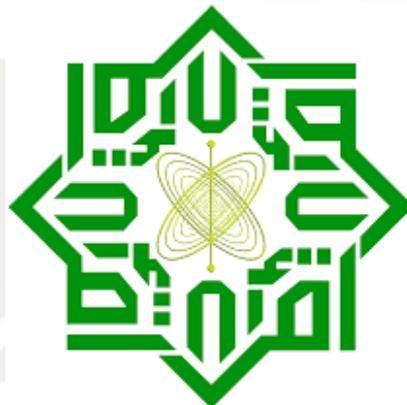


**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<b>NOMOR SKRIPSI</b>
<b>6752/KOM-D/SD-S1/2024</b>

**POLA KOMUNIKASI INTERPERSONAL PEMBIMBING  
HAJI DAN UMROH DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN  
KEPADA CALON JAMA'AH HAJI DAN UMROH DI PT. NIAT  
SUCI KE BAITULLAH PEKANBARU**



**UIN SUSKA RIAU**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah Dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Oleh :

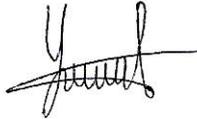
**YERSI PERTIWI**

**NIM. 12040326297**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM  
RIAU  
T.A 2024**

**POLA KOMUNIKASI INTERPERSONAL PEMBIMBING HAJI DAN UMROH  
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA CALON JAMA'AH HAJI DAN  
UMROH DI PT. NIAT SUCI KE BAITULLAH PEKANBARU**

Disusun oleh:



**YERSI PERTIWI  
NIM. 12040326297**

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal 22 Mei 2024

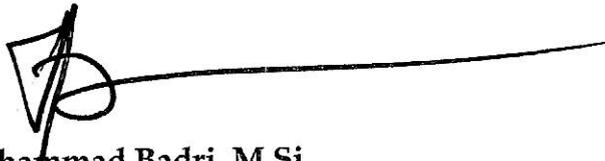
**Dosen Pembimbing**



**Dr. Titi Antin, S.Sos, M.Si  
NIP.19700301199903 2 002**

**Mengetahui**

**Ketua Prodi Ilmu Komunikasi**



**Dr. Muhammad Badri, M.Si.  
NIP. 19810313 201101 1 004**



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

### PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Yersi Pertiwi  
NIM : 12040326297  
Judul : Pola Komunikasi Interpersonal Pembimbing Haji Dan Umroh  
Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Calon Jama'ah Haji Dan  
Umroh Di PT. Niat Suci Ke Baitullah Pekanbaru

Telah dimunaqasyahkan pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau pada:

Hari : Kamis  
Tanggal : 20 Juni 2024

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar S.I.kom. pada Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau.



Pekanbaru, 20 Juni 2024

Dekan

Prof. Dr. Imron Rosidi, S.Pd., M.A  
NIP. 19811118 200901 1 006

Tim Penguji

Ketua/ Penguji I,

Prof. Dr. Imron Rosidi, S.Pd., M.A  
NIP. 19811118 200901 1 006

Sekretaris/ Penguji II,

Dewi Sukartik, S.Sos., M. Sc  
NIP. 19810914 202321 2 019

Penguji III,

Firdaus El Hadi, S.Sos., M. Soc., Sc  
NIP. 19761212 200312 1 004

Penguji IV,

Rohayati, S.Sos., M.I.Kom  
NIP. 19880801 202012 2 018



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

## PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL

Kami yang bertandatangan dibawah ini adalah Dosen Penguji pada Seminar Proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Yersi Pertiwi  
NIM : 12040326297  
Judul : Pola Komunikasi Interpersonal Pembimbing Haji Dan Umroh Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Calon Jama'ah Haji Dan Umroh Di PT. Niat Suci Ke Baitullah Pekanbaru

Telah Diseminarkan Pada:

Hari : Jum'at  
Tanggal : 15 Desember 2023

Dapat diterima untuk dilanjutkan menjadi skripsi sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 15 Desember 2023

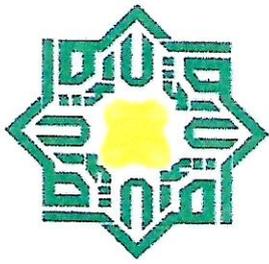
**Penguji Seminar Proposal,**

Penguji I,

**Dr. Usman, M.I.Kom**  
NIP/NIK 130 417 119

Penguji II,

**Suardi, M.I.Kom**  
NIP/NIK 19780912 201411 1 003



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

## PERNYATAAN ORISINALITAS

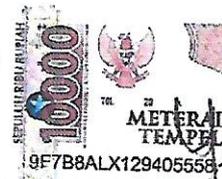
Nama : Yersi Pertiwi

NIM : 12040326297

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul: "Pola Komunikasi Interpersonal Pembimbing Haji Dan Umroh Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Calon Jama'ah Haji Dan Umroh Di PT. Niat Suci Ke Baitullah Pekanbaru" adalah benar karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam skripsi tersebut diberi tanda *citasi* dan ditunjukkan dalam daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang saya peroleh dari skripsi tersebut.

Pekanbaru, 22 - Mei-2024

Yang membuat pernyataan,



Yersi Pertiwi

NIM. 12040326297

Pekanbaru, 22-Mei-2024

No. : Nota Dinas  
Lampiran : 1 (satu) Eksemplar  
Hal : Pengajuan Sidang Sarjana

Kepada yang terhormat,  
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
di-  
Tempat.

*Assalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.*

Dengan Hormat,

Setelah kami melakukan bimbingan, arahan, koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya terhadap skripsi Saudara:

Nama : Yersi Pertiwi  
NIM : 12040326297  
Judul Skripsi : Pola Komunikasi Interpersonal Pembimbing Haji Dan Umroh Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Calon Jama'ah Haji Dan Umroh Di PT. Niat Suci Ke Baitullah Pekanbaru

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dimunaqasyahkan guna melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.)

Harapan kami semoga dalam waktu dekat yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatian Bapak, diucapkan terima kasih.

*Wassalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.*

Pembimbing,



Dr. Titi Antin, S.Sos, M.Si  
NIP.19700301199903 2 002

Mengetahui :

Ketua Prodi Ilmu Komunikasi,



Dr. Muhammad Badri, M.Si.  
NIP. 19810313 201101 1 004


**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRAK

**Nama** : Yersi Pertiwi  
**Program Studi** : Ilmu Komunikasi  
**Judul** : **Pola Komunikasi Interpersonal Pembimbing Haji Dan Umroh Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Calon Jama'ah Haji Dan Umroh Di PT. Niat Suci Ke Baitullah Pekanbaru**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pola komunikasi interpersonal pembimbing haji dan umroh dalam memberikan pelayanan kepada calon jama'ah haji dan umroh di PT. Niat Suci Ke Baitullah Pekanbaru. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif, dengan cara mendeskripsikan dan mengumpulkan data melalui observasi, wawancara dan kepustakaan. Adapun penelitian ini menggunakan informan sebagai sumber data yang diperoleh dari tujuh orang informan. Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana pola komunikasi interpersonal pembimbing haji dan umroh dalam memberikan pelayanan kepada calon jama'ah haji dan umroh di PT. Niat Suci Ke Baitullah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pola komunikasi yang dilakukan pembimbing dengan calon jama'ah haji dan umroh di PT. Niat Suci Ke Baitullah menggunakan pola komunikasi primer yaitu pola komunikasi yang dilakukan secara langsung dengan calon jama'ah haji dan umroh. Bisa melibatkan tatap muka atau melalui media seperti whatsapp untuk memberikan informasi dan pelayanan dengan cara cepat dan responsif. Adapun komunikasi primer ini menggunakan lambang verbal dan non verbal, dimana pembimbing menjadi garda terdepan di PT. Niat Suci Kebaitullah dalam memberikan pelayanan kepada calon jama'ah haji dan umroh seperti pembimbing memberikan pembekalan mengenai tata cara ibadah haji dan umroh, mendampingi jama'ah dalam menjalankan ibadah haji dan umroh, memberikan bimbingan spiritual, fisik dan mental, serta memberikan bimbingan manasik yang merupakan panduan yang diberikan kepada calon jama'ah haji dan umroh untuk membantu memahami, mempersiapkan diri dan melaksanakan rangkaian ritual diri secara mental dan spiritual dalam konteks pelaksanaan ibadah haji atau umroh.

**Kata Kunci:** Pola Komunikasi Interpersonal, Pembimbing dan Pelayanan.


**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**ABSTRACT**

**Name** : Yersi Pertiwi

**Study Program** : *Communication Studies*

**Title** : *Interpersonal Communication Patterns Of Hajj And Umroh Supervisors In Providing Services To Prospective Hajj And Umroh Pilgrims At Di PT. Niat Suci to Baitullah Pekanbaru*

*This research aims to determine the interpersonal communication patterns of Hajj and Umrah supervisors in providing services to prospective Hajj and Umrah pilgrims at PT. Niat Suci to Baitullah Pekanbaru. The type of research used is qualitative research, by describing and collecting data through observation, interviews and literature. This research uses informants as data sources obtained from seven informants. The formulation of the problem in this research is how the interpersonal communication patterns of Hajj and Umrah supervisors in providing services to prospective Hajj and Umrah pilgrims at PT. Niat Suci to Baitullah. The results of the research show that the communication patterns carried out by supervisors with prospective Hajj and Umrah pilgrims at PT. Niat Suci to Baitullah uses a primary communication pattern, namely a communication pattern carried out directly with prospective Hajj and Umrah pilgrims. This can involve face to face or through media such as WhatsApp to provide information and services in a fast and responsive manner. This primary communication uses verbal and non-verbal symbols, where the supervisor is at the forefront of PT. Niat Suci to Baitullah intention is to provide services to prospective Hajj and Umrah pilgrims, such as mentors providing training regarding the procedures for the Hajj and Umrah pilgrimages, accompanying pilgrims in carrying out the Hajj and Umrah pilgrimages, providing spiritual, physical and mental guidance, as well as providing guidance on the rituals. is a guide given to prospective Hajj and Umrah pilgrims to help understand, prepare and carry out a series of personal rituals mentally and spiritually in the context of the Hajj or Umrah pilgrimage.*

**Keywords:** *Interpersonal Communication Patterns, Guidance and Service.*


**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur kehadirat Allah SWT. yang telah memberikan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya sehingga peneliti berhasil menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi dengan judul “Pola Komunikasi Interpersonal Pembimbing Haji Dan Umroh Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Calon Jama’ah Haji Dan Umroh Di PT. Niat Suci Ke Baitullah Pekanbaru”. Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan nabi besar kita yaitu nabi Muhammad SAW, keluarga dan sahabatnya.

Selama proses penulisan skripsi, peneliti memperoleh banyak pengetahuan, tidak hanya terkait dengan materi penelitian, tetapi juga mengenai disiplin, kerja keras, dan ketekunan. sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Dalam mensukseskan penyelesaian skripsi ini peneliti banyak mendapat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak untuk itu pada kesempatan ini peneliti ingin memberikan ucapan terima kasih yang sebesar besarnya kepada secara khusus ucapan terimakasih yang tak terhingga peneliti haturkan kepada kedua orangtua peneliti, yaitu Almarhum Ayahanda Syahnan dan Ibunda Dorvi Aslina. Orang tua yang selalu memberikan doa, motivasi, dan dukungan baik secara moral maupun materil kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Mereka juga telah banyak berkorban dan memberikan kasih sayang yang tulus, sehingga penulis selalu termotivasi dalam menyelesaikan skripsi. Peneliti ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Hairunas, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, dan juga Wakil Rektor I, II, III beserta seluruh staf dan jajarannya.
2. Bapak Prof. Dr. Imron Rosidi, S.Pd., MA selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Prof. Dr. Masduki, M.Ag., selaku Wakil Dekan I Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Dr. Muhammad Badri, SP., M.Si selaku PLT Wakil Dekan II Fakultas Dakwah dan Komunikasi dan Dr. H. Arwan, M.Ag., selaku Wakil Dekan III Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
3. Bapak Dr. Muhammad Badri, SP., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi, Bapak Artis S.Ag., M. I.Kom selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi.
4. Ibu Dra. Atjih Sukaesih, M.Si selaku Pembimbing Akademik yang memberikan waktu dan perhatian dalam membimbing penulis selama menjalani perkuliahan dikampus.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Ibu Dr. Titi Antin, S.Sos, M.Si, selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan banyak ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis serta bimbingan dan pengarahan juga dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan baik.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi , yang telah mendidik dan memberikan pengajaran bagi penulis agar dapat menjadi pribadi yang baik di dunia dan akhirat.
7. Seluruh tenaga kependidikan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
8. Keluarga besar peneliti
9. Kepada semua pihak yang selalu mendukung peneliti agar cepat menyelesaikan penelitian ini
10. Kepada teman-teman yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu

Semoga Allah membalas jasa-jasa dan semoga skripsi ini dapat diterima serta memberikan pengetahuan dan referensi baru bagi semua pihak.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pekanbaru, 02 Januari 2024  
Penulis,

**Yersi pertiwi**  
**Nim. 12040326297**

UIN SUSKA RIAU



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

	HALAMAN
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Penegasan Istilah .....	4
1.3 Rumusan Masalah .....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	7
<b>BAB II .....</b>	<b>9</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1 Kajian Terdahulu .....	9
2.2 Landasan Teori .....	18
2.3 Konsep Operasional .....	39
2.4 Kerangka Pikir.....	42
<b>BAB III.....</b>	<b>44</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>44</b>
3.1 Metodologi Penelitian .....	44
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	44
3.3 Sumber Data Penelitian .....	44
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	46
3.5 Validitas Data .....	47
3.6 Teknik Analisis Data .....	48



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<b>BAB IV .....</b>	<b>49</b>
<b>GAMBARAN UMUM .....</b>	<b>49</b>
4.1 Sejarah Berdirinya PT.Niat Suci Ke Baitullah .....	49
4.2 Logo PT.Niat Suci Ke Baitullah.....	50
4.3 Visi dan Misi PT.Niat Suci Ke Baitullah .....	50
4.4 Struktur Organisasi PT.Niat Suci Ke Baitullah.....	52
<b>BAB V.....</b>	<b>55</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>55</b>
5.1 Hasil Penelitian.....	55
5.2 Pembahasan .....	68
<b>BAB VI.....</b>	<b>73</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>73</b>
6.1 Kesimpulan.....	73
6.2 Saran.....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	45
Tabel 5.1 Jadwal Pelayanan PT. NSK .....	62
Tabel 5.2 Jadwal Haji PT. NSK Tahun 2023.....	63
Tabel 5.3 Jadwal Umroh PT. NSK Tahun 2023 .....	63
Tabel 5.4 Daftar Jadwal Bookingan Pesawat PT. NSK Tahun 2024.....	64

### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.4 Kerangka Berpikir .....	42
Gambar 4.1 Logo PT. Niat Suci Kebaitullah .....	50
Gambar 4.2 Struktur organisasi PT. Niat Suci Kebaitullah .....	52
Gambar 5.1 Bimbingan Manasik Dilapangan PT. Niat Suci Kebaitullah.....	61
Gambar 5.2 Paket Haji Smart + Tanpa Antri PT. Niat Suci Kebaitullah.....	65
Gambar 5.3 Paket Umroh Mantap PT. Niat Suci Kebaitullah .....	65
Gambar 5.4 Paket Umroh Nikmat PT. Niat Suci Kebaitullah .....	66
Gambar 5.5 Paket Umroh Dekat PT. Niat Suci Kebaitullah.....	67
Gambar 5.6 Paket Umroh Hemat PT. Niat Suci Kebaitullah.....	67
Gambar 5.7 Paket Umroh Hemat PT. Niat Suci Kebaitullah.....	68

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam setiap kehidupan, manusia memerlukan pemahaman yang lebih mendalam atas segala hal yang dilakukannya, termasuk di dalam proses komunikasi. Proses komunikasi adalah aktivitas yang diperlukan untuk melakukan tindakan komunikatif, baik yang dilakukan oleh komunikator, komunikasi atau aktivitas penyampaian pesan. Komunikasi adalah sesuatu yang urgen dalam kehidupan umat manusia. Oleh karena itu, kedudukan komunikasi dalam islam mendapat tekanan yang cukup kuat bagi manusia sebagai anggota masyarakat dan sebagai makhluk Allah SWT. Tindakan komunikasi tidak hanya dilakukan terhadap sesama manusia dan lingkungan hidupnya, melainkan juga dengan Allah SWT. Dalam bahasa Arab, komunikasi sering menggunakan istilah *ittishal*. Kata *ittishal* di antaranya pernah digunakan oleh Awadh Bin Muhammad Al-Qarni dalam buku karangannya yang berjudul (supaya anda tidak menjadi beban orang lain). Ketika mendefinisikan tentang komunikasi, Awadh mengatakan bahwa komunikasi adalah cara yang terbaik dan sarana yang terbaik untuk memindahkan informasi, makna, rasa, dan pendapat kepada pihak lain dan mempengaruhi pendapat mereka serta meyakinkan.<sup>1</sup>

Menurut Suranto Aw, isi dari interaksi antar manusia adalah komunikasi, dua orang yang bisa kita katakan berinteraksi apabila mereka saling melakukan aksi dan reaksi. Aksi, reaksi dan tindakan yang dilakukan oleh individu baik secara perorang, kelompok ataupun berorganisasi yang dinamakan tindakan dalam komunikasi. Tindakan dalam komunikasi ini apabila terjadi secara *face to face* antara dua orang atau lebih dinamakan komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal pada hakikatnya adalah suatu proses. Kata lain dari proses, ada yang menyebut sebagai sebuah transaksi dan interaksi. Sedangkan istilah interaksi mengesankan adanya suatu tindakan yang berbalasan, dengan kata lain suatu proses hubungan yang saling mempengaruhi. Maka komunikasi disini merupakan sarana yang paling efektif dalam melakukan interaksi antar individu dalam melakukan tugasnya yang sering berhubungan dengan orang lain untuk kegiatan pertukaran pesan agar dapat menimbulkan persamaan persepsi.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Awadh Bin Muhammad Al-Qarni, *Supaya Anda Tidak Menjadi Beban Orang Lain*, Jakarta, 128 hlm, 2003.

