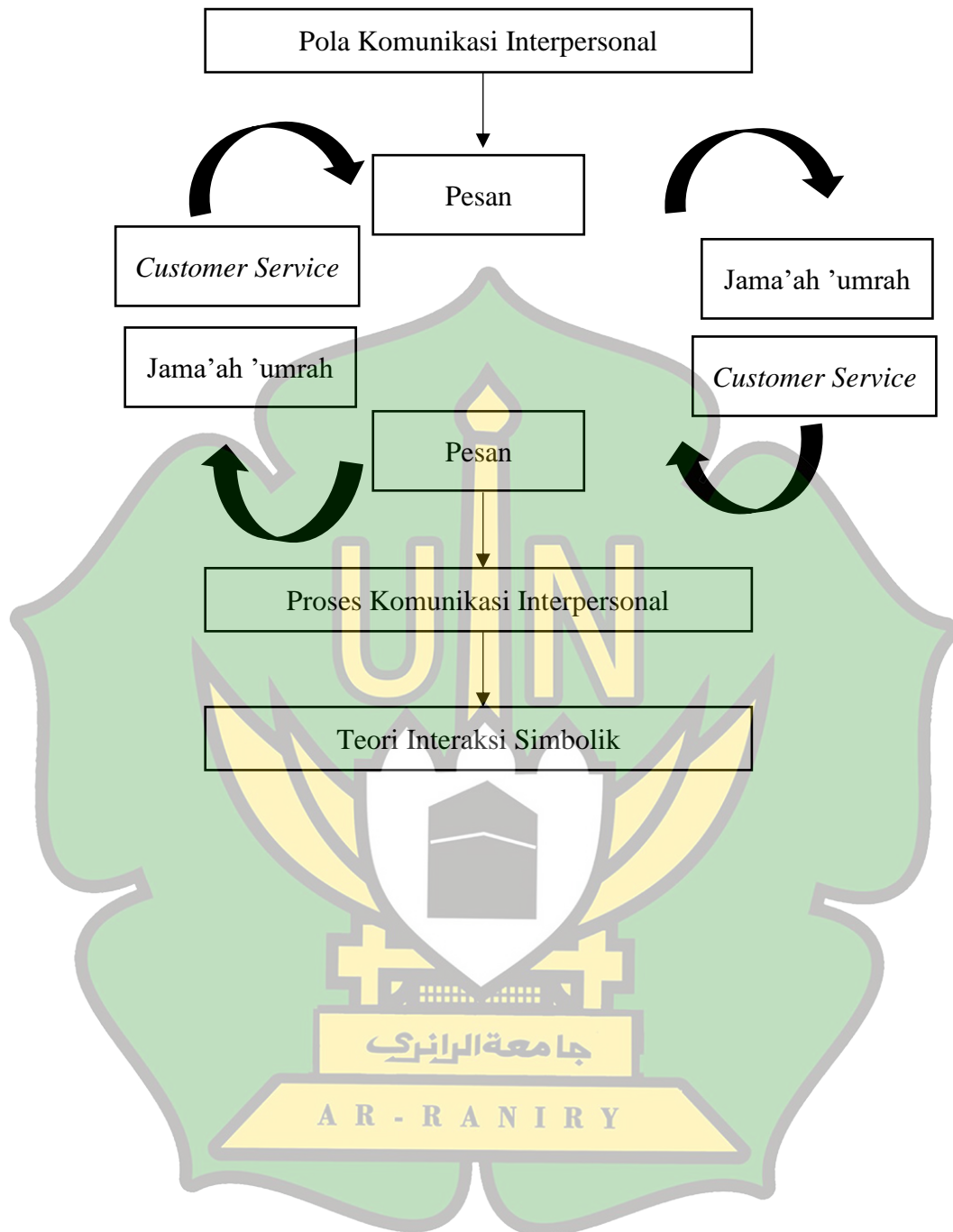
Dalam bab ini peneliti mengambil kesimpulan yang memberikan solusi langsung untuk masalah. Hal penting yang perlu diperhatikan bahwa kesimpulan harus sesuai dengan pernyataan masalah, baik secara kualitatif maupun deskriptif. Bagian rekomendasi membuat banyak ide untuk studi lebih lanjut berdasarkan temuan.

G. Kerangka Pikir

Kerangka pikir pada penelitian ini akan memberikan arahan kepada peneliti dalam melaksanakan penelitiannya dan memperkuat data-data yang didapatkan oleh peneliti.

Penelitian ini yang berjudul **Komunikasi Interpersonal Antara *Customer service* Dengan Jama'ah 'umrah di PT. Lintas Asia Dzahab**, peneliti akan memaparkan kerangka pikir sebagai berikut :





BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Untuk menunjang penelitian ini, penulis akan menguraikan penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini.

1. Penelitian dari Hikmatul Hasanah yang berjudul “Komunikasi Interpersonal antara *Customer service* Dengan Jama’ah Haji dan ’umrah Di PT. Ebad Wisata”, tahun 2019. Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian tersebut adalah di PT. Ebad Wisata Surabaya, komunikasi interpersonal antara petugas *customer service* dengan jemaah haji dan ’umrah dilakukan dengan menggunakan komunikasi sirkular. Pola komunikasi melingkar ini disertai dengan apa saja unsur tanggapan sekaligus mencapai timbal balik. *Customer service* memulai proses dalam menyambut jama’ah, di mana jama’ah memberi tahu *customer service* tentang masalah tersebut. *Customer service* kemudian memberikan masukan dan arahan, sehingga pesan timbal balik mulai terjadi hingga hasil interaksi yaitu pada saat pertemuan pemecahan masalah.

Persamaan yang terdapat pada penelitian sebelumnya dan penelitian ini mengenai objek penelitian yaitu antara *customer service* dengan jamaah ’umrah yang terdapat pada suatu perusahaan jasa pelayanan perjalanan ’umrah.

Pada penelitian sebelumnya terdapat fokus penelitian lebih kepada pola yang dilakukan oleh *customer service* dan jamaah haji & ’umrah, sedangkan pada peneliti ini lebih fokus kepada proses serta hambatan yang dihadapi antara *customer service* dan jama’ah ’umrah.

2. Penelitian dari Moch. Imam Hanafi yang berjudul “Pola Komunikasi Intepersonal Antara *Customer service* Dengan Pelanggan Di Telkomsel *Loop Station* Surabaya”, tahun 2017. Pada penelitian yang relevan tersebut dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal yang

diterapkan oleh *customer service* memiliki dua model atau pola komunikasi yang *pertama*, pola sikular dan *kedua* pola komunikasi transaksional atau kompleks agar komunikasi berjalan dengan lancar antara *customer service* dengan pelanggan di Telkomsel.

Fokus penelitian yang terdapat pada penelitian sebelumnya dan penelitian ini menjadi perbedaan diantara keduanya, yang mana penelitian sebelumnya fokus pada pola komunikasi interpersonal yang diterapkan antara *customer service* dengan pelanggan. Sedangkan penelitian ini berfokus pada proses komunikasi yang dijalankan oleh *customer service* dengan jamaah 'umrah.

Persamaan yang terdapat pada kedua penelitian tersebut yaitu meneliti komunikasi interpersonal antara *customer service* dengan pelanggan pada suatu perusahaan.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Risdianti Harun dengan judul “Pengaruh Pelayanan *Customer service* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah KCP Sungguminasa”, tahun 2016. Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian tersebut mengacu pada hasil yang membuktikan bahwa *customer service* dapat memengaruhi kepuasan nasabah. Nasabah merasa puas dan mendapatkan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan oleh nasabah.

Penelitian tersebut memiliki perbedaan yang dapat dilihat dari rumusan masalah yang difokuskan bagaimana pelayanan *customer service* pada Bank BRI Syariah KCP Sungguminasa, sedangkan pada penelitian ini lebih bagaimana proses yang dilakukan *customer service* dalam melayani jamaah.

Persamaan yang terdapat pada kedua penelitian tersebut pada objek yang akan diteliti oleh peneliti yaitu *customer service*.

B. Komunikasi Interpersonal

1. Pengertian Komunikasi Interpersonal

Mengutip salah satu pendapat ahli yaitu Deddy Mulyana yang menjelaskan pengertian apa itu komunikasi interpersonal dalam bukunya yang berjudul “Ilmu Komunikasi: suatu pengantar”, Mulyana mendefinisikan komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara orang-orang yang bertatap muka dan memungkinkan setiap pelaku komunikasi menangkap respon dari orang lain secara langsung, baik verbal maupun non verbal.²¹ Selain merupakan jenis komunikasi yang paling efektif, komunikasi interpersonal merupakan jenis interaksi manusia yang memiliki hubungan paling jujur, menurut apa yang dikatakan oleh Tubbs dan Moss.

Komunikasi interpersonal yang berlangsung antara dua orang atau lebih memiliki beberapa bentuk yang berbeda, yaitu: *pertama*, komunikasi yang bersifat pribadi (self) dan rahasia. Karena berbagai perspektif komunikasi yang mendukung kejujuran dan pengertian telah diungkapkan oleh individu. Jenis komunikasi *kedua* terutama bersifat komersial. Isu ini muncul dari upaya kerja sama instansi pemerintah yang berkomunikasi dengan cara bersama-sama menggalang dan menerima dana. *Ketiga* adalah komunikasi yang bersifat kurang rahasia dan *private networking* (privasi). Akibatnya, komunikasi yang tidak hanya terfokus pada kata-kata yang diucapkan juga melibatkan keterlibatan dengan mereka yang kurang senior dalam percakapan. *Keempat*, komunikasi interpersonal yang menunjukkan adanya penghalang fisik antara organisasi yang berkomunikasi. Dalam komunikasi interpersonal, partisipan dapat berinteraksi secara kooperatif atau membutuhkan satu sama lain lebih dari yang lain.²²

Komunikasi interpersonal memiliki banyak potensi yang digunakan oleh *customer service* untuk menjalankan fungsi yang dimaksudkan

²¹ Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi : Suatu Pengantar*, cet. 10, 2007, hal. 75

²² Kusnadi, *Komunikasi Dalam Al-Qur'an*, Jurnal UIN Raden Fatah, hal. 270-271.

sebagai alat untuk membantu atau membujuk orang lain, karena memungkinkan kita menggunakan sumber daya internal kita untuk mengontrol seberapa banyak informasi yang kita bagikan satu sama lain. Misalnya dalam hal mempengaruhi terhadap harga yang kita tawarkan kepada jama'ah sebelum keberangkatan 'umrah, Sebagai jenis komunikasi yang paling teliti dan tepat, komunikasi interpersonal sangat penting setiap saat, selama orang mampu merasakan emosi.

Ada beberapa prinsip komunikasi interpersonal yang diakui oleh para ahli komunikasi, di antaranya adalah pernyataan DeVito. "*interpersonal communication is defined as communication that takes place between two persons who have a clearly established relationship; the people are in some way connected.*"

DeVito menyadari bahwa komunikasi interpersonal terjadi ketika dua orang yang memiliki hubungan yang jelas dan berkelanjutan berkomunikasi satu sama lain dalam berbagai cara. Bentuk komunikasi interpersonal yang paling mendasar adalah komunikasi yang terjadi antara orang-orang secara langsung, di mana setiap individu yang berpartisipasi secara aktif memberikan kontribusi untuk mempengaruhi dan memahami pesan yang dikirim.²³ Komunikasi interpersonal dapat dicontohkan seperti komunikasi antara orang tua dengan anak, perawat dengan pasien dan *customer service* dengan pelanggan.

2. Tujuan Komunikasi Interpersonal

Menurut Muhammad ada beberapa tujuan komunikasi interpersonal yang harus kita ketahui, antara lain :

1. Menemukan diri sendiri

Tujuan utama dari komunikasi interpersonal adalah untuk mengidentifikasi informasi pribadi atau personal. Komunikasi interpersonal memberi anda kesempatan untuk berbicara tentang

²³ Citra Anggraini, *Komunikasi Interpersonal*, Jurnal Multi Disiplin Dehasen, UIN Sumatera Utara, 2022, hal. 337

apapun yang anda sukai atau tentang diri anda sendiri. Misalnya pada saat berdiskusi mengenai apa yang kita rasakan dengan hati, pikiran serta tingkah laku yang kita miliki, sehingga hal tersebut menimbulkan umpan balik kepada kita.

2. Menemukan dunia luar

Komunikasi interpersonal memungkinkan kita untuk dapat memahami diri kita sendiri dan orang lain yang berinteraksi dengan kita secara menyeluruh. Tak sedikit jumlah informasi yang kita dapatkan dari komunikasi interpersonal, meskipun informasi tersebut dikaji dan didiskusikan melalui komunikasi interpersonal.

3. Membentuk dan menjaga hubungan yang penuh arti

Menjaga hubungan yang harmonis dan penuh arti adalah bagian dari keinginan seorang manusia. Dengan menjaga komunikasi interpersonal yang baik dan diabadikan dapat membentuk dan menjaga hubungan sosial antar manusia.

4. Mengubah sikap dan tingkah laku

Dalam interaksi interpersonal yang kita lakukan, kita dapat mengubah sikap orang lain, seperti halnya seseorang yang ingin membeli barang tertentu atau melakukan aktivitas yang terlibat dalam komunikasi interpersonal yang kita lakukan.

5. Untuk kesenangan dan bermain

Tujuan utama dalam bermain adalah kesenangan, berinteraksi dengan teman tentang aktivitas yang kita lakukan merupakan hal pembicaraan untuk menghabiskan waktu. Dengan kita melakukan komunikasi interpersonal dengan teman, kita dapat memberi pesan penting dalam pikiran yang memerlukan rileks dari masalah serius dalam masyarakat atau teman kita yang melakukan komunikasi interpersonal dengan kita.

6. Untuk membantu

Para ahli dalam beberapa bidang seperti ahli psikologi dan kejiwaan menerapkan komunikasi interpersonal dalam berinteraksi dengan

pasiennya. Begitupula dengan diri kita yang dapat menggunakan komunikasi interpersonal dalam membantu orang lain yang berada dilingkungan sekitar kita. Dalam contoh penerapannya kita bisa berdiskusi dengan teman kita yang memiliki suatu masalah dalam perkuliahan dan memberikan solusi kepada teman kita.²⁴

3. Fungsi Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal dapat menambah tingkat kemanusiaan antara sesama pihak yang melakukan komunikasi. Menurut Mulyana menjelaskan beberapa fungsi komunikasi interpersonal, antara lain :

1. Pembentukan konsep diri, fungsi pertama tentang bagaimana kita berpikir tentang siapa kita sebagai individu, dan hanya dapat diperoleh melalui informasi yang diberikan oleh orang lain mengenai identitas kita.
2. Pernyataan eksistensi diri, yaitu sebagai media untuk mengungkapkan eksistensi atau indikasi diri.
3. Untuk kelangsungan hidup, memperkuat hubungan dan mencapai kebahagiaan.²⁵

Secara mendasar komunikasi interpersonal memiliki dua fungsi, yaitu fungsi pengambilan keputusan dan fungsi sosial.

1. Fungsi pengambilan keputusan

Manusia berkomunikasi untuk bertukar informasi. Karena fakta bahwa komunikasi komunikasi memiliki pengaruh yang membuatnya sangat efektif untuk digunakan dalam proses memberi atau bertukar.

Manusia juga berkomunikasi untuk membuat pengaruh pada orang lain atau lawan bicaranya. Komunikasi yang memiliki fungsi ini juga mencakup taktik persuasif, dimana komunikator ingin seorang

²⁴ Adi M. Ramadhan, *Fungsi Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Kepuasan Calon Mahasiswa Politeknik LP3I Bandung*, 2017, skripsi FISIP Universitas Pasundan, hal. 50-52

²⁵ Vini Elvionita, *Karakteristik Komunikasi Interpersonal Orangtua Dan Anak Dalam Upaya Mengatasi kecanduan Game Online Pada Anak*, 2022, skripsi Universitas Islam Riau, hal. 20

komunikasikan menerima informasi faktual yang disampaikan secara akurat, bahkan informasi yang disampaikan kepada lawan bicara sifatnya menghibur untuk membujuk khalayak agar melupakan masalah dalam hidup lawan bicara.

2. Fungsi sosial

Fungsi sosial tersebut dapat dibagi menjadi beberapa bagian yaitu : a) untuk kebutuhan biologis dan psikologis. Manusia tidak dapat bertahan hidup sendiri tanpa orang lain, kebutuhan antara sesama manusia harus berkomunikasi satu sama lain untuk memenuhi kebutuhan tersebut seperti pangan, minum dan kebutuhan dari segi psikologis seperti kebahagiaan dalam diri. b) meningkatkan hubungan timbal balik. Komunikasi dengan hubungan timbal balik akan menimbulkan proses sebab-akibat dari satu sama lain. Hal ini berfungsi sebagai unsur memperkuat komunikasi interpersonal menghasilkan harapan proses komunikasi sungguh-sungguh terjadi. c) mencegah konflik. Manusia dalam hal melakukan komunikasi alangkah baiknya harus mengetahui suasana serta sifat dari lawan bicara, lawan bicara akan sensitif pada gestur tubuh dan intonasi suara yang disampaikan oleh komunikator sehingga dapat mempengaruhi pola pikir lawan bicara disaat komunikasi berlangsung. Dalam hal ini komunikasi interpersonal berfungsi untuk meminimalisir atau mencegah konflik didalam organisasi atau kelompok masyarakat tertentu.²⁶

4. Komponen Komunikasi Interpersonal

Komunikasi Interpersonal mempunyai keterkaitan antara beberapa komponen dengan komponen lainnya. Komponen satu dengan lainnya memiliki keterkaitan yang baik satu sama lain secara kompleks. Oleh karena itu, komunikasi interpersonal mempunyai *feedback* (umpan balik)

²⁶ Hikmatul Hasanah, *Komunikasi Interpersonal Antara Customer service Dengan Jamaah Haji dan 'umrah Di PT. Ebad Wisata Surabaya*, 2019, hal. 45-46

karena memiliki komponen yang saling berkaitan satu sama lain. Keterkaitan antara satu komponen dengan komponen lainnya apabila terjadi perubahan, maka akan terjadi perubahan pada komponen lainnya.²⁷

Dalam hal ini, komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang terjadi dua arah, maknanya setiap orang yang melakukan komunikasi tersebut akan menjadi komunikator dan komunikan yang menghasilkan efek serta umpan balik. Berikut komponen-komponen interpersonal yaitu:²⁸

- 1) Komunikator dan Komunikan. Dalam komunikasi interpersonal harus melibatkan dua orang yang saling berkaitan, yang artinya ada yang mengirim pesan dan menerima pesan. Hal tersebut yang dimaksud dengan komunikator sebagai pengirim pesan dan komunikan sebagai penerima pesan, kedua hal tersebut fungsinya sebagai pengirim dan penerima akan selalu berkaitan dalam komunikasi interpersonal.
- 2) *Encoding* dan *Decoding*. *Encoding* merupakan suatu kegiatan yang menghasilkan pesan, dimana pesan tersebut akan disampaikan dengan menggunakan kata-kata maupun simbol. Selanjutnya, *decoding* yaitu tindakan yang akan menangkap dan memahami isi pesan yang diterima. Maka dalam hal komunikasi interpersonal seorang komunikator disebut juga sebagai penerima pesan karena keterkaitan antara pengirim sekaligus penerima pesan dalam waktu bersamaan. Hal tersebut yang menjadikan *encoding* dan *decoding* sebagai fungsi bagi setiap masyarakat yang terlibat komunikasi interpersonal.
- 3) Pesan. Komponen komunikasi interpersonal terdiri dari pesan yang disampaikan secara langsung maupun tidak langsung atau secara verbal maupun non verbal.
- 4) Media. Pada komponen ini media disebut sebagai saluran atau perantara yang dapat menghubungkan antara komunikator dan

²⁷ *Ibid*, hal. 50.

²⁸ Devito, *Komunikasi Antar Manusia* (Jakarta: Karisma Publishing Group, 20011), hal. 10.

komunikasikan dalam menyampaikan dan menerima pesan komunikasi. Media yang digunakan dalam individu lebih baik dibandingkan media massa. Hal ini terjadi karena penyampaian pesan melalui media per individu dapat dilakukan secara langsung kepada masyarakat dalam komunikasi interpersonal.

- 5) Gangguan (*noise*). Gangguan yang terjadi saat penyampaian dan penerimaan pesan seringkali mengalami hambatan. Hal ini terjadi karena adanya gangguan ketika komunikasi interpersonal berlangsung, berikut beberapa gangguan yang terjadi: a) Gangguan fisik, gangguan tersebut akan terjadi biasanya kepada fisik pesan, seperti keributan, jarak komunikasi dan celetukan khalayak lainnya. b) Gangguan psikologis, gangguan ini sering terjadi karena adanya perbedaan di antara komunikator dan komunikan, seperti emosi, perbedaan pendapat, sikap dan perbedaan lainnya. c) Gangguan semantik, hal ini timbul saat pesan yang disampaikan oleh komunikator mempunyai makna ganda, sehingga komunikan salah menangkap arti pesan yang disampaikan, seperti contohnya terdapat perbedaan bahasa yang digunakan antara komunikator dan komunikan lakukan dalam komunikasi interpersonal.
- 6) Umpan balik (*feedback*). Umpan balik merupakan bagian penting dalam komunikasi interpersonal yang disampaikan secara verbal maupun non verbal. Umpan balik yang disampaikan oleh pelaku komunikasi interpersonal akan menimbulkan efek positif apabila pesan yang disampaikan akan menimbulkan keuntungan bagi pelaku komunikasi interpersonal.
- 7) Pengalaman. Faktor pengalaman penting digunakan saat terjadi komunikasi antara pelaku komunikasi interpersonal yang mempunyai bidang pengalaman yang sama.
- 8) Efek. Komunikasi interpersonal dinilai komunikasi paling mempengaruhi di antara komunikasi lainnya, seperti mengubah sikap

serta kepercayaan komunikasi, hal ini terjadi karena komunikasi interpersonal dilakukan secara tata muka.

