

KUALITAS KOMUNIKASI PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DI PT. INDOSAT, TBK BALIKPAPAN

Dwi Novel Putri Yanti ¹

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas komunikasi pelayanan customer service di PT. Indosat, Tbk Balikpapan serta untuk mengetahui faktor penghambat kualitas komunikasi pelayanan customer service di PT. Indosat Balikpapan. Hasil dari Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas komunikasi dalam pelayanan customer service PT. Indosat, Tbk Balikpapan, dari kelima variabel kualitas komunikasi, dari segi keterbukaan petugas Customer Service mau mendengar dan memberikan informasi secara jujur dan informatif, dan juga terbuka dalam menerima kritik dan saran yang membangun dari pelanggan (customer), serta selalu melayani dengan baik setiap pelanggan yang datang. Dalam variabel sikap mendukung, menunjukkan bukan hanya petugas Customer Service saja yang menciptakan suasana kondusif, tetapi seluruh petugas unit pelayanan galeri Indosat Balikpapan terlihat menyambut dengan sopan dan ramah demi mendukungnya komunikasi berlangsung efektif dan terarah. Pada variabel sikap positif petugas Customer Service dalam berkomunikasi dan berinteraksi selalu disertai dengan perasaan positif atau berprasangka baik terhadap lawan bicara. Dalam variabel empati menunjukkan petugas customer service selalu peduli kepada kepentingan pelanggan, dengan menjaga tutur kata yang baik dan sopan terhadap setiap pelanggan yang ada. Dan dalam variabel kesetaraan adanya rasa saling menghormati dan menghargai antar petugas dengan pelanggan ditunjukkan dengan tidak adanya pembeda-bedaan baik berdasarkan jenis kelamin, usia, maupun pekerjaan.

Kata Kunci: Kualitas Komunikasi, Pelayanan, Customer Service

Pendahuluan

Dewasa ini kebutuhan manusia akan informasi sangatlah kritis sekali. Dimana bisa dilihat media-media dan sarana untuk kebutuhan manusia dalam

¹ Mahasiswa Program Studi S1 Ilmu Komunikasi, FISIP, Universitas Mulawarman. Samarinda.
Email: novel.dwi@gmail.com

berkomunikasi sangatlah berkembang pesat. Sebuah perusahaan akan bisa bersaing dengan perusahaan lain yang bergerak di bidang yang sama ketika perusahaan tersebut bisa memberikan kepuasan atas pelayanan kepada pelanggannya. Pelayanan terhadap pelanggan tersebut