<sup>2</sup> Suranto Aw, *Komunikasi Interpersonal - Edisi Pertama - Yogyakarta; Graha Ilmu, 2011,174 hlm, 1 Jil. : 23 cm.*

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Komunikasi juga merupakan tindakan untuk berbagi informasi, gagasan dan pendapat dari setiap partisipan komunikasi yang terlibat didalamnya guna mencapai kesamaan makna. Dalam situasi tertentu pula komunikasi dimaksudkan untuk mengubah sikap, pendapat, tingkah laku seseorang atau sejumlah orang, sehingga ada efek tertentu yang diharapkan. Peran komunikasi sangat penting adanya bagi kehidupan manusia yang termasuk juga didalam kehidupan perusahaan dan organisasi, baik itu organisasi sosial dan bisnis juga sangat membutuhkan komunikasi.<sup>3</sup> Pada saat proses komunikasi itu tidak berjalan dengan baik maka akan menimbulkan hal-hal yang tidak diinginkan. Maka dari itu komunikasi antara kedua belah pihak harus sejalan dan terjalin dengan baik. Proses komunikasi yang berjalan secara timbal balik atau dua arah yang serta intensif. Dimana proses suatu ide dialihkan dari sumber kepada satu penerima atau lebih dengan maksud mengubah perilaku. Seperti yang dikatakan Everett M. Rogers dan Rekha Agarwala-Rogers, ia menekankan bahwa dalam komunikasi ada sebuah proses pengoperan (pemerosesan) ide, gagasan, lambang, dan di dalam proses itu melibatkan orang lain.<sup>4</sup>

Hasanah, H. (2015) menjelaskan komunikasi interpersonal yang berjalan efektif dapat dilihat dari adanya manajemen interaksi yang baik ketika berada dalam situasi komunikasi. Komunikasi interpersonal yaitu pertukaran informasi, ide dan perasaan antara dua orang atau lebih dari dua. komunikasi interpersonal melibatkan penggunaan bahasa verbal dan non verbal. Selain komunikasi dua arah yang baik, dibutuhkan juga hubungan interpersonal dalam berkomunikasi bukan hanya sekedar mengeluarkan kata-kata saja tapi juga membangun hubungan kepada komunikasi. Hubungan interpersonal terbentuk ketika terjadi suatu proses pengolahan kata secara baik, baik itu verbal dan non verbal. Ketika hubungan interpersonal tumbuh maka akan hadir komunikasi interpersonal yaitu komunikasi yang berjalan personal lebih dari satu orang. Komunikasi dapat dikatakan berhasil jika saat proses penyampaian maksud dan maknanya dari satu orang ke orang lain sesuai dengan apa yang diharapkan. Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi dua orang atau lebih secara tatap muka dengan komunikator menyampaikan pesan secara langsung, baik secara verbal atau pun secara non verbal.<sup>5</sup>

<sup>3</sup> Siti Salwa Ratu Ghaisa. (2020). *Komunikasi Interpersonal Antara Orangtua Dan Anak Pasca Perceraian (Studi Kasus di Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin) Jurnal Ilmu Komunikasi. Vol 3 No 1.*

<sup>4</sup> Everett M. Rogers dan Rekha Agarwala-Rogers. *Dalam Buku Communication In Organization (1976: 10).*

<sup>5</sup> Hasanah, H. (2015). *Pengaruh komunikasi interpersonal dalam menurunkan problem tekanan . SAWWA, 11, 51-74.*

#### Hak Cipta Ditanggung Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ahli fiqih Sayyid Sabiq dalam bukunya *Fiqh As-Sunnah* menguraikan pengertian haji yaitu mengunjungi makkah untuk mengerjakan ibadah thawaf, sa'i, wukuf di Arafah dan ibadah-ibadah lain demi memenuhi perintah Allah dan mengharap keridhaan-Nya. Haji merupakan salah satu dari lima pondasi agama islam kelima yang merupakan perwujudan ketaatan seorang hamba kepada Allah SWT. Umroh berasal dari kata I'timar yang artinya yaitu ziarah, maksud dari ziarah yaitu menziarahi ka'bah, bertawaf serta melakukan sa'i diantara bukit shafa dan marwah. Kemudian melakukan tahallul atau yang dikenal sebagai sebutan mencukur rambut tana wukuf di arafah. Haji merupakan salah satu dari lima pondasi agama islam, yaitu merupakan rukun islam kelima yang merupakan perwujudan ketaatan seorang hamba kepada Allah swt. Yang paling agung. Mengingat dalam praktek antara ibadah haji dan umroh adalah sama, baik dalam syarat maupun rukunnya, kecuali ada tiga hal yang berbeda, yaitu menegnai waktu, wukuf di arafah dan melontarkan jumrah.<sup>6</sup>

Pelayanan ialah sebuah perilaku penyedia guna melengkapi kebutuhan serta keinginan konsumen supaya dapat mencapai kepuasan konsumen.<sup>7</sup> Layanan jasa ialah tiap aktivitas yang dapat diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak memerlukan kepemilikan (Kanedi et al, 2017). Persaingan bisnis pada era pemasaran modern ini semakin ketat, termasuk persaingan pada perusahaan penyelenggara (travel) haji dan umroh. Salah satu cara yang harus dilakukan oleh perusahaan untuk dapat menghadapi dan memenangkan persaingan adalah dengan memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Diharapkan dengan kepuasan ini akan memberikan keuntungan jangka panjang bagi perusahaan.<sup>8</sup>

PT. Niat Suci Ke Baitullah Pekanbaru sendiri merupakan salah satu perusahaan penyelenggra resmi haji dan umroh yang mempunyai *motto* baik dalam layanan ibadah haji dan umroh. Dalam hal ini profesi sebagai seorang pembimbing mempunyai peran besar untuk menarik perhatian jama'ah dan memberikan kesan yang baik ketika jama'ah menanyakan mengenai informasi terkait haji dan umroh. Jama'ah yang telah bergabung bersama PT. Niat Suci Kebaitullah mendapatkan pelayanan yang baik dari PT. Niat Suci Ke Baitullah Pekanbaru. Dengan demikian, peneliti mengambil penelitian yang berjudul "Pola

<sup>6</sup> Sayyid Sabiq, *Fiqh As-Sunnah* (Beirut: Dar al-Fikr, 2006), I, hal. 371

<sup>7</sup> Laode Muhammad Umar. (2018). *Penerapan Komunikasi Antarpribadi Dalam Pelayanan Calon Jamaah Haji Di Kementerian Agama Kota Kendari Jurnal Al-Khitabah. Vol. IV, No. 1.*

<sup>8</sup> Devi Noviyanti. (2017). *Pentingnya Kepuasan Pelanggan Bagi Travel Haji Dan Umroh Di Banjarmasin Jurnal Ilmu Dakwah. Vol. 16 No. 31.*

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Komunikasi Interpersonal Pembimbing Haji Dan Umroh Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Calon Jamaah Haji Dan Umroh Di PT. Niat Suci Ke Baitullah Pekanbaru” karena peneliti ingin mengetahui bagaimana pola komunikasi interpersonal yang diterapkan atau dilakukan oleh seorang pembimbing Haji dan Umroh di PT. Niat Suci Ke Baitullah Pekanbaru.

Dimana Ibadah haji dan umroh adalah ibadah yang berbeda dengan ibadah-ibadah lainnya. Ibadah haji dan umroh adalah perjalanan ke Tanah Suci yang membutuhkan banyak persiapan, pengetahuan, bimbingan serta membutuhkan kesiapan fisik dan kesiapan batin bagi jama'ah haji dan umroh yang akan menjalaninya, Ibadah ini melibatkan perjalanan ke Tanah Suci untuk melakukan serangkaian ritual-ritual tertentu, seperti tawaf, sa'i, dan wukuf di Arafah. Maka dari itu peneliti ingin mengetahui bagaimana pola komunikasi interpersonal yang dilakukan pembimbing haji dan umroh kepada calon jama'ah haji dan umroh di PT. Niat Suci Kebaitullah.

## 1.2 Penegasan Istilah

Untuk menghindari terjadinya kekeliruan dan kesalahpahaman dalam memahami judul penelitian, maka dari itu penulis memberi penjelasan dan penegasan tentang istilah-istilah sebagai berikut :

### a. Pola Komunikasi Interpersonal

Dari proses komunikasi, ada berbagai macam-macam model komunikasi dan bagian dari proses komunikasi akan dapat menemukan pola yang cocok dan mudah dalam melakukan komunikasi. Pola dibangun agar dapat mengidentifikasi, menggambarkan, ataupun mengkategorikan komponen-komponen yang relevan dari suatu proses. Deddy Mulyana mengatakan, bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal. Komunikasi interpersonal antara pembimbing dengan calon jama'ah haji dan umroh di PT. Niat Suci Kebaitullah secara tatap muka yang memungkinkan setiap calon jama'ah haji dan umroh menangkap reaksi pembimbing secara langsung. Adapun Pola komunikasi interpersonal merupakan model atau pola hubungan dua orang atau lebih dalam proses pengiriman dan penerimaan pesan dengan cara yang tepat sehingga pesan yang disampaikan dapat dipahami. Dimana pola komunikasi interpersonal yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pola komunikasi interpersonal

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

antara pembimbing dan calon jama'ah haji dan umroh di PT. Niat Suci Kebaitullah.<sup>9</sup>

**b. Pembimbing Ibadah Haji dan Umroh**

Pembimbing ibadah haji dan umroh adalah individu atau kelompok yang memiliki pengetahuan dan pengalaman dalam menuntun dan membimbing jama'ah yang melakukan ibadah haji atau umroh. Dimana Pembimbing di PT. Niat Suci Kebaitullah membantu jama'ah dalam menjalankan semua tahapan ibadah, memberikan panduan, menjelaskan prosedur, serta menjaga agar ibadah tersebut berjalan dengan lancar sesuai dengan ajaran Islam.

**c. Calon Jamaah Haji dan Umroh**

Calon Jamaah Haji dan Umroh adalah orang-orang yang niat dan berencana untuk melaksanakan ibadah haji atau umroh ketahan suci, yakni Mekah dan Madinah di Kerajaan Arab Saudi. Calon jama'ah yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu calon jama'ah haji dan umroh yang ada di PT. Niat Suci Kebaitullah.

**d. Pelayanan**

Pelayanan merupakan kegiatan atau keuntungan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (*customer*) yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Dimana PT. Niat Suci Kebaitullah memberikan pelayanan kepada calon jama'ah haji dan umroh.<sup>10</sup>

**e. PT. Niat Suci Kebaitullah**

PT. Niat Suci Kebaitullah adalah suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa perjalanan ibadah haji dan umroh yang ada di Pekanbaru, dijalan Melati Komplek Royal Platinum B2 Kelurahan Binawidya, Kecamatan Tampan.

<sup>9</sup> Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, 2010:81.

<sup>10</sup> Ajis Setiawan, Nurul Qomariah, Haris Hermawan. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia. Vol. 9 No. 2.*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 1.3 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

Bagaimana Pola Komunikasi Interpersonal Pembimbing Haji Dan Umroh Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Calon Jama'ah Haji Dan Umroh Di PT. Niat Suci Ke Baitullah?

### 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dari itu peneliti dapat merumuskan tujuan yang akan dilakukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

Untuk mengetahui bagaimana Pola Komunikasi Interpersonal Pembimbing Haji Dan Umroh Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Calon Jama'ah Haji Dan Umroh Di PT. Niat Suci Ke Baitullah.

### 1.5 Manfaat Penelitian

#### a. Manfaat Teoritis

1. Sebagai karya tulis ilmiah, agar hasil penelitian ini dapat berkontribusi bagi kemajuan serta perkembangan ilmu intelektual untuk calon jamaah haji dan umroh yang ingin menunaikan ibadah haji dan umroh. Khususnya untuk permasalahan mengenai pola komunikasi interpersonal PT. Niat Suci Ke Baitullah pekanbaru dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji dan umroh.
2. Hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah khasanah keilmuan dan pengembangan pengetahuan dalam bidang ilmu komunikasi bagi mahasiswa UIN SUSKA RIAU khususnya Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Dakwah.
3. Hasil penelitian ini bisa dijadikan suatu bahan referensi untuk kegiatan-kegiatan penelitian bagi peneliti selanjutnya.

#### b. Manfaat Praktis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengetahui bentuk pola komunikasi sebuah Travel sehingga dapat menanamkan nilai keIslaman kepada para konsumennya. Serta juga, diharapkan dapat bermanfaat bagi masyarakat atau publik.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Perusahaan yang diteliti yaitu PT. Niat Suci Ke Baitullah sebagai alat masukan bagi perusahaan dalam penerapan komunikasi interpersonal.
3. Pembaca, dimana hasil dari penelitian yang dilakukan penulis ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua kalangan pembaca.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh pembahasan yang sistematis, maka penulis sistematika penulisan sedemikian rupa, agar penjelasan dan pembahasan penelitian ini secara keseluruhan lebih mudah dipahami. Adapun sistematika penulisan dari hasil penelitian ini sebagai berikut.

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab pendahuluan ini berisi tentang latar belakang masalah, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab tinjauan pustaka berisi tentang beberapa kajian terdahulu, landasan teori, konsep operasional dan kerangka pikir.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab metodologi penelitian ini berisi tentang metodologi penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, validitas data dan teknik analisis data.

### **BAB IV GAMBARAN UMUM**

Bab gambaran umum ini berisi tentang sejarah berdirinya PT. Niat Suci Kebaitullah, visi dan misi serta struktur organisasi PT. Niat Suci Kebaitullah.

### **BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang pembahasan, hasil penelitian dan deskripsi.

### **BAB VI PENUTUP**

Bab ini menguraikan kesimpulan dari penelitian dan saran untuk pokok pembahasan yang terkait dengan penelitian.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN LAMPIRAN**



### **Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Kajian Terdahulu

Ada beberapa penelitian yang pernah dilakukan oleh para peneliti sebelumnya yaitu mengenai pola komunikasi interpersonal pembimbing dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji dan umroh yaitu sebagai berikut:

- A. Penelitian yang dilakukan oleh Arry Rahayunianto pada tahun 2020 yang berjudul “*Pola Komunikasi Pembimbing dan Jamaah Dalam Perspektif Humanistik*”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana pola komunikasi antara pembimbing dan jamaah dalam perspektif humanistik dan Bagaimana kemampuan beradaptasi komunikasi antara pembimbing dan jamaah. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori menurut Joseph A Devito mengenai karakteristik komunikasi interpersonal yang berfokus pada perspektif humanistik dan Teori Akomodasi Komunikasi dari West Richard & Tunner Liynn H, dimana inti dari teori ini adalah adaptasi, Bagaimana seseorang menyesuaikan komunikasi mereka dengan orang lain. Hasil Penelitian yaitu terlihat bahwa komunikasi interpersonal pembimbing dan jamaah berdasarkan perspektif humanistik sudah berjalan dengan baik, hal ini ditandai dengan adanya hubungan yang harmonis antara pembimbing dan jamaah, pembimbing dan jamaah saling terbuka tentang segala sesuatu yang terjadi ataupun yang dirasakan. Keberhasilan pelaku komunikasi berinteraksi dengan cara adaptasi, terlihat dari pembimbing dan jamaah saling mempercayai, terbuka satu dengan yang lainnya. Saling menggali sikap positif, suportif, empati, dan kesetaraan dalam komunikasi interpersonal yang dilakukan, sehingga komunikasi yang dilakukan pembimbing dan jamaah dapat berjalan dengan efektif.
- B. Penelitian yang dilakukan Meisil B. Wulur, Hoirunisa pada tahun 2019 yang berjudul “*Pola Komunikasi Interpersonal Antar Pembina dan Santri dalam Menanamkan Nilai-nilai Akhlak di Pondok Pesantren Darul Arqom Muhammadiyah Ponre Waru*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pola komunikasi interpersonal terhadap peningkatan nilai-nilai akhlak di Pondok Pesantren Darul Arqom Muhammadiyah Ponre Waru dan apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat komunikasi interpersonal antar pembina dan santri dalam meningkatkan nilai-nilai akhlak. Data diperoleh observasi langsung ke lapangan, wawancara yang melibatkan para santri dan pembina yang

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sebagai informan, dan studi dokumentasi dari buku-buku dan bahan lainnya yang berkaitan dengan pokok pembahasan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam prosesnya, penerapan pola komunikasi interpersonal terjadi melalui tiga macam bentuk, bentuk interaksi, bentuk sharing, bentuk konseling, bentuk wawancara. Penerapan Pola komunikasi interpersonal akan menjadi efektif jika dilakukan antara pembina dan santri. Pola yang digunakan digunakan yaitu dengan cara tatap muka, berlangsung secara continue dan pesan yang disampaikan bersifat terencana. Hambatannya meliputi interaksi antar pembina dan santri, motivasi dan nasehat serta adab dan etika santri. Pendukungnya meliputi keterbukaan santri dengan pembina, kebijaksanaan pembina dalam melakukan pembinaan yang baik kepada santri.

- C. Penelitian yang dilakukan oleh Achmad Fadhil Ilmi pada tahun 2016 yang berjudul “*Komunikasi Interpersonal Anggota Komunitas Fotografi SOS (Sidoarjo on the street)*”. Komunikasi jarak jauh dilakukan oleh orang tua dan anak dengan alasan kolase. Sebab, anak harus kos dan jauh dari orang tuanya. Satu Arah untuk berkomunikasi dengan menggunakan media yaitu telepon seluler atau telepon genggam. Namun, Komunikasi jarak jauh menimbulkan berbagai permasalahan seperti keterbatasan orang tua dalam mengawasi anak-anaknya dan sulitnya membuktikan kebenaran yang diucapkan oleh mereka anak-anak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pola komunikasi dan perilaku komunikasi S1 Ilmu Komunikasi 2017 Mahasiswa FISIP UNS yang menjaga komunikasi jarak jauh dengan keluarga. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori pola komunikasi DeVito, yang menggambarkan pola komunikasi yang terdiri dari beberapa jenis yaitu primer, sekunder, linier, dan melingkar. Sedangkan untuk mengkaji perilaku komunikasi, hal ini Penelitian ini menggunakan teori dialektika yang disampaikan Berger yaitu persepsi mempertahankan hubungan yang mempertegas tarik-menarik dan pertentangan keinginan yang menimbulkan ketegangan dalam kedekatan hubungan. Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif merupakan metode yang tepat untuk menggali informasi dialami seseorang berdasarkan sisi sosialnya dengan kesadaran yang dirasakannya. Itu Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik purposive sampling. Pengumpulan data Metodenya menggunakan teknik wawancara dan observasi. Analisis data dilakukan melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan Pola Komunikasi Interpersonal yang dilakukan oleh orang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

tua dan anak program studi Ilmu Komunikasi Non Reguler di Fakultas Ilmu Sosial UNS tahun 2017 merupakan komunikasi sekunder polanya, karena menggunakan media yaitu telepon genggam. Komunikasi interpersonal perilaku orang tua dan anak cenderung santai atau tidak terlihat tegang saat berkomunikasi, terbuka, ada pula yang cenderung tertutup atau berbohong demi menjaga hubungan baik.