5. Ciri-Ciri Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang sangat sering digunakan didalam kehidupan sehari-hari. Apabila kita amati maka komunikasi interpersonal memiliki ciri-ciri tersendiri, antara lain :²⁹

1) Memiliki arus pesan dua arah.

Komunikator dan komunikan saling berinteraksi dan bertukar pesan. Arus saling tukar informasi tersebut berlangsung secara terus-menerus.

2) Suasana non formal komunikasi interpersonal.

Komunikasi yang berlangsung secara non formal biasanya dicontohkan seperti interaksi intim antara dua orang dan membuka suatu rapat pada forum formal.

3) Umpan balik segera.

Pada umumnya komunikasi interpersonal berlangsung secara tatap muka, maka seorang komunikator dan komunikan mendapatkan secara langsung umpan balik yang disampaikan ketika berinteraksi, baik secara verbal maupun secara non verbal.

4) Komunikator dan komunikan berada dalam jarak dekat.

Komunikasi interpersonal juga menggunakan metode komunikasi antar individu, dimana para pihak yang terlibat dalam interaksi harus berada dalam jarak dekat. Adapun jarak dekat secara fisik dapat diartikan komunikator dan komunikan berada pada lokasi tertentu, akan tetapi secara psikologis dapat dikatakan bahwa keintiman ketika berinteraksi antara individu tersebut.

5) Peserta komunikasi mengirim dan menerima pesan secara simultan dan spontan.

²⁹ Suranto, *Komunikasi Interpersonal*, 2011, hal. 14-16

Dalam berinteraksi seorang komunikator dan komunikan dapat memanfaatkan penerimaan pesan secara serentak dan langsung, baik secara verbal maupun non verbal.

6. Karakteristik Komunikasi Interpersonal

Menurut Judy C. Pearson ada beberapa karakteristik komunikasi interpersonal, antara lain :³⁰

1. Komunikasi interpersonal dimulai dari diri sendiri. Artinya segala bentuk pemaknaan pesan yang disampaikan atau beragam penilaian dari orang lain berasal dari diri pribadi.
2. Komunikasi interpersonal memiliki sifat transaksional. Bentuk dari komunikasi seperti ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal sangatlah efektif dan merupakan jenis komunikasi yang timbal balik serta berkesinambungan.
3. Ketika komunikasi interpersonal menentukan adanya kontak fisik antara pihak yang terlibat dalam komunikasi tersebut, maka komunikasi interpersonal akan lebih berhasil ketika ada pihak yang berkomunikasi secara langsung atau tatap muka.
4. Komunikasi interpersonal mendudukan kedua belah pihak lainnya. Komunikasi tersebut menunjukkan bahwa dalam interaksi akan melibatkan emosi, sehingga mengakibatkan keterkaitan emosi diantara pihak yang terlibat komunikasi.
5. Komunikasi interpersonal tidak dapat diulang.

Sedangkan menurut pendapat Richard L. Weaver ada delapan unsur karakteristik yang terdapat dalam komunikasi interpersonal, yaitu :³¹

1. Minimal melibatkan dua orang.
2. Terdapat umpan balik atau *feedback*.

³⁰ Hikmatul Hasanah, *Komunikasi Interpersonal Antara Customer service Dengan Jamaah Haji dan 'umrah Di PT. Ebad Wisata Surabaya*, 2019, hal. 53

³¹ Vini Elvionita, *Karakteristik Komunikasi Interpersonal Orangtua Dan Anak Dalam Upaya Mengatasi kecanduan Game Online Pada Anak*, 2022, skripsi Universitas Islam Riau, hal. 21

3. Tidak harus tatap muka.
4. Tidak harus memiliki tujuan.
5. Menghasilkan efek atau pengaruh.
6. Tidak harus melibatkan atau menggunakan kata-kata.
7. Dipengaruhi oleh konteks atau keadaan.
8. Dipengaruhi oleh kegaduhan atau *noise*.

7. Proses Komunikasi Interpersonal

Proses komunikasi merupakan suatu langkah atau cara yang mengilustrasikan saat terjadinya komunikasi. Proses dari kegiatan komunikasi ini tidak terasa karena kita melakukannya dalam kehidupan sehari-hari. Ada beberapa macam bagian dari proses komunikasi interpersonal menurut suranto yaitu:³²

1. Keinginan berkomunikasi.

Proses komunikasi terjadi apabila memiliki keinginan dari komunikator yang menyampaikan suatu pesan kepada orang lain.

2. *Encoding* oleh komunikator.

Encoding adalah suatu kegiatan untuk menjelaskan gagasan ke dalam bentuk kata-kata, simbol dan lain sebagainya agar komunikator merasa yakin dengan informasi yang disampaikan kepada orang lain sesuai dengan cara penyampaiannya.

3. Pengiriman pesan.

Ketika komunikator melakukan kegiatan komunikasi tentunya seorang komunikator akan memilih media atau saluran yang digunakan saat menyampaikan pesan kepada komunikan. Saluran tersebut dapat berupa telepon, surat maupun tatap muka secara langsung sehingga komunikator dapat menentukan media apa yang digunakan dalam penyampaian pesan kepada komunikan sesuai dengan sikap dan karakter komunikan.

³² Chusnia Firadian, *Proses Komunikasi Interpersonal Dalam Membangun Committed Romantic Relationship*, 2021, skripsi Universitas Muhammadiyah Malang, hal. 9

4. Penerimaan pesan.

Dalam proses komunikasi suatu pesan yang disampaikan oleh komunikator harus diterima dengan baik oleh komunikan.

5. *Decoding* oleh komunikan.

Decoding adalah bagian dalam diri komunikan. Dalam mengirim pesan kepada komunikan, seorang komunikator menerima pesan dengan indera yang baik sehingga bisa menerima kata-kata yang disampaikan dengan baik. Dengan demikian *decoding* adalah proses penerimaan dan memahami pesan, ketika komunikasi berjalan lancar, maka proses penerimaan pesan oleh komunikan akan baik sesuai dengan keinginan komunikator.

6. Umpan balik.

Setelah proses pengiriman dan penerimaan, komunikan akan memahami pesan yang disampaikan oleh komunikator yang selanjutnya komunikan menyampaikan respon atau umpan balik terhadap pesan yang disampaikan. Dari umpan balik yang disampaikan oleh komunikan tersebut, maka komunikasi akan berlangsung secara berkelanjutan antara komunikator dan komunikan.

8. **Hambatan Dalam Komunikasi Interpersonal**

Pada saat khalayak melakukan komunikasi pasti ide maupun gagasan masing-masing dalam berinteraksi agar menciptakan maksud dan tujuan sesuai pikiran dari ide tersebut. Ide atau gagasan yang tidak sampai pada tujuan lawan bicara tentu memiliki masalah maupun kekurangan saat komunikasi berlangsung. Berikut beberapa hambatan pada komunikasi menurut Musa Hubeis, yaitu:³³

1. Hambatan dari komunikator

Hambatan yang dimiliki oleh seorang komunikator adalah pesan yang disampaikan tidak dapat dimengerti oleh komunikan maksud atau

³³ Muskaf A, *Analisis Hambatan dan Strategi Komunikasi Antar Pribadi Anak Panti Asuhan Yatim Muhammadiyah Karanganyar*, jurnal komunitas, hal. 29

tujuan pesan itu disampaikan. Dari sisi lain pesan juga tidak disampaikan secara lengkap oleh komunikator, sehingga komunikan tidak menerima pesan dengan baik. Hal ini bisa saja terjadi saat seorang komunikator tidak dalam keadaan yang baik maupun keadaan sekitar yang mengalami kebisingan.

2. Hambatan penyandian

Dalam proses penyandian atau disebut dengan bahasa, saat pengiriman pesan melalui simbol, kata-kata, gestur tubuh, dan lain sebagainya tidak dapat dimengerti dengan baik maka komunikasi tersebut berjalan tidak lancar. Hal ini terjadi karena seorang komunikator dalam menyampaikan penyandian dalam pesan tidak baik dan seorang komunikan tidak dapat mengerti sandi pesan yang disampaikan oleh komunikator.

3. Hambatan media

Ketika pesan komunikasi disampaikan selain dengan tatap muka, maka media seperti telepon, televisi, media sosial dan radio akan menjadi media dalam menyampaikan pesan dari komunikator kepada komunikan. Gangguan yang muncul berupa sinyal maupun faktor alam seperti angin dan lain sebagainya akan menjadi sulit bagi komunikan menerima pesan tersebut dengan baik.

4. Komunikan

Hambatan yang terjadi pada komunikan adalah ketika komunikan tidak langsung memberi tanggapan terhadap pesan yang disampaikan oleh komunikator. Hal ini terjadi karena seorang komunikan tidak mengenali dengan jelas atau tidak mempercayai komunikator sehingga timbul prasangka yang berlebihan.

5. Umpan balik

Umpan balik (*feedback*) yang disampaikan oleh komunikan akan telat disampaikan bukan karena faktor tidak saling percaya antara komunikator dan komunikan, melainkan komunikator dan komunikan tidak dalam satu ruang.

6. Hambatan semantik

Hambatan semantik ini terjadi ketika seorang komunikator dan komunikan menggunakan bahasa yang berbeda dan bahasa yang mempunyai makna yang ganda sehingga pesan yang disampaikan dan yang diterima sulit dimengerti.

7. Hambatan psikologis

Hambatan yang terjadi saat melakukan komunikasi yaitu hambatan psikologis dimana komunikasi akan sulit berjalan dengan lancar apabila komunikan sedang merasa ada masalah dalam dirinya seperti marah, bingung, kecewa dan lainnya.

Seseorang yang melakukan interaksi menggunakan komunikasi interpersonal tidaklah mudah dalam melakukannya secara baik dan efektif, karena dalam komunikasi interpersonal terdapat beberapa hambatan yang sering terjadi dan dapat mengganggu proses komunikasi yang sedang dilakukan. Hambatan tersebut juga disampaikan oleh Suranto yang menerangkan beberapa faktor hambatan yang terdapat dalam komunikasi interpersonal, antara lain :³⁴

1. *Noise* atau kebisingan
2. Keadaan psikologis
3. Kurangnya komunikator dan komunikan
4. Kesalahan pemahaman dan penilaian oleh komunikator
5. Bahasa
6. Isi pesan berlebihan
7. Bersifat satu arah
8. Faktor teknis
9. Interest atau kepentingan
10. Prasangka
11. Cara penyajian secara verbalistik dan lainnya.

³⁴ Hikmatul Hasanah, *Komunikasi Interpersonal Antara Customer service Dengan Jama'ah Haji dan Umroh Di PT. Ebad Wisata Surabaya*, 2019, hal. 55

C. *Public Relations*

1. *Pengertian Public Relations*

Pengertian *public relations* menurut Frank Jefkins adalah suatu wujud dari komunikasi yang direncanakan, baik itu diluar atau didalam perusahaan yang berhubungan dengan publik serta didasari oleh rasa saling mengerti untuk mencapai tujuan yang jelas dan spesifik.³⁵

Cutlip dan Center menjelaskan dalam Effendy *public relations* merupakan fungsi manajemen dalam menentukan dan menilai sikap seorang publik, mengamati kebijaksanaan dan bagaimana cara seseorang untuk mendapatkan dukungan dan pengertian dari publik.³⁶

Definisi *public relations* dijelaskan oleh Ruslan adalah suatu usaha untuk membuat hubungan antar perusahaan dan publik dengan memiliki tujuan yang sama yaitu menciptakan citra positif, saling menghargai, saling mengerti dan memiliki sikap toleransi antara kedua belah pihak yang saling berhubungan.³⁷

Sedangkan menurut Christian mengatakan bahwa *public relations* adalah suatu upaya untuk mempengaruhi seorang publik melalui komunikasi, untuk menciptakan pikiran yang positif terhadap perusahaan serta ikut simpati jika perusahaan sedang dalam keadaan sulit.³⁸

Berdasarkan beberapa penjelasan tentang definisi *public relations* dapat disimpulkan bahwa *public relations* adalah suatu fungsi yang berperan sebagai penghubung antara perusahaan dengan publik yang memiliki kepentingan internal maupun eksternal.

2. *Fungsi Public Relations*

Fungsi *public relations* menurut Van Den Bosch dan Van Riel sebagai jembatan (*bridging*). Dalam hal ini *public relations*

³⁵ Aulia Maulida, *Strategi Public Relations Dengan Komunikasi Interpersonal Mengenai Minat Belajar Anak*, 2021, Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi Inter Studi, hal. 490

³⁶ Ihsan, *Strategi Komunikasi Interpersonal Public Relation Dalam Membangun Citra Positif RSU. Permata Bunda*, 2017, Skripsi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, hal. 21

³⁷ *Ibid*, hal. 22

³⁸ *Ibid*, hal. 22

melaksanakan fungsinya didalam kegiatan yang terencana untuk menciptakan hubungan dengan publik, karena dengan menerapkan fungsi tersebut *public relations* akan mendapatkan solusi dan menciptakan hubungan baik dengan publik atau pelanggan.³⁹

Menurut Kriyantono menyebutkan bahwa *public relations* secara umum memiliki fungsi dalam memelihara komunikasi yang baik antara perusahaan dengan publik, serta menjaga kepentingan publik dengan perilaku dan tingkah laku yang baik.⁴⁰

Bertrand R. Canfield dalam bukunya *Public Relations Principles and Problema* menjelaskan tiga macam fungsi dari *public relations*, yaitu :⁴¹

1. Mengabdikan kepentingan publik.
2. Memelihara komunikasi yang baik.
3. Menitikberatkan tingkah laku serta moral yang baik.

Fungsi *public relations* sebagai jembatan penghubung antara perusahaan maupun organisasi dengan pelanggan atau publik untuk menciptakan hubungan yang baik, sehingga suatu perusahaan mendapatkan keinginan dan tujuan seorang pelanggan atau publik begitupun sebaliknya.

Dengan demikian, *public relations* dan *customer service* mempunyai hubungan yang baik antara satu sama lain dalam hal pelayanan publik. *Public relations* sebagai pendorong dalam hubungan baik didalam masyarakat, sedangkan *customer service* sebagai penjelas atau pemberi informasi terhadap hak-hak yang diminta oleh pelanggan maupun masyarakat.

3. *Customer Service*

Pada umumnya, *customer service* adalah setiap kegiatan yang digunakan untuk memberikan dukungan kepada pelanggan melalui

³⁹ Ihsan, Strategi Komunikasi Interpersonal Public Relation Dalam Membangun Citra Positif RSU. Permata Bunda, 2017, Skripsi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, hal. 23

⁴⁰ *Ibid*, hal. 24

⁴¹ *Ibid*, hal. 24

pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. *Customer service* harus memerhatikan peranan yang dimiliki olehnya, selain memberi pelayanan kepada pelanggan seorang *customer service* juga menjadi pendamping hubungan didalam masyarakat atau *public relations*.⁴²

Menurut Kasmir *customer service* mempunyai tugas untuk mempertahankan pelanggan agar tetap menjadi pelanggan pada perusahaan melalui pendekatan yang lebih dekat dengan seorang pelanggan.⁴³ Seorang *customer service* saat bekerja harus saling menghormati, memahami dan menjaga sikap kepada pelanggan, melayani dan mendengarkan keluhan atau kebutuhan pelanggan haruslah dengan sikap yang sopan, ramah dan sabar.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *customer service* adalah kegiatan yang ditujukan untuk membuat keputusan kepada setiap pelanggan, karena melalui kegiatan pelayanan tersebut apa yang dibutuhkan oleh pelanggan akan terpenuhi.

4. Fungsi *Customer Service*

Adapun fungsi dari *customer service* di setiap perusahaan menurut Kasmir adalah :⁴⁴

1. Sebagai resepsionis *customer service*. Pada fungsi ini *customer service* mempunyai tugas sebagai penerima tamu atau pelanggan yang datang ke perusahaan. Pertemuan pertama ini *customer service* harus menunjukkan sikap ramah dan perhatian kepada pelanggan, misalnya memberi salam kepada pelanggan.
2. Sebagai *deksman customer service*. Fungsi ini digunakan oleh *customer service* dalam mempromosikan produk unggulan yang

⁴² Enita, *Analisis Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Strategi Komunikasi Customer service Dan Kualitas Pelayanan*, 2022, Jurnal Insitusi Politeknik Ganesha Medan, hal. 342

⁴³ Hikmatul Hasanah, *Komunikasi Interpersonal Antara Customer service Dengan Jamaah Haji dan 'umrah Di PT. Ebad Wisata Surabaya*, 2019, hal. 56

⁴⁴ Yunni, Bhiastika, *Analisis Pelayanan Customer service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Danamon Di Sukodadi Lamongan*, 2018, Jurnal EKBIS, hal.1094

dimiliki oleh perusahaan serta manfaatnya, guna membandingkan produk tersebut dengan competitor.

3. Sebagai salesman *customer service*. Dalam hal ini *customer service* melakukan penjualan terhadap produk-produk kepada pelanggan lama maupun pelanggan baru. Misalnya pada perusahaan jasa perjalanan 'umrah, seorang *customer service* memberikan informasi tentang paket-paket yang disediakan untuk perjalanan 'umrah tersebut.
 4. Sebagai *customer relation officer*. *Customer service* berfungsi untuk menjaga nama baik perusahaan dan menjaga hubungan kepada seluruh pelanggan perusahaan.
 5. Sebagai komunikator. *Customer service* berperan sebagai komunikator untuk memudahkan menghubungi para pelanggan dalam memberikan informasi-informasi terkini tentang perusahaan.
- Dalam hal ini, fungsi *customer service* yaitu sebagai seorang komunikator dalam berinteraksi tentang kepentingan perusahaan dan melayani seluruh pelanggan yang datang ke perusahaan tersebut.

D. 'Umrah

1. Pengertian 'umrah

Secara bahasa 'umrah adalah berkunjung atau ziarah, pada pendapat lainnya 'umrah berarti menyegaja. 'umrah adalah sengaja mengunjungi Baitullah diawali dengan niat untuk melaksanakan berbagai ibadah dengan tujuan untuk bertaubat serta menghilangkan kefakiran dan dosa. Sedangkan 'umrah secara istilah atau syar'i ialah berkunjung ke baitullah untuk beribadah, misalnya thawaf dan sa'i dengan ketentuan tertentu.⁴⁵ Dalil Al-Qur'an yang menyebut tentang 'umrah terdapat dalam surah Al-Baqarah ayat 196, sebagai berikut :⁴⁶

⁴⁵ Pajra Tama, *Strategi Pemasaran Travel Haji Dan 'umrah PT. Anugerah Quba Mandiri Palembang Dalam Meningkatkan Daya Tarik Masyarakat*, 2020, skripsi UIN Raden Fatah, hal. 41

⁴⁶ Al-Qur'an surah Al-Baqarah ayat 196, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Kementerian RI Al-Fattah, Oasis Terrace Resident, 2013, hal. 30

وَأَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ ...

“sempurnakanlah ibadah haji dan ‘umrah karena Allah.” (Q.S. Al-Baqarah:196)

Pada ayat lain juga disebutkan mengenai ibadah ‘umrah yaitu pada surah Al-Baqarah ayat 158 yang berbunyi sebagai berikut:⁴⁷

إِنَّ الصَّفَا وَالْمَرْوَةَ مِنْ شَعَائِرِ اللَّهِ فَمَنْ حَجَّ الْبَيْتَ أَوْ اعْتَمَرَ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْهِ أَنْ يَطَّوَّفَ بِهِمَا وَمَنْ تَطَوَّعَ خَيْرًا فَإِنَّ اللَّهَ شَاكِرٌ عَلِيمٌ.

“Sesungguhnya Safa dan Marwah merupakan sebagian syi'ar (agama) Allah. Maka barangsiapa beribadah haji ke Baitullah atau ber'umrah, tidak ada dosa baginya mengerjakan sa'i antara keduanya. Dan barangsiapa dengan kerelaan hati mengerjakan kebajikan, maka Allah Maha Mensyukuri, Maha Mengetahui.” (Q.S. Al-Baqarah: 158)

2. Macam-macam 'umrah

'umrah dibagi menjadi 2 (dua) macam berdasarkan tata cara dan waktu pelaksanaannya, yaitu 'umrah mufradah dan 'umrah tamattu'. *pertama*, 'umrah mufradah yaitu umrah yang dilakukan sendiri dan tidak berkaitan dengan haji. Untuk waktunya, 'umrah mufradah dikerjakan kapan saja dengan mempunyai niat dan mampu secara fisik dan materi. *Kedua*, 'umrah tamattu' adalah 'umrah yang dilakukan dan berkaitan dengan ibadah haji, biasanya 'umrah tersebut dilakukan sebelum kita melakukan ibadah haji dan ketika memasuki bulan-bulan haji.⁴⁸

3. Syarat Wajib 'umrah

Adapun beberapa syarat wajib 'umrah sama dengan syarat wajib haji yaitu:⁴⁹

⁴⁷ Al-Qur'an surah Al-Baqarah ayat 158, Al-Qur'an dan Terjemahannya, Kementerian RI Al-Fattah, Oasis Terrace Recident, 2013, hal. 24

⁴⁸ Diakses dari <https://id.wikipedia.org/wiki/Umrah> pada tanggal 11 Desember 2023 pukul 12.10 WIB.

