



---

## **ETIKA KOMUNIKASI CUSTOMER RELATIONS DALAM PELAYANAN JAMA'AH HAJI KBIH NASRUL UMMAH KABUPATEN KEDIRI**

**Mochammad Hilmi Rahmatullah**

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Email: [hilmi@gmail.com](mailto:hilmi@gmail.com)

---

### **Article Info**

#### **Article history:**

Received 16 August 2014

Accepted 15 September 2014

Published 10 October 2014

#### **Keyword:**

*Etika komunikasi,  
customer relations,  
pelayanan KBIH*

---

### **Abstract**

*Artikel ini membahas tentang bagaimana etika komunikasi customer relations yang dilakukan oleh KBIH Nasrul Ummah dalam melayani jama'ahnya. Untuk mengungkap persoalan tersebut secara global dan mendalam, penelitian ini menggunakan metode deskriptif.*

*Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa etika komunikasi merupakan salah satu usaha yang dinilai cukup penting dalam proses customer relations. Selain itu, penerapan etika yang biasa disebut dengan etiket juga dapat menciptakan respon dan nilai positif. Kemudian pada akhirnya customer akan percaya dengan pelayanan dari sebuah lembaga. Sedangkan, dalam kaitannya teori etika deontologi yakni, penerapan etika komunikasi yang berlangsung saat pelayanan ibadah haji hakikatnya merupakan suatu hal yang wajib dilakukan oleh KBIH Nasrul Ummah, hal ini sejalan dengan kebebasan antar manusia untuk tetap berinteraksi dengan melakukan hal yang baik seperti yang diungkapkan oleh Immanuel Kant.*

---

*Copyright © 2014 Jurnal Ilmu Komunikasi. All rights reserved.*

---

---

#### **Corresponding Author:**

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Ampel Surabaya

Jl. Ahmad Yani 117 Surabaya, Jawa Timur, Indonesia.

Email: [jurnalilkom@uinsby.ac.id](mailto:jurnalilkom@uinsby.ac.id)