D. Penelitian yang dilakukan oleh Fiola Nona Arisanti pada tahun 2021 yang berjudul “*Komunikasi Interpersonal Customer Service PT. Telkom Indonesia Cabang Pekanbaru Dalam Menghadapi Keluhan Pelanggan (PT. Telkom Indonesia Cabang Pekanbaru)*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui komunikasi interpersonal customer service PT. Telkom Indonesia Cabang Pekanbaru Dalam Menghadapi Keluhan Pelanggan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Teknik Pengumpulan Data meliputi wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik keabsahan data menggunakan teknik triangulasi. Informan dalam penelitian ini berjumlah 4 orang customer service dan 4 orang pelanggan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada 5 konsep yang ditemukan dilapangan yaitu keterbukaan (openness), empati, dukungan, kepositifan dan kesamaan. Keterbukaan terlihat dari mendengarkan keluhan secara terbuka dan bereaksi secara jujur. Empati terlihat dari kemampuan customer service dalam menenangkan pelanggan. Dukungan terlihat dari suasana ruangan kondusif dalam melayani pelanggan. Kepositifan terlihat dari memberikan perhatian pandangan positif kepada pelanggan. Kesamaan terlihat dari memberikan kenyamanan interaksi kepada pelanggan.

E. Penelitian yang dilakukan oleh Felya Anggraini Fahlevi pada tahun 2022 yang berjudul “*Peran Komunikasi Interpersonal Costumer Service PT. Telekomunikasi Indonesia Datel Tenggara Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Pada Jaringan Internet*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran komunikasi interpersonal costumer service PT. Telkom Indonesia Datel Tenggara dalam menangani keluhan pelanggan pada jaringan internet agar mampu memberikan kepuasan pada pelanggan. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Fokus dari penelitian ini yaitu produk yang ditawarkan dengan memperhatikan ciri-ciri komunikasi interpersonal yaitu; arus pesan dua arah, suasana nonformal, umpan balik yang cepat, komunikasi dengan jarak dekat. Informan yaitu Kepala Kantor Daerah Telekomunikasi dan costumer service. Analisis data kualitatif menggunakan model interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa,

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

peran komunikasi arus pesan dua arah telah dilakukan dengan menunjukkan senyuman dan sapaan kepada pelanggan sehingga pelangganpun menanggapi komunikasi tersebut. Pada suasana nonformal customer service berupaya tetap memberikan pelayanan maksimal pada pelanggan. Umpan balik yang cepat dapat saling diterima dan diberikan baik oleh pelanggan maupun customer service. Customer service dan pelanggan melakukan komunikasi jarak dekat, dalam arti dekat fisiologis saling bertatap mukanya ditandai adanya kontak mata pada para pelaku komunikasi dan dekat secara psikologis. Dalam komunikasi terjadi proses mengirim dan menerima pesan secara simultan dan spontan, interaksi ini sudah didukung dengan penggunaan keterampilan komunikasi yang bersifat nonverbal seperti kontak mata, senyum, mimik muka serta gesture tubuh antar pengirim dan penerima pesan.

- F. Penelitian yang dilakukan oleh Habieb Surya Prayogi, Nunik Hariyani dan Zulin Nurchayati pada tahun 2022 yang berjudul *“Strategi Komunikasi Interpersonal Frontliner Dalam Melayani Calon Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Madiun”*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi komunikasi interpersonal frontliner dalam pelayanan calon jamaah haji di kantor kementerian agama kota madiun. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Dengan menggunakan wawancara dalam mengumpulkan data. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti menarik kesimpulan bahwa komunikasi interpersonal dilakukan oleh pegawai frontliner kementerian agama Republik Indonesia kota madiun dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji sesuai dengan fokus penelitian yaitu keterbukaan, empati, dukungan, kepositifan dan kesetaraan.
- G. Penelitian yang dilakukan oleh Rizky Ergian Putra, Ali Alamsyah Kusumadinata, Desi Hasbiyah pada tahun 2022 yang berjudul *“Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Hasil Belajar Coding Backend peserta Studi Independen Mbkm”*. Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Metode penelitian deskriptif kuantitatif adalah metode yang diawali dengan pengumpulan data, menginterpretasikan data, penyajian dan hasilnya, serta bertujuan untuk menciptakan gambaran atau gambaran situasi yang objektif. Uji yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, dan uji asumsi klasik tersebut diolah sehingga menghasilkan persamaan regresi linear sederhana. Hasil penelitian ini semua indikator valid dan reliabel secara simultan variabel independen terbukti signifikan mempengaruhi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

variabel dependen. Kemudian secara parsial variabel independen yaitu Komunikasi Interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen yaitu Pemahaman Hasil Belajar. Dengan demikian hasil penelitian ini Komunikasi interpersonal yang efektif dapat mempengaruhi hasil belajar peserta studi independen gigih MBKM jika komunikasi interpersonal baik maka hasil belajar peserta juga akan baik hasilnya.

- H. Penelitian yang dilakukan oleh Reza Junita pada tahun 2021 yang berjudul “*Penerapan Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Pertanian Agrobisnis Perkebunan*” Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui penerapan komunikasi interpersonal pustakawan dalam melayani pemustaka di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Pertanian Agrobisnis Perkebunan. Teknik yang digunakan untuk pengumpulan data adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data melalui tiga tahapan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini dilakukan di perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Pertanian Agrobisnis Perkebunan. Dari hasil wawancara peneliti memberikan gambaran bahwa penerapan komunikasi interpersonal pustakawan dalam melayani pemustaka di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Pertanian Agrobisnis Perkebunan menggunakan teori Joseph A. Devitoterlihat dari hasil penelitian penerapan komunikasi interpersonal pustakawan dalam melayani pemustaka di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Pertanian Agrobisnis Perkebunan sudah efektif sesuai dengan lima kualitas umum yang dipertimbangkan yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif dan kesetaraan. Beberapa indikasinya seperti, pustakawan yang sangat suka berkomunikasi bahkan bercanda dengan pemustaka, ketika ada pemustaka yang kebingungan pustakawan langsung menghampiri si pemustaka untuk berkomunikasi mengenai apa yang sedang dicari pemustaka, pustakawan ramah kepada pemustaka, berbicara santai dan saling bertukar pendapat dengan pemustaka dan pustakawan mengajak pemustaka berkomunikasi dengan rasa positif sehingga pemustaka merasa nyaman di perpustakaan. Efektifitas komunikasi interpersonal di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Pertanian Agrobisnis Perkebunan pun terbukti dari sikap pustakawan yang melayani semua pengunjung dengan baik tanpa membedakan status, gender, dan jabatan.
- I. Penelitian yang dilakukan oleh Maharani Rizki Chairunnisa pada tahun 2022 yang berjudul “*Penerapan Komunikasi Interpersonal Yang Efektif*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*Oleh Event Organizer dalam Membangun Kepuasan Klien Di Masa Pandemi Covid19 (Studi Pada Event Organizer Cv. Satu Frekuensi Di Bandar Lampung)*". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menerapkan komunikasi antarpribadi antara klien dan CV. Satu Frekuensi. Komunikasi antarpribadi antara klien dan CV. Satu Frekuensi menjadi salah satu faktor penentu dalam keberhasilan pengelolaan event yang dilakukan oleh CV. Satu Frekuensi dalam membangun kepuasan klien di masa pandemi Covid-19. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Sumber data dalam penelitian ini berupa data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi hasil penelitian. Fokus pada penelitian ini yaitu penerapan komunikasi interpersonal yang efektif oleh event organizer dalam membangun kepuasan klien di masa pandemi covid-19. Berdasarkan hasil penelitian di ketahui bahwa penerapan komunikasi interpersonal yang diterapkan oleh CV. Satu Frekuensi menggunakan pendekatan humanistik yang terdiri dari 5 aspek yang dikatakan sudah berjalan baik, yaitu sikap keterbukaan, empati, mendukung, positif dan juga kesetaraan. Penerapan komunikasi antar pribadi yang menerapkan aspek keterbukaan, sikap positif, empati, sikap mendukung dan juga sikap kesetaraan yang di lakukan dalam semua tahapan event yang sesuai dengan sop dan juga terjadi dalam rangkaian penyelenggaraan event mulai dari perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi event, dimana di dalamnya terdapat proses-proses seperti penawaran, lobi negosiasi, persuasi, dan juga persentasi. Hal ini dapat terlihat dari terpenuhinya aspek expectation dan performance kepada klien yang di layani. Selain itu pula terpenuhinya aspek yang lain seperti aspek comparison, pada aspek ini adanya perbandingan dengan event organizer yang lain, dan pada aspek ini pula CV. Satu Frekuensi lebih unggul dari pada event organizer yang lain. Selain itu pula terpenuhinya aspek confirmation, pada aspek ini benar terkonfirmasi bahwa event organizer CV. Satu Frekuensi sesuai dengan harapan klien dan juga sesuai dengan yang di bayangkan oleh klien.

- J. Penelitian yang dilakukan oleh Rifqy Dwicahya Henri dan Yuliani Rachma Putri pada tahun 2022 yang berjudul "*Penerapan Efektivitas Komunikasi Interpersonal Di Bank Jambi*". Penelitian ini membahas mengenai efektivitas komunikasi interpersonal antara atasan dan karyawan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mencari gambaran tentang penerapan komunikasi interpersonal antara atasan dan karyawan di Bank Jambi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada penelitian ini penulis menjadikan atasan dan karyawan Bank Jambi sebagai populasi, lalu diambil sebanyak 115 orang menggunakan teknik convenience. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif interpretatif, yaitu membahas permasalahan dengan uraian-uraian yang jelas berdasarkan kemampuan pemahaman peneliti untuk mengungkapkan maksud yang terdapat didalam objek penelitiannya.

Metode penelitian yang digunakan adalah dengan cara menyebarkan kuesioner kepada atasan dan karyawan Bank Jambi. Hasil Penelitian didapatkan bahwa dalam penerapan komunikasi interpersonal yang terjadi diantara atasan dan karyawan di Bank Jambi sudah berjalan cukup efektif. Dimana atasan mendengarkan dan menghargai dengan baik pendapat, saran dan keluhan dari karyawan di Bank Jambi. Menyampaikan pesan dengan jelas dan tegas. Serta membangun hubungan yang kuat dan saling menghormati juga penting dalam menjaga komunikasi yang berjalan cukup efektif.

- K. Penelitian yang dilakukan oleh Nor Yulia Syifa, Shanty Komalasari, dan Musfichin pada tahun 2021 yang berjudul “*Penerapan Komunikasi Interpersonal dalam Kajian Islam pada Penyiar Ajang Duet Radio Dhirgantara Best Station 101,9FM Banjarmasin*”. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengidentifikasi program siaran apa saja yang menerapkan komunikasi interpersonal dalam kajian Islam oleh penyiar ajang duet, mendeskripsikan gambaran penerapan komunikasi interpersonal dalam kajian Islam pada penyiar ajang duet tersebut. Serta, mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi terjadinya penerapan komunikasi interpersonal dalam kajian Islam pada penyiar ajang duet di Radio Dhirgantara Best Station 101,9FM Banjarmasin. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 2 ajang duet yang menerapkan komunikasi interpersonal dalam kajian Islam, yaitu dBs *Most Popular* & dBs *Popcorn*. Dalam penerapan komunikasi interpersonal ditemukan bahwa subjek menerapkan *Qaulan Sadidan*, *Qaulan Maysura*, *Qaulan Layyinan*, *Qaulan Kariman*, *Qaulan Ma'rufan*, dan *Qaulan Baligha* dengan beberapa catatan. Faktor yang paling banyak mempengaruhi penerapan tersebut adalah faktor yang datang dari luar diri subjek yaitu lingkungan sekitar subjek yang membiasakan subjek menerapkan aspek-aspek tersebut, selain itu juga subjek-subjek penelitian merasa ketika menerapkan beberapa aspek mereka bisa mendapatkan atau merasakan rasa senang dalam diri mereka masing-masing.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- L. Penelitian ini dilakukan oleh Ismaya Ismaya, Syahdan Syahdan, Andi Muhammad Aminullah, Nurlaeli Jamaluddin, Elihami Elihami, Musdalifah Musdalifah, Taufiq Mathar dan Hasniar Husain pada tahun 2021 yang berjudul “*Analisis Penerapan Komunikasi Interpersonal dalam Melayani Pemustaka di Perpustakaan UIN Alauddin Makassar*”. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan komunikasi interpersonal di perpustakaan universitas islam negeri alauddin Makassar dan diharapkan agar bermanfaat baik bagi peneliti maupun pihak lain untuk menambah pengetahuan tambahan terhadap penerapan komunikasi interpersonal pustakawan pada pelayanan di perpustakaan universitas islam negeri alauddin Makassar. Hasil dari penelitian ini adalah pustakawan menerapkan komunikasi interpersonal dalam melayani Pengunjung di Perpustakaan Universitas islam negeri alauddin makassar maka dapat disimpulkan sebagai berikut : 1.Keterbukaan (Openess),2. Empati (empathy). 3.Dukungan (Supportnes).4. Rasa Positif (Positiveness) 5. Kesamaan (Equality). Dalam perpustakaan Universitas negeri uin alauddin Makassar menerapkan 5 hal diatas dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka dan dari keseluruhan hasil dapat disimpulkan bahwa perpustakaan uin alauddin Makassar sudah menerapkan semaksimal mungkin komunikasi interpersonal agar dapat memberikan pelayanan yang baik dan maksimal kepada para pemustakanya.
- M. Penelitian ini dilakukan oleh I Wayan Kotaniartha dan Christianus Fernando Bu’u pada tahun 2022 yang berjudul “*Penerapan Komunikasi Interpersonal Karyawan Terhadap Para Tamu Dalam Mewujudkan Kepuasan Pelayanan Di Caffe Locca Hostel Sanur Bali*”. Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan subjek penelitian yakni seluruh karyawan Caffe Locca Hostel Sanur Bali. Para karyawan yang menjadi ujung tombak interaksi sosial dengan para tamu diberikan keleluasaan dalam membangun komunikasi interpersonal. Hal ini dapat mewujudkan kepuasan pelayanan yang nampak dalam review (ulasan) online para tamu pada aplikasi Booking.com. Data dikumpulkan dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi.Berdasarkan hasil analisis, diketahui bahwa penerapan komunikasi interpersonal karyawan terhadap para tamu telah berjalan cukup baik sesuai dengan lima indikator komunikasi interpersonal, yaitu; Sikap terbuka, empati, dukungan, rasa positif, sewrta kesamaan dan kesetaraan. Hal ini telah mewujudkan kepuasan pelayanan para tamu yang nampak dalam besarnya review positif dua tahun terakhir yaitu, tahun 2018 dan 2019.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

N. Penelitian yang dilakukan oleh Muria Putriana<sup>1</sup>, Wina Puspitasari<sup>2</sup>, Asep Sugiarto<sup>3</sup>, Yuni A. Muharam<sup>4</sup>, Tj. Darmawan pada tahun 2023 yang berjudul “*Penerapan Komunikasi Interpersonal pada Media Sosial (SMK N 1 Babelan Kabupaten Bekasi Jawa Barat)*”. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman mengenai penerapan komunikasi interpersonal melalui media sosial pada lingkungan sekolah menengah kejuruan yaitu di SMK Negeri 1 Babelan Kabupaten Bekasi, Jawa Barat. Langkah-langkah penerapan yang diberikan kepada SMK Negeri 1 Babelan Kabupaten Bekasi terkait dengan pemahaman sadar hukum bermedia untuk mencegah dampak negatif dari media sosial apalagi melihat kondisi generasi muda saat ini yang sangat aktif bermedia sosial mereka harus dibekali pengetahuan pemahaman konten yang dapat menimbulkan sanksi hukum sosialnya agar lebih bijak dalam menggunakan media sosial secara dini. Metode yang kualitatif descriptive. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, forum diskusidan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data disajikan dalam bentuk teks narasi melalui prosedur yaitu coding, reduksi data, penyajian data, triangulasi data, penarikan kesimpulan dan analisis data. Hasil menunjukkan bahwa langkah-langkah penerapan komunikasi interpersonal sangat komprehensif untuk membantu siswa siswa dan guru SMK Negeri 1 Babelan memahami pentingnya etika dalam melakukan komunikasi secara online, terlebih lagi disaat harus melaksanakan kegiatan dengan siswa-siswi secara online. Banyak guru dan siswa di SMKN 1 Babelan yang aktif di berbagai platform media sosial sehingga penting bagi guru dan siswa untuk memahami bagaimana berkomunikasi dengan baik dan efektif.

## 2.2 Landasan Teori

### A. Teori Analisis Percakapan

Teori analisis percakapan fokus pada interaksi dalam percakapan seperti berbagai gerakan oleh komunikator dan bagaimana mereka mengelola dan mengatur Pembicaraan. Percakapan mengharuskan kita melakukan sesuatu secara kooperatif melalui pembicaraan. Teori analisis percakapan (Conversation analysis Theory (CA)) yang ditulis oleh Jenny Mandelbaum (dalam Budyatna, Muhammad, 2015:31) merupakan salah satu teori komunikasi interpersonal yang berfokus

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pada wacana/interaksi, dimana terjadi interaksi antara sender (pengirim) dengan receiver (penerima).<sup>11</sup>

Menurut Grice, tujuannya adalah menemukan dengan tepat pencapaian dari sebuah percakapan dengan meneliti catatan percakapan (rangkaiannya pembicaraan) yang sebenarnya yaitu dengan melakukan pengujian mengenai hal yang dilakukan selama berkomunikasi. Hal utama dalam analisis ini adalah bagaimana cara pelaku berkomunikasi menciptakan stabilitas dan pengaturan dalam pembicaraan. Pengaturan dalam sebuah percakapan merupakan dasar yang akan membuat percakapan menjadi terarah. Analisis ini dapat digunakan untuk mengetahui bagaimana cara memulai percakapan, pelanggaran dalam sebuah percakapan yakni hal yang tidak seharusnya dilakukan dalam melakukan sebuah percakapan dan bagaimana cara membenarkan kesalahan dalam percakapan (Garde, 2015:62).