⁴⁹ Zuhairoh, Zamzami, *Efektifitas Pembiayaan 'umrah Melalui Dana Talangan Dengan Tanpa Jaminan*, Skripsi STAIN Kudus, hal. 11

1. Beragama islam. Bagi umat non muslim tidak wajib melaksanakan ibadah haji atau 'umrah
2. Baligh dan berakal. 'umrah tidak diwajibkan untuk anak yang belum mencapai batas dewasa atau baligh.
3. Merdeka (bukan budak)
4. Memiliki kemampuan fisik dan materi. Mampu melaksanakan haji atau 'umrah baik dari segi jasmani, rohani dan ekonomi.
5. Ada mahram (bagi wanita)

4. Rukun 'umrah

Ada beberapa rukun 'umrah menurut para ulama yaitu:⁵⁰

1. Ihram (niat 'umrah)
2. Thawaf
3. Sa'i
4. Tahallul
5. Tertib

5. Larangan 'umrah

Hal-hal yang dilarang saat sudah memakai ihram dan berniat 'umrah sebagai berikut:⁵¹

1. Melakukan hubungan suami istri atau yang mengarah kepada hal seksual
2. Melakukan perbuatan tercela
3. Bertengkar
4. Memakai pakaian yang berjahit
5. Memakai wangi-wangian
6. Memakai kaus kaki (yang menutup mata kaki)
7. Melakukan akad nikah

⁵⁰ *Ibid*, hal. 12

⁵¹ Diakses dari <https://subang.kemenag.go.id/berita/detail/umroh--syarat-rukun-dan-larangannya> pada tanggal 24 Desember 2023, pukul 16.47 WIB.

8. Memotong kuku
9. Mencukur rambut
10. Memakai pakaian yang memiliki bau harum
11. Membunuh binatang buruan
12. Memakan daging buruan

6. Hukum 'umrah

Hukum 'umrah terdapat perbedaan diantara 4 mazhab, menurut ulama ada yang mengatakan wajib ada yang mengatakan Sunnah, menurut Imam Syafi'i dan Imam Hanbali bahwa menunaikan ibadah 'umrah hukumnya wajib sekali dalam seumur hidup bagi yang mampu. Sedangkan menurut Imam Malik dan Imam Hanafi, menunaikan ibadah 'umrah hukumnya sunnah muakkad.⁵²

Dari pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa kewajiban 'umrah masih mendapatkan respon yang berbeda dari beberapa ulama, hanya saja sebagian warga Indonesia mengikuti mazhab Syafi'i.

Dengan demikian, jama'ah 'umrah adalah seorang muslim yang berkunjung ke baitullah dengan tujuan melaksanakan ibadah yang dimulai dengan niat dan diteruskan beberapa rukun lainnya untuk mengharapkan ridha Allah SWT.

E. Teori Interaksi Simbolik

1. Definisi Interaksi Simbolik

Teori interaksi simbolik tersebut dikemukakan oleh Herbert Blumer pada tahun 1939. Dalam hal ini, teori interaksi simbolik sudah terlebih dahulu dikenalkan dalam lingkup sosiologi oleh George Herbert Mead, akan tetapi Blumer mengubah dengan tujuan tertentu. Teori ini

⁵² Kemenag RI, *Tuntutan Manasik Haji dan Umrah*, E-book, 2020, hal. 61

mempunyai gagasan idea yang baik, akan tetapi gagasan tersebut tidaklah spesifik sebagaimana yang digagas oleh George Herbert Mead.⁵³

Berdasarkan kamus komunikasi (Effendy, 1984) pengertian interaksi adalah suatu proses yang dapat mempengaruhi kegiatan atau perilaku didalam masyarakat, sedangkan pengertian simbolik (Effendy:1989) adalah melambangkan sesuatu.⁵⁴ Kata simbolik berasal dari bahasa latin “*Symbolic*” dan bahasa Yunani “*symbolicos*”, pengertian kata tersebut menyebutkan bahwa kebutuhan pokok manusia salah satunya yaitu kebutuha simbolis, dimana manusia berbeda dari makhluk lain yaitu keistimewaan yang mereka miliki sebagai *animal symbolicum*.⁵⁵

Untuk memudahkan dalam memahami inti serta lingkup dalam teori interaksi simbolik, terdapat beberapa konsep yang dikemukakan oleh para ahli, diantaranya :⁵⁶

1. Konsep “diri” (George Herbert Mead)

Mead adalah seorang tokoh perintis teori Interaksi simbolik, pokok gagasan yang disampaikan dalam bukunya yaitu *Mind, self and Society*, dan menjadi referensi tentang teori Interaksi Simbolik. Menurut Mead inti gagasannya tersebut adalah tentang *Self* (diri), Mead menanggap konsep diri tersebut merupakan suatu proses yang didasari dari komunikasi atau interaksi yang terjadi disetiap individu dalam bersosialisai dengan orang lain. Dalam hal ini mead menyebutkan bahwa konsep *self* (diri) bersifat objek dan subjek sekaligus, karena keberadaan orang didalam sosial akan menentukan bentuk lingkungan dan dirinya secara efektif.

2. Tentang “diri” (Charles Horton Cooley)

Pada konsep diri yang digagas oleh Cooley memiliki arti sebagai sesuatu yang tertera didalam percakapan biasa melalui kata ganti

⁵³ Hikmatul Hasanah, Komunikasi Interpersonal Antara *Customer service* Dengan Jamaah Haji dan ‘umrah Di PT. Ebad Wisata Surabaya, 2019, hal. 62

⁵⁴ Oki Cahyo, *Interaksi Simbolik Dalam Komunikasi Budaya*, 2015, Jurnal Aristo Vol. 3, Hal. 4

⁵⁵ *Ibid.* hal. 4

⁵⁶ Dadi Ahmadi, *interaksi Simbolik : Suatu Pengantar*, 2008, Jurnal Mediator Vol. 9, hal. 307-310

orang tunggal pertama. Cooley menjelaskan sesuatu hal yang berhubungan dengan diri dapat membentuk emosi yang kuat ditimbang dengan yang tidak berhubungan dengan diri bahwa diri dapat dikenal dari perasaan subjektif. Cooley juga menjelaskan didalam teorinya "*the looking glass self*", bahwa konsep diri pada seseorang akan menentukan apa yang dipikirkan tentang orang lain mengenai dirinya. Maknanya Cooley mendefinisikan bahwa perasaan yang terdapat dalam diri seseorang memiliki sifat sosial karena maknanya dipahami melalui budaya maupun bahasa dari interpretasi subjektif masing-masing. Kesimpulan yang dapat diambil yaitu Cooley menerangkan bahwa setiap masyarakat dan individu bukanlah sesuatu yang terpisah.

3. Herbert Blumer

Dalam hal ini Blumer lebih merujuk kepada sifat manusia yang khas dari tindakan atau interaksi antar sesama manusia. Interaksi yang dilakukan oleh manusia melalui simbol, tafsir dan menemukan makna dari perbuatan orang lain. Sesuatu yang terjadi dalam proses komunikasi setiap individu mengetahui sesuatu, memaknai, menilai dan memberi respon dalam konteks sosial. Proses dari interaksi simbolik mengajarkan bahwa masyarakat disebut "tindakan bersama".

Berdasarkan teori diatas Blumer memberikan beberapa ide dasar tentang teori interaksi simbolik, yaitu :⁵⁷

1. Masyarakat mencakup dari manusia yang melakukan interaksi. Aksi tersebut memiliki kesamaan melalui tindakan bersama dan bentuk struktur sosial;
2. Komunikasi atau interaksi mencakup dari bermacam-macam kegiatan masyarakat yang berkaitan dengan kegiatan masyarakat lainnya.

⁵⁷ Dadi Ahmadi, *interaksi Simbolik : Suatu Pengantar*, 2008, Jurnal Mediator Vol. 9, hal. 310

Interaksi nonsimbolis terdiri stimulus respons dan interaksi simbolis terdiri dari penafsiran aksi-aksi yang dilakukan;

3. Objek tidak mempunyai arti yang *intrinsik*. Makna lebih adalah bagian interaksi simbolis. Objek-objek tersebut dapat dikategorikan dalam tiga bagian, yaitu objek sosial, objek fisik dan objek abstrak;
4. Manusia bukan hanya mengetahui objek eksternal, melainkan manusia juga melihat kedalam dirinya sebagai objek;
5. Perbuatan manusia merupakan perbuatan interpretasi yang dibuat oleh dirinya sendiri;
6. Perbuatan tersebut saling berhubungan dan disamakan oleh anggota-anggota kelompok yang disebut sebagai “tindakan bersama”. Dalam hal tertentu “tindakan bersama” tersebut dilakukan secara berulang kali, akan tetapi dalam kondisi stabil dan di sisi lain akan menciptakan kebudayaan.

Berlandaskan teori interaksi simbolik, kehidupan sosial merupakan interaksi yang dilakukan oleh manusia dengan menggunakan simbol-simbol, mereka tertarik pada penggunaan simbol-simbol oleh manusia saat berinteraksi dengan sesama. George Herbert Mead mengemukakan lebih dalam dan rinci dibandingkan Blumer tentang tiga konsep kritis yang digunakan dalam berkomunikasi yang sifatnya mempengaruhi satu sama lain untuk merangkai sebuah teori interaksi simbolik, diantaranya⁵⁸.

a) *Mind* (pikiran)

Kemampuan menggunakan simbol yang memiliki arti sosial yang sama, setiap individu dapat menguraikan pikiran mereka melalui komunikasi atau interaksi dengan manusia lainnya.

b) *Self* (diri)

⁵⁸ Hikmatul Hasanah, *Komunikasi Interpersonal Antara Customer service Dengan Jamaah Haji dan 'umrah Di PT. Ebad Wisata Surabaya*, 2019, hal. 65

Kemampuan diri untuk menggambarkan setiap individu dari berbagai macam sudut pandang atau penilaian orang lain dan teori interaksionisme simbolis merupakan salah satu bidang dari teori sosiologi yang menyajikan tentang diri sendiri dan dunia eksternal.

c) *Society* (Masyarakat)

Sebuah sistem sosial dibangun oleh setiap individu yang berada ditengah masyarakat dan setiap orang didalamnya mencakup kedalam perilaku yang mereka pilih secara sukarela, kemudian pada akhirnya membawa manusia kedalam suatu proses pengambilan posisi didalam masyarakat.

Konsep teori interaksi simbolik mempunyai prinsip-prinsip yang mendasar dan dapat disimpulkan sebagai berikut :⁵⁹

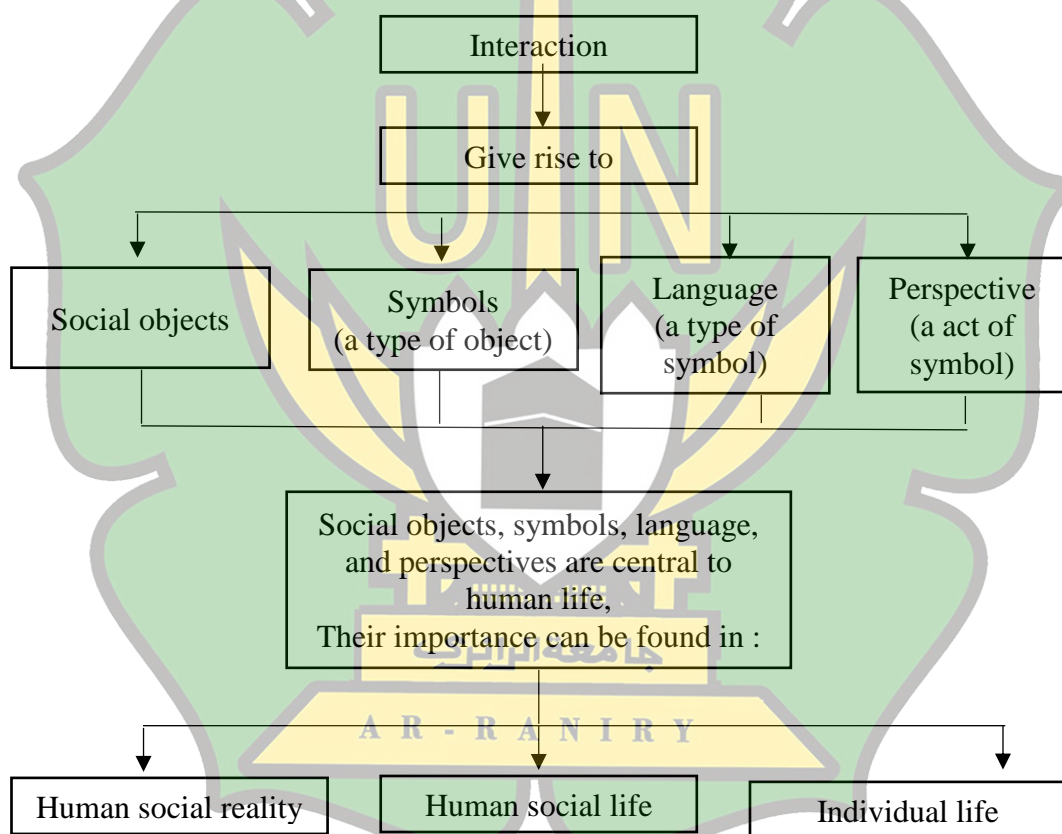
1. Manusia memiliki kemampuan berpikir dan tidak sama seperti binatang;
2. Kecakapan berpikir yang menentukan adalah interaksi sosial individu;
3. Manusia haruslah mengerti akan simbol-simbol beserta maknanya dalam berinteraksi yang digunakan untuk menggunakan kekuatan berpikirnya;
4. Simbol dan makna memberikan manusia untuk beraksi dan berinteraksi;
5. Setiap individu manusia dapat mengubah simbol dan makna yang dipakai saat berkomunikasi sesuai penafsiran mereka terhadap situasi yang mereka hadapi;
6. Manusia memiliki masa untuk melakukan perbaikan karena kemampuan berinteraksi dengan diri yang menghasilkan yaitu kesempatan dan pilihan tindakan;
7. Pola interaksi dan tindakan yang saling berhubungan akan menjadi kelompok masyarakat. Berdasarkan hal ini fokus utama dalam teori

⁵⁹ *Ibid.* hal 68

interaksi simbolik adalah terwujudnya kehidupan sosial masyarakat melalui proses komunikasi dan interaksi antar individu manusia maupun kelompok masyarakat dengan menggunakan simbol-simbol yang dapat dipahami dari proses belajar.

2. Proses Interaksi Simbolik

Menurut Joel Charon proses teori interaksi simbolik akan tercipta dalam suatu kelompok masyarakat seperti gambar berikut :⁶⁰



Pada gambar bagan diatas, teori interaksi atau pola interaksi tersebut tercipta secara simbolik yang mencakup bahasa, objek sosial, lambing-lambang dan berbagai pandangan lainnya. Blumer dalam Veeger (1993) menjelaskan lebih luas mengenai gagasan Mead yang mengatakan bahwa

⁶⁰ Dadi Ahmadi, interaksi Simbolik : Suatu Pengantar, 2008, Jurnal Mediator Vol. 9, hal. 303

ada lima konsep dasar dalam interaksi simbolik, yaitu *pertama*, konsep diri (*self*), konsep ini menyatakan bahwa manusia dapat memandang diri sebagai objek pikirannya dan dapat berinteraksi dengan diri sendiri.

Kedua, konsep perbuatan (*action*), perbuatan manusia akan dibentuk dalam diri sendiri, maka perbuatan itu bertolak belakang dengan gerak makhluk lainnya. Dalam menghadapi persoalan didalam kehidupan manusia tidak dikendalikan oleh situasi, melainkan apa yang dirasakan oleh dirinya. Perbuatan manusia bukanlah sebagai reaksi biologis, melainkan hasil dari konstruksinya.

Ketiga, konsep objek (*object*), pada konsep ini tidak dapat menentukan objek dari ciri-ciri intrinsiknya, akan tetapi objek dapat dilihat dari fisik seperti, kursi atau benda abstrak yang mengandung konsep kebebasan dan inti dari objek tersebut ditentukan oleh minat orang dan arti yang digunakan kepada objek-objek tersebut.

Keempat, konsep interaksi sosial (*social interaction*), dalam hal ini interaksi dimaksudkan kepada yang menciptakan pemahaman kepada orang lain, sehingga interaksi kemungkinan terjadi. Konsep ini digunakan dalam teori interaksi simbolik untuk digunakan oleh manusia menafsirkan dan memahami gerak-gerik orang lain dan bertindak sesuai dengan makna tersebut.

Kelima, konsep tindakan bersama (*joint action*), dalam konsep ini manusia menggunakannya sebagai penyesuaian arti, tujuan, sikap dan pikiran yang terjadi saat interaksi satu sama lain.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Peneliti akan menggunakan penelitian secara kualitatif. Dalam penelitian ini permasalahan yang muncul belum terlihat jelas dikarenakan objek yang diteliti memiliki sifat yang dinamis dan memiliki pola pikir kualitatif atau induktif, seringkali hasil dari penelitian lebih mengutamakan makna dari generalisasi.⁶¹ Penelitian kualitatif memiliki tujuan untuk mempertahankan bentuk dan perilaku manusia serta mengamati kualitas-kualitasnya.⁶²

Menurut Bogdan dan Taylor dalam Farida (2014), penelitian kualitatif adalah proses penelitian yang dapat menghasilkan data deskriptif dalam bentuk ucapan, tulisan maupun perilaku dari objek yang diamati.⁶³ Tiga alasan yang melandasi penulis untuk menggunakan metode penelitian kualitatif adalah : *pertama*, untuk menyesuaikan dengan kondisi berdimensi ganda. *Kedua*, untuk menyajikan hakikat kaitan antara peneliti dan subjek. *Ketiga*, mempunyai daya dalam penyesuaian diri dengan berbagai macam pengaruh yang timbul dari pola-pola nilai yang dihadapi.⁶⁴

Peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif dalam penelitian ini. Dalam pendekatan deskriptif membawa peneliti untuk bisa mendapatkan deskripsi tentang fenomena yang ada, baik alamiah atau rekayasa semata.⁶⁵ Jenis penelitian deskriptif kualitatif dipandang dapat menilai dengan tepat penelitian tentang *public relation* yang diharapkan akan mudah mendapatkan apa yang diamati dari suatu individu

⁶¹ Hikmatul Hasanah, *Komunikasi Interpersonal Antara Customer service Dengan Jama'ah Haji dan Umroh Di PT. Ebad Wisata Surabaya*, 2019, Skripsi UIN Sunan Ampel, hal. 16

⁶² Ditha Prasanti, *Penggunaan Media Komunikasi Bagi Remaja Perempuan Dalam Pencarian Informasi Kesehatan*, 2018, Jurnal Lontar, hal. 16

⁶³ Farida Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*, 2014, hal. 4

⁶⁴ Hikmatul Hasanah, *Komunikasi Interpersonal Antara Customer service Dengan Jama'ah Haji dan Umroh Di PT. Ebad Wisata Surabaya*, 2019, Skripsi UIN Sunan Ampel, hal. 16

⁶⁵ Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung, cet. 38, 2018, hal 17

maupun kelompok masyarakat tertentu yang dikaji dari sudut pandang utuh, komprehensif dan holistic.⁶⁶

Tujuan dari deskriptif tersebut yaitu menggambarkan secara rinci serta sistematis, faktual dan akurat yang berkenaan dengan fakta-fakta serta hubungan antar fenomena yang diteliti.⁶⁷ Dalam pendekatan deskriptif data yang dikumpulkan berupa kalimat maupun gambar yang mempunyai arti yang lebih nyata daripada data berupa angka atau frekuensi. Peneliti akan mendeskripsikan dengan rinci serta mendalam yang mencerminkan situasi yang sebenarnya untuk penyajian data.⁶⁸

Berdasarkan kajian di atas, dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif berfokus pada permasalahan yang ada pada fakta yang dilakukan saat observasi, wawancara dan mengumpulkan dokumen. Oleh karena itu peneliti akan berusaha untuk mengamati data sesuai dengan fakta yang kemudian dituangkan dalam catatan dan dikumpulkan untuk mengetahui bagaimana proses komunikasi interpersonal antara *customer service* dengan jama'ah 'umrah di PT. Lintas Asia Dzahab.