Tujuan utama CA adalah untuk memaparkan praktik-praktik dasar yang masuk akal dan keteraturan interaksi yang menjadi dasar komunikasi sehari-hari, baik dalam lingkungan informal maupun profesional. CA menggunakan rekaman-rekaman lapangan tentang percakapan dan macam-macam pembicaraan lainnya dan memasukan perilaku dalam interaksi sebagai data, dan membangun deskripsi-deskripsi yang sistematis mengenai mekanisme-mekanisme yang memungkinkan perilaku manusia. Dikumpulkan bersama, deskripsi-deskripsi ini merupakan sebuah teori komunikasi. Bukti penting untuk menentukan relevansi deskripsi-deskripsi ini bagian pengalaman hidup para komunikator didapat dalam orientasi yang diperlihatkan para komunikasi diperlihatkan dalam perilaku terbuka itu sendiri bagi praktik-praktik yang digambarkan. Dengan cara ini, CA membangun teori secara empiris.

Ciri penting tentang teori CA ialah bahwa laporan-laporan yang dikembangkannya menyertai kepada integritas mengenai episode-episode khusus interaksi. Yaitu, dari pada teori dikendalikan oleh perhatian-perhatian yang disiplin, perhatian-perhatian dan orientasi-orientasi para interektan, diperagakan dalam praktik-praktik yang mereka gunakan untuk berkomunikasi, menghasilkan penemuan. Ini berasal dari asumsi bahwa percakapan, seperti aspek-aspek lainnya tentang kehidupan sosial, memiliki ketertiban sendiri, dan dengan demikian apa yang menjadi konsekuensi secara organisasi ialah yang disesuaikan oleh para partisipan itu sendiri, dari pada yang secara

<sup>11</sup> Budyatna, Muhammad. 2015, 31. *Teori-Teori Mengenai Komunikasi Antar Pribadi*. Prenadamedia Group: Jakarta

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

khusus mengenai kepentingan peneliti. Jadi, CA adalah sepenuhnya empiris, membangun teori-teori interaksi pada sebuah dasar yang deskriptif mengenai observasi dan analisis tentang contoh-contoh khusus terjadinya interaksi secara alami. Kita akan kembali kepada yang spesifik mengenai percakap dalam bab ini kemudian, sebagai sumber bagi aspek-aspek yang konkret tentang Teori CA (budyatna, 2015: 178).<sup>12</sup>

#### Ciri-ciri utama Teori Analisis Percakapan

Ada beberapa ciri utama teori analisis percakapan

a. Bicara adalah tindakan

Kunci bagi sebuah pemahaman tentang pendekatan CA kepada komunikasi antarpribadi ialah mengenai observasi bahwa untuk memahami komunikasi orang harus memahami “bahwa bicara pertama-tama adalah tindakan”.

b. Tindakan adalah terstruktur

Penelitian tentang CA telah menunjukkan bahwa “tindakan adalah terstruktur”. Struktur-struktur percakapan membolehkan para komunikator, antara lain, mengoordinasikan pembicaraan mereka sehingga para pembicara bergantian mendapat giliran dari pada berbicara secara simultan; mengoordinasikan tindakan-tindakan mereka dengan yang lainnya untuk membangun rangkaian tindakan yang terpolakan (seperti sebuah rangkaian permintaan atau rangkaian “bagaimana kabarnya”): memperbaiki kesalahan-kesalahan dan kesulitan-kesulitan lainnya dalam berbicara, memahami, atau mendengar; membuka dan menutup percakapan-percakapan.

Sistem organisasi dasar ini merupakan solusi-solusi komunikator terhadap tantangan-tantangan praktis mengenai bicara bersama (dan menyelesaikan sesuatu melalui pembicaraan bersama), dan merupakan kepentingan yang utama bagi komunikasi antarpribadi, karena masing-masing dari mereka menggambarkan sifat interaksi tentang komunikasi antarpribadi yang memerlukan para komunikator untuk “kerja bersama-sama”.

c. Tindakan diatur secara lokal

Hampir setiap tindakan dalam percakapan dapat memiliki konsekuensi-konsekuensi antarpribadi sebagai produk

<sup>12</sup> Budyatna, Muhammad. 2015, 178. *Teori-Teori Mengenai Komunikasi Antar Pribadi*. Prenadamedia Group: Jakarta

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tambahan. Namun demikian, dalam penelitian yang digambarkan semacam ini di sini, CA telah memulai untuk menggambarkan praktik-praktik yang merupakan sifat khusus bagi komunikasi antarpribadi; praktik-praktik yang merupakan sifat dasar untuk menjadikan keterhubungan di dalam hubungan (budyatna, 2015: 179).<sup>13</sup>

### **Strategi-strategi Teori Analisis Percakapan**

Ada beberapa hal yang diperhatikan dalam mewujudkan percakapan yang koheren sehingga proses komunikasi bisa berjalan efektif yaitu sebagai berikut:

- a. Prinsip kerja sama yang menuntut peserta percakapan memberikan kontribusinya kepada percakapan secara patut. Kerja sama dalam percakapan dapat dicapai melalui empat aturan, yaitu perkataan berkuantitas, perkataan berkualitas, perkataan relevan, perkataan berprilaku.
- b. Percakapan yang koheren dapat dicapai dengan cara memastikan bahwa setiap tindakan adalah hasil tanggapan yang sesuai dengan tindakan sebelumnya.
- c. Peserta percakapan harus menyadari bahwa percakapan merupakan tindakan praktis untuk mencapai tujuan percakapan. Terjadinya percakapan yang koheren bergantung pada proses berpikir secara hati-hati pada pihak komunikator untuk mencapai suatu tujuan.
- d. Mengelola perbedaan pendapat sehingga perbedaan dapat dikurangi dan kesepatan dapat tercapai secepat mungkin.

### **Model Analisis Teori Analisis Percakapan**

- a. Model analisis adjacency pair (percakapan berdampingan)

Model analisis ini dilakukan dengan cara mengisolasi menjadi unit-unit terkecil sehingga menghasilkan pasangan berdampingan. Pasangan berdampingan ini disebut sebagai struktur percakapan. Oleh karena itu, ketika seorang pembicara menghasilkan sebuah tuturan sebagai bagian pertama, diharapkan lawan bicara memberikan respons.
- b. Model analisis Turn-taking (alih tutur)

<sup>13</sup> Budyatna, Muhammad. 2015, 179. *Teori-Teori Mengenai Komunikasi Antar Pribadi*. Prenadamedia Group: Jakarta

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Model turn talking (berganti bicara) merupakan model yang memperhatikan giliran berbicara antar partisipan. Misalnya partisipan (A) berbicara kemudian berhenti, setelah itu partisipan (B) berbicara dan begitu seterusnya saling bergantian sesuai giliran. Maka berdasarkan hal tersebut maka akan diperoleh struktur percakapan berbentuk A-B-A-B.

- c. Model analisis Overall Organization (Percakapan terencana)
- d. Model analisis struktur percakapan overall organization dianalisis dengan cara membagi percakapan ke dalam unit-unit percakapan sehingga diperoleh bagian pendahuluan, bagian inti atau isi, dan bagian penutup percakapan. Jadi, struktur percakapan menurut model ini hampir sama dengan struktur atau organisasi tulisan lainnya, misalnya karangan artikel, cerita, dan sebagainya.

## B. Pengertian Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal merupakan proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka, dimana penerima pesan dapat menerima pesan secara langsung dan menanggapi secara langsung komunikasi yang disampaikan oleh penyampaian pesan. Komunikasi interpersonal dapat digunakan untuk membantu membangun hubungan dengan orang lain dalam situasi yang berbeda. Komunikasi interpersonal meliputi komunikasi berdasarkan perilaku spontan, perilaku menurut kebiasaan dan perilaku menurut kesadaran. Komunikasi interpersonal melibatkan paling sedikit dua orang yang mempunyai sifat, nilai-nilai pendapat, sikap, pikiran dan perilaku yang khas dan berbeda-beda.<sup>14</sup>

Selain itu komunikasi interpersonal juga menuntut adanya tindakan saling memberi dan menerima diantara pelaku yang terlibat dalam komunikasi, dengan kata lain, para pelaku komunikasi saling bertukar informasi pikiran dan gagasan. Komunikasi interpersonal adalah sebuah bentuk khusus dari komunikasi manusia yang terjadi bila kita berinteraksi secara simultan dengan orang lain dan saling mempengaruhi secara mutual satu sama lain, interaksi yang simultan berarti bahwa para pelaku komunikasi mempunyai tindakan yang sama terhadap suatu informasi pada waktu yang sama pula. Pengaruh mutual

<sup>14</sup>Cangara, Hafied. 2016. *Pengantar Ilmu Komunikasi Edisi Kedua*. Jakarta: Rajawali Pers

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berarti bahwa para pelaku komunikasi saling terpengaruh akibat adanya interaksi diantara mereka. Interaksi mempengaruhi pemikiran, perasaan dan cara mereka menginterpretasikan sebuah informasi.<sup>15</sup>

R. Wayne Pace dengan teman-temannya dari Brigham Young University dalam bukunya *Techniques for Effective Communication* membagi komunikasi atas tiga tipe, yakni komunikasi dengan diri sendiri, komunikasi antar pribadi serta komunikasi khalayak. Komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*) adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal ataupun non verbal. Bentuk khusus dari komunikasi antarpribadi ini adalah komunikasi diadik (*dyadic communication*) yang melibatkan hanya dua orang, seperti suami istri, dua sejawat, dua sahabat dekat, guru murid dan sebagainya. Sebagaimana layaknya konsep-konsep dalam ilmu sosial lainnya, komunikasi Antarpribadi juga mempunyai banyak definisi sesuai dengan persepsi para ahli komunikasi yang memberikan batasan pengertian.<sup>16</sup>

Komunikasi interpersonal pada hakikatnya adalah salah satu bentuk dari komunikasi pribadi. Komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung baik secara verbal ataupun nonverbal.<sup>17</sup> Komunikasi interpersonal sangat potensial untuk menjalankan fungsi instrumental sebagai alat untuk mempengaruhi atau membujuk orang lain, karena kita dapat menggunakan kalimat alat indera kita untuk mempertinggi daya bujuk pesan yang kita komunikasikan kepada komunikan kita. Sebagai komunikasi yang paling lengkap dan paling sempurna. Komunikasi interpersonal berperan penting hingga kapanpun, selama manusia masih mempunyai emosi. Kenyataannya tatap muka ini membuat manusia meraa lebih akrab dengan sesamanya, berbeda

<sup>15</sup> Beebe, Steven A & Susan J. Beebe & Mark V. Redmond. (1996). *Interpersonal Communication: Relating To Others*. Boston: Allyn And Bacon.

<sup>16</sup> Pace, R. Wayne, Brent D. Peterson dan M. Dallas Burnett. 1997. *Techniques For Effective Communication*. Addison-Wesley.

<sup>17</sup> Laode Muhammad Umar. (2018). *Penerapan Komunikasi Antarpribadi Dalam Pelayanan Calon Jamaah Haji Di Kementerian Agama Kota Kendari* *Jurnal Al-Khitabah*. Vol. IV, No. 1.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan komunikasi lewat media massa seperti surat kabar, televisi ataupun lewat teknologi tercanggih sekalipun.<sup>18</sup>

Deddy Mulyana (2005) menyatakan: “komunikasi antarpribadi (interpersonal communication) adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal ataupun nonverbal.” Komunikasi yang efektif adalah komunikasi yang mampu menghasilkan perubahan sikap (attitude change) pada orang yang terlibat dalam komunikasi. Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang paling banyak dilakukan oleh manusia sebagai makhluk sosial. Sejak bangun tidur sampai tidur lagi, sebagian besar dari waktu manusia digunakan untuk berkomunikasi.<sup>19</sup>

Komunikasi Interpersonal adalah “suatu proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka”. Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang berlangsung dalam situasi tatap muka antara dua orang atau lebih, baik secara terorganisir maupun dalam keluarga”.<sup>20</sup> Tingkatan yang paling penting dalam komunikasi manusia adalah komunikasi antar pribadi. Komunikasi antar pribadi (Interpersonal Communication) yang diartikan sebagai relasi individu dengan orang lain dalam konteks sosialnya. Melalui proses ini individu menyesuaikan dirinya dengan orang lain lewat peran yang disebut transmitting dan receiving.

### C. Proses Komunikasi Interpersonal

Komunikasi sebagai proses pengoperan atau penyampaian pesan secara garis besar dapat diklasifikasikan menjadi dua bentuk proses, yaitu proses komunikasi primer dan proses komunikasi sekunder. Mengenai kedua proses komunikasi ini telah dijelaskan oleh Onong Uchjana Effendy sebagai berikut: “proses komunikasi secara primer adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang (symbol) sebagai media. Lambang disini berupa bahasa, isyarat, gambar, warna dan sebagainya

<sup>18</sup> Citra Angraini, Denny Hermawan Ritonga, Lina Kristina, Muhammad Syam, Winda Kustiawan. (2022). *Komunikasi Interpersonal Jurnal Multidisiplin Dehasen. Vol. 1 No. 1*.

<sup>19</sup> Mulyana Deddy. 2005. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

<sup>20</sup> Sapril. (2011). *Komunikasi Interpersonal Pustakawan Jurnal Iqra'. Volume 05 No.01*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang secara langsung mampu menerjemahkan pikiran atau perasaan komunikator kepada komunikan”.

Proses komunikasi sekunder adalah “proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama”. Berkaitan dengan dua bentuk komunikasi di atas, maka komunikasi interpersonal merupakan salah satu bentuk proses komunikasi primer, karena komunikasi interpersonal berlangsung secara face to face (tatap muka) dalam suatu percakapan dengan menggunakan bahasa lisan.<sup>21</sup>

Dalam komunikasi interpersonal, hubungan yang baik antara komunikator dengan komunikan juga harus dijaga dengan baik, karena berhasil tidaknya komunikan tergantung pada hubungan yang baik diantara mereka. Ada dua tahap hubungan, tahap pertama disebut “tahap pengenalan, hendaknya komunikator memberikan kesan pertama yang bagus seperti penampilan yang menarik, sikap yang baik. Tahap kedua yaitu “peneguhan hubungan, ada empat faktor penting dalam memelihara hubungan yaitu: faktor keakraban pemenuhan kebutuhan rasa kasih sayang, faktor control (kedua belah pihak saling mengontrol), faktor ketetapan respon yang merupakan pemberian respon sesuai dengan stimulus yang diterima, faktor keserasian susana emosioal ketika berlangsungnya komunikasi”.<sup>22</sup>

#### D. Ciri-ciri komunikasi Interpersonal

Menurut Mulyana (2010:81), ciri-ciri komunikasi interpersonal yaitu :

- a. Para pelaku komunikasi berada dalam jarak yang dekat
- b. Para pelaku komunikasi mengirim dan menerima pesan secara simultan dan spontan baik secara verbal ataupun nonverbal<sup>23</sup>

<sup>21</sup> Effendy, onong uchjana. 2005. *Ilmu komunikasi teori dan praktek*. Bandung:remaja rosda karya

<sup>22</sup> Fauzi Abubakar. (2015). *Pengaruh Komunikasi Interpersonal antara Dosen dan Mahasiswa Terhadap Motivasi Belajar dan Prestasi Akademik Mahasiswa Jurnal Pekommas. Vol. 18 No. 1.*

<sup>23</sup> Mulyana, Deddy. 2010. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## E. Tujuan Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah *action oriented* yang merupakan suatu tindakan yang berorientasi pada suatu tujuan tertentu. Ada beberapa tujuan dari komunikasi interpersonal yaitu :

- a. Mengungkapkan perhatian kepada orang lain
- b. Menemukan diri sendiri  
Artinya seseorang melakukan komunikasi interpersonal karena ingin mengetahui dan mengenali karakteristik diri pribadi berdasarkan informasi dari orang lain.
- c. Membangun dan memelihara hubungan yang harmonis  
Sebagai makhluk sosial, salah satu kebutuhan setiap orang yang paling besar adalah membentuk dan memelihara hubungan baik dengan orang lain. Dengan berkomunikasi secara jujur, mendengarkan dengan penuh perhatian, saling mendukung satu sama lebih.
- d. Menemukan dunia luar  
Dengan komunikasi interpersonal diperoleh kesempatan untuk mendapatkan berbagai informasi dari orang lain termasuk informasi penting dan aktual<sup>24</sup>

## F. Pola Komunikasi Interpersonal

Pola komunikasi diartikan sebagai bentuk atau pola hubungan dua orang atau lebih dalam proses pengiriman dan penerimaan cara yang tepat sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami.

Sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pola komunikasi adalah model, sistem, cara kerja. Sedangkan menurut DeVito dalam Permata (2013: 3-4), pola komunikasi terdiri dari beberapa macam yaitu:

- a. Pola Komunikasi Primer  
Pola komunikasi primer merupakan suatu proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan suatu simbol sebagai media atau saluran. Baik secara langsung ataupun melalui saluran lainnya. Dalam pola ini terbagi menjadi

<sup>24</sup> Meisil B. Wulur, Hoirunisa. (2019). *Pola Komunikasi Interpersonal Antar Pembina dan Santri dalam Menanamkan Nilai-nilai Akhlak di Pondok Pesantren Darul Arqom Muhammadiyah Ponre Waru Jurnal Komunikasi dan Organisasi (JKO)*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dua lambang, yaitu lambang verbal dan nonverbal. Lambang verbal yaitu menggunakan bahasa dan non verbal yaitu menggunakan isyarat. Pola Komunikasi Primer merupakan suatu proses penyampaian oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan suatu simbol sebagai media atau saluran. Dalam pola ini terbagi menjadi dua lambang verbal dan non verbal. Lambang verbal yaitu bahasa, yang paling sering digunakan karena bahasa mampu mengungkapkan pikiran komunikator. Sedangkan lambang non verbal yaitu lambang yang di gunakan dalam berkomunikasi yang bukan bahasa, namun merupakan isyarat dengan menggunakan anggota tubuh.

b. Pola Komunikasi Sekunder

Pola komunikasi secara sekunder adalah proses penyampaian oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang pada media pertama. Komunikator menggunakan media kedua ini karena yang menjadi sasaran komunikasi yang jauh tempatnya, atau banyak jumlahnya. Pola komunikasi secara sekunder adalah proses penyampaian oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang pada media pertama.

c. Pola Komunikasi Linear

Pola Komunikasi Linear di sini mengandung makna lurus yang berarti perjalanan dari satu titik ke titik yang lain secara lurus, yang berarti penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan sebagai titik terminal. Jadi, dalam proses komunikasi ini biasanya terjadi dalam komunikasi tatap muka (face to face), tetapi juga adakalanya komunikasi bermedia. Pola Komunikasi Linear di sini mengandung makna lurus yang berarti perjalanan dari satu titik ketitik yang lain secara lurus, yang berarti penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan sebagai titik terminal. Jadi, dalam proses komunikasi ini biasanya terjadi dalam komunikasi tatap muka (face to face), tetapi juga adakalanya komunikasi bermedia. Dalam proses komunikasi ini, pesan yang disampaikan akan efektif apabila ada perencanaan sebelum melaksanakan komunikasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. Pola Komunikasi Sirkular

Sirkular secara harafiah berarti bulat, bundar atau keliling. Dalam proses sirkular itu terjadinya feedback atau umpan balik, yaitu terjadinya arus dari komunikan ke komunikator, sebagai penentu utama keberhasilan komunikasi. Pola Komunikasi Sirkular secara harfiah berarti bulat, bundar, atau keliling. Dalam proses sirkular itu terjadinya feedback atau umpan balik, yaitu terjadinya arus dari komunikan kekomunikator, sebagai penentu utama keberhasilan komunikasi. Dalam pola komunikasi seperti ini, proses komunikasi berjalan terus yaitu adanya umpan balik antara komunikator dan komunikan.<sup>25</sup>

**G. Komponen Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi Interpersonal mempunyai beberapa komponen yang saling bergantung satu-sama lainnya. Setiap komponen komunikasi antarpribadi mempunyai kaitan baik dengan komponen lain maupun dengan komponen secara keseluruhan. Oleh karena itu dalam komunikasi antarpribadi tidak ada umpan balik tanpa penerima, karena bersifat saling tergantung maka perubahan yang terjadi pada suatu komponen akan menyebabkan perubahan pada komponen lainnya. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa perubahan pada para pelaku komunikasi akan berakibat pada aspek lainnya. Dalam komponen komunikasi interpersonal arus komunikasi yang terjadi adalah sirkuler atau berputar, artinya setiap individu mempunyai kesempatan yang sama untuk menjadi komunikator dan komunikan. Karena dalam komunikasi interpersonal efek atau umpan balik dapat terjadi secara seketika. komponen-komponen komunikasi interpersonal yaitu:

a. Pengirim-penerima

Pengirim merupakan orang yang menyampaikan pesan sedangkan penerima merupakan orang yang menerima pesan. Komunikasi interpersonal paling tidak melibatkan antara dua orang, setiap orang yang terlibat dalam komunikasi memfokuskan serta mengirim pesan dan juga sekaligus menerima dan

<sup>25</sup>Gusti Gautama. (2020). *Pola Komunikasi Interpersonal Dan Perilaku Komunikasi (Studi Deskriptif Kualitatif Pola Komunikasi Interpersonal Dan Perilaku Komunikasi Pada Mahasiswa S1 Program Ilmu Komunikasi Non Reguler Fisip UNS Angkatan 2017 Dari Luar Daerah Dalam Menjaga Hubungan Jarak Jauh Dengan Orang tua) Jurnal Kommas.*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memahami pesan itu sendiri. Istilah istilah pengirim-mengirim ini digunakan untuk menekankan bahwa, fungsi pengirim dan penerima ini dilakukan oleh setiap orang yan terlibat dalam komunikasi interpersonal.

b. Encoding-Decoding

Encoding merupakan tindakan menghasilkn pesan, artinya pesan-pesan yang akan disampaikan di kode atau di formulasikan terlebih dahulu dengan menggunakan simbol, atau kata-kata. Sebaliknya tindakan untuk menginterpretasikan dan memahami pesan-pesan yang diterima, disebut decoding. Dalam komunikasi interpersonal karena seorang pengirim pesan juga sekaligus bertindak sebagai penerima, maka fungsi encoding- decoding dilakukan oleh setiap orang yang terlibat dalam komunikasi interpersonal.

c. Pesan-pesan

Dalam komunikasi interpersonal, pesan-pesan ini bisa berbentuk verbal maupun non verbal, atau gabungan antara verbal dan non verba seperti kata-kata yang diucapkan, ekspresi wajah, gerakan tubuh dan nada suara. Pesan-pesan tersebut membawa makna, emosi dan tujuan komunikasi antara orang-orang.

d. Saluran

Saluran adalah media atau cara yang di gunakan untuk mentransmisikan pesan dari pengirim kepada penerima. Bisa berupa lisan, tulisan, visual ataupun elektronik seperti wicara langsung, surat, televisi dan yang terakhir media sosial. Saluran disini berfungsi sebagai media dimana dapat menghubungkan antara pengirim pesan dan penerima pesan atau informasi. Saluran komunikasi personal baik yang bersifat langsung perorangan maupun kelompok lebih persuasive dibandingkan saluran media massa. Hal ini disebabkan karena penyampaian pesan melalui saluran komunikasi personal dapat dilakukan secara langsung kepada khalayak.

e. Gangguan (Noise)

Seringkali pesan-pesan yang dikirim berbeda dengan pesan yang diterima. Hal ini terjadi karena gangguan saat berlangsungnya komunikasi, yang terdiri dari gangguan fisik, gangguan psikologis,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

gangguan semantik. Gangguan fisik yaitu gangguan yang biasanya berasal dari luar dan mengganggu fisik pesan baik dari jarak atau gangguan lainnya. Gangguan psikologis adalah gangguan yang terjadi karena adanya perbedaan gagasan diantara orang-orang yang terlibat didalam komunikasi. Gangguan semantik yaitu gangguan yang terjadi ketika kata-kata ataupun simbol yang digunakan dalam komunikasi seringkali memiliki arti ganda sehingga menyebabkan gagal dalam menangkap dari maksud pesan yang disampaikan. Contoh perbedaan bahasa dalam melakukan komunikasi interpersonal.

f. Umpan balik

Memberikan respon atau tanggapan yang tidak diberikan seseorang terhadap suatu situasi, tindakan, dan berupa saran, kritik serta apresiasi yang diberikan untuk membantu perbaikan pengembangan lebih lanjut. Memainkan peranan yang sangat penting dalam proses komunikasi interpersonal karena pengirim dan penerima pesan secara terus-menerus dan bergantian memberikan umpan balik dalam berbagai cara baik secara verbal maupun secara non verbal. Umpan balik bersifat positif apabila dirasa saling menguntungkan dan bersifat negatif apabila tidak menimbulkan efek dan bersifat negatif apabila merugikan.

g. Bidang pengalaman

Hal ini merupakan faktor yang paling penting dalam komunikasi interpersonal, komunikasi akan terjadi apabila para pelaku yang terlibat dalam komunikasi mempunyai bidang pengalaman yang sama meliputi kemampuan mendengarkan dengan empati, berbicara secara efektif, membaca bahasa tubuh, menangani konflik dan membangun hubungan yang kuat dengan lawan bicara.

h. Efek

Adapun efeknya meliputi pemahaman yang lebih baik, pembangunan hubungan yang kuat, pemecahan masalah yang efektif serta peningkatan dalam keseluruhan kualitas hidup komunikasi antara komunikator dan komunikan. Dibanding dengan komunikasi lainnya, komunikasi interpersonal dinilai paling ampuh untuk mengubah sikap, perilaku kepercayaan dan opini komunikan. Hal ini disebabkan komunikasi dilakukan dengan tatap

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

muka. Efektivitas komunikasi interpersonal dimulai dengan lima sikap positif yang perlu dipertimbangkan yaitu

a. Keterbukaan (*openness*)

Keterbukaan adalah sikap dapat menerima pendapat/masukan dari orang lain, serta berkenan menyampaikan informasi kepada orang lain. Dapat disimpulkan keterbukaan yang dimaksud adalah dalam memberikan suatu informasi bersifat tidak tertutup atau terbuka dengan segala masukan yang diberikan. Kualitas keterbukaan mengacu pada sedikitnya tiga aspek dari komunikasi interpersonal. Pertama, komunikator interpersonal yang efektif harus terbuka kepada orang yang diajaknya berinteraksi. Ini tidaklah berarti bahwa orang harus dengan segera membukakan semua riwayat hidupnya. Aspek keterbukaan yang kedua mengacu kepada kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang. Orang yang diam, tidak kritis, dan tidak tanggap pada umumnya merupakan peserta percakapan yang menjemukan. Tidak ada yang lebih buruk daripada ketidak acuhan, bahkan keidaksependapatan jauh lebih menyenangkan seseorang memperlihatkan keterbukaan dengan cara bereaksi secara spontan terhadap orang lain.

b. Empati (*empathy*)

Empati adalah sikap seseorang atau kondisi seseorang yang dapat memahami dan merasakan suatu keadaan orang lain, dan melihat suatu permasalahan dari sudut pandang orang lain. Orang yang memiliki empati mampu memahami motivasi pengalaman orang lain, perasaan dan sikap orang lain. Berempati adalah merasakan sesuatu seperti orang yang mengalaminya dan merasakan perasaan yang sama dengan cara yang sama. Orang yang empatik mampu memahami motivasi pengalaman orang lain, perasaan dan sikap mereka serta harapan dan keinginan mereka untuk masa mendatang. Individu dapat mengkomunikasikan empati baik secara verbal maupun non verbal. Secara nonverbal, dapat mengkomunikasikan empati dengan memperlihatkan keterlibatan aktif dengan orang itu melalui ekspresi dan gerak gerak yang sesuai, konsentrasi terpusat meliputi kontak mata, postur tubuh yang penuh perhatian, dan kedekatan fisik.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Sikap mendukung (*supportiveness*)

Hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan dimana terdapat sikap mendukung. Komunikasi yang terbuka dan empatik tidak dapat berlangsung dalam suasana yang tidak mendukung. Seseorang memperlihatkan sikap mendukung dengan bersikap deskriptif, bukan evaluatif, spontan bukan strategik dan profesional bukan yang sangat yakin. Masing-masing pihak yang berkomunikasi memiliki komitmen untuk saling mendukung agar terlaksananya suatu interaksi secara terbuka.

d. Sikap positif (*positiveness*)

Sikap positif ketika dalam berkomunikasi dapat ditujukan melalui suatu perilaku. Sikap positif mengacu pada sedikitnya dua aspek dari komunikasi interpersonal. Pertama, komunikasi interpersonal terbina jika seseorang memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri, kedua, perasaan positif untuk situasi komunikasi pada umumnya sangat penting untuk interaksi yang efektif. Tidak ada yang lebih menyenangkan daripada berkomunikasi dengan orang yang tidak menikmati interaksi atau tidak bereaksi secara menyenangkan terhadap situasi atau suasana interaksi.

e. Kesetaraan (*equality*), (Regina, 2016).

Artinya kedua belah pihak sama sama bernilai dan berharga. Kedua belah pihak yang melakukan komunikasi sama-sama saling menghargai dan saling memerlukan. Dalam setiap situasi, barangkali terjadi ketidaksetaraan. Salah seorang mungkin lebih pandai, lebih kaya, lebih tampan aatau cantik, atau lebih atletis daripada yang lain. Tidak pernah ada dua orang yang benar-benar seara dalam segala hal. Terlepas dari ketidaksetaraan ini, komunikasi interpersonal akan lebih efektif bila suasananya setara. Artinya, harus ada pengakuan secara diam-diam bahwa kedua belah pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan bahwa masing-masing pihak mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan. Dalam suatu hubungan interpersonal yang ditandai oleh kesetaraan, ketidaksependapatan dan konflik lebih dilihat sebagai upaya untuk memahami perbedaan yang pasti ada daripada sebagai kesempatan untuk menjatuhkan pihak lain. Kesetaraan tidak mengharuskan menerima dan menyetujui begitu saja semua perilaku verbal dan nonverbal pihak lain

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## H. Pengertian Pembimbing Ibadah Haji dan Umroh

### a. Pengertian Pembimbing

Pembimbing adalah orang yang membimbing, pemimpin dan penuntun. Pembimbing haji dan umroh adalah seseorang yang memiliki pengetahuan dan pengalaman dalam melakukan perjalanan haji dan umroh, pembimbing memberikan panduan kepada jama'ah selama perjalanan dan membantu jama'ah dalam melaksanakan ritual-ritual dengan benar sesuai ajaran islam. Pembimbing ibadah haji dan umroh adalah orang yang diangkat oleh pimpinan PPIU (Perusahaan Penyelenggara Ibadah Umrah), dan wajib memiliki standar kompetensi meliputi pengetahuan dibidang manasik umroh dan telah melaksanakan haji dan umroh.

### b. Tujuan Pembimbing

Secara umum tujuan pembimbing memberikan bimbingan, yaitu membantu individu dalam mencapai kebahagiaan hidup pribadi, membantu individu dalam mencapai kehidupan yang efektif dan produktif dalam masyarakat, Membantu individu dalam mencapai hidup bersama dengan individu-individu dalam masyarakat, membantu individu dalam mencapai harmoni antara cita-cita dan kemampuan yang dimilikinya.

### c. Fungsi pembimbing

Menurut Dewa Ketut Sukardi menyebutkan bahwa fungsi pembimbing adalah sebagai berikut :

1. Menyalurkan, ialah fungsi pembimbing dalam membantu klien mendapat lingkungan yang sesuai dengan keadaan dirinya.
2. Mengadaptasikan, ialah fungsi pembimbing ialah membantu klien di lingkungan untuk mengadaptasikan dengan keadaan atau orang-orang yang ada dilingkungan tersebut.
3. Menyesuaikan, ialah fungsi pembimbing dalam rangka membantu klien untuk menyesuaikan diri engan lingkungan.
4. Pencegah, ialah fungsi pembimbing dalam rangka membantu klien untuk menghindari kemungkinan terjadinya hambatan.
5. Perbaikan, ialah fungsi pembimbing dalam membantu klien untuk memperbaiki kondisi klien yang dipandang kurang

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

baik/memadai serta dalam membantu klien untuk melampaui proses dan fase perkembangan secara teratur.

## I. Pelayanan Ibadah Haji Dan Umroh

Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Menurut R.A Supriyono, pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan. Pelayanan dengan memberikan kepuasan kepada jama'ah adalah merupakan tujuan utama dalam perusahaan karena tanpa jama'ah perusahaan tidak akan berjalan. Asset perusahaan sangat kecil nilainya tanpa keberadaan jama'ah. Karena itu tugas utama perusahaan adalah menarik dan mempertahankan jama'ah. Pelayanan berarti memberikan sesuatu kepada pihak lain baik berupa informasi maupun bantuan lainnya untuk melaksanakan kegiatan. Sementara pelayanan ibadah haji meliputi pendaftaran, pemeliharaan kesehatan, transportasi, akomodasi, penginapan, konsumsi, keimigrasian, dan lain-lain.

## J. Bentuk-bentuk Pelayanan

Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk yaitu :

### a. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Layanan dengan lisan merujuk pada layanan yang disampaikan secara langsung melalui percakapan verbal antara dua pihak, biasanya tanpa melalui media tertulis atau elektronik. Ini bisa berupa layanan pelanggan, konseling, atau pembimbingan.

### b. Layanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya pelayanan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

melalui tilisan cukup efisien terutama layanan jarak jauh karena faktor biaya. Layanan dengan tulisan merujuk pada layanan yang mengutamakan komunikasi tertulis, seperti pesan teks, surel, atau pesan instan.

c. Layanan dengan perbuatan

Layanan yang diberikan oleh pembimbing haji dan umroh mencakup berbagai aspek, termasuk pendampingan selama perjalanan, bimbingan spiritual, pengetahuan tentang tata cara ibadah haji atau umroh, bantuan logistik, serta dukungan moral dan psikologis kepada jamaah. Mereka membantu jamaah menjalankan ibadah dengan lancar dan merasa aman selama di Tanah Suci. Dilakukan oleh sebagian besar kalangan menengah dan bawah karena faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan.

## K. Etika dalam Pelayanan

Etika/*e this* berasal dari kata Yunani yaitu *ethos* artinya kebiasaan. Ia membeicarakan tentang kebiasaan (perbuatan) setapi menurut arti adat melainkan tata adab, yaitu berdasarkan intisari atau sifat dasar manusia mengenai baik dan buruk. Jadi dengan demikian etika adalah teori tentang perbuatan manusia ditimbang menurut baik dan buruk.

Adapun etika yang diatur dalam etiket secara umum yaitu :

a. Sikap dan perilaku

Sikap dan perilaku merupakan bagian kepentingan dalam etika pelayanan. Dalam prakteknya sikap dan harus menunjukkan kepribadian seseorang dan citra perusahaan.

b. Penampilan

Penampilan adalah cara seseorang terlihat oleh orang lain yang mencakup pakaian, gaya rambut dan ekspresi wajah. Arti penampilan secara keseluruhan adalah mulai dari cara berpakaian, berbicara, gerak-gerik, sikap dan perilaku.

c. Cara berpakaian

Disini petugas harus menggunakan busana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik dan juga harus berpakaian nejis dan tidak kumal.

d. Cara berbicara

Cara berbicara artinya cara berkomunikasi dengan konsumen. Hal ini penting karena karyawan langsung berbicara

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tentang apa-apa yang diinginkan konsumen, berbicara harus jelas, singkat dan tidak bertele-tele.

e. Gerak-gerik

Gerak-gerik meliputi mimik wajah, pandangan mata, pergerakan tangan anggota atau badan dan kaki.