B. Kehadiran Peneliti

Kehadiran peneliti pada penelitian kualitatif berperan sebagai instrument dan pengumpul data. Hal ini dilakukan sesuai salah satu ciri dari penelitian kualitatif yaitu dalam mengumpulkan data harus dilakukan oleh peneliti. Akan tetapi, kehadiran peneliti didalam penelitian ini berperan sebagai partisipan yang ikut serta, maknanya adalah peneliti melakukan pengamatan saat mengumpulkan data dengan cara mendengarkan secara baik dan cermat apa yang diteliti sampai pada hal yang paling kecil.⁶⁹

⁶⁶ Hikmatul Hasanah, *Komunikasi Interpersonal Antara Customer service Dengan Jama'ah Haji dan Umroh Di PT. Ebad Wisata Surabaya*, 2019, Skripsi UIN Sunan Ampel, hal. 17

⁶⁷ Ditha Prasanti, *Penggunaan Media Komunikasi Bagi Remaja Perempuan Dalam Pencarian Informasi Kesehatan*, 2018, Jurnal Lontar, hal. 16

⁶⁸ Farida Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*, 2014, hal. 96

⁶⁹ Ahmad Al Bastomi, *Strategi Guru PAI Dalam Meningkatkan Motivasi Belajar Siswa Di SMP Islam Al Azhar Tulungagung*, 2016, Jurnal UIN SATU Tulungagung, hal. 93

Berdasarkan hal tersebut, seorang peneliti dituntut untuk membangun hubungan baik dan sopan saat mengumpulkan data dengan informan yang menjadi sumber data agar data yang dikumpulkan merupakan data yang valid. Menurut Lexy kedudukan peneliti dalam penelitian kualitatif sangatlah sulit dan rumit, karena peneliti berperan sebagai perencana, pelaksana, pengumpul data, penafsir data, analisis data dan ialah yang menjadi orang yang menyatakan hasil dari penelitiannya.⁷⁰

Dalam pandangan tersebut, kehadiran penelitian sangatlah penting, dimana peneliti yang menjadi factor penting saat berlangsungnya kegiatan penelitian ini. Pada saat peneliti melakukan penelitian ini, maka peneliti akan hadir ditempat penelitian sejak diizinkan peneliti melaksanakan penelitian, yaitu dengan cara melakukan penelitian serta mendatangi lokasi penelitian sesuai dengan waktu yang telah disepakati.

C. Setting Penelitian

Penelitian ini mengamati dan mengkaji Komunikasi Interpersonal antara *Customer service* dengan Jama'ah Umroh di PT. Lintas Asia Dzahab yang akan dilaksanakan di jl. T. Hasan Dek, Desa Lamseupeung, Simpang Surabaya, Kota Banda Aceh. Peneliti akan melakukan penelitian pada tanggal 13 Februari sampai 17 Februari 2023.

D. Subjek Penelitian

Pada penelitian kualitatif yang peneliti gunakan saat ini, subjek penelitian adalah informan yang berarti orang yang memberikan informasi tentang data yang kita perlukan dan berhubungan dengan penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti saat ini. Dalam hal ini subjek penelitian dalam penelitian ini adalah *customer service* dan jama'ah 'umrah di PT. Lintas Asia Dzahab.

⁷⁰ *Ibid*, hal 94

E. Objek Penelitian

Objek pada penelitian ini yaitu hal yang menjadi fokus dari suatu penelitian. Pada penelitian ini peneliti menentukan objek penelitian yang menjadi bagian dari sumber dalam penelitian ini adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan 'umrah yaitu PT. Lintas Asia Dzahab.

F. Jenis Dan Sumber Data

Data merupakan suatu keterangan yang diberikan oleh seseorang sebagai bahan dasar yang digunakan dalam penelitian. Dalam penelitian ini jenis dan sumber data sangatlah penting bagi peneliti dalam mendapatkan data penelitian sekaligus menghemat waktu dan biaya. Berdasarkan sumbernya, jenis data dapat dibagi menjadi dua yaitu :⁷¹

1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang diambil secara langsung pada pengumpul atau peneliti mendapatkannya dari sumber yang diamati pada saat pertama kalinya. Dalam hal ini peneliti mendapatkan data tersebut melalui proses wawancara dengan lengkap yang berhubungan dengan penelitian, pada proses mendapatkan data tersebut peneliti menggunakan instrumen atau alat bantu berupa alat tulis, buku tulis, alat perekam, ringkasan pertanyaan untuk mencatat hasil yang disampaikan oleh informan yakni dua orang *customer service* dengan kriteria telah bekerja selama lebih dari 3 tahun di PT. Lintas Asia Dzahab. Kemudian beberapa orang jama'ah 'umrah di PT. Lintas Asia Dzahab dengan kriteria dewasa yang berumur mulai 19 sampai 44 tahun, pra lanjut usia yang berumur mulai 45 sampai 59 tahun dan lanjut usia yang berumur mulai 60 sampai 69 tahun.⁷²

⁷¹ Hikmatul Hasanah, *Komunikasi Interpersonal Antara Customer service Dengan Jama'ah Haji dan Umroh Di PT. Ebad Wisata Surabaya*, 2019, Skripsi UIN Sunan Ampel, hal. 23

⁷² Diakses dari

http://hukor.kemkes.go.id/uploads/produk_hukum/PMK_No._25_ttg_Rencana_Aksi_Nasional_Ke_sehatan_Lanjut_Usia_Tahun_2016-2019_.pdf pada tanggal 25 Februari 2023, pukul 00.50 WIB.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapatkan dari sumber kedua atau sumber lainnya untuk mendukung kelengkapan data primer. Peneliti memperoleh data sekunder tersebut dari sumber yang tidak langsung seperti, internet, orang lain atau dokumen.

G. Teknik Pengumpulan Data

Untuk melengkapi dan memperoleh data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data, adapun metode yang digunakan sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi adalah kemampuan seseorang dalam mengamati permasalahan yang dilakukan peneliti terhadap obyek kajian dengan menggunakan panca indera mata dan panca indra lainnya.⁷³ Observasi dilakukan dengan cara pengamatan dan mencatat informasi secara sistematis, logis, objektif dan rasional terhadap fenomena dalam situasi sebenarnya atau situasi buatan. Dalam penelitian ini menggunakan observasi partisipan yaitu proses dalam mengamati objek dengan ikut serta atau ikut mengambil bagian dalam kegiatan-kegiatan orang yang akan di observasi.

Pada penelitian ini peneliti akan mengamati melalui suasana yang didapatkan di PT. Lintas Asia Dzahab dan bagaimana perilaku serta proses yang dilakukan oleh *customer service* dan jama'ah di PT. Lintas Asia Dzahab.

b. Wawancara

Wawancara adalah teknik mengumpulkan data dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada subyek penelitian. Pertanyaan

⁷³ Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, (kencana, 2007), hal 115.

akan diajukan oleh peneliti kepada informan yang kemudian akan memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan tersebut.⁷⁴

Dalam penelitian ini peneliti akan memberikan pertanyaan secara langsung kepada informan yaitu *customer service* dan jama'ah di PT. Lintas Asia Dzahab. Peneliti akan mengamati dan mengambil data mengenai perilaku *customer service*, hambatan yang terjadi saat melakukan komunikasi interpersonal, serta proses komunikasi interpersonal yang berlangsung antara *customer service* dan jama'ah.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penelitian, seperti majalah, surat kabar, prasasti, catatan, skripsi dan sebagainya⁷⁵.

Dengan demikian dokumen yang menjadi data untuk disajikan dalam penelitian ini berupa biografi perusahaan dan foto suasana komunikasi serta saat wawancara berlangsung.

H. Triangulasi Data

Pada tahap ini peneliti akan mengecek ulang suatu informasi yang didapatkan setelah mengambil data di lapangan, peneliti melakukan pengecekan dengan cara membandingkan hasil pengamatan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi.⁷⁶ Tahap triangulasi data adalah bentuk seorang peneliti melakukan keabsahan terhadap data yang diperoleh.

Triangulasi data dapat dilakukan oleh peneliti dengan cara mengamati kembali ke lapangan atau dengan cara menanyakan ulang hasil wawancara kepada informan sesuai data yang telah diperoleh. Denzin dalam moelong (2009) membagikan empat

⁷⁴ Hikmatul Hasanah, *Komunikasi Interpersonal Antara Customer service Dengan Jama'ah Haji dan Umroh Di PT. Ebad Wisata Surabaya*, 2019, Skripsi UIN Sunan Ampel, hal. 25

⁷⁵ Suharsimi Arikunto, *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hal 234

⁷⁶ Lexy Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung, 2009, hal. 178.

jenis triangulasi data yang menggunakan metode untuk pengecekan ulang keabsahan data yaitu dari sumber, metode, penyidik dan teori.⁷⁷

Pada penelitian ini peneliti akan menggunakan triangulasi sumber sebagai tahap membandingkan dan keabsahan data untuk mendapatkan kepercayaan informasi yang didapatkan dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Hal ini dilakukan melalui pengecekan ulang kepada informan yaitu *customer service* dan jama'ah 'umrah di PT. Lintas Asia Dzahab.

I. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah tahapan dalam proses mencari dan merancang secara sistematis data yang didapatkan peneliti dari hasil wawancara, observasi dan lainnya, sehingga dapat mudah dipahami oleh orang lain. Teknik analisis data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif dan mengambil teori dari Milles dan Huberman yang menyebutkan bahwa data kualitatif dilaksanakan dengan suatu proses berupa reduksi data, penyajian data dan verifikasi.⁷⁸

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan suatu proses dalam merangkum, memilih dan memilah hal-hal yang penting serta untuk mencari pola dari komunikasi antara *customer service* dengan jama'ah 'umrah. Analisis data dalam penelitian tersebut berasal dari hasil observasi, wawancara serta dokumentasi yang didapatkan langsung di lapangan dengan tujuan mengumpulkan seluruh informasi.⁷⁹

Dalam memulai tahapan reduksi data tersebut, peneliti akan melakukan observasi awal terhadap komunikasi interpersonal *customer service* dan jama'ah 'umrah dan melihat suasana saat interaksi terjadi. peneliti akan memilih dan mengambil fakta yang relevan dan terjadi di lapangan.

⁷⁷ *Ibid*, hal. 330

⁷⁸ Meno Pajra, *Strategi Pemasaran Travel Haji Dan Umroh PT. Anugerah Quba Mandiri Palembang Dalam Meningkatkan Daya Tarik Masyarakat*, 2020, Skripsi UIN Raden Fatah, hal. 64

⁷⁹ Hikmatul Hasanah, *Komunikasi Interpersonal Antara Customer service Dengan Jama'ah Haji dan Umroh Di PT. Ebad Wisata Surabaya*. 2019, Skripsi UIN Sunan Ampel, hal 26.

2. Penyajian Data

Penyajian data adalah tahapan yang setelah melakukan reduksi data, Penyajian Data atau *data display* adalah cara untuk pengoperasian data atau informasi yang memungkinkan suatu tindakan atau kesimpulan diambil sebagai bagian dari analisis. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, hubungan antar kategori, dan bagan⁸⁰.

Dalam melakukan penyajian data tersebut peneliti akan mudah dalam memahami apa yang terjadi dilapangan saat penelitian. Dalam hal ini peneliti akan fokus terhadap proses dan hambatanm dalam komunikasi interpersonal yang dilakukan antara *customer service* dengan jama'ah 'umrah di PT. Lintas Asia Dzahab.

3. Penarikan Kesimpulan/Verification

Tahapan ketiga dalam analisis data yaitu mengambil kesimpulan dari penelitian atau observasi yang diamati. Peneliti melakukan verifikasi dan menyimpulkan hasil yang sesuai dengan rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu hasil dari pengamatan tentang proses dan hambatan komunikasi interpersonal yang dilakukan antara *customer service* dengan jama'ah 'umrah di PT. Lintas Asia Dzahab.

J. Tahapan Penelitian

Dalam penelitian ini tahapan yang dilakukan yaitu diawali dengan observasi di lapangan yaitu PT. Lintas Asia Dzahab. Kemudian peneliti akan melihat dan mencatat hasil penelitian yang didapat dari informan yang berada dilapangan, tujuannya yaitu untuk mendapatkan hasil yang baik dan mudah dipahami dari proses komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh *customer service* dan jama'ah 'umrah.

⁸⁰ Ahmad Nizar Rangkuti, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Citapustaka Media, 2014), hal. 157

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian dan Lokasi Penelitian

1. Profil PT Lintas Asia Dzahab

PT Lintas Asia Dzahab merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa pariwisata yang meliputi perjalanan udara, darat dan laut. Dengan didukung oleh tenaga kami yang profesional, tentunya akan menjadikan perjalanan anda lebih nyaman dan menyenangkan. PT Lintas Asia Dzahab adalah perusahaan Jasa Pariwisata yang menyediakan berbagai pelayanan dan fasilitas perjalanan yang anda butuhkan, meliputi : Paket wisata Keseluruh Nusantara, Wisata Religi / Ziarah, Pemesanan Tiket Pesawat, dengan proses dan strategi manajemen bisnis yang memungkinkan pelanggan bisa mendapatkan program perjalanan yang hemat namun menyenangkan.

PT Lintas Asia Dzahab berkomitmen mengutamakan pelayanan terbaik sesuai dengan kebutuhan dan kenyamanan pengguna Jasa Pariwisata kami. PT Lintas Asia Dzahab memiliki slogan pelayanan yaitu “Pelayanan Sepenuh Hati” dimana kelengkapan Informasi kepada seluruh pengguna jasa kami menjadi jaminan pelayanan kami. Kelengkapan fasilitas operasional dan sumber daya yang terlatih serta professional memberikan kepastian kepada tamu-tamu kami untuk melakukan aktivitas di bidang jasa Pariwisata bersama kami. Mutu kerja yang maksimal di tunjang dengan pelayanan sepenuh hati merupakan komitmen kami PT Lintas Asia Dzahab dalam memberikan hasil kerja yang memuaskan kepada seluruh tamu kami.

2. Visi dan Misi PT Lintas Asia Dzahab

1. Visi

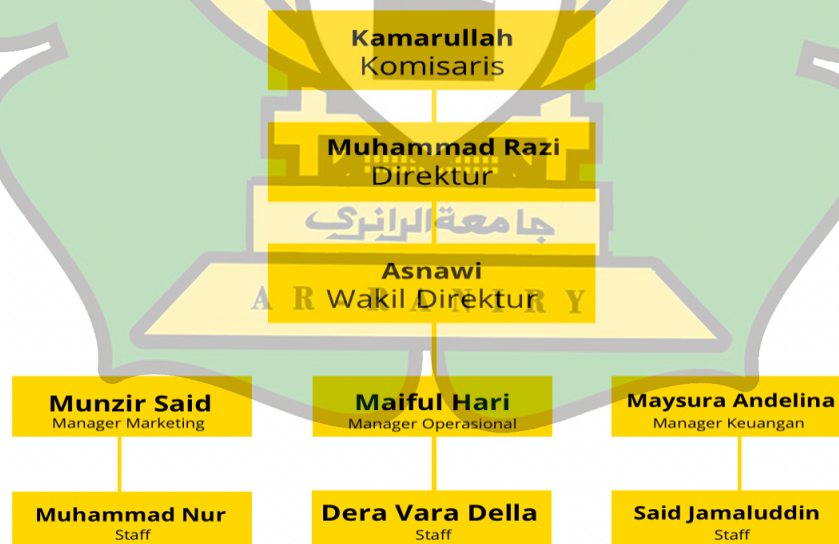
Untuk menjadi salah satu perusahaan jasa wisata terbaik dan perusahaan yang mempunyai pelayanan serta produk yang lengkap khususnya dalam bidang paket wisata ‘umrah.

2. Misi

- a) Memberikan pelayanan yang maksimal dan memuaskan kepada semua pengguna jasa kami.
- b) Memberikan kesejahteraan kepada setiap anggota perusahaan, manajemen dan seluruh Karyawan.
- c) Berupaya menunjang pendapatan asli daerah
- d) Berupaya memberikan pengalaman dan wawasan edukatif melalui salah satu layanan dan produk unggulan kami yaitu paket wisata study tour, dengan menawarkan kunjungan ke tempat-tempat bersejarah dan edukatif, serta memperkenalkan keindahan wisata di berbagai daerah Indonesia.

3. Struktur Perusahaan

Berikut merupakan struktur perusahaan PT. Lintas Asia Dzahab, yang mana komisaris merupakan jabatan tertinggi kemudian direktur dan wakil direktur serta manager dan staff.



Gambar 1. Struktur Perusahaan PT. Lintas Asia Dzahab

Sumber : PT. Lintas Asia Dzahab

B. Deskripsi Informan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil dari beberapa orang yang akan menjadi informan untuk melengkapi data penelitian ini. Peneliti mendapatkan data dari informan *customer service* dan jama'ah yang telah mendapatkan pelayanan dari pihak staff yang tentunya akan melengkapi data untuk penelitian ini :

Tabel 1. Daftar informan penelitian

No	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
1	Maiful Hari	Laki-Laki	23 tahun	<i>Customer service</i> PT. Lintas Asia Dzahab
2	Fitria Rahma	Perempuan	25 tahun	<i>Customer service</i> PT. Lintas Asia Dzahab
3	Maysura Andelina	Perempuan	25 tahun	<i>Customer service</i> PT. Lintas Asia Dzahab
4	Dera Vara Della	Perempuan	24 tahun	<i>Customer service</i> PT. Lintas Asia Dzahab
5	Irfan Rizki	Laki-Laki	32 tahun	Jama'ah 'umrah PT. Lintas Asia Dzahab
6	Syadza Adillah	Perempuan	24 tahun	Jama'ah 'umrah PT. Lintas Asia Dzahab
7	M. Nur	Laki-Laki	45 tahun	Jama'ah 'umrah PT. Lintas Asia Dzahab
8	Azhari Sulaiman	Laki-Laki	60 tahun	Jama'ah 'umrah PT. Lintas Asia Dzahab
9	Isnaidi Dahlan	Laki-Laki	63 tahun	Jama'ah 'umrah PT. Lintas Asia Dzahab
10	Nurlaili	Perempuan	39 tahun	Jama'ah 'umrah PT. Lintas Asia Dzahab
11	Ikhlasul Amal	Laki-laki	24 tahun	Jama'ah 'umrah PT. Lintas Asia Dzahab

C. Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat beberapa tahapan yang peneliti gunakan untuk memperoleh jawaban atas rumusan masalah peneliti. Pada tahapan tersebut terdapat pengumpulan data, analisis data dan penarikan kesimpulan data secara umum yang sudah peneliti dapatkan.

Salah satu tahap yang penting dalam melakukan penelitian ini adalah tahap pengumpulan data, yang mana pada tahap ini menjelaskan beberapa data yang telah peneliti peroleh. Setelah itu hasil yang didapatkan sesuai fakta penelitian disusun dan diolah hingga menjadi pertanyaan dan kesimpulan. Tahapan pengumpulan data ini peneliti harus memahami juga fokus penelitian dan juga hal-hal yang berkaitan dengan pengumpulan data peneliti. Dalam penelitian ini peneliti juga harus mengamati data-data yang akan diperoleh melalui hasil wawancara, observasi dan dokumentasi mengenai proses komunikasi interpersonal dan hambatan komunikasi interpersonal *customer service* dengan jama'ah yang memiliki tingkah laku berbeda.

Berdasarkan rincian data diatas peneliti akan merincikan data dari hasil wawancara antara peneliti dengan informan yang telah peneliti tetapkan sebelumnya. Berikut peneliti akan memaparkan mengenai data dari penelitian tersebut sebagai berikut :

1. Proses Komunikasi Interpersonal antara *Customer Service* dan Jama'ah 'umrah di PT. Lintas Asia Dzahab

Komunikasi interpersonal sangat berpengaruh didalam kehidupan manusia untuk berkomunikasi antar sesama masyarakat agar terjalinnya suatu hubungan keakraban atau kedekatan. Komunikasi interpersonal harus memiliki kenyamanan saat berkomunikasi dengan lawan bicara untuk menjadikan lawan bicara sasaran komunikasi atau calon jama'ah yang dimaksud. Pada tahap proses komunikasi interpersonal antara *customer service* dengan jama'ah 'umrah di PT. Lintas Asia Dzahab ini berlangsung, peneliti melakukan fokus penelitian terhadap langkah-langkah yang harus diperhatikan saat komunikasi

interpersonal tersebut berlangsung dan melihat tanggapan dari jama'ah 'umrah PT. Lintas Asia Dzahab terhadap pelayanan dari *customer service* PT. Lintas Asia Dzahab.

a. Langkah-langkah yang diperhatikan saat melakukan komunikasi antara *customer service* dan jama'ah 'umrah PT. Lintas Asia Dzahab

Pada tanggal 8 Agustus 2023 peneliti berkunjung ke kantor PT Lintas Asia Dzahab guna melakukan observasi untuk melihat bagaimana keadaan saat proses komunikasi interpersonal berlangsung antara *customer service* dan jama'ah. Peneliti juga meminta izin kepada pihak travel untuk meneliti proses saat komunikasi berlangsung di ruang pelayanan tersebut. Sebagai awal observasi peneliti menanyakan kepada salah satu *customer service* di PT Lintas Asia Dzahab bernama maiful untuk menanyakan bagaimana kesan pertama yang diberikan oleh *customer service* kepada calon jama'ah yang datang ke PT Lintas Asia Dzahab. Berikut jawaban yang disampaikan oleh Maiful selaku *customer service* di PT Lintas Asia Dzahab:

“untuk memberikan kesan pertama yang baik untuk calon jama'ah, tentunya kami sebagai *customer service* di Dzahab Travel tentunya kami akan berikan 3S terlebih dahulu, yaitu senyum, salam dan sapa. Berikutnya, agar meyakinkan calon jama'ah untuk menggunakan jasa travel kami, kami akan menyajikan kepada calon jama'ah yaitu semacam video testimoni dari jama'ah terdahulu yang sudah menggunakan jasa Dzahab Travel terkait kesan dan pesan mereka untuk jama'ah berikutnya”.⁸¹

Hal serupa juga dipaparkan oleh Fitri selaku *customer service* di PT Lintas Asia Dzahab, di dalam komunikasi dengan calon jama'ah seorang *customer service* harus memberikan kesan pertama yang baik terhadap pelayanan kepada calon jama'ah yang berkunjung ke kantor. Berikut pemaparan jawaban Fitri :

⁸¹ Hasil wawancara dengan Maiful (*customer service* PT Lintas Asia Dzahab) pada tanggal 8 Agustus 2023.

“tentunya kami akan menjelaskan beberapa unggulan dari PT Lintas Asia Dzahab seperti contohnya, hotel kami yang berdekatan dengan masjid dan keunggulan yang tidak didapatkan oleh jama’ah dari travel lainnya”.⁸²

Berikutnya Ina memberikan penjelasan tambahan mengenai pertanyaan yang sama bahwa ketika memberi kesan pertama yang baik kepada calon jama’ah yaitu memberikan salam kepada calon jama’ah yang berkunjung ke kantor Dzahab Travel. Berikut pemaparan jawaban Ina :

“saya akan memberikan pelayanan terbaik menurut kemampuan saya, mulai dari cara berkomunikasi yang baik, jelas dan sopan serta menjelaskan informasi seputaran ’umrah yang ditanyakan dan apa yang perlu diketahui oleh calon jama’ah”.⁸³

Selanjutnya yang disampaikan oleh Dera selaku *customer service* PT. Lintas Asia Dzahab menuturkan hal yang tidak jauh berbeda dari para *customer service* lainnya, dimana saat hendak memberikan pelayanan dengan menciptakan kesan pertama yang baik, dimulai dari kerapian penampilan diri *customer service* dan diawali dengan senyum. Berikut penuturan Dera:

“kesan pertama terhadap pelayanan, yaitu menjaga penampilan setidaknya harus rapi, jangan lupa untuk tersenyum, berbincang dengan pelanggan dalam berbagai topik, usahakan seramah mungkin”.⁸⁴

Mengenai pernyataan diatas, salah seorang jama’ah menanggapi terkait pelayanan *customer service* PT. Lintas Asia Dzahab saat pertama kali berkomunikasi. Irfan selaku jama’ah menanggapi bahwa pelayanan yang diberikan sudah cukup baik, namun ketika ingin menanyakan suatu hal melalui telepon ditanggapi sedikit terlambat. Berikut penuturan Irfan:

⁸² Hasil wawancara dengan Fitri (*customer service* PT Lintas Asia Dzahab) pada tanggal 8 Agustus 2023.

⁸³ Hasil wawancara dengan Ina (*customer service* PT Lintas Asia Dzahab) pada tanggal 8 Agustus 2023.

⁸⁴ Hasil wawancara dengan Dera (*customer service* PT Lintas Asia Dzahab) pada tanggal 8 Agustus 2023.

“menurut saya pelayanan komunikasi yang disampaikan oleh pihak *customer service* Dzahab Travel sudah cukup baik, akan tetapi ada beberapa saat ketika berada di tanah suci karena adanya perbedaan waktu, ketika saya ingin menanyakan suatu hal, akan dibalas atau dilayani agak lambat karena penyesuaian waktu antara Indonesia dan Arab Saudi”.⁸⁵

Selanjutnya peneliti juga menanyakan kepada *customer service* PT Lintas Asia Dzahab bagaimana komunikasi antara *customer service* dengan jama'ah yang sudah lanjut usia. Menurut Maiful seorang *customer service* harus sabar dan menyampaikan pesan tersebut melalui pendamping jama'ah lansia tersebut. Berikut penjelasan dari Maiful :

“ketika berkomunikasi dengan jama'ah lansia, para *customer service* harus memberikan kesan yang sabar, biasanya lansia didampingi oleh keluarga. Jadi kami akan melakukan komunikasi terhadap pesan apa yang ingin kami sampaikan melalui keluarga yang bersangkutan. Kemudian pendamping tersebut akan menjelaskan kepada lansia tersebut, karena di umur lansia ini beliau hanya mau mendengar orang terdekatnya”.⁸⁶

Ina juga menambahkan hal yang sama ketika berinteraksi dengan jama'ah lansia yaitu menyampaikan informasi melalui pendampingnya, berikut penjelasan tambahan Ina:

“biasanya jama'ah lansia pasti ada pendampingnya baik keluarga maupun saudara. Jadi, kita tetap menyesuaikan secara umum dan kita jelaskan secara detail kepada pendampingnya”.⁸⁷

Hal mengenai pertanyaan tersebut juga dijelaskan oleh Dera ketika seorang *customer service* melakukan komunikasi dengan jama'ah yang sudah lanjut usia dengan cara menunjukkan rasa hormat serta menyampaikan informasi kepada jama'ah tersebut dengan perlahan, sehingga yang dijelaskan mudah dipahami dan diingat oleh jama'ah tersebut. Berikut penjelasan Dera:

⁸⁵ Hasil wawancara dengan Irfan (jama'ah 'umrah PT Lintas Asia Dzahab) pada tanggal 9 Agustus 2023.

⁸⁶ Hasil wawancara dengan Maiful (*customer service* PT Lintas Asia Dzahab) pada tanggal 8 Agustus 2023.

⁸⁷ Hasil wawancara dengan Ina (*customer service* PT Lintas Asia Dzahab) pada tanggal 8 Agustus 2023.

“komunikasi dengan jama’ah yang sudah lanjut usia yaitu kita harus menunjukkan rasa hormat kepada orang tua, harus sedikit melambatkan cara penyampaian, mendengarkan baik-baik, harus sabar, biasanya penjelasan harus ditulis ulang agar pas sampai dirumah bisa dibaca kembali”.⁸⁸

Peneliti juga menanyakan kepada *customer service* apa saja langkah-langkah yang harus diperhatikan oleh seorang *customer service* dalam memberikan pelayanan yang baik kepada jama’ah. Menurut penjelasan *customer service* yaitu Maiful bahwa ketika kita akan memberikan pelayanan kepada jama’ah yang berkunjung ke kantor haruslah memakai pakaian yang sopan dan rapi serta menjelaskan dengan penuturan bahasa yang mudah dipahami sesuai apa yang jama’ah butuhkan dari Dzahab Travel. Berikut penjelasan Maiful:

“langkah yang pertama perlu kita perhatikan adalah pakaian, jadi kami di kantor selalu memakai pakaian yang sopan dan rapi sesuai SOP. Ketika jama’ah berkunjung ke kantor kesan pertama yang dilihat adalah rapi dan sopan, kami selalu menggunakan bahasa yang mudah dipahami dan ada juga jama’ah yang berkunjung bersikap enjoy dan santai, kami akan menyesuaikan dengan jama’ah”.⁸⁹

Hal tersebut juga disampaikan oleh Fitri sebagai *customer service* PT Lintas Asia Dzahab. Fitri menjelaskan pelayanan dari segi kelebihan yang jama’ah tidak dapatkan dari travel lainnya, yaitu seperti akses jalan ke masjidil haram yang dekat dengan hotel serta makanan yang disediakan sesuai dengan selera orang Indonesia. Berikut penjelasan Fitri

:

“menurut saya pribadi yang pertama adalah hotel dekat dengan masjid itu penting ya. Dengan demikian jama’ah akan sering dan mudah untuk ke masjid. Kemudian makanan yang disediakan oleh pihak travel kepada jama’ah juga makanan sehat. Jadi jama’ah akan fit dan sehat untuk melakukan ibadah dengan lancar”.⁹⁰

⁸⁸ Hasil wawancara dengan Dera (*customer service* PT Lintas Asia Dzahab) pada tanggal 8 Agustus 2023.

⁸⁹ Hasil wawancara dengan Maiful (*customer service* PT Lintas Asia Dzahab) pada tanggal 8 Agustus 2023

⁹⁰ Hasil wawancara dengan Fitri (*customer service* PT Lintas Asia Dzahab) pada tanggal 8 Agustus 2023

Pertanyaan mengenai langkah-langkah yang harus diperhatikan ketika melayani jama'ah tersebut juga ditambahkan oleh Ina selaku *customer service* di PT Lintas Asia Dzahab. Ina menjelaskan bahwa ketika melakukan interaksi dengan jama'ah harus dengan komunikasi yang jelas dan beruntun, agar jama'ah mudah memahami apa yang kita jelaskan mengenai apa yang jama'ah inginkan. Berikut penjelasan tambahan Ina:

“dalam hal ini pertama, komunikasi yang jelas dan tidak berbelit-belit serta dijelaskan secara beruntun. Kemudian kedua, dijelaskan secara perlahan dan pasti agar jama'ah mudah memahami apa yang kita sampaikan sesuai kebutuhan mereka”.⁹¹

Hal tentang penilaian terhadap pelayanan *customer service* kepada jama'ah ditambahkan juga oleh seorang jama'ah PT. Lintas Asia Dzahab yaitu M. Nur yang menjelaskan bahwa *customer service* melayani dengan sangat ramah serta menjelaskan apa yang jama'ah inginkan dengan jelas. Berikut penjelasan M. Nur:

“saya merasakan hal yang positif dari *customer service* saat melayani kami para jama'ah mulai dari keberangkatan hingga perpulangan, dimana *customer service* mengayomi serta menjelaskan dengan ramah tentang jadwal keberangkatan”.⁹²

Jadi, seorang *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada jama'ah harus memperhatikan sopan santun dan kerapian baik tutur kata maupun penampilan karena jama'ah adalah seorang tamu utama dalam mengembangkan perusahaan tersebut dan citra baik dari sebuah perusahaan akan tercipta dari pelayanan *customer service* kepada jama'ah.

Pertanyaan berikutnya yang peneliti sampaikan yaitu bagaimana cara seorang *customer service* membangun kenyamanan saat komunikasi interpersonal dengan jama'ah 'umrah PT. Lintas Asia Dzahab

⁹¹ Hasil wawancara dengan Ina (*customer service* PT Lintas Asia Dzahab) pada tanggal 8 Agustus 2023

⁹² Hasil wawancara dengan M. Nur (jama'ah PT Lintas Asia Dzahab) pada tanggal 9 Agustus 2023

berlangsung. Dalam hal ini Dera selaku *customer service* PT. Lintas Asia Dzahab memberikan sedikit penjelasan cara membangun kenyamanan saat komunikasi berlangsung yaitu harus responsif serta membahas topik yang ditanyakan oleh jama'ah 'umrah dengan jelas. Berikut penjelasan Dera:

“cara membangun kenyamanan harus responsif, berbincang tidak hanya satu topik, cari topik yang ringan”.⁹³

Hal yang sama juga dijelaskan oleh Ina selaku *customer service* di PT. Lintas Asia Dzahab, dalam membangun kenyamanan kepada jama'ah 'umrah kita harus membuat komunikasi dua arah, yang mana ada penanya dan ada penjawab serta kita memberikan penjelasan dengan baik dan semua yang menjadi kebutuhan jama'ah kita jelaskan dengan baik. Berikut penuturan Ina:

“Pastinya kita harus pembicaraan dua arah, jadi kita dengar dulu jamaah apa yang dipertanyakan tinggal kita jawab dengan semampu kita, terus juga apa yg diperlukan kita jelasin, jadi ibaratnya tidak hanya dari satu arah tetapi dua arah, ada yang ditanya dan ada yg dijawab serta menjelaskan dengan baik apa aja pertanyaannya”.⁹⁴

Dengan demikian peneliti dapat mengambil beberapa temuan dari hasil wawancara diatas, dalam melayani jama'ah seorang *customer service* menerapkan 3S yaitu senyum, salam dan sapa. Begitupula dalam melayani jama'ah *customer service* menjelaskan dengan perlahan agar jama'ah dapat mendengar dan mendapatkan informasi secara baik. *Customer service* juga melayani jama'ah yang sudah lanjut usia dengan cara menjelaskan kepada keluarga terdekat dan menjelaskan seputar informasi 'umrah dengan perlahan kepada jama'ah tersebut. Akan tetapi, salah seorang jama'ah menilai pelayanan yang diberikan oleh *customer service* PT. Lintas Asia Dzahab sudah cukup baik, namun pada hal

⁹³ Hasil wawancara dengan Dera (*customer service* PT Lintas Asia Dzahab) pada tanggal 8 Agustus 2023.

⁹⁴ Hasil wawancara dengan Ina (*customer service* PT. Lintas Asia Dzahab) pada tanggal 8 Agustus 2023.

jama'ah tersebut menanyakan informasi melalui telepon respon dari *customer service* sedikit terlambat.

b. Tanggapan Jama'ah Terhadap Pelayanan *Customer service* di PT. Lintas Asia Dzahab

Dalam proses komunikasi interpersonal bukan hanya melibatkan komunikator saja melainkan juga melibatkan komunikan, disini yang dimaksud komunikan adalah jama'ah PT Lintas Asia Dzahab. Dengan demikian peneliti menanyakan kepada jama'ah bagaimana penilaian anda terhadap pelayanan komunikasi yang disampaikan oleh *customer service* PT Lintas Asia Dzahab. Syadza selaku jama'ah menjelaskan bahwa *customer service* di Dzahab Travel sangatlah informatif dan komunikatif dalam memberikan informasi kepada jama'ah. Berikut penjelasan Syadza:

“cukup informatif dan komunikatif, hanya saja bahasa yang digunakan kurang universal sehingga kurang mengerti oleh jama'ah yang tidak berasal atau tidak mengerti bahasa daerah yang digunakan”.⁹⁵

Selanjutnya, penilaian Amal selaku jama'ah 'umrah PT. Lintas Asia Dzahab juga mengaku *customer service* melayani dengan sangat bagus mulai dari pengurusan administrasi hingga keberangkatan. Berikut penuturan Amal:

“untuk penilaian pelayanannya itu selama mengikuti proses dari awal sebelum keberangkatan, administrasi itu sangat bagus, mereka sangat melayani. Tidak ada masalah, dari segi apapun pelayanannya itu malah bagus ke sangat bagus”.⁹⁶

Hal serupa juga disampaikan oleh Isnaidi selaku jama'ah 'umrah PT Lintas Asia Dzahab yang menjelaskan bahwa *customer service* di PT. Lintas Asia Dzahab bagus dalam pelayanannya, akan tetapi ada beberapa

⁹⁵ Hasil wawancara dengan Syadza (Jama'ah 'umrah PT Lintas Asia Dzahab) pada tanggal 9 Agustus 2023.

⁹⁶ Hasil wawancara dengan Amal (jama'ah 'umrah PT Lintas Asia Dzahab) pada tanggal 13 September 2023.

hal tertentu yang perlu di evaluasi untuk perbaikan kedepannya. Berikut penuturan Isnaldi:

“secara umum pelayanannya bagus, namun kelemahan tertentu perlu untuk dievaluasi situasi dan kondisi agar jamaah tidak mengalami hal yang tak terduga”.⁹⁷

Hal terakhir mengenai pertanyaan tersebut disampaikan oleh Nurlaili selaku jama’ah ‘umrah PT. Lintas Asia Dzahab yang menyatakan informasi yang disampaikan oleh *customer service* PT. Lintas Asia Dzahab sudah cukup jelas dan informatif. Berikut penuturan Nurlaili:

“Sejauh ini informasi yang disampaikan cukup jelas dan bisa saya terima dengan baik”.⁹⁸

Proses komunikasi yang dilakukan antara *customer service* dengan jama’ah juga tidak selamanya berjalan dengan lancar. Disini peneliti menanyakan kepada jama’ah bagaimana tanggapan jama’ah ketika berhadapan dengan *customer service* yang tidak ramah dalam melayani di PT Lintas Asia Dzahab. Irfan selaku jamaah menuturkan:

“menurut saya sebagai jama’ah ketika berhadapan dengan *customer service* yang kurang ramah terhadap pelayanan yang ada, biasanya saya kalau belum membeli paket tersebut, saya akan mengambil keputusan untuk tidak melanjutkan transaksi. Jika saya sudah melakukan transaksi namun saya mendapatkan perlakuan tidak baik terhadap pelayanannya biasanya saya tidak merekomendasikan travel tersebut dengan orang lain”.⁹⁹

Hal yang serupa juga disampaikan oleh Azhari selaku jama’ah ‘umrah PT. Lintas Asia Dzahab. Beliau menuturkan bahwa beliau lebih fokus ibadah daripada melihat kinerja *customer service*, dan apabila terdapat *customer service* yang bekerja tidak ramah berarti *customer*

⁹⁷ Hasil wawancara dengan Isnaldi (jama’ah ‘umrah PT Lintas Asia Dzahab) pada tanggal 15 September 2023.

⁹⁸ Hasil wawancara dengan Nurlaili (jama’ah ‘umrah PT Lintas Asia Dzahab) pada tanggal 15 September 2023

⁹⁹ Hasil wawancara dengan Irfan (jama’ah ‘umrah PT Lintas Asia Dzahab) pada tanggal 9 Agustus 2023.

service tidak memahami bagaimana tupoksinya sebagai *customer service*. Berikut penjelasan Azhari:

“saya tidak memikirkan *customer service* yang tidak ramah, karena saya lebih fokus ibadah. Kalaupun ada *customer service* yang tidak ramah boleh jadi mungkin mereka tidak memahami tupoksinya sebagai *customer service*”.¹⁰⁰

Namun, selaku jama'ah yang bernama Amal menjelaskan bahwa beliau tidak merasakan hal tersebut, dikarenakan penilaian beliau terhadap PT. Lintas Asia Dzahab sangatlah bagus serta tidak menemukan adanya *customer service* yang kurang ramah. Berikut penjelasan Amal:

“mengenai tanggapan ini, seperti yang saya bilang sebelumnya itu dari bagus ke sangat bagus jadi tidak pernah merasakan para *customer service* ini melayani kami dengan hal-hal yang tidak ramah, bentak atau semacam tindakan lain”.¹⁰¹

Penuturan yang sama juga disampaikan oleh Isnaidi yang menjelaskan bahwa apabila hal tersebut terjadi pada dirinya, beliau juga tidak memberikan umpan balik kepada *customer service* yang kurang ramah dan akan melaporkannya kepada pimpinan. Berikut penuturan Isnaidi:

“kalau *customer service* yang kurang ramah saya diam aja, tapi akan kita sampaikan kepada pimpinan”.¹⁰²

Dalam hal tanggapan terhadap *customer service* yang kurang ramah tersebut Nurlaili selaku jamaah 'umrah juga menyatakan *customer service* yang kurang ramah dalam pelayanan sebaiknya pihak travel harus memberikan evaluasi lebih lanjut mengenai tata cara dalam berkomunikasi dengan pelanggan yang berkunjung ke kantor PT. Lintas Asia Dzahab. Berikut penjelasan Nurlaili:

“Seharusnya jika ada *customer service* yang kurang ramah, sebaiknya pihak travel menyediakan kotak guest comment yang

¹⁰⁰ Hasil wawancara dengan Azhari (jama'ah 'umrah PT Lintas Asia Dzahab) pada tanggal 1 September 2023.

¹⁰¹ Hasil wawancara dengan Amal (jama'ah 'umrah PT Lintas Asia Dzahab) pada tanggal 13 September 2023.

¹⁰² Hasil wawancara dengan Isnaidi (*customer service* PT Lintas Asia Dzahab) pada tanggal 15 September 2023.

nantinya pihak travel akan tahu *customer service* mana yang kurang ramah dan *customer service* tersebut akan di evaluasi lebih dalam lagi tentang bagaimana cara berkomunikasi dengan para pelanggan”.¹⁰³

Pertanyaan selanjutnya yang peneliti ajukan kepada jama'ah yaitu bagaimana tanggapan jama'ah terhadap pelayanan *customer service* kepada jama'ah yang *complain*, Irfan menuturkan bahwa jama'ah yang *complain* terhadap hambatan yang dihadapi melalui tour leader di setiap kelompok 'umrah. Kemudian hambatan tersebut disampaikan kepada *customer service* agar mendapatkan solusi yang baik terhadap hambatan yang dialami oleh jama'ah. Berikut penuturan Irfan:

“setiap jama'ah yang memiliki hambatan diarahkan untuk menyampaikan hambatan tersebut kepada masing-masing tour leader, tour leader tersebut yang bertugas menyampaikan kepada *customer service* perihal hambatan tersebut. Tour leader juga mengawasi dan membantu jama'ah yang memiliki kesulitan dan permasalahan. Kemudian setelah ditemukan solusi dari permasalahan tersebut tour leader akan menyampaikan kepada jama'ah satu per satu solusi terhadap *complain* yang telah mereka sampaikan”.¹⁰⁴

Hal tersebut sejalan dengan yang dikatakan oleh salah seorang *customer service* yaitu Fitri, apabila ada jama'ah yang *complain* terhadap pelayanan atau yang bersangkutan dengan Dzahab Travel, pastinya seorang *customer service* mendengarkan terlebih dahulu hambatan yang dialami kemudian *customer service* menjelaskan dan melakukan perbaikan kedepannya. Seorang *customer service* juga harus melayani dengan sabar ketika jama'ah *complain* kepada pihak travel. Berikut penjelasan Fitri:

“tentunya setiap travel pasti ada *complain* dari jama'ah, cara menanggapi *complain* ini kami akan dengar dulu apa yang *dicomplain*, kemudian kami jelaskan apa hambatannya dan akan kami perbaiki kedepannya. Kami juga menghadapi jama'ah yang

¹⁰³ Hasil wawancara dengan Nurlaili (jama'ah 'umrah PT Lintas Asia Dzahab) pada tanggal 15 September 2023.