## L. Konsep Kualitas Pelayanan

Konsep kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah kualitas layanan “RATER” (responsiveness, assurance, tangible, empathy dan reliability) (Kotler & Keller, 2009). Konsep kualitas layanan RATER intinya adalah membentuk sikap dan perilaku dari pengembang pelayanan untuk memberikan bentuk pelayanan yang kuat dan mendasar, agar mendapat penilaian sesuai dengan kualitas layanan yang diterima.

a. Responsiveness

Responsiveness yaitu Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif. Responsiv dalam pelayanan adalah kemampuan untuk dengan cepat dan efektif merespons kebutuhan, permintaan, atau masalah pelanggan. Ini mencakup tanggapan yang cepat, solusi yang efisien, dan komunikasi yang jelas.

b. Assurance

Assurance yaitu setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan. Assurance dalam pelayanan adalah keyakinan atau jaminan kepada pelanggan bahwa layanan yang diberikan akan memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi mereka. Ini melibatkan kepercayaan, keandalan, dan kompetensi dalam memberikan layanan.

c. Tangible

Tangible yaitu pengertian bukti fisik dalam kualitas layanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan. tangible adalah aset yang memiliki bentuk fisik. Jadi, segala jenis barang yang dimiliki perusahaan dan digunakan untuk keperluan bisnis termasuk ke dalam aset tangible.

d. Empathy

Empathy yaitu Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (empathy) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan.

e. Reliability

Reliability yaitu Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Reliabilitas, atau keandalan, adalah konsistensi dari serangkaian pengukuran atau serangkaian alat

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ukur. Hal tersebut bisa berupa pengukuran dari alat ukur yang sama akan memberikan hasil yang sama, atau untuk pengukuran yang lebih subjektif, apakah dua orang penilai memberikan skor yang mirip.<sup>26</sup>

### **M. Rukun Haji**

- a. Ihram yaitu pernyataan mulai mengerjakan ibadah haji dan umroh
- b. Wukuf di Arafah artinya suatu ritual untuk berdiam diri
- c. Thawaf yaitu mengelilingi Ka'bah sebanyak 7 kali
- d. Sa'i yaitu berjalan atau berlari-lari kecil antara Shafa dan Marwah
- e. Tahallul yaitu bercukur atau menggunting sebagian rambut setelah melakukan sa'i
- f. Tertib artinya mengerjakan kegiatan sesuai dengan urutan dan tidak ada yang tertinggal

### **N. Rukun Umroh**

- a. Ihram yaitu pernyataan mulai mengerjakan ibadah haji dan umroh
- b. Thawaf yaitu mengelilingi Ka'bah sebanyak 7 kali
- c. Sa'i yaitu berjalan atau berlari-lari kecil antara Shafa dan Marwah
- d. Tahallul yaitu bercukur atau menggunting sebagian rambut setelah melakukan sa'i
- e. Tertib artinya mengerjakan kegiatan sesuai dengan urutan dan tidak ada yang tertinggal

## **2.3 Konsep Operasional**

- a. Pola komunikasi interpersonal  
Pola komunikasi interpersonal melibatkan pertukaran informasi antar individu. Konsep operasionalnya melibatkan penggunaan bahasa verbal dan nonverbal, pemahaman emosi, serta kemampuan mendengarkan dan merespons secara efektif. Inti dari pola komunikasi

<sup>26</sup> Kotler, Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Penerbit Erlangga. Jakarta.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

interpersonal ini adalah menciptakan saling pengertian dan koneksi antar individu dalam suatu interaksi. Baik itu pengamatan langsung, analisis rekaman percakapan, dan penilaian feedback untuk memahami dan mengetahui pola komunikasi interpersonal.

b. Pelayanan

Pelayanan adalah interaksi yang mencakup langkah-langkah praktis untuk menyediakan layanan dan berinteraksi dengan pelanggan. Ini melibatkan pelaksanaan proses, kebijakan, dan praktik yang mendukung pengalaman pelanggan yang positif. Aspek kunci melibatkan pelatihan staf, pengelolaan respons cepat terhadap pertanyaan atau masalah, dan peningkatan terus-menerus berdasarkan umpan balik pelanggan. Pelayanan yang dimaksud yaitu pelayanan yang dilakukan secara face to face saat memberikan informasi terkait haji dan umroh.

c. Sender

Sender melibatkan proses pengiriman informasi. Ini melibatkan pemilihan pesan yang akan dikirim, pemilihan saluran atau media yang tepat, serta penyusunan pesan dengan jelas agar dapat dipahami oleh penerima. Selain itu, sender harus memastikan penggunaan bahasa dan simbol yang sesuai agar tujuan komunikasi tercapai. Ada beberapa elemen dalam sender yaitu:

1. Identifikasi Pesan, dimana menentukan pesan yang akan dikirim, termasuk informasi yang ingin disampaikan dan tujuan komunikasi.
2. Konteks Komunikasi, memahami konteks di sekitar pesan, termasuk situasi, audience, dan faktor-faktor lain yang dapat memengaruhi cara pesan diterima.
3. Pemilihan Medium, memilih metode atau saluran komunikasi yang sesuai untuk menyampaikan pesan, misalnya melalui percakapan langsung, surat, email, atau media sosial.
4. Kesesuaian Bahasa, menggunakan bahasa yang sesuai dengan audience dan situasi untuk memastikan pemahaman yang maksimal.

d. Receiver

Receiver (penerima) informasi melibatkan proses penerimaan, interpretasi, dan penggunaan informasi yang diterima. Ini melibatkan kemampuan individu untuk memahami, menyaring, dan merespons

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

informasi dengan tepat sesuai konteksnya. Aspek kognitif, emosional, dan sosial juga dapat memengaruhi bagaimana informasi diproses dan digunakan oleh penerima.

e. Teori analisis percakapan

Teori analisis percakapan melibatkan pemahaman dan penerapan metode analisis yang spesifik terhadap data percakapan. Ini mencakup langkah-langkah praktis untuk mengidentifikasi, mengkategorikan, dan menganalisis elemen-elemen seperti tuturan, giliran, dan struktur interaksi dalam percakapan. Metode ini sering melibatkan transkripsi teks percakapan untuk memudahkan analisis mendalam. Serta menganalisis dinamika interaksi antar individu, termasuk pemberian giliran dan respons.

f. Pembentukan tim layanan

Pembentukan tim layanan yaitu membentuk tim layanan khusus yang terdiri dari staf yang terampil dalam komunikasi interpersonal dan memiliki pengetahuan tentang proses haji dan umroh. Tim ini akan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada calon jamaah, menjawab pertanyaan, memberikan informasi dan memfasilitasi proses pendaftaran.

g. Respon yang Cepat dan Akurat

Respon yang Cepat dan Akurat yaitu membangun sistem yang memastikan respon yang cepat dan akurat terhadap pertanyaan dan permintaan dari calon jamaah haji dan umroh. Hal ini dapat dilakukan dengan menyediakan nomor telepon atau alamat email khusus yang dapat dihubungi, serta melatih staf untuk memberikan respons yang memadai.

h. Ruang Komunikasi yang nyaman

Ruang Komunikasi yang nyaman, dimana menyediakan ruang komunikasi yang nyaman bagi calon jamaah haji dan umroh. Ruang ini dilengkapi dengan fasilitas yang memadai, seperti meja dan kursi, bahan informasi terkini, brosur, dan spanduk yang memberikan informasi berguna.

i. Evaluasi dan Peningkatan

Evaluasi dan Peningkatan dimana melakukan evaluasi secara rutin terhadap penerapan komunikasi interpersonal dalam memberikan

pelayanan kepada calon jamaah haji dan umroh. Menerima umpan balik dari calon jamaah dan menggunakan informasi tersebut untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan proses komunikasi.



**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

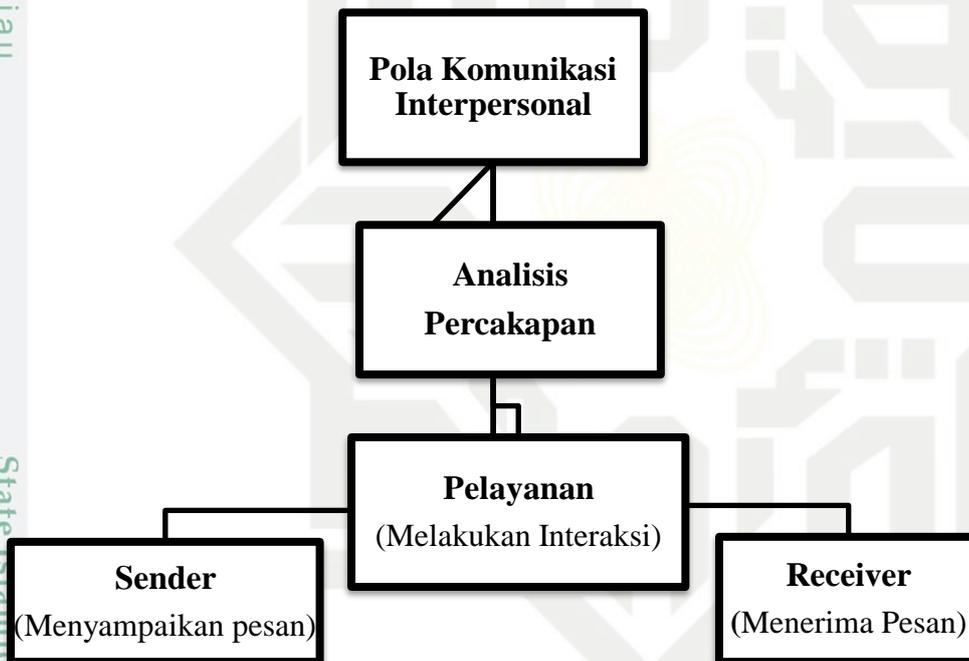
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2.4 Kerangka Pikir

Kerangka pikir penelitian akan memberi panduan kepada peneliti dalam melakukan penelitian. Serta memperketat data-data yang telah diperoleh peneliti. Dalam penelitian ini yang berjudul “**Pola Komunikasi Interpersonal Pembimbing Haji Dan Umroh Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Calon Jama’ah Haji Dan Umroh Di Pt. Niat Suci Ke Baitullah Pekanbaru**” peneliti akan memaparkan kerangka pikir sebagai berikut:

Gambar 2.4 Kerangka Pikir



Gambar diatas merupakan kerangka pikir penelitian yang akan digunakan sebagai proses pemikiran ketika peneliti melakukan penelitian. Sedikit penjelasan mengenai bagan diatas dimana peneliti menggunakan Teori Analisis Percakapan yang ditulis oleh Jenny Mandelbaum. Yang menjadi basis pemikiran adalah tentang sebuah proses komunikasi interpersonal yang terjadi di PT. Niat Suci Kebaitullah, dimana ketika seorang pembimbing memberikan pelayanan dengan mengirim pesan atau menyampaikan informasi terkait haji dan umroh kepada calon jama’ah haji dan umroh, lalu pesan itu ditafsirkan dan diterima oleh jama’ah berdasarkan pengetahuan, pengalaman, dan menghasilkan umpan balik atau *feedback* yang diberikan kepada pengirim pesan. Ketika peneliti sudah

mengetahui bagaimana interaksi dalam pelayanan antara pembimbing dengan calon jama'ah haji dan umroh, maka peneliti bisa dengan mudah mendeskripsikan pola komunikasi interpersonal antara pembimbing dengan calon jama'ah haji dan umroh di PT. Niat Suci Kebaitullah. Penelitian disini menggunakan analisis data kualitatif yang akan bersifat dinamis mengikuti perkembangan di lapangan, baik yang bersifat eksternal maupun yang bersifat internal.



**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Metodologi Penelitian

Jenis penelitian yang peneliti gunakan yaitu penelitian kualitatif. Dalam penelitian kualitatif menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Dimana peneliti menggambarkan, meringkas dari berbagai situasi dan kondisi ataupun fenomena yang ada, yang menjadi suatu objek penelitian. Dalam penelitian ini peneliti memilih format deskriptif kualitatif karena dianggap tepat dalam penelitian. Yang membutuhkan studi mendalam seperti studi tingkah laku konsumen dan implementasi suatu kebijakan.

Penelitian ini merupakan penelitian jenis kualitatif yang mana menguraikan setiap informasi yang diperoleh dengan kalimat yang jelas sedangkan pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Spesifikasi penelitian yang digunakan kualitatif deskriptif yang bertujuan mengumpulkan informasi ataupun data untuk disusun, dijelaskan dan dianalisis.

#### 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di PT. Niat Suci Kebaitullah di jalan Melati Komplek Royal Platinum B2 Kelurahan Binawidya, Kecamatan Tampan. Waktu penelitian akan dilaksanakan pada bulan Desember - April 2024. Peneliti meneliti di PT. Niat Suci Kebaitullah karena adanya keunggulan kompetitif terkait pelayanan PT. Niat Suci Kebaitullah serta aksesibilitasnya yang memudahkan dalam proses pengumpulan data yang relevan.

#### 3.3 Sumber Data Penelitian

Sumber dan jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber primer dan sumber sekunder

##### A. Sumber Data Primer

Data primer atau tangan pertama adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan pengambilan data langsung dari subjek sebagai sumber informasi yang dicari. Penulis menggunakan metode ini untuk mendapatkan informasi dan data-data tentang pola komunikasi interpersonal PT. Niat Suci Kebaitullah Pekanbaru dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji dan umroh.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penelitian ini menggunakan informan sebagai sumber data yang akan diperoleh. Informan yang terdapat dalam penelitian ini terdiri dari 7 (tujuh) orang, yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Teknik purposive sampling merupakan pengambilan sumber data dengan suatu pertimbangan, misalnya orang tersebut dianggap paham akan bidang yang ingin ditanyakan, sehingga memudahkan penulis dalam mendapatkan informasi sesuai dengan objek atau situasi yang diteliti. Data ini diperoleh langsung dari Data ini diperoleh langsung dari beberapa informan yaitu Bapak Direktur Irma Romi, S.H.,M.H.,CPL, Pembimbing, Calon Jama'ah Haji dan Umroh di PT Niat Suci Ke-Baitullah (NSK) Pekanbaru.

**Kriteria Informan**

Kriteria informan adalah orang yang bisa memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian antara lain:

- a. Kriteria Pembimbing
  1. memiliki kemampuan komunikasi yang baik dengan jama'ah
  2. memiliki keterampilan interpersonal yang baik untuk membangun hubungan yang kuat dengan jama'ah
  3. Berpengalaman dalam mengorganisir perjalanan haji dan umroh
  4. Mampu memberikan dukungan dan bimbingan sepanjang perjalanan haji dan umroh
- b. Kriteria calon jama'ah haji dan umroh
  1. Usia
  2. Komunikatif
  3. Memiliki pengetahuan tentang pola komunikasi interpersonal

**Tabel 3.1 Informan Penelitian**

NO	Nama Informan Penelitian	Jabatan
1.	H. Irma Romi Anto, S.H., M.H., CPL	Direktur PT.NSK
2.	Jufri	Pembimbing PT.NSK
3.	Liza	Pembimbing PT.NSK
4.	Deti	Pembimbing PT.NSK
5.	Widia	Calon Jama'ah Haji
6.	Rusli	Calon Jama'ah Umroh

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## B. Sumber Data Sekunder

Menurut Lexy J. Moleong, sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Data sekunder adalah suatu data yang diperoleh melalui data yang telah diteliti dan dikumpulkan dari pihak lain yang berkaitan dengan permasalahan penelitian data sekunder melalui studi pustaka.<sup>27</sup>

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

#### A. Observasi

Observasi merupakan suatu kegiatan mengamati dan meninjau secara cermat dan mengawasi dengan teliti. Observasi diartikan sebagai kegiatan mengamati secara langsung, tanpa mediator, suatu objek untuk melihat dengan dekat kegiatan yang dilakukan objek tersebut. Penelitian yang dilakukan dengan cara mengamati langsung terhadap obyek penelitian. Dalam penelitian ini pengamatan dilakukan terhadap dua obyek, yaitu obyek utama dan obyek pendukung. Obyek utama dalam hal ini adalah PT. Niat Suci ke Baitullah, sedangkan obyek pendukung adalah jama'ah.

Pengamatan yang dilakukan terhadap jama'ah meliputi beberapa hal yaitu mulai dari jama'ah haji dan umroh itu sendiri, pemahaman materi bimbingan sampai semua proses bimbingan yang dilakukan oleh PT. Niat Suci ke Baitullah. Pengamatan terhadap calon jama'ah umroh dapat dilakukan dengan melihat fisik, umur, dan pengamatan tingkah laku jama'ah dilihat dari kegiatan bimbingan. Pengamatan yang dilakukan terhadap PT. Niat Suci ke Baitullah meliputi penelitian PT. Niat Suci ke Baitullah, struktur organisasi PT. Niat Suci ke Baitullah struktur dan tugas pembimbing serta yang dilakukan PT. Niat Suci ke Baitullah dimulai sejak awal penerimaan jama'ah sampai proses bimbingan yang dilakukan PT. Niat Suci ke Baitullah terhadap calon jama'ah haji dan umroh. Kemudian mencatat hal-hal yang dianggap perlu yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

#### B. Wawancara

Wawancara merupakan suatu metode pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab antara dua pihak yaitu pewawancara dan narasumber. Wawancara adalah metode pengumpulan data yang

<sup>27</sup> Moleong, Lexy J. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

digunakan untuk memperoleh suatu informasi langsung dari sumbernya. Adapun teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam, yakni teknik mengumpulkan data atau informasi secara langsung bertatap muka dengan informan agar mendapatkan data yang valid, lengkap, terpercaya dan mendalam. Wawancara ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana penerapan komunikasi interpersonal PT.Niat Suci Ke Baitullah pekanbaru dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji dan umroh.

Adapun jenis wawancara yang diterapkan dalam penelitian ini adalah wawancara bebas terpimpin yaitu suatu proses tanya jawab dimana dalam mengemukakan pertanyaan dilakukan secara bebas tetapi isi dari pertanyaan itu berpedoman pada pokok-pokok yang telah disusun terlebih dahulu. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah pimpinan, Pembimbing dan calon jama'ah haji dan umroh pada PT.Niat Suci ke Baitullah.

### C. Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah pengumpulan data melalui dokumen, data arsip maupun gambar dan bentuk. Dokumentasi juga merupakan metode yang digunakan untuk memperoleh informasi dari sumber-sumber tertulis, baik berupa buku-buku, majalah, peraturan-peraturan, catatan harian dan lain sebagainya. Dalam mengumpulkan data menggunakan teknik dokumentasi ini, peneliti mengumpulkan semaksimal mungkin suatu data-data yang mendukung penelitian ini, sehingga dapat dijelaskan serta diuraikan beberapa hal yang terkait demi keabsahan dan kemurnian penelitian ini dan bisa di pertanggungjawabkan secara ilmiah. Peneliti juga menggunakan metode ini untuk memperoleh informasi dari dokumen-dokumen atau arsip seperti sejarah berdiri, struktur organisasi, visi dan misi dan program-program dari PT.Niat Suci ke Baitullah.