¹⁰⁴ Hasil wawancara dengan Irfan (*customer service* PT Lintas Asia Dzahab) pada tanggal 9 Agustus 2023.

complain dengan sabar dan nada bicara yang lebih lembut supaya jama'ah merasa dihargai".¹⁰⁵

Seperti yang dijelaskan oleh salah seorang jama'ah PT Lintas Asia Dzahab yaitu Syadza. Beliau mengatakan bahwa seorang *customer service* memberikan solusi kepada jama'ah yang *complain* secara detail sehingga menemukan jalan keluar dari masalah tersebut, akan tetapi sebagiannya tidak dijelaskan kepada jama'ah. Berikut penuturan Syadza:

“seorang *customer service* PT Lintas Asia Dzahab berusaha memberikan solusi kepada jama'ah yang *complain*, namun sebagian besar masalah tidak dikomunikasikan dengan baik kepada jama'ah sehingga muncul kesalahpahaman yang dialami oleh jama'ah”.¹⁰⁶

Dalam hal ini Azhari selaku jama'ah 'umrah PT. Lintas Asia Dzahab juga memberikan jawaban bahwa beliau tidak mengalami hambatan apapun ketika melakukan komunikasi dengan *customer service* PT. Lintas Asia Dzahab. Berikut penjelasan Azhari:

“saya tidak menemukan hambatan apapun karena saya tidak *complain* terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Dzahab travel”.¹⁰⁷

Perihal pelayanan terhadap jama'ah yang *complain*, Amal menjelaskan bahwa *customer service* di PT. Lintas Asia Dzahab tersebut melayani dengan sepenuh hati dan melayani dengan cepat dan tanggap terhadap hambatan yang dialami oleh jama'ah 'umrah. Berikut penuturan Amal:

“nah ini pernah terjadi sebetulnya, jadi kalau *customer service* nya ini mereka tetap fast respon jadi walaupun kami meminta ada penambahan jadwal dari sebelumnya itu mereka tetap bisa menambahkan atau bisa disisihkan untuk jadwal tersebut”.¹⁰⁸

¹⁰⁵ Hasil wawancara dengan Fitri (customer service PT Lintas Asia Dzahab) pada tanggal 8 Agustus 2023.

¹⁰⁶ Hasil wawancara dengan Syadza (Jama'ah 'umrah PT Lintas Asia Dzahab) pada tanggal 9 Agustus 2023.

¹⁰⁷ Hasil wawancara dengan Azhari (jama'ah 'umrah PT Lintas Asia Dzahab) pada tanggal 1 September 2023.

¹⁰⁸ Hasil wawancara dengan Amal (jama'ah 'umrah PT Lintas Asia Dzahab) pada tanggal 13 September 2023.

Pelayanan terhadap jama'ah yang *complain* tersebut juga disampaikan oleh Isnaldi yang menyatakan bahwa *customer service* PT. Lintas Asia Dzahab harus sabar ketika menghadapi jama'ah yang *complain* terhadap hambatan yang dialami. Berikut penuturan Isnaldi:

“dia *customer service* harus sabar dalam hadapi ini, saya dilayani dengan baik dan cepat ketika *complain* mengenai hotel”.¹⁰⁹

Tanggapan selanjutnya yang diberikan jama'ah 'umrah PT. Lintas Asia Dzahab yaitu Nurlaili menjelaskan *customer service* di PT. Lintas Asia Dzahab menerima segala *complain* terhadap hambatan yang terjadi kepada jama'ah dengan baik dan berharap kedepannya PT. Lintas Asia Dzahab akan menjadi yang terbaik terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan. Berikut penjelasan Nurlaili:

“Sejauh ini pelayanan *customer service* terhadap jama'ah yang *complain* masih bisa di toleransi, yang artinya mereka menerima segala *complain* dari pelanggan. Semoga kedepannya Dzahab travel tidak menerima *complain* lagi, yang mana sudah melakukan yang terbaik hari demi hari dari segi pelayanan serta dari segi fasilitas yang diberikan”.¹¹⁰

Dengan demikian perihal tanggapan jama'ah terhadap pelayanan yang diberikan oleh *customer service* PT. Lintas Asia Dzahab sudah cukup baik, dari segi pelayanan terhadap jama'ah yang *complain* jama'ah PT. Lintas Asia Dzahab sudah merasa puas. Tanggapan jama'ah juga sejalan dengan yang dilakukan *customer service* ketika melayani jama'ah yang *complain* dengan sabar dan mendengarkan terlebih dahulu kendala yang dialami, lalu *customer service* memberikan masukan dan memperbaiki atas apa kendala yang dialami oleh jama'ah.

¹⁰⁹ Hasil wawancara dengan Isnaldi (*customer service* PT Lintas Asia Dzahab) pada tanggal 15 September 2023.

¹¹⁰ Hasil wawancara dengan Nurlaili (jama'ah 'umrah PT Lintas Asia Dzahab) pada tanggal 15 September 2023.

2. Hambatan Komunikasi Interpersonal antara *Customer Service* dan Jama'ah 'umrah PT Lintas Asia Dzahab

Pada hal ini peneliti menanyakan kepada salah satu *customer service* di PT Lintas Asia Dzahab berkaitan dengan hambatan yang terjadi saat melakukan komunikasi dengan jama'ah. Maiful menuturkan bahwa hambatan yang sering muncul saat melakukan komunikasi antara *customer service* dengan jama'ah adalah terjadinya miskomunikasi dengan jama'ah setelah diberi informasi oleh *customer service*. Berikut penjelasan Maiful:

“hambatan yang sering dialami adalah miskomunikasi seperti yang diarahkannya penempelan stiker di koper, kemudian jama'ah lupa mencatat bagaimana penempelan yang sebenarnya, sehingga terjadi ketinggalan koper dan terlupakan ketika berangkat”.¹¹¹

Hal serupa juga dituturkan oleh Fitri selaku *customer service* juga di PT Lintas Asia Dzahab. Fitri menuturkan bahwa hambatan yang biasa terjadi saat berada di tanah suci dimana jama'ah banyak yang lalai dan kurang menghiraukan arahan dari *customer service* sesuai jadwal perjalanan yang sudah disiapkan terlebih dahulu. Berikut penjelasan Fitri:

“biasanya kami terhambat pada saat ziarah ya, contohnya kami ziarah ke masjid Quba. Ada beberapa jama'ah yang pisah rombongan karena lalai sendiri, padahal pihak travel susah berikan jadwal ziarah agar perjalanan selalu bersama-sama rombongan. Kemudian hambatan lainnya terjadi saat sebelum miqat, kebanyakan jama'ah juga lalai, pihak travel sudah menjelaskan untuk wudhu' terlebih dahulu tapi masih banyak yang belum wudhu', sehingga akan menghambat waktu untuk perjalanan selanjutnya”.¹¹²

Kelalaian menjadi hambatan bagi *customer service* setelah memberikan informasi kepada jama'ah, yang mana beberapa jama'ah

¹¹¹ Hasil wawancara dengan Maiful (*customer service* PT Lintas Asia Dzahab) pada tanggal 8 Agustus 2023.

¹¹² Hasil wawancara dengan Fitri (*customer service* PT Lintas Asia Dzahab) pada tanggal 8 Agustus 2023.

tidak menghiraukan arahan informasi yang telah diberikan oleh *customer service*.

Hal mengenai hambatan juga dirasakan oleh salah seorang jama'ah yaitu Isnaidi menjelaskan hambatan yang terjadi ketika berkomunikasi dengan pihak travel dari segi bahasa dan ketepatan waktu. Menurut Isnaidi terkadang pihak *customer service* memberikan penjelasan dengan bahasa Aceh yang tidak diterjemahkan kembali ke bahasa Indonesia, beliau sendiri merasa bahasa menjadi kendala karena sulit memahami bahasa Aceh, kemudian hambatan yang dialami yaitu dari segi ketepatan waktu, pihak travel ketika memberikan informasi tidak tepat sesuai waktu yang telah ditentukan. Berikut penuturan Isnaidi:

“hambatan yang terjadi, kita kan berasal dari daerah yang berbedabeda , jadi terkadang hambatan yang terjadi mungkin di bahasanya, yang mana bahasa acehnya masih kental ketika menyampaikan informasi, kurang difahami oleh *customer service* atau mutawwif dan waktu memberi pengarahan agak lama tunggu, karena jam molor, seperti *customer service* menyampaikan untuk kumpul jam 9 malam tapi dimulainya jam setengah 11 malam, ini juga menjadi hambatan ketidak tepatan waktu, penjelasan dari *customer service* juga masih kurang informatif, kurang jelas, seharusnya ada guide yg jelas”.¹¹³

Pelayanan yang diberikan oleh *customer service* akan terlihat kurang baik dikarenakan beberapa jama'ah yang miskomunikasi dan lalai saat diberi informasi. Pertanyaan diatas juga dijawab oleh Ina selaku *customer service* yang merasakan hambatan setelah memberi informasi kepada jama'ah. Berikut penuturan Ina:

“sekarang jama'ah apa-apa suatu hal dilihat terlebih dahulu melalui internet agar merasa teliti maupun paham saat *customer service* jelaskan. Jadi apa yang kami jelaskan tidak sepaham dengan pemahaman jama'ah. Padahal jama'ah juga tidak paham mengenai hal tersebut, jama'ah sudah keras diawal berdasarkan

¹¹³ Hasil wawancara dengan Isnaidi (jama'ah 'umrah PT Lintas Asia Dzahab) pada tanggal 15 September 2023.

pemahamannya. Kita selaku *customer service* harus menjelaskan secara perlahan semampu yang kita ketahui”.¹¹⁴

Mengenai hambatan yang dialami oleh *customer service* ketika berkomunikasi dengan jama'ah umroh PT. Lintas Asia Dzahab, Dera selaku *customer service* yang belum lama bekerja mengaku belum terlalu mengetahui paket yang disediakan oleh travel, akan tetapi jika ada jama'ah yang bertanya mengenai perjalanan 'umrah dan lain sebagainya beliau akan menanyakan kepada senior yang sudah lama bekerja di PT. Lintas Asia Dzahab. Berikut penjelasan Dera:

“hambatan dalam melayani jama'ah, karena masih baru jadi belum terlalu hafal mengenai paket yang ditawarkan oleh travel, jadi kadang harus ditanyakan kembali kepada *customer service* yang lebih senior atau kadang ada paket yang belum ditentukan harga jualnya tapi jama'ah sudah menanyakan perihal paket 'umrah tersebut, jadi jawabannya di pending terlebih dahulu”.¹¹⁵

Pertanyaan selanjutnya yang peneliti ajukan kepada *customer service* yaitu bagaimana seorang *customer service* menanggapi *complain* dari jama'ah terkait pelayanan di PT Lintas Asia Dzahab. Maiful selaku *customer service* di PT Lintas Asia Dzahab. Maiful menuturkan bahwa segala *complain* yang diajukan kepada perusahaan kami akan melayani dengan ramah dan sabar, selanjutnya hambatan yang diajukan akan kami telaah terlebih dahulu untuk menjadi evaluasi kedepannya bagi perusahaan. Berikut penjelasan Maiful:

“untuk melayani *complain* dari jama'ah kami akan melihat dulu apa yang menjadi masalah terkait pelayanan. Kami akan mendengar, kemudian berdiskusi sesama anggota travel untuk menemukan solusi yang baik untuk menyesuaikan *complain* dari jama'ah tersebut, hal yang terpenting adalah jangan emosi dalam menghadapi *complain* yang ada”.¹¹⁶

¹¹⁴ Hasil wawancara dengan Ina (*customer service* PT Lintas Asia Dzahab) pada tanggal 8 Agustus 2023.

¹¹⁵ Hasil wawancara dengan Dera (*customer service* PT. Lintas Asia Dzahab) pada tanggal 8 Agustus 2023.

¹¹⁶ Hasil wawancara dengan Maiful (*customer service* PT Lintas Asia Dzahab) pada tanggal 8 Agustus 2023

Hal yang sama juga ditambahkan oleh Ina yang menjelaskan bahwa *complain* yang diajukan oleh jama'ah harus diterima dengan baik sebagai baik evaluasi bagi travel, terkadang jama'ah ketika menyampaikan dengan nada tinggi. Berikut penjelasan tambahan Ina:

“*complain* itu harus ditelaah dulu ketika kita terima, kalo emang *complainnya* kesalahan dari kami, kami akan perbaiki, kadang ada juga jama'ah yang ribet, kami tetap jelasin juga dengan baik-baik, intinya komunikasi aja sih”.¹¹⁷

Penjelasan terakhir mengenai *customer service* melayani jama'ah yang *complain* ditanggapi oleh Dera yang menyatakan ketika jama'ah *complain* mengenai hambatan yang dialami sebagai *customer service* mendengarkan terlebih dahulu hambatan tersebut, kemudian menunjukkan rasa empati sebagai permintaan maaf serta memberi solusi yang terbaik kepada jama'ah 'umrah. Berikut penjelasan Dera:

“sebelum menjelaskan penyebab dan memberi solusi, harus beri waktu kepada jama'ah untuk menceritakan keluhan yang dialaminya, kemudian merespon keluhan menggunakan kalimat yang menunjukkan rasa empati seperti permintaan maaf dan menjelaskan penyebab. Setelah itu berusaha memberikan solusi yang terbaik untuk jama'ah, usahakan mencari solusi dengan cepat”.¹¹⁸

Dalam menghadapi *complain* seorang jama'ah ketika menyampaikan hambatan tidak selamanya dalam keadaan emosi yang terkontrol. Pertanyaan selanjutnya yang peneliti tanyakan kepada *customer service* yaitu bagaimana seorang *customer service* dalam menghadapi jama'ah yang *complain* dalam keadaan emosi. Menurut Fitri selaku *customer service* dalam menghadapi jama'ah yang *complain* dalam keadaan emosi kita bersikap tenang dan tidak membantah apa yang jama'ah katakan hingga akhir. Berikut penuturan Fitri:

“sebenarnya banyak yang *complain* dengan emosi terutama bapak-bapak yang emosinya tinggi. Jadi salah satu caranya kita

¹¹⁷ Hasil wawancara dengan Ina (*customer service* PT Lintas Asia Dzahab) pada tanggal 8 Agustus 2023

¹¹⁸ Hasil wawancara dengan Dera (*customer service* PT Lintas Asia Dzahab) pada tanggal 8 Agustus 2023

diam, karena kebanyakan orang yang lagi emosi kalau kita jawab akan semakin menggebu-gebu emosinya. Maka setelah kita dengarkan barulah kita jawab dengan memberikan solusi sesuai keinginan jama'ah".¹¹⁹

Terkait hal ini Ina juga menambahkan penjelasan ketika berhadapan dengan jama'ah yang *complain* dalam keadaan emosi yang tidak terkontrol dengan cara sabar ketika jama'ah menyampaikan hambatannya serta tidak menjawab dengan nada yang lebih tinggi dari jama'ah tersebut. Berikut penjelasan Ina:

"karena dia udah emosi kita harus sabar, kalau enggak akan terjadi baku hantam gitu, tidak mungkin juga kami selaku *customer service* melawan tamu travel kami, jadi solusinya kami sebagai *customer service* sabar dan kami juga menjelaskan dengan sebisa dan sebaik mungkin".¹²⁰

Salah seorang *customer service* lainnya juga menyampaikan hal mengenai jama'ah yang *complain* terhadap hambatan dengan cara emosi yaitu Dera, beliau menyampaikan bersikap tenang dan tidak ikutan dalam emosi tersebut, pahami hal apa yang menjadi hambatan dan lakukan pengecekan ulang terhadap *complain* tersebut. Berikut penuturan Dera:

"tetap tenang, dengarkan dengan baik dan cobalah memahami apa yang menjadi masalahnya, meminta maaf, memberikan solusi, melakukan *follow up* dengna menanyakan kembali kepada jama'ah apakah solusi yang dikasih sudah diterima".¹²¹

Peneliti juga menanyakan bagaimana seorang *customer service* melakukan komunikasi dengan jama'ah yang tidak lancar menggunakan Bahasa Indonesia. Menurut penjelasan Maiful selaku *customer service* bahwa saat jama'ah yang datang ke kantor PT. Lintas Asia Dzahab akan menyesuaikan dengan Bahasa yang digunakan oleh jama'ah karena pada

¹¹⁹ Hasil wawancara dengan Fitri (*customer service* PT Lintas Asia Dzahab) pada tanggal 8 Agustus 2023.

¹²⁰ Hasil wawancara dengan Ina (*customer service* PT Lintas Asia Dzahab) pada tanggal 8 Agustus 2023.

¹²¹ Hasil wawancara dengan Dera (*customer service* PT Lintas Asia Dzahab) pada tanggal 8 Agustus 2023.

umumnya jama'ah yang datang akan menggunakan Bahasa Indonesia.

Berikut penuturan dari Maiful :

“kami tentunya akan melihat terlebih dahulu Bahasa apa yang digunakan oleh jama'ah tersebut, karena di Aceh ada beberapa Bahasa. Alhamdulillah *customer service* dikantor ini bisa menggunakan beberapa Bahasa, seperti saya bisa menggunakan Bahasa Aceh dan Bahasa Jamee”.¹²²

Dalam komunikasi penggunaan bahasa juga menjadi bagian penting yang harus diperhatikan ketika menyampaikan pesan. Seorang *customer service* dalam melayani juga memerhatikan dan melihat kondisi serta situasi dari jama'ah, karena jama'ah tersebut memiliki tingkat pemahaman yang berbeda dari segi bahasa yang kita sampaikan. Dalam hal ini Fitri menyampaikan penambahan perihal penggunaan bahasa tersebut :

“Alhamdulillah dikantor Dzahab Travel sendiri banyak karyawan yang bisa menggunakan selain bahasa Indonesia, tentunya bagi jama'ah yang tidak lancar bahasa Indonesia maka *customer service* akan berbicara bahasa aceh atau bahasa yang digunakan oleh jama'ah. Sejauh ini *customer service* Dzahab Travel bisa menguasai beberapa bahasa”.¹²³

Hal penggunaan bahasa ini juga ditambahkan oleh Dera selaku *customer service* PT. Lintas Asia Dzahab, yang menjelaskan tidak ada hambatan dikarenakan jama'ah Dzahab travel rata-rata berasal dari daerah Aceh. Berikut penuturan Dera:

“sejauh ini untuk jama'ah yang tidak lancar bahasa Indonesia, bisa menggunakan bahasa Aceh yang mudah dimengerti oleh jama'ah yang rata-rata orang Aceh, jika menggunakan bahasa Arab juga bisa dibantu oleh penerjemah saat berada di Saudi”.¹²⁴

Hambatan bukan hanya terjadi pada diri *customer service* PT. Lintas Asia Dzahab, namun hambatan juga dialami oleh jama'ah 'umrah

¹²² Hasil wawancara dengan Maiful (*customer service* PT Lintas Asia Dzahab) pada tanggal 8 Agustus 2023.

¹²³ Hasil wawancara dengan Fitri (*customer service* PT Lintas Asia Dzahab) pada tanggal 8 Agustus 2023.

¹²⁴ Hasil wawancara dengan Dera (*customer service* PT Lintas Asia Dzahab) pada tanggal 8 Agustus 2023.

PT. Lintas Asia Dzahab saat melakukan komunikasi mengenai administrasi, hambatan saat perjalanan dan hal lainnya. Mengenai hambatan tersebut peneliti juga menanyakan kepada Irfan selaku jama'ah PT. Lintas Asia Dzahab yaitu bagaimana hambatan yang dialami oleh jama'ah ketika berkomunikasi dengan *customer service*. Irfan menuturkan bahwa waktu menjadi hambatan saat seorang jama'ah yang hendak melakukan *complain* terhadap hambatan yang dialami, *customer service* tidak menjawab dengan segera hambatan yang disampaikan oleh jama'ah. Berikut penuturan Irfan:

“hambatan yang saya temukan saat berkomunikasi dengan *customer service* ini tentang waktu. Seharusnya saya mendapatkan informasi yang lebih cepat tapi *customer service* slowrespon. Saya minta kejelasan segala macam kadang *customer service* belum mampu untuk menjawab pertanyaan saya”.¹²⁵

Hambatan juga dialami oleh salah seorang jama'ah 'umrah yaitu amal yang menyatakan hambatan yang ia alami ketika berada di Saudi komunikasi melalui seluler atau telepon karena terhambatnya oleh jaringan yang sulit ditemukan. Jaringan telepon tersebut akan terkendala lebih kepada orang tua yang sudah sulit paham untuk penggunaan kartu internet atau wifi. Berikut penuturan Amal:

“untuk hambatannya itu mungkin karena kita berada diluar negeri, jadi wifi nya itu dari hotel dan kebanyakan dari jamaah pun yang sudah tua, jadi banyak yang tidak paham itu dengan chat, jadi org tua ini harus nelpon, sedangkan telepon juga tidak tau kemana karena beda jaringan, palingan ketika sudah habis pulsa tidak tahu hubungi kemana, dan jika tersesat tidak tau juga kemana. Jadi itulah hambatan komunikasi dari jamaah”.¹²⁶

Jama'ah lainnya yaitu Isnaidi juga menambahkan penjelasan mengenai hambatan yang terjadi ketika berkomunikasi dengan pihak travel dari segi bahasa dan ketepatan waktu. Menurut Isnaidi terkadang

¹²⁵ Hasil wawancara dengan Irfan (jama'ah 'umrah PT Lintas Asia Dzahab) pada tanggal 9 Agustus 2023.

¹²⁶ Hasil wawancara dengan Amal (jama'ah 'umrah PT Lintas Asia Dzahab) pada tanggal 13 September 2023.

pihak *customer service* memberikan penjelasan dengan bahasa Aceh yang tidak diterjemahkan kembali ke bahasa Indonesia, beliau sendiri merasa bahasa menjadi kendala karena sulit memahami bahasa Aceh, kemudian hambatan yang dialami yaitu dari segi ketepatan waktu, pihak travel ketika memberikan informasi tidak tepat sesuai waktu yang telah ditentukan. Berikut penuturan Isnaidi:

“hambatan yang terjadi, kita kan berasal dari daerah yang berbeda-beda, jadi terkadang hambatan yang terjadi mungkin di bahasanya, yang mana bahasa acehnya masih kental ketika menyampaikan informasi, kurang difahami oleh *customer service* atau mutawwif dan waktu memberi pengarahannya agak lama tunggu, karena jam molor, seperti *customer service* menyampaikan untuk kumpul jam 9 malam tapi dimulainya jam setengah 11 malam, ini juga menjadi hambatan ketidak tepatan waktu, penjelasan dari *customer service* juga masih kurang informatif, kurang jelas, seharusnya ada guide yg jelas”.¹²⁷

Penjelasan yang sama juga dialami oleh Nurlaili ketika terjadi kendala saat berkomunikasi dengan *customer service* yaitu terlambatnya respon dari pihak travel ketika ada yang disampaikan atau yang dikeluhkan oleh jama'ah. Berikut penuturan Nurlaili:

“ya mungkin hambatannya tidak langsung direspon, mungkin karena mereka memerlukan waktu untuk mencerna apa kendala atau pesan yang kita berikan”.¹²⁸

Berbeda halnya yang disampaikan oleh Azhari, beliau menyampaikan bahwa saat berkomunikasi dengan *customer service* beliau menanggapi pelayanannya dengan baik dan tidak ada hambatan saat berkomunikasi dengan *customer service*, kemudian *customer service* PT. Lintas Asia Dzahab juga peduli terhadap keluhan yang dialami oleh jama'ah. Berikut penjelasan Azhari:

¹²⁷ Hasil wawancara dengan Isnaidi (jama'ah 'umrah PT Lintas Asia Dzahab) pada tanggal 15 September 2023.

¹²⁸ Hasil wawancara dengan Nurlaili (jama'ah 'umrah PT Lintas Asia Dzahab) pada tanggal 15 September 2023.

“bagus yang saya lihat kerja teamnya oke. Peduli terhadap keluhan jama’ah”.¹²⁹

Pertanyaan peneliti selanjutnya kepada jama’ah yaitu bagaimana tanggapan seorang jama’ah dalam menghadapi hambatan yang dialami di PT Lintas Asia Dzahab. Irfan selaku jama’ah ‘umrah PT Lintas Asia Dzahab menuturkan bahwa dalam menanggapi hambatan yang dialami beliau membagi 2 (dua) hambatan yaitu informasi kurang jelas yang disampaikan dan hambatan yang terjadi saat berada di tanah suci. Berikut penjabaran Irfan:

“tanggapan saya sebagai jama’ah dalam menghadapi hambatan yang terjadi pada saat menggunakan jasa ‘umrah Dzahab travel, menurut saya ada beberapa objek yang harus diperhatikan saat complain hambatan, pertama, saat informasi-informasi yang kurang tepat yang disampaikan pada saat transaksi dan kedua, pada saat kita berada di tanah suci. Selanjutnya, hambatan yang terjadi adalah kapabilitas tim dari Dzahab travel seperti contohnya, *customer service* hanya bisa menyampaikan informasi saja dan tidak bisa memberi keputusan. Saat jama’ah seperti saya menunggu keputusan tersebut sangatlah lama. Contohnya saat saya complain terhadap ketidaksesuaian kamar dan lain-lain, *Customer service* hanya bisa memberikan informasi secara terbatas dan yang memberi keputusan adalah pemilik travelnya. Saya selaku jama’ah menilai kalo Dzahab travel berarti sedikit tidak profesional, karena informasi yang disampaikan ada yang kurang sesuai dan dalam menyelesaikan permasalahan sedikit lama”.¹³⁰

Dalam hal ini Azhari selaku jama’ah ‘umrah PT Lintas Asia Dzahab memberikan tanggapan kepada jama’ah yang mengalami hambatan yang terjadi yaitu dengan cara seorang *customer service* maupun pihak dari travel memberikan pengarahan bagaimana cara komunikasi yang efektif kepada jama’ah agar tidak terjadi miskomunikasi maupun hambatan lainnya. Berikut penuturan Azhari:

“terkadang memang perlu menentukan siapa *customer service* yang perlu untuk diikuti aba-abanya atau satu komando. Jangan yang

¹²⁹ Hasil wawancara dengan Azhari (jama’ah ‘umrah PT Lintas Asia Dzahab) pada tanggal 1 September 2023.

¹³⁰ Hasil wawancara dengan Irfan (jama’ah ‘umrah PT Lintas Asia Dzahab) pada tanggal 9 Agustus 2023.

satu bilang A dan satu lagi bilang B, ini tentu perlu didiskusikan diantara sesama *customer service* tentang bagaimana cara komunikasi yang efektif dengan jama'ah, mungkin itu saja tanggapan dari saya".¹³¹

Kemudian salah satu jama'ah lainnya memberi tambahan yaitu Syadza mengenai tanggapan beliau ketika mengalami hambatan di PT Lintas Asia Dzahab. Berikut penuturan Syadza:

"hambatan yang dihadapi sudah diberikan penyelesaian masalah yang cukup baik, hanya saja komunikasinya perlu ditingkatkan".¹³²

Hal ini juga ditanggapi oleh Nurlaili yang menjelaskan bahwa apabila terjadi hambatan, maka beliau akan segera melaporkan dengan pihak terdekat saat itu, misalnya ketua grup atau akan berkomunikasi langsung dengan pimpinan travel. Berikut penjelasan Nurlaili:

"Sikap saya akan langsung berkomunikasi dengan pihak yang terdekat dengan Dzahab travel, misalnya ketika dalam perjalanan akan berkomunikasi dengan ketua grup dan jika berada diluar lingkungan grup saya akan menelepon pihak yang terkait untuk *complain* hambatan yang saya alami".¹³³

Hal ini ditanggapi oleh Amal selaku jama'ah PT. Lintas Asia Dzahab yang menjelaskan bahwa dirinya tidak merasakan kendala yang ada, akan tetapi jika terjadi kendala tersebut beliau akan memberikan saran dan melaporkan kepada pimpinan perusahaan. Berikut penuturan Amal:

"bagi saya tidak pernah rasain kendala, akan tetapi jika ada masalah yang terjadi dengan saya, saya cuma bisa berikan saran langsung kepada atasan atau pimpinan perusahaan, jadi disaat kami pergi kebetulan pimpinan perusahaan juga ikut".¹³⁴

Terkait apa yang dilakukan oleh jamaah ketika mengalami hambatan juga disampaikan oleh Isnaidi, beliau menjelaskan bahwa ketika

¹³¹ Hasil wawancara dengan Azhari (jama'ah 'umrah PT Lintas Asia Dzahab) pada tanggal 1 September 2023.

¹³² Hasil wawancara dengan Syadza (Jama'ah 'umrah PT Lintas Asia Dzahab) pada tanggal 9 Agustus 2023.

¹³³ Hasil wawancara dengan Nurlaili (jama'ah 'umrah PT Lintas Asia Dzahab) pada tanggal 15 September 2023.

¹³⁴ Hasil wawancara dengan Amal (jama'ah 'umrah PT Lintas Asia Dzahab) pada tanggal 13 September 2023.

mengalami hambatan akan segera melaporkannya kepada *customer service* agar mendapatkan penanganan lebih lanjut. Berikut penuturan Isnaldi:

“saya akan *complain* dengan *customer service* dan kita jelaskan gimana, seperti yang saya alami *complain* tentang kamar hotel, sampai kami pindah hotel, akan tetapi kami mendapatkan kamar yang cepat setelah *complain*”.¹³⁵

Dalam hambatan juga terdapat hambatan secara bahasa, dimana ketika bahasa itu tidak dipahami dengan jama'ah atau khalayak ramai, maka informasi yang disampaikan akan sulit dipahami. Karena bahasa tidak semua jama'ah mengerti bahasa Daerah yang digunakan. Oleh karena itu, peneliti memberikan pertanyaan bagaimana sikap jama'ah 'umrah PT. Lintas Asia Dzahab apabila terjadi hambatan dari segi bahasa ketika berkomunikasi dengan *customer service*. Selaku jama'ah 'umrah PT. Lintas Asia Dzahab yaitu Amal memberikan penjelasan bahwa bahasa tersebut tidak menjadi kendala dikarenakan pihak travel telah menyediakan penerjemah sebagai pendamping perjalanan 'umrah. Berikut penuturan Amal:

“nah jika bahasa sebenarnya menjadi kendala saat di Saudi, akan tetapi pihak *customer service* memberikan perwakilan sebagai pendamping kami sekaligus penerjemah yg bertanggung jawab selama kami disana”.¹³⁶

Hal ini juga ditambahkan oleh Isnaldi yang menuturkan bahwa bahasa tersebut tidak menjadi hambatan, dikarenakan pihak travel menyediakan penerjemah selama perjalanan 'umrah. Berikut penjelasan Isnaldi:

“itu tidak masalah dari segi bahasa, karena apabila disampaikan dengan bahasa aceh, masih ada translate bahasa Indonesia atau menanyakan kepada orang yang disekitar”.¹³⁷

¹³⁵ Hasil wawancara dengan Isnaldi (jama'ah 'umrah PT Lintas Asia Dzahab) pada tanggal 15 September 2023.

¹³⁶ Hasil wawancara dengan Amal (jama'ah 'umrah PT Lintas Asia Dzahab) pada tanggal 13 September 2023.

¹³⁷ Hasil wawancara dengan Isnaldi (jama'ah 'umrah PT Lintas Asia Dzahab) pada tanggal 15 September 2023.

Selanjutnya tanggapan mengenai hambatan bahasa tersebut juga disampaikan oleh Nurlaili sebagai antisipasi atas hambatan bahasa tersebut, pihak travel harus menyediakan beberapa karyawan yang memahami berbagai bahasa terutama bahasa Aceh, dikarenakan sebagian jama'ah 'umrah PT. Lintas Asia Dzahab berasal dari daerah Aceh. Berikut penuturan Nurlaili:

“menurut saya kalo dari segi bahasa, pihak travel memang harus menyediakan karyawan yang mengerti berbagai macam bahasa, contoh bahasa Arab, Inggris, Aceh dan Indonesia. Mereka harus menguasai bahasa tersebut yang mana ruang lingkupnya bekerja di dunia travel, jadi semuanya harus berkaitan antara bahasa, karena rata-rata jama'ah Dzahab travel berasal dari daerah di Aceh”.¹³⁸

Dalam hal fokus penelitian terhadap hambatan yang dialami oleh *customer service* dan jama'ah PT. Lintas Asia Dzahab, peneliti menemukan beberapa temuan hambatan yang dialami oleh *customer service* yaitu kelalaian daripada jama'ah itu sendiri sehingga membuat jadwal kegiatan selanjutnya terhambat, kelalaian jama'ah tersebut dikarenakan adanya jama'ah yang tidak peduli terhadap peraturan atau aba-aba dari pihak travel. Namun, hal ini juga dirasakan oleh salah seorang jama'ah yang merasakan pihak travel kurang tepat waktu dalam berkumpul dan tidak sesuai waktu kumpul dengan waktu pemberitahuan. Selanjutnya, salah seorang jama'ah juga menanggapi kurang memahami Bahasa daerah Aceh yang disampaikan oleh *customer service* dan mutawwif ketika menjelaskan dan memberikan informasi seputaran travel dan informasi seputaran 'umrah.

¹³⁸ Hasil wawancara dengan Nurlaili (jama'ah 'umrah PT Lintas Asia Dzahab) pada tanggal 15 September 2023.

D. Pembahasan

1. Proses Komunikasi Interpersonal antara *Customer service* dan Jama'ah 'umrah di PT. Lintas Asia Dzahab

Pada penelitian ini peneliti akan menjelaskan mengenai proses komunikasi interpersonal antara *customer service* dengan jama'ah 'umrah di PT. Lintas Asia Dzahab. Ketika peneliti melakukan penelitian di kantor PT. Lintas Asia Dzahab, peneliti menemukan bahwa *customer service* ketika melayani jama'ah 'umrah dimulai dari sapaan kepada jama'ah, memberikan informasi seputar 'umrah dan mengatasi terhadap jama'ah yang mengalami hambatan.

Pada proses pertemuan pertama dengan jama'ah, *customer service* memberikan salam dan senyuman yang ramah agar jama'ah merasa senang dan memberikan kesan pertama yang baik. Kemudian *customer service* mulai membuka pembicaraan dengan menanyakan perihal keperluan jama'ah terhadap paket 'umrah yang ditawarkan oleh pihak travel. Dalam hal ini, *customer service* memperlihatkan kepada jama'ah tentang testimoni jama'ah sebelumnya yang telah menggunakan jasa 'umrah PT Lintas Asia Dzahab. Selanjutnya, *customer service* memperlihatkan paket 'umrah yang sudah disediakan, *customer service* memberikan penjelasan kepada jama'ah mengenai paket ini dengan baik mulai dari harga terendah hingga tertinggi menurut fasilitas yang diinginkan oleh jama'ah. Dengan demikian, pada proses ini *customer service* dan jama'ah ada keinginan untuk berkomunikasi sesuai dengan ketentuan proses komunikasi yang diuraikan menurut Suranto.

Customer service dalam memberikan informasi kepada jama'ah akan menjelaskan sesuai kondisi jama'ah yang dihadapi. Misalnya, ketika jama'ah menggunakan selain bahasa Indonesia seperti bahasa Aceh, maka *customer service* akan menggunakan bahasa Aceh juga. Kemudian dalam memberikan informasi *customer service* dihadapkan dengan jama'ah lansia, maka seorang *customer service* akan menjelaskan dengan lebih perlahan dan sopan, apabila jama'ah lansia tersebut belum juga memahami perihal paket 'umrah yang sudah dijelaskan, maka *customer service* memberikan penjelasan lebih lanjut kepada pendamping jama'ah lansia tersebut. Hal ini dilakukan *customer service* agar menjawab semua pertanyaan-pertanyaan dari jama'ah dengan jelas dan rinci.

Selanjutnya, pada tahap proses komunikasi interpersonal antara *customer service* dengan jama'ah 'umrah di PT. Lintas Asia Dzahab peneliti juga meneliti dari sudut pandang jama'ah yang merasakan bagaimana pelayanan di PT. Lintas Asia Dzahab. Pada tahap pelayanan yang diberikan oleh *customer service* kepada jama'ah, jama'ah merasakan pelayanan yang disampaikan oleh *customer service* PT. Lintas Asia Dzahab sudah cukup baik, sehingga jama'ah merasa puas terhadap penjelasan mengenai paket 'umrah maupun pertanyaan yang ditanyakan.

Dalam hal pelayanan jama'ah juga memberikan beberapa tanggapan ketika berkomunikasi dengan *customer service*. Sebagai jama'ah menyatakan merasakan kenyamanan saat melakukan komunikasi dengan *customer service*, *customer service* PT. Lintas Asia Dzahab ramah dalam berinteraksi, memberikan pelayanan sesuai kebutuhan yang diperlukan oleh jama'ah. Akan tetapi jama'ah juga merasakan hambatan ketika *complain* yang mana *customer service* tidak segera menjawab keluhan jama'ah tersebut. Hal tersebut menunjukkan bahwa hambatan terjadi dari perbedaan waktu maupun dari komunikator yang lambat dalam menanggapi perihal hambatan.

2. Hambatan Komunikasi Interpersonal antara Customer Service dan Jama'ah 'umrah di PT. Lintas Asia Dzahab

Komunikasi interpersonal antara *customer service* dengan jama'ah 'umrah tidak terlepas dari hambatan baik saat pelayanan maupun saat melakukan perjalanan 'umrah. Pada proses menghadapi *complain*, seorang *customer service* akan mendengarkan terlebih dahulu hambatan yang dialami oleh jama'ah terhadap pelayanan maupun saat berada di tanah suci. Selanjutnya, *customer service* akan menjelaskan dan menyelesaikan permasalahan yang dialami oleh jama'ah dengan sabar dan dengan penjelasan yang jelas. *Customer service* juga akan memberikan masukan serta pengertian dengan nada yang lemah lembut, agar jama'ah merasa dihargai.

Kemudian, hambatan psikologis yang dirasakan oleh *customer service* ketika berhadapan dengan jama'ah yang saat menyampaikan *complain* dengan emosi.

Dalam hal ini, *customer service* di PT. Lintas Asia Dzahab hanya diam dan mendengarkan jama'ah yang *complain* dalam keadaan emosi. *Customer service* melakukan hal ini dikarenakan untuk menghindari hal yang tidak diinginkan seperti jama'ah yang semakin menggebu-gebu emosinya apabila *customer service* melawan ataupun menjawab jama'ah tersebut yang sedang emosi. Untuk menyelesaikan masalah yang dialami jama'ah tersebut seorang *customer service* menjawab atau menjelaskan perihal hambatan itu dengan nada yang lembut setelah jama'ah tersebut selesai meluapkan emosinya.

Dalam hal hambatan tersebut, bukan hanya jama'ah yang mengalami hambatan akan tetapi *customer service* juga mengalami hal demikian. Misalnya, hambatan komunikasi disaat jama'ah kelalaian dan tidak mendegarkan apa yang dijelaskan oleh *customer service*. Pada saat ziarah di tanah suci, jama'ah tidak menghiraukan apa yang diarahkan oleh *customer service* sehingga akan menghambat waktu ziarah selanjutnya.

Hambatan komunikasi interpersonal juga dialami oleh jama'ah kepada *customer service*, yang mana jama'ah mengalami hambatan terhadap pelayanan. Hal ini dirasakan oleh Irfan selaku jama'ah yang menyampaikan hambatan kepada *customer service*, akan tetapi *customer service* kurang cepat dalam menjawab hambatan yang dialami oleh jama'ah tersebut.

Berdasarkan pengalaman jama'ah perihal hambatan media yang dialami saat berada di tanah suci terkait pelayanan, penyampaiannya dilakukan melalui *tour leader* perkelompok yang kemudian *tour leader* tersebut akan menyampaikan hambatan dari jama'ah kepada *customer service*. Hal ini yang membuat jama'ah kurang cepat dalam mendapatkan jawaban dari hambatan yang dialami karena adanya perantara untuk penyampaian hambatannya.

Hambatan lainnya yang dirasakan oleh jama'ah yaitu hambatan media tentang jaringan saat berada di tanah suci, bagi sebagian jama'ah lanjut usia apabila membutuhkan berkomunikasi dengan pihak travel maupun keluarga tidak bisa melalui media sosial dan jaringan telepon biasanya, dikarenakan perbedaan jaringan yang ada diantara daerah mereka berasal dan Saudi.

Hambatan semantik yang dialami oleh jama'ah dari segi bahasa juga dialami beberapa jama'ah yang tidak mengerti bahasa dari daerah Aceh, karena ketika *customer service* menyampaikan informasi terkadang menggunakan bahasa Aceh tanpa ada terjemahannya.

Dalam hal hambatan peneliti menemukan beberapa jama'ah 'umrah PT. Lintas Asia Dzahab tidak mengalami hambatan dari segi pelayanan *customer service*. Jama'ah 'umrah tersebut lebih memberikan saran terhadap pelayanan serta penanganan *complain* dari jama'ah agar kedepannya bisa ditingkatkan menjadi lebih baik dan meminimalisir adanya miskomunikasi antara *customer service* dan jama'ah.

Penelitian tersebut sejalan dengan teori yang peneliti gunakan yaitu teori interaksi simbolik. Teori tersebut dikemukakan oleh George Herbert Mead, yang mengedepankan tiga konsep yaitu *Mind*, *Self* dan *Society*. Apabila peneliti hubungkan dengan konsep pertama dari teori interaksi simbolik yaitu *Mind* (pikiran) yang menjelaskan bahwa pikiran manusia akan melibatkan dalam proses berpikir yang akan menuju arah pada penyelesaian masalah. Peneliti melihat bagaimana *customer service* PT Lintas Asia Dzahab ketika memberikan pelayanan yang baik melalui proses senyum, sapa dan salam pada awal pertemuan antara *customer service* dan jama'ah. Proses pelayanan baik yang dilakukan oleh *customer service* dan penawaran paket 'umrah yang jelas dan rinci hingga sampai kepada tahap *customer service* dapat menyelesaikan masalah yang terjadi terhadap jama'ah dengan baik.