### 3.5 Validitas Data

Validitas data merupakan jaminan bagi kemandapan simpulan dan tafsiran makna sebagai hasil penelitian. Validitas atau keabsahan adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur tersebut benar-benar mengukur apa yang di ukur. Uji keabsahan data dalam penelitian, sering ditekankan pada uji validitas dan reabilitas. Dalam penelitian kualitatif, temuan atau data dapat di nyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Selanjutnya untuk menjaga keabsahan data dan hasil penelitian kualitatif, digunakan uji validitas data dengan menggunakan model triangulasi metode. Triangulasi dapat memanfaatkan peneliti, sumber data, metode dan teori.

Dalam penelitian ini, untuk menguji keabsahan penelitian menggunakan triangulasi metode dilakukan untuk melakukan pengecekan terhadap penggunaan metode pengumpulan data, apakah informasi yang didapat dengan metode wawancara sama dengan metode observasi atau apakah hasil observasi sesuai dengan informasi yang diberikan ketika diwawancarai dan saat melihat dokumentasi yang ada.

### 3.6 Teknik Analisis Data

Menurut Nana Syaodih Sukmadinata, penelitian deskriptif kualitatif ditujukan untuk menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia yang lebih memperlihatkan mengenai karakteristik, kualitas, keterkaitan antara kegiatan data yang terkumpul akan peneliti analisis menggunakan gambar yang mendalam mengenai makna dari fenomena yang ada. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik penelitian deskriptif kualitatif. Teknik penelitian deskriptif kualitatif adalah teknik analisis data yang memanfaatkan data kualitatif dan dijabarkan secara deskriptif.<sup>28</sup>

Menurut Moleong analisis data kualitatif sebagai berikut :

1. Mencatat yang menghasilkan catatan lapangan, dengan hal itu diberi kode agar sumber datanya tetap dapat ditelusuri
2. Mengumpulkan, memilah-milah, dan mengklasifikasikan
3. Menuliskan model yang ditemukan
4. Berpikir dengan jalan agar kategori data tersebut mempunyai makna, mencari dan menemukan pola dan hubungan-hubungan serta membuat temuan-temuan umum.<sup>29</sup>

<sup>28</sup> Nana Syaodih Sukmadinata. *Metode Penelitian Pendidikan*. Edisi Cet. 7. Bandung Remaja Rosdakarya: 2011.

<sup>29</sup> Moleong, Lexy J. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### 4.1 Sejarah PT. Niat Suci Ke Baitullah

PT. Niat Suci ke Baitullah Pekanbaru adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa perjalanan yang meliputi perjalanan udara, darat, dan laut. PT. Niat Suci ke Baitullah Pekanbaru adalah perusahaan jasa pariwisata yang meliputi tours & travel, penjualan tiket pesawat (online), perjalanan wisata dalam dan luar negeri, PT. Niat Suci ke Baitullah berdiri pada tanggal 3 Agustus 2017. Perusahaan ini didirikan oleh bapak Irma Romi Anto. Yang terletak di jalan Melati Royal Platinum B2 kelurahan Binawidya kecamatan Tampan kota Pekanbaru dan telah mendapatkan surat izin resmi melalui PT. Mayyasa Wisata Mulya yang sudah berdiri sejak tahun 2012. PT. Niat Suci ke Baitullah sudah memberangkatkan sekitar 2.043 jamaah ke tanah suci pada tahun 2023-2024.

Travel ini berdiri berdasarkan pengalaman pribadi yang dialami oleh pimpinan beserta kerabat PT. Niat Suci ke Baitullah, sebelumnya beliau dan keluarganya mengalami pengalaman yang cukup buruk dengan pelayanan, pembinaan dan perlindungan dari jasa travel tertentu, sehingga beliau memutuskan untuk membuka usaha jasa penyelenggaraan ibadah haji dan umroh dan memastikan setiap jamaah akan mendapatkan pelayanan, pembinaan dan perlindungan yang baik agar tidak mengecewakan para jamaah yang mempercayakan perjalanan ibadah haji dan umrohnya melalui PT. Niat Suci ke Baitullah.

Untuk mewujudkan keamanan selama berada di tanah suci, PT. Niat Suci ke Baitullah menjadikan kejujuran, amanah dan profesional sebagai budaya perusahaan, selain itu travel ini pada perkembangannya selalu mengikuti Informasi dan Teknologi (IT) dan proses operasionalisasi sehingga mampu bertanggung jawab atas segala kebutuhan perjalanan ibadah haji maupun umroh ke tanah suci dengan jaminan memberikan pelayanan sepenuh hati kepada jamaah, oleh sebab itu PT. Niat Suci ke baitullah dapat memberangkatkan jamaah haji dan umroh setiap tahunnya. Perkembangan dunia usaha yang semakin pesat di pekanbaru merupakan dasar di dirikannya PT. Niat Suci ke Baitullah. karena dinilai tingginya minat masyarakat dalam memenuhi kebutuhan akan sarana transportasi khususnya untuk perjalanan ibadah haji dan umroh.<sup>30</sup>

<sup>30</sup> Hasil Dokumentasi di PT. Niat Suci Kebaitullah Pekanbaru. Pada 26 Februari 2024

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 4.2 Logo PT. Niat Suci ke Baitullah



**Gambar 4.1 Logo PT. NSK**

Sumber: Website PT. Niat Suci ke Baitullah Pekanbaru. Pada 29 Februari 2024

Pada gambar 4.1 dimana terdapat Logo PT. Niat Suci ke Baitullah dimana representasi dari identitas perusahaan itu sendiri. Yaitu “Niat Suci ke Baitullah” menggambarkan komitmen perusahaan untuk menjalankan bisnisnya dengan niat yang tulus dan bersih. Adapun Kata “Baitullah” menunjukkan orientasi agama Islam.

## 4.3 Visi dan Misi PT. Niat Suci ke Baitullah

Setiap perusahaan tentu memiliki visi dan misi, hal ini sama halnya dengan PT Niat Suci ke Baitullah, adapun visi dan misi PT Niat Suci ke Baitullah adalah sebagai berikut :

### Visi

1. Menjadi perusahaan tour travel dan wisata islami yang terdepan, terpercaya dan menjadi qudwah hasanah
2. Memberikan Pelayanan dan fasilitas terbaik kepada seluruh jamaah
3. Mengumrohkan tahfis yang belum umroh dan tidak mampu
4. Memudahkan tim syiar untuk umroh dan membuka peluang untuk meningkatkan ekonomi

### Misi

1. Berorientasi pada keridhoan Allah SWT dan kepuasan pelanggan
2. Menjadikan kejujuran, amanah dan profesional sebagai budaya perusahaan
3. Memberikan pembimbing terbaik, hotel terdekat dan pelayanan maksimal
4. Menyeleksi tahfis dan akan di berangkatkan satu tahfis disetiap group keberangkatan
5. Program umroh khusus untuk syiar, dan sistem bermitra bersama seluruh team.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### **Fasilitas yang diberikan PT. Niat Suci ke Baitullah**

PT. Niat Suci ke Baitullah sebagai penyelenggaraan ibadah haji dan umroh selalu memberikan Fasilitas terbaik kepada jama'ah selama ditanah suci. Adapun fasilitas pelayanan yang diberikan PT. Niat Suci ke Baitullah sebagai berikut:

1. Tiket Pesawat
2. Perlengkapan umroh, seperti bahan seragam ihram dan sabuk (laki-laki), mukenah, syal, tas koper, tas passport, buku pedoman haji umroh, buku ukhuwa.
3. Manasik haji maupun umroh
4. Akomodasi sesuai paket
5. Visa
6. Makan 3 kali sehari
7. Snack setiap ziarah
8. Air zam-zam 5 liter
9. Kurma 5 kg
10. Bagasi maksimal 20 kg
10. Piagam dan Asuransi Saudi Arabia

### **Kategori Paket Ibadah Haji dan Umroh pada PT. Niat Suci ke Baitullah**

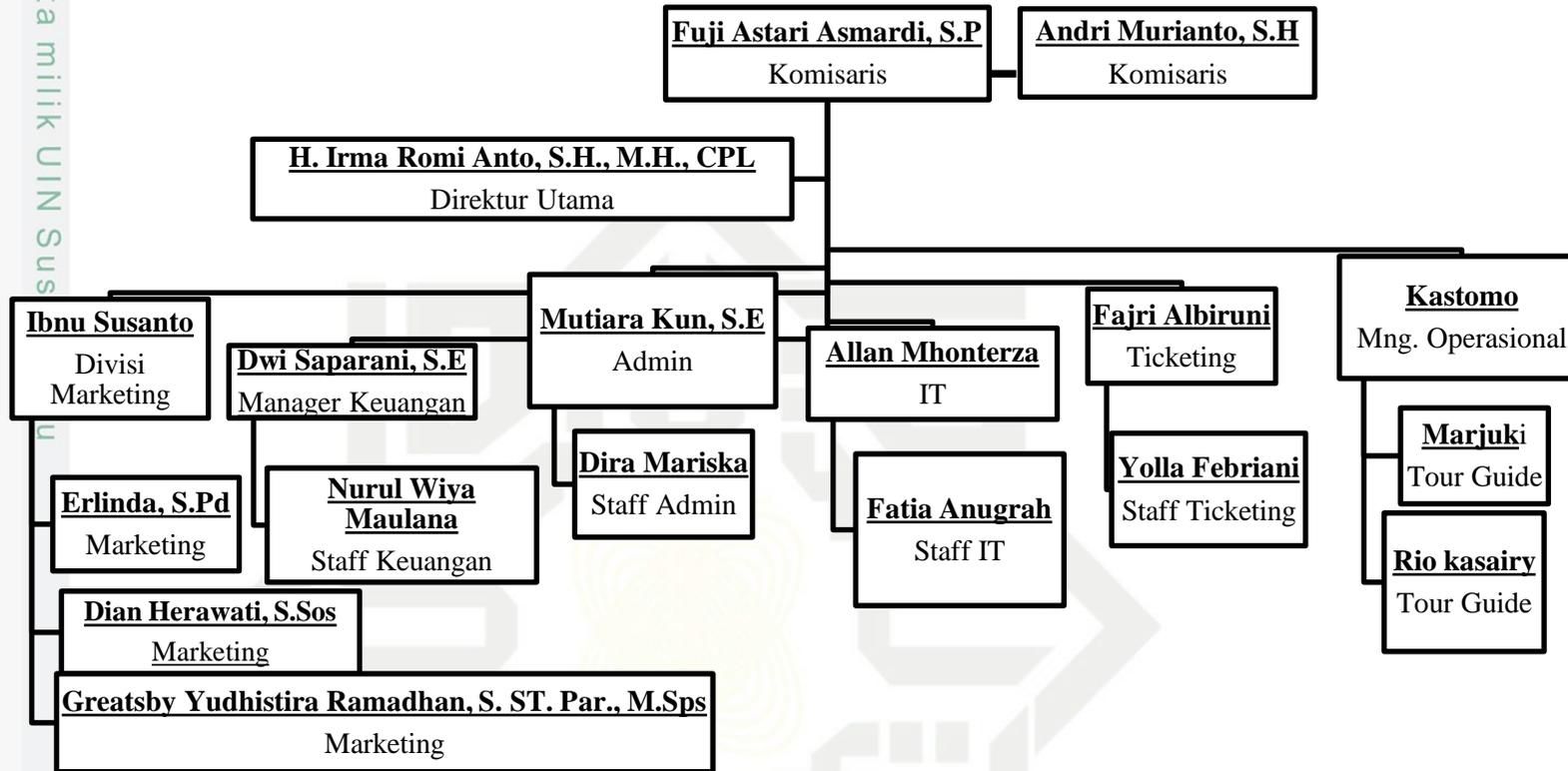
PT. Niat Suci ke Baitullah juga menyediakan beberapa paket ibadah haji dan umroh agar mempermudah calon jama'ah dalam menyesuaikan budget. Adapun beberapa kategori paket ibadah haji dan umroh sebagai berikut:

1. Haji Smart + tanpa Antri
2. Paket Umroh Reguler
3. Paket Umroh Hemat
4. Paket Umroh Plus Turki
5. Paket Umroh Awal Ramadhan
6. Paket Umroh Full Ramadhan
7. Paket Umroh Syawal

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penerjemahan atau keperluan lain yang tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa

## STRUKTUR ORGANISASI PT. NIAT SUCI KE BAITULLAH



Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT. Niat Suci Ke Baitullah

Sumber: PT. Niat Suci Ke Baitullah Pekanbaru. Pada 26 Februari 2024

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Adapun uraian tugas dari masing-masing struktur organisasi PT Niat Suci ke Baitullah adalah sebagai berikut:

**1. Komisaris**

- a. Memantau serta mengawasi jalannya suatu kebijakan yang dilakukan oleh direksi
- b. Memberikan nasihat kepada direksi termasuk pengawasan terhadap pelaksanaan program jangka panjang perusahaan, rencana kerja, anggaran perusahaan serta peraturan hukum yang berlaku.

**2. Direktur Utama**

- a. Menyusun dan menetapkan kebijakan perusahaan dalam periode tertentu
- b. Melakukan pengesahan terhadap rencana kerja dalam perusahaan
- c. Menerapkan visi dan misi perusahaan
- d. Memastikan bahwa seluruh karyawan perusahaan sudah memahami tujuan yang hendak di capai perusahaan
- e. Mengawasi seluruh pelaksanaan rencana kerja

**3. Divisi Marketing**

- a. Merencanakan program penjualan produk
- b. Bertanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen terkait informasi jasa perusahaan
- c. Bertanggung jawab dalam bidang pemasaran
- d. Menyusun serta memberikan laporan kegiatan kepada direktur utama

**4. Staff Keuangan**

- a. Menjalankan fungsi akuntansi dalam penyusunan anggaran untuk project yang dikelola oleh perusahaan secara tepat dan akurat
- b. Mengontrol pengeluaran guna menunjang kegiatan operasional secara efektif dan efisien
- c. Memastikan kelengkapan seluruh dokumen baik dokumen pendukung maupun pencatatan transaksi keuangan
- d. Mematuhi aturan perpajakan

**5. Staff Ticketing**

- a. Bertanggung jawab dalam proses pembuatan ticket untuk para jamaah haji maupun umroh
- b. Memberikan informasi kepada jamaah haji mengenai detail ticket
- c. Menyelesaikan setiap kesalahan informasi tentang jamaah dan melakukan perbaikan kepada maskapai terkait

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**6. IT**

- a. Merawat software, hardware dan komputer yang ada dalam perusahaan
- b. Bertanggung jawab dalam perbaikan komputer jika mengalami kerusakan
- c. Memastikan bahwa seluruh komputer yang ada di dalam perusahaan dapat digunakan dengan baik

**7. Mng. Operasional**

- a. Bertanggung jawab penuh atas seluruh proses ketenagakerjaan dalam perusahaan
- b. Terlibat dalam penyusunan strategi untuk meningkatkan kualitas perusahaan, mulai dari peningkatan produk, pelayanan, pembinaan dan perlindungan jamaah haji dan umroh.

**8. Tour Guide**

- a. Memandu dan membimbing jamaah selama proses penunaian ibadah haji maupun umroh mulai dari keberangkatan sampai selesai
- b. Menjelaskan dan memberi pengetahuan kepada jamaah haji maupun umroh terkait tempat-tempat yang sedang dikunjungi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 Kesimpulan

Pola komunikasi yang dilakukan antara pembimbing dan calon jama'ah haji dan umroh di PT. Niat Suci Ke Baitullah Pekanbaru bisa dikatakan pola komunikasi primer. Pola komunikasi primer adalah pola komunikasi dimana pembimbing menyampaikan pesan-pesan ataupun informasi secara langsung baik itu secara verbal dan non verbal. Sesuai dengan yang dikemukakan oleh DeVito (1997:259-264), bahwa Pola komunikasi primer merupakan suatu proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan suatu simbol sebagai media atau saluran. Dalam pola ini terbagi menjadi dua lambang, yaitu lambang verbal dan norverbal. Terdapat enam pesan yang biasanya disampaikan oleh pembimbing kepada calon jamaah haji dan umroh, dimana enam pesan ini memang sangat perlu diterapkan oleh masing-masing para calon jama'ah haji dan umroh. Karena pembimbinglah yang akan memandu selama perjalanan ibadah haji dan umroh. pertama ,mentaati aturan dan prosedur yang telah ditetapkan oleh pembimbing, Kedua,menekankan pentingnya kesabaran dan ketenangan, Ketiga,mendorong untuk memperbanyak ibadah, dzikir, dan doa Keempat,memberikan informasi praktis tentang tata cara ibadah haji dan umroh, Kelima,mengingatkan tentang pentingnya berinteraksi dengan sopan, yang keenam pembimbing menyampaikan pentingnya pesan kesatuan dan solidaritas antar jamaah, serta pentingnya saling membantu dan mendukung.

Di PT. Niat Suci Ke Baitullah pembimbing menjadi garda terdepan dalam memberikan pelayanan kepada calon jama'ah haji dan umroh. Pembimbing juga sudah menerapkan pola komunikasi interpersonal seperti sikap keterbukaan, sikap empati, sikap mendukung, sikap positif dan sikap kesetaraan. Sesuai dengan lima kualitas umum yang dipertimbangkan oleh Devito (1997:259-264) dimana ia mengatakan efektifitas komunikasi interpersonal dimulai dengan yaitu keterbukaan (openness), empati (emphaty), sikap mendukung (supportiveness), sikap positif (possitiveness) dan kesetaraan (equality).

#### 1.1 Saran

1. Disarankan para pembimbing lebih mengoptimalkan lagi pelaksanaan bimbingan manasik haji dan umroh dengan cara menerapkan pendekatan Fisiologis, agar mengetahui kesehatan yang akan mempengaruhi kemaksimalan pemahaman para jamaah ketika melakukan bimbingan manasik umroh.