Konsep kedua dari teori tersebut yang berhubungan dengan penelitian ini adalah *Self* (diri), pada konsep ini Mead menjelaskan bahwa ciri dari manusia yang tidak dimiliki oleh binatang. Dimana diri kita sendiri dapat menyesuaikan dengan keadaan dimana diri kita berada untuk menyesuaikan diri dari makna dan sikap yang mereka tampilkan. Dalam penelitian ini peneliti menemukan seorang *customer service* dapat menyesuaikan diri ketika ada jama'ah yang sudah lanjut usia, dimana *customer service* mencoba menjelaskan dengan baik serta perlahan kepada jama'ah tersebut, dan apabila tidak dimengerti *customer service* mengambil tindakan dengan menjelaskan kepada pendamping jama'ah lansia tersebut.

Kemudian *customer service* melayani jama'ah yang tidak begitu lancar komunikasi dengan menggunakan bahasa Indonesia dengan menyesuaikan bahasa yang mereka gunakan di daerah tersebut, seperti bahasa Aceh yang digunakan oleh beberapa jama'ah yang berkunjung ke kantor PT Lintas Asia Dzahab.

Selanjutnya, konsep ketiga yang digagas oleh Mead adalah *Society*, pada konsep ini dijelaskan masyarakat adalah hal yang penting dalam membentuk diri dan pikiran. Menurut Mead sekelompok masyarakat akan menampilkan tanggapan yang terstruktur dan diambil oleh individu yang disebut "aku" menjadi (*me*). Dalam artian individual tersebut masyarakat akan mempengaruhi mereka untuk memiliki kemampuan melalui kritik, untuk bisa mengendalikan diri mereka masing-masing. Dalam penelitian ini temuan peneliti yaitu ketika seorang *customer service* berhadapan dengan jama'ah yang tidak terkontrol emosinya saat menyampaikan hambatan yang dialami, akan tetapi *customer service* mampu mengendalikan emosinya agar tidak ikut terpancing dalam suasana emosi tersebut dan melayani dengan kesabaran dan lemah lembut. Hal ini merupakan temuan yang sesuai dengan konsep Mead yaitu *society* dalam teori interaksi simbolik.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan tentang Komunikasi Interpersonal *Customer service* dan Jama'ah 'umrah di PT Lintas Asia Dzahab dapat diambil beberapa kesimpulan, sebagai berikut:

1. *Customer service* ketika berhadapan dengan jama'ah 'umrah untuk memberi kesan pertamanya yaitu dengan sapa, senyum dan salam, kemudian memberikan informasi dengan menawarkan berbagai paket 'umrah mulai harga terendah hingga tertinggi sesuai kebutuhan jama'ah 'umrah serta menyelesaikan berbagai macam masalah dengan sabar dan memberikan solusi yang terbaik kepada jama'ah.
2. Tanggapan jama'ah mengenai pelayanan ketika berkomunikasi dengan *customer service* dinilai sudah cukup baik, karena hal yang dibutuhkan oleh jama'ah baik fasilitas maupun *complain* dilayani dengan sangat bagus. Namun ada juga beberapa kelemahan yang harus di evaluasi oleh travel.
3. Dalam hal ini juga ditemukannya beberapa hambatan pada komunikasi interpersonal antara *customer service* dan jama'ah 'umrah. Hambatan dari komunikasi yaitu jama'ah tentang kelalaian jama'ah saat *customer service* memberikan informasi, saat ziarah tempat-tempat peninggalan Islam di tanah suci serta faktor usia lanjut yang rentan lupa membuat jama'ah juga ketinggalan informasi yang disampaikan serta miskomunikasi antara *customer service* dan jama'ah.
4. Hambatan semantik yang dialami oleh jama'ah dari segi bahasa daerah yang berbeda ketika seorang *customer service* memberikan arahan maupun bertukar cerita disaat berada dikantor atau di tanah suci.
5. Hambatan dari komunikator (*customer service*) jama'ah juga pada saat berada di tanah suci yaitu adanya ketidak sesuaian kamar hotel yang didapatkan oleh

jama'ah. Selanjutnya, hambatan media yang dialami oleh jama'ah yaitu sulitnya sinyal telepon yang tidak sama dengan Indonesia. Bagi sebagian jama'ah yang sudah lanjut usia, maka hal ini menjadi hambatan ketika berkomunikasi dengan keluarga maupun berkomunikasi dengan pihak travel.

6. Hambatan yang dialami oleh jama'ah 'umrah di PT. Lintas Asia Dzahab yaitu ketika jama'ah *complain* terhadap hambatan, namun jawaban dari *customer service* sedikit terlambat ketika memberi solusi.

5.2. Saran

Pada saran ini peneliti berharap dari penelitian tersebut dapat menjadi tambahan ilmu serta wawasan bagi pembaca dan bisa memahami proses serta hambatan yang ada pada komunikasi interpersonal dibagian pelayanan. Adapun saran bagi pihak PT. Lintas Asia Dzahab yang bisa peneliti sampaikan sebagai berikut.

1. Dalam melaksanakan tugas, hendaknya seorang *customer service* dapat lebih giat dan lebih tanggap dalam menangani hambatan yang terjadi baik dalam komunikasi, fasilitas dan informasi yang disampaikan. Hal tanggap dalam memberi jawaban adalah salah satu umpan balik yang diperlukan dari jama'ah 'umrah.
2. *Customer service* hendaknya dalam menyampaikan informasi menggunakan bahasa Indonesia, agar jama'ah yang berasal dari luar daerah Aceh bisa memahami informasi yang disampaikan oleh jama'ah.
3. *Customer service* dalam memberikan informasi tentang jadwal kegiatan hendaknya berada ditempat tepat waktu, agar jama'ah tidak menunggu lama informasi yang disampaikan.

Kemudian, peneliti menyadari dalam penelitian tersebut baik rumusan masalah, tujuan penelitian, dan lain sebagainya masih banyak yang kurang sehingga peneliti merekomendasikan kepada peneliti selanjutnya agar menjelaskan secara rinci mengenai proses komunikasi interpersonal *customer service* dengan jama'ah 'umrah.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- AW, Suranto. (2011). *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Mulyana, Deddy. (2007). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Devito, Joseph A. (2011). *Komunikasi Antar Manusia*. Jakarta: Karisma Publishing Group.
- J. Moleong, Lexy. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Bungin, Burhan. (2007). *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana.
- Nugrahani, Farida. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. Surakarta: E-Book.
- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- J. Moleong, Lexy. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rangkuti, Ahmad Nizar. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Cipta Pustaka Media.
- Kementrian Agama RI. (2020). *Tuntutan Manasik Haji dan Umrah*. Jakarta. Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

Jurnal

- Patriana, Eva. (2014). Komunikasi Interpersonal Yang Berlangsung Antara Pembimbing Kemasyarakatan Dan Keluarga Anak Pelaku Pidana Di Bapas Surakarta. *Journal of Rular and Development*. Vol. 5: 206.
- Mashudi, Muhammad. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Jamaah 'umrah Terhadap Pelayanan Prima Di PT. Yamasa Tour & Travel 'umrah Dan Haji Surabaya. *Jurnal Manajerial Bisnis*. Vol 3: 141.
- Kamarni, Neng. (2011). Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Jilid 2: 84-85.
- Nadya, Indra. (2018). Komunikasi Interpersonal Komunitas Online. *Jurnal Manajemen Komunikasi*. Vol 3 (1): 53.
- Baene, Eduar. (2022). Peranan Customer Service Terhadap Pelayanan Jasa Kredit. *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ekonomi*. Vol 1 (1). 103.
- Kusnadi. (2014). Komunikasi Dalam Al-Qur'an. *Jurnal UIN Raden Fatah*. Vol 20 (2): 270-271.
- Anggraini, Citra. (2022). Komunikasi Interpersonal. *Jurnal Multi Disiplin Dehasen*. Vol 1 (3): 337.
- Al Firdaus, Muskaf. (2017). Analisis Hambatan dan Strategi Komunikasi Antar Pribadi Anak Panti Asuhan Yatim Muhammadiyah Karanganyar. *Jurnal Komunitas*. Vol 5 (1): 29.
- Maulida Aulia, dan Pramono, Sigit. (2021). Strategi Public Relations Dengan Komunikasi Interpersonal Mengenai Minat Belajar Anak. *Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi Inter Studi*. Vol 7 (1): 29.

Rosmika, Enita. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Strategi Komunikasi *Customer Service* Dan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Insitusi Politeknik Ganesha Medan*. Vol 5 (2): 342.

Bhiaztika, dan Yunni. (2018). Analisis Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Danamon Di Sukodadi Lamongan. *Jurnal EKBIS*. Vol 19 (1): 1094.

Cahyo, Oki. (2015). Interaksi Simbolik Dalam Komunikasi Budaya. *Jurnal Aristo*. Vol. 3 (1): 4.

Ahmadi, Dadi. (2008). Interaksi Simbolik : Suatu Pengantar. *Jurnal Mediator*. Vol. 9 (2): 307-310.

Prasanti, Ditha. (2018). Penggunaan Media Komunikasi Bagi Remaja Perempuan Dalam Pencarian Informasi Kesehatan. *Jurnal Ilmu Komunikasi*. Vol 6 (1): 16.

Sumber lainnya

Hasanah, Hikmatul. *Komunikasi Interpersonal Antara Customer Service Dengan Jama'ah Haji dan 'umrah Di PT. Ebad Wisata Surabaya*. Skripsi, UIN Sunan Ampel, 2019.

Saputra, Sigit. *Analisis Komunikasi Interpersonal Customer Service Dalam Mempertahankan Pelanggan Telkomsel (Studi Pada Telkomsel Grapari SKA Pekanbaru)*. Skripsi, Universitas Islam Riau. 2021.

Pajra Tama, Meno. *Stategi Pemasaran Travel Haji Dan 'umrah PT. Anugerah Quba Mandiri Palembang Dalam Meningkatkan Daya Tarik Masyarakat*. Skripsi, UIN Raden Fatah. 2020.

- Putri, Karina, dan Astuti, Muji. *Usulan Model Perhitungan Harga Pokok Jasa Pada Industri Tour & Travel Dengan Metode Activity Based Costing (ABC) (studi pada perusahaan jasa xyz travel)*. STIMIK ESQ. 2018
- Al Bastomi, Ahmad. *Strategi Guru PAI Dalam Meningkatkan Motivasi Belajar Siswa Di SMP Islam Al Azhar Tulungagung*. Skripsi, IAIN Tulungagung. 2016.
- M. Ramadhan, Adi. *Fungsi Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Kepuasan Calon Mahasiswa Politeknik LP3I Bandung*. Skripsi, FISIP Universitas Pasundan. 2017.
- Elvionita, Vini. *Karakteristik Komunikasi Interpersonal Orangtua Dan Anak Dalam Upaya Mengatasi kecanduan Game Online Pada Anak*. Skripsi, Universitas Islam Riau. 2022.
- Firadian, Chusnia. *Proses Komunikasi Interpersonal Dalam Membangun Committed Romantic Relationship*. Skripsi, Universitas Muhammadiyah Malang. 2021.
- Nurholif, M. Ihsan. *Strategi Komunikasi Interpersonal Public Relation Dalam Membangun Citra Positif RSU. Permata Bunda*. Skripsi, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. 2017.
- Zuhairoh, Zamzami. *Efektifitas Pembiayaan Umrah Melalui Dana Talangan Dengan Tanpa Jaminan (Studi Kasus di Koperasi Syariah IHYA Kudus)*. Skripsi STAIN Kudus. 2017.
- Al-Qur'an, *Al-Qur'an dan Terjemahannya Al-Fattah*, Oasis Terrace Resident. 2013.
- Wikipedia. "Pengertian Jama'ah". Diakses pada tanggal 25 Desember 2022. <https://wikipedia.rb.gy/capmp>.

Peraturan Menteri Kesehatan. Diakses pada tanggal 25 Februari 2023. <https://PMK.rb.gy/vlc4s>

Wikipedia. “umrah”. Diakses pada tanggal 11 Desember 2023. <https://id.wikipedia.org/wiki/Umrah>

Kemenag Subang. ‘umrah. Diakses pada tanggal 24 Desember 2023. <https://subang.kemenag.go.id/berita/detail/umroh--syarat-rukun-dan-larangannya>



Lampiran 1. SK Pembimbing Tahun Akademik 2022-2023

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
Nomor: B.4136/Un.08/FDK/KP.00.4/09/2022

Tentang
Pembimbing Skripsi Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/2023

DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

- Menimbang : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan Skripsi pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry, maka dipandang perlu menunjuk Pembimbing Skripsi.
b. Bahwa yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai Pembimbing Skripsi.
- Mengingat : 1. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005, tentang Standar Pendidikan Nasional;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2009, tentang Dosen;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggara Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010, tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
8. Peraturan Presiden RI Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan IAIN Ar-Raniry Banda Aceh menjadi UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
9. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang organisasi dan tata kerja UIN Ar-Raniry;
10. Keputusan Menteri Agama No.89 Tahun 1963, tentang Penetapan Pendirian IAIN Ar-Raniry;
11. Keputusan Menteri Agama No. 153 Tahun 1968, tentang Penetapan Pendirian Fakultas Dakwah IAIN Ar-Raniry;
12. Keputusan Menteri Agama Nomor 21 tahun 2015 tentang Statuta UIN Ar-Raniry;
13. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry No. 01 Tahun 2015 tentang Pendelegasian Wewenang kepada Dekan dan Direktur PPs dalam lingkungan UIN Ar-Raniry
14. DIPA UIN Ar-Raniry Nomor: 025.04.2.423925/2022, Tanggal 17 November 2021

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.
Pertama : Menunjuk Sdr.: 1) Dra. Muhsinah, M.Ag PEMBIMBING UTAMA (Subtansi Penelitian)
2) Taufik, S.E.Ak., M.Ed. PEMBIMBING KEDUA (Teknik Penulisan)

Untuk membimbing KKK Skripsi:

Nama : Muhammad Rival
NIM/Jurusan : 180401029/Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI)
Judul : *Komunikasi Interpersonal Antara Customer Service Dengan Jama'ah Umroh di PT. Lintas Asia Dzahab*

- Kedua : Kepada Pembimbing yang tercantum namanya di atas diberikan honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku;
Ketiga : Pembiayaan akibat keputusan ini dibebankan pada dana DIPA UIN AR-Raniry Tahun 2022;
Keempat : Segala sesuatu akan diubah dan ditetapkan kembali apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan di dalam Surat Keputusan ini.
Kutipan : Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Banda Aceh
Pada Tanggal : 29 September 2022 M
03 Rabiul Awwal 1444 H

a.n. Rektor UIN Ar-Raniry,
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi,



[Signature]
A Kusmawati Hatta

- Tembusan:
1. Rektor UIN Ar-Raniry.
2. Kabag. Keuangan dan Akuntansi UIN Ar-Raniry.
3. Pembimbing Skripsi.
4. Mahasiswa yang bersangkutan.
5. Arsip.
Keterangan:
SK berlaku sampai dengan tanggal: 29 September 2023

Lampiran 2. Surat Penelitian dari Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : B.2056/Un.8/FDK-I/PP.00.9/08/2023
Lamp : -
Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,
PT. Lintas Asia Dzahab
Assalamu'alaikum Wr.Wb.
Pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **MUHAMMAD RIVAL / 180401029**
Semester/Jurusan : **XI / Komunikasi dan Penyiaran Islam**
Alamat sekarang : **Ajun**

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **Komunikasi interpersonal antara customer service dengan jama'ah umrah di PT. Lintas Adia Dzahab**

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 21 Agustus 2023
an. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan,



Berlaku sampai : 30 Desember
2023

Dr. Mahmuddin, M.Si.

Lampiran 3. Daftar pertanyaan Wawancara

Daftar Pertanyaan Wawancara *Customer Service* PT. Lintas Asia Dzahab

Rumusan Masalah	Fokus Penelitian	Pertanyaan
<p>Bagaimana proses komunikasi interpersonal antara <i>customer service</i> dengan jama'ah 'umrah di PT. Lintas Asia Dzahab</p>	<p>Langkah-langkah yang harus diperhatikan saat melakukan komunikasi berlangsung</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana anda memberikan kesan pertama terhadap pelayanan kepada jama'ah 'umrah PT. Lintas Asia Dzahab? 2. Apa saja langkah-langkah yang harus diperhatikan saat memberikan pelayanan kepada jama'ah 'umrah PT. Lintas Asia Dzahab? 3. Bagaimana anda membangun kenyamanan saat komunikasi berlangsung dengan jama'ah 'umrah PT. Lintas Asia Dzahab? 4. Bagaimana anda melakukan komunikasi dengan jama'ah yang sudah lanjut usia?
<p>Apa saja hambatan dalam proses komunikasi interpersonal antara <i>customer service</i> dengan jama'ah 'umrah di PT. Lintas Asia Dzahab?</p>	<p>Hambatan yang dialami oleh <i>customer service</i> saat komunikasi berlangsung</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa saja hambatan yang ada temukan saat berkomunikasi dengan jama'ah 'umrah PT. Lintas Asia Dzahab? 2. Bagaimana anda menanggapi <i>complain</i> terhadap hambatan yang dialami oleh jama'ah terhadap pelayanan di PT. Lintas Asia Dzahab? 3. Bagaimana sikap anda menanggapi jama'ah

		<p>yang <i>complain</i> terhadap hambatan dalam keadaan emosi?</p> <p>4. Bagaimana anda melakukan komunikasi dengan jama'ah yang kurang lancar berbicara menggunakan bahasa Indonesia?</p>
--	--	--

Daftar Pertanyaan Wawancara Jama'ah 'umrah PT. Lintas Asia Dzahab

Rumusan Masalah	Fokus Penelitian	Pertanyaan
<p>Bagaimana proses komunikasi interpersonal antara <i>customer service</i> dengan jama'ah 'umrah di PT. Lintas Asia Dzahab</p>	<p>Tanggapan jama'ah 'umrah terhadap pelayanan <i>customer service</i> di PT. Lintas Asia Dzahab</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana penilaian anda terhadap pelayanan komunikasi yang disampaikan oleh <i>customer service</i>? 2. Bagaimana tanggapan anda ketika berhadapan dengan <i>customer service</i> yang kurang ramah ketika komunikasi sedang berlangsung? 3. Bagaimana tanggapan anda terhadap pelayanan <i>customer service</i> kepada jama'ah yang <i>complain</i>?
<p>Apa saja hambatan dalam proses komunikasi interpersonal antara <i>customer service</i> dengan jama'ah 'umrah di PT. Lintas Asia Dzahab?</p>	<p>Hambatan yang dialami oleh jama'ah terhadap pelayanan PT. Lintas Asia Dzahab</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa saja hambatan yang anda alami saat berkomunikasi dengan <i>customer service</i>? 2. Bagaimana sikap anda ketika mengalami hambatan yang terjadi di PT. Lintas Asia Dzahab?

		3. Bagaimana sikap anda apabila terjadi hambatan dari segi bahasa ketika komunikasi berlangsung dengan <i>customer service</i> ?
--	--	--



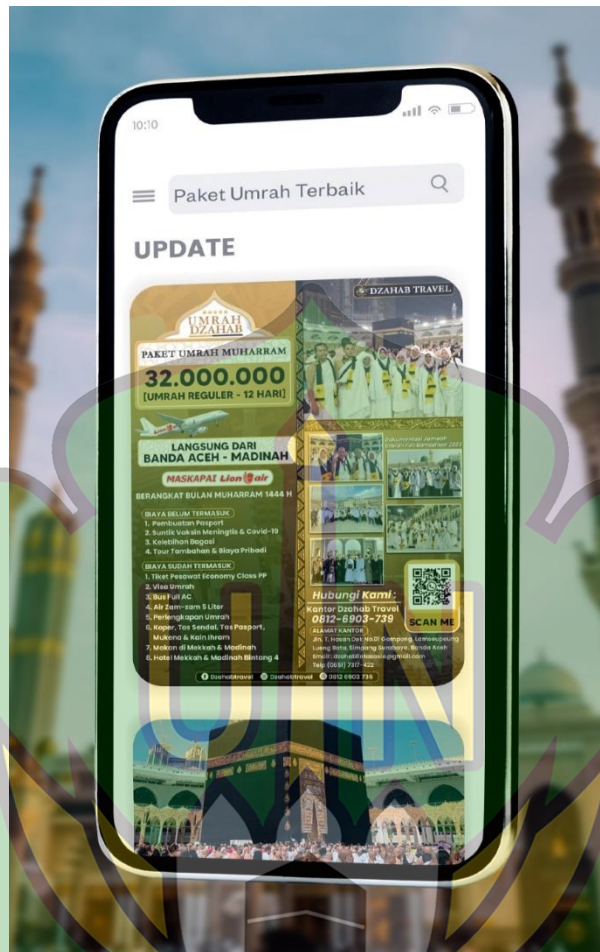
Lampiran 4. Foto Dokumentasi



Gambar 2. Peneliti sedang wawancara salah satu *customer service* PT. Lintas Asia Dzahab



Gambar 3. *Customer service* sedang melayani jama'ah 'umrah di kantor PT. Lintas Asia Dzahab



Gambar 4. Brosur paket 'umrah PT. Lintas Asia Dzahab



Gambar 5. Suasana bincang santai antara customer service dan jama'ah 'umrah PT. Lintas Asia Dzahab



Gambar 6. Suasana manasik 'umrah di PT. Lintas Asia Dzahab