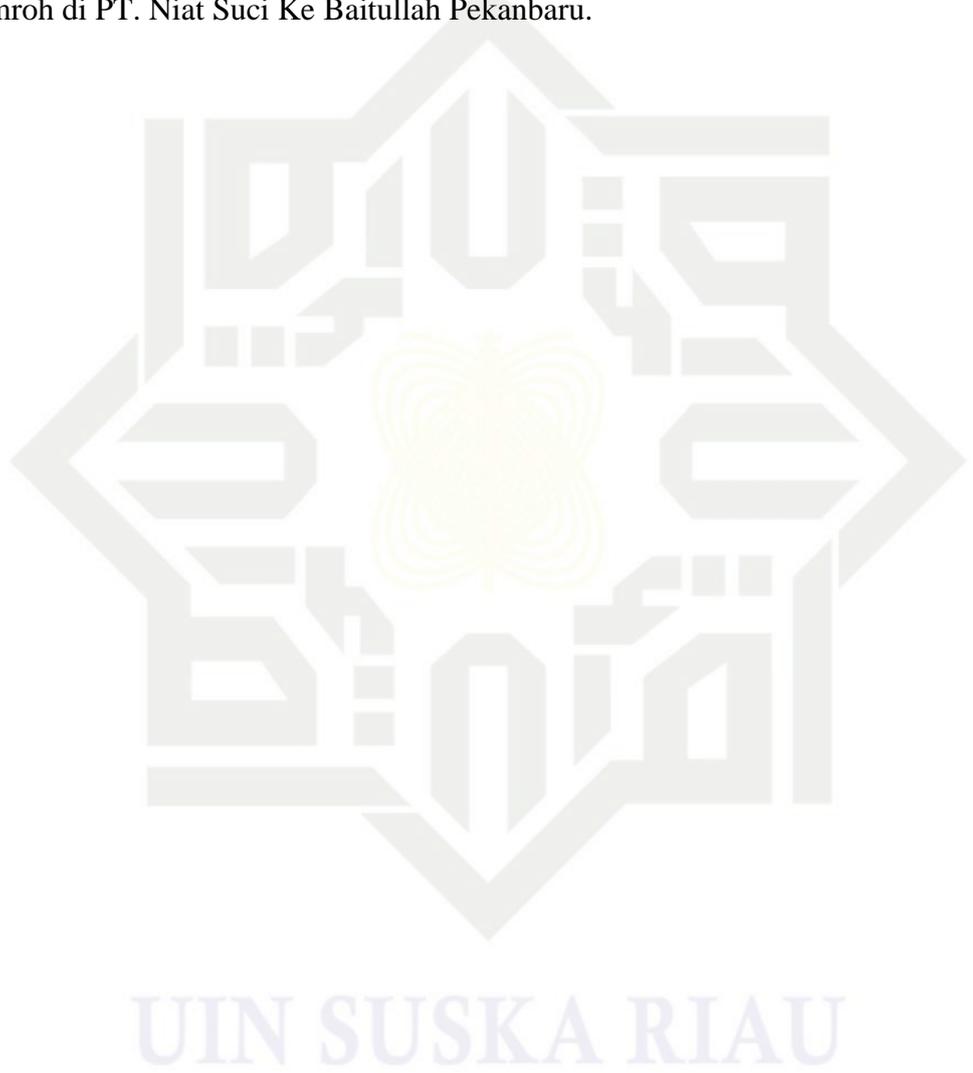
**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dalam merekrut sumber daya manusia, akan lebih baik jika dilakukan kegiatan pelatihan karyawan, hal tersebut guna meningkatkan kualitas SDM yang mumpuni untuk masa yang akan datang pada PT. Niat Suci ke Baitullah.
3. Dengan adanya skripsi ini, agar menjadi referensi bagi pembaca pada umumnya terkait pola komunikasi interpersonal pembimbing haji dan umroh dalam memberikan pelayanan kepada calon jama'ah haji dan umroh di PT. Niat Suci Ke Baitullah Pekanbaru.





## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku:

- Suranto Aw, *Komunikasi Interpersonal - Edisi Pertama* - Yogyakarta; Graha Ilmu, 2011 x +174 hlm, 1 Jil. : 23 cm.
- Alo Liliwari, *Prespekti Teoritis Komunikasi Antar Pribadi*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1994), h.3.
- Budyatna, Muhammad dan Leila Mona Ganiem. *Teori Komunikasi Antarpribadi*, Jakarta: Kencana, 2014.
- Devito, Joseph A. 1997. *Komunikasi Antar Manusia*, Jakarta: Profesional Books.
- Effedy, Onong Uchjana. 1993. *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*, Bandung : Citra Aditia Bakti.
- Mubarok dan Made Dwi Andjani. *Komunikasi Antarpribadi Dalam Masyarakat Majemuk*. Dapur Buku, 2014.
- Na'imah, Tri, dan Dyah Siti Septiningsih. *Komunikasi Interpersonal Dalam Kajian Islam*, Universitas Muhammadiyah Purwokerto, 2019.
- Semiawan. *Metode Penelitian Kualitatif (Jenis, karakteristik dan Keunggulannya)*. Jakarta: PT Grasindo, 2010.
- Wiranto, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia, 2004, h.13.
- Ngalimun. (2017). *Ilmu Komunikasi Sebuah Pengantar Praktis* . Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Harahap, Nursapia. 2020. *Penelitian Kualitatif*. Medan: Wal Ashri. Hal. 69.
- Veronika, Mela Aniah. 2018. *Efektivitas Bimbingan Manasik Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) At-Taqwa Kota Tangerang*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah. Hal. 29.
- Kurniati, D. P. (2016). *Modul Komunikasi Verbal dan Non Verbal*. Bali: Universitas Udayana.
- Vivian, John. 2008. *Teori Komunikasi Massa*. Jakarta: Kencana. Hal. 22.
- Yusuf, A. Muri. 2017. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: KENCANA
- Rahmi, S. (2021). *Komunikasi Interpersonal dan Hubungannya dalam Konseling*. Aceh: Syiah Kuala University Press

### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pimay, Awaludin, Dr. H., LC., M.A., *Akhlak dan Hikmah Ibadah Haji*, (Semarang:2005).

Rasjid, Sulaiman. 1994. *Haji Fiqh Islam (hukum fiqh lengkap)*, Bandung: Sinar Baru Algensindo.

### Sumber Jurnal:

Ajis Setiawan, Nurul Qomariah, Haris Hermawan. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia. Vol. 9 No. 2*

Arry Rahayunianto. 2020. *Pola Komunikasi Pembimbing dan Jamaah Dalam Perspektif Humanistik. Vol 2, No. 1.*

Meisil B. Wulur, Hoirunisa. (2019). *Pola Komunikasi Interpersonal Antar Pembina dan Santri dalam Menanamkan Nilai-nilai Akhlak di Pondok Pesantren Darul Arqom Muhammadiyah Ponre Waru Jurnal Komunikasi dan Organisasi (JKO).*

Ilmi, Achmad Fadhil (2016). *Komunikasi Interpersonal Anggota Komunitas Fotografi SOS (Sidoarjo on the street).*

Felya Anggraini Fahlevi. 2022. *Peran Komunikasi Interpersonal Costumer Service PT. Telekomunikasi Indonesia Datel Tenggara Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Pada Jaringan Internet. Jurnal Ilmu Komunikasi*

Habieb Surya Prayogi, Nunik Hariyani dan Zulin Nurchayati, (2022). *Strategi Komunikasi Interpersonal Frontliner Dalam Melayani Calon Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Madiun. Jurnal Sosial .*

Rizky Ergian Putra, Ali Alamsyah Kusumadinata, Desi Hasbiyah (2022). *Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Hasil Belajar Coding Backend peserta Studi Independen Mbkm. Karimah Tauhid 1(6), 777-788.*

Rifqy Dwicahya Henri dan Yuliani Rachma Putri pada tahun 2022 yang berjudul *“Penerapan Efektivitas Komunikasi Interpersonal Di Bank Jambi”*. Penelitian ini membahas mengenai efektivitas komunikasi interpersonal antara atasan dan karyawan. Vol.8, No.6



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Nor Yulia Syifa, Shanty Komalasari, dan Musfichin (2021). *Penerapan Komunikasi Interpersonal dalam Kajian Islam pada Penyiar Ajang Duet Radio Dhirgantara Best Station 101,9FM Banjarmasin*.
- Ismaya Ismaya, Syahdan Syahdan, Andi Muhammad Aminullah, Nurlaeli Jamaluddin, Elihami Elihami, Musdalifah Musdalifah, Taufiq Mathar dan Hasniar Husain (2021). *Analisis Penerapan Komunikasi Interpersonal dalam Melayani Pemustaka di Perpustakaan UIN Alauddin Makassar. jurnal education psychology and counseling 3 (1), 95-106.*
- I Wayan Kotaniartha dan Christianus Fernando Bu'u (2022). *Penerapan Komunikasi Interpersonal Karyawan Terhadap Para Tamu Dalam Mewujudkan Kepuasan Pelayanan Di Caffé Locca Hostel Sanur Bali*. Vol 24 No 1. *Jurnal Kajian Ilmu Komunikasi*
- Muria Putriana<sup>1</sup>, Wina Puspitasari<sup>2</sup>, Asep Sugiarto<sup>3</sup>, Yuni A. Muharam<sup>4</sup>, Tj. Darmawan pada tahun 2023 yang berjudul "*Penerapan Komunikasi Interpersonal pada Media Sosial (SMK N 1 Babelan Kabupaten Bekasi Jawa Barat)*". *Jurnal Ilmu Komunikasi 6 (1), 16-34*
- Citra Angraini, Denny Hermawan Ritonga, Lina Kristina, Muhammad Syam, Winda Kustiawan. (2022). *Komunikasi Interpersonal Jurnal Multidisiplin Dehasen. Vol. 1 No. 3.*
- Devi Noviyanti. (2017). *Pentingnya Kepuasan Pelanggan Bagi Travel Haji Dan Umroh Di Banjarmasin Jurnal Ilmu Dakwah. Vol. 16 No. 31.*
- Fauzi Abubakar. (2015). *Pengaruh Komunikasi Interpersonal antara Dosen dan Mahasiswa Terhadap Motivasi Belajar dan Prestasi Akademik Mahasiswa Jurnal Pekommas. Vol. 18 No. 1.*
- Gusti Gautama. (2020). *Pola Komunikasi Interpersonal Dan Perilaku Komunikasi (Studi Deskriptif Kualitatif Pola Komunikasi Interpersonal Dan Perilaku Komunikasi Pada Mahasiswa S1 Program Ilmu Komunikasi Non Reguler Fisip UNS Angkatan 2017 Dari Luar Daerah Dalam Menjaga Hubungan Jarak Jauh Dengan Orang tua) Jurnal Kommas.*
- Laode Muhammad Umar. (2018). *Penerapan Komunikasi Antarpribadi Dalam Pelayanan Calon Jamaah Haji Di Kementerian Agama Kota Kendari Jurnal Al-Khitabah. Vol. IV, No. 1.*
- Meisil B. Wulur, Hoironisa. (2019). *Pola Komunikasi Interpersonal Antar Pembina dan Santri dalam Menanamkan Nilai-nilai Akhlak di Pondok*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

*Pesantren Darul Arqom Muhammadiyah Ponre Waru Jurnal Komunikasi dan Organisasi (JKO).*

Sapril. (2011). *Komunikasi Interpersonal Pustakawan Jurnal Iqra'. Volume 05 No.01.*

Siti Salwa Ratu Ghaisa. (2020). *Komunikasi Interpersonal Antara Orangtua Dan Anak Pasca Perceraian (Studi Kasus di Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin) Jurnal Ilmu Komunikasi. Vol 3 No 1.*

Ajis Setiawan, Nurul Qomariah, Haris Hermawan. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia. Vol. 9 No. 2.*

Citra Angraini, Denny Hermawan Ritonga, Lina Kristina, Muhammad Syam, Winda Kustiawan. (2022). *Komunikasi Interpersonal Jurnal Multidisiplin Dehasen. Vol. 1 No. 3.*

Devi Noviyanti. (2017). *Pentingnya Kepuasan Pelanggan Bagi Travel Haji Dan Umroh Di Banjarmasin Jurnal Ilmu Dakwah. Vol. 16 No. 31.*

Fauzi Abubakar. (2015). *Pengaruh Komunikasi Interpersonal antara Dosen dan Mahasiswa Terhadap Motivasi Belajar dan Prestasi Akademik Mahasiswa Jurnal Pekommas. Vol. 18 No. 1.*

Gusti Gautama. (2020). *Pola Komunikasi Interpersonal Dan Perilaku Komunikasi (Studi Deskriptif Kualitatif Pola Komunikasi Interpersonal Dan Perilaku Komunikasi Pada Mahasiswa S1 Program Ilmu Komunikasi Non Reguler Fisip UNS Angkatan 2017 Dari Luar Daerah Dalam Menjaga Hubungan Jarak Jauh Dengan Orang tua) Jurnal Kommas.*

Laode Muhammad Umar. (2018). *Penerapan Komunikasi Antarpribadi Dalam Pelayanan Calon Jamaah Haji Di Kementerian Agama Kota Kendari Jurnal Al-Khitabah. Vol. IV, No. 1.*

Sapril. (2011). *Komunikasi Interpersonal Pustakawan Jurnal Iqra'. Volume 05 No.01.*

Siti Salwa Ratu Ghaisa. (2020). *Komunikasi Interpersonal Antara Orangtua Dan Anak Pasca Perceraian (Studi Kasus di Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin) Jurnal Ilmu Komunikasi. Vol 3 No 1.*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lestari, Sri. 2020. Evaluasi Penyelenggaraan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) An-Nihayah Karawang Tahun 2019. *Jurnal Manajemen Dakwah*. Vol. 8. Hal 113.

Wahid, Abdul. 2019. Peranan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Dalam Mencetak Kemandirian Jamaah Calon Haji. *Jurnal Pendidikan dan Pranata Islam*. Vol.10. No.1.

Darmawan, Fajar. (2019). *Bimbingan Konseling Dan Pengurangan Kecemasan Terhadap Calon Jama'ah Haji*. *Jurnal Bimbingan, Penyuluhan, Konseling Dan Psikoterapi Islami*. Vol. 7. No. 1. Hal 106.

Yamona, M. A., Zulfiani, D., & Dristiana, K. (2018). *Komunikasi Interpersonal Pegawai Frontliner dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen PT. J.Co Donuts & Coffee Cabang Giant Alaya Samarinda*. *eJournal Ilmu Komunikasi*, Volume 6, Nomor 4, 206-216.

Kanedi, Indra., Utami, Feri Hari, dan Zulita, Leni N. (2017). *Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Kota Bengkulu*. *Jurnal Pseudocode*, Volume IV Nomor 1, Februari 2017, ISSN 2355-5920

Putri, N. H. (2016). *Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah*. *Psikoborneo*, Vol 4, No 2, 198-204.

## SKRIPSI

Arisanti, Fiola Nona (2021). *Komunikasi Interpersonal Customer Service PT. Telkom Indonesia Cabang Pekanbaru Dalam Menghadapi Keluhan Pelanggan (PT. Telkom Indonesia Cabang Pekanbaru)*.

Junita, Reza (2021). *Penerapan Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Pertanian Agrobisnis Perkebunan*.

Maharani Rizki Chairunnisa (2022). *Penerapan Komunikasi Interpersonal Yang Efektif Oleh Event Organizer dalam Membangun Kepuasan Klien Di Masa Pandemi Covid19 (Studi Pada Event Organizer Cv. Satu Frekuensi Di Bandar Lampung)*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LAMPIRAN 1

### Daftar Pedoman Pertanyaan Wawancara

#### **Yang ditujukan kepada Owner, Tour Leader dan Calon Jama'ah Haji dan Umroh PT. Niat Suci Kebaitullah**

1. Bagaimana awal mula berdirinya PT. Niat Suci Kebaitullah?
2. Apa yang menjadi visi dan misi dari PT. Niat Suci Kebaitullah?
3. Bagaimana struktur organisasi di PT. Niat Suci Kebaitullah?
4. Bagaimana pola komunikasi interpersonal pembimbing haji dan umroh dalam memberikan pelayanan kepada calon jama'ah haji dan umroh di PT. Niat Suci Kebaitullah?
5. Apa saja pesan yang biasanya disampaikan oleh pembimbing kepada calon jama' ah haji dan umroh?
6. Bagaimana pola komunikasi interpersonal yang dilakukan pembimbing dalam menyampaikan informasi teknis terkait tata cara ibadah haji dan umroh kepada para jama'ah?
7. Bagaimana pembimbing membangun hubungan yang kuat dengan para jama'ah selama masa persiapan dan perjalanan ibadah haji dan umroh?
8. Apakah pembimbing memiliki strategi khusus untuk memastikan bahwa yang disampaikan pembimbing itu diterima jelas dengan jama'ah?
9. Bagaimana proses bimbingan yang dilakukan oleh anda kepada para jamaah haji dan umroh?
10. Bagaimana menurut bapak mengenai pola komunikasi interpersonal pembimbing dalam memberikan pelayanan kepada calon jama'ah haji dan umroh?
11. Apakah ada jamaah yang merasa kesulitan selama proses bimbingan yang anda lakukan?
12. Bagaimana anda memberikan bimbingan kepada jamaah selama perjalanan?
13. Bagaimana cara pembimbing untuk mengatasi permasalahan pada jama'ah?

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN 2  
DOKUMENTASI

Gambar 1

Foto bersama ibu Liza Pembimbing Haji dan Umroh PT. NSK



Sumber: Website PT. Niat Suci ke Baitullah Pekanbaru. Pada 26 Februari 2024

Gambar 2

Foto Bersama Saat Bimbingan Manasik



Sumber: Website PT. Niat Suci ke Baitullah Pekanbaru. Pada 26 Februari 2024



## BIOGRAFI PENULIS

Nama lengkap penulis adalah Yersi Pertiwi, biasa di panggil Yersi, penulis lahir di Dusun Batu Ampar pada tanggal 09 Mei 2002, penulis merupakan anak ke tiga dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Syahnan dan Ibu Dorvi Aslina. Penulis memiliki hobby menulis dan memasak.

Riwayat pendidikan formal penulis dimulai pada tahun 2008 dari tingkat Sekolah Dasar Negeri 014 Batu Ampar, dan tamat pada tahun 2014. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan di MTS Hizbul Wathan dan tamat pada tahun 2017.

Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan ketingkat Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 01 Tuah Kemuning. Selanjutnya penulis melanjutkan studi di Universitas Islam Negeri Sulthan Syarif Kasim Riau Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan Manajemen Dakwah untuk meraih gelar Sarjana dalam jenjang Strata (SI).

Pada tahun 2023, penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN-DR) di Desa Rawa Bangun, kemudian di tahun yang sama penulis juga melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau.

Dalam bidang akademik, penulis melakukan penelitian di PT. Niat Suci ke Baitullah dengan judul **“Pola Komunikasi Interpersonal Pembimbing Haji Dan Umroh Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Calon Jama’ah Haji Dan Umroh Di PT. Niat Suci Ke Baitullah Pekanbaru.”**

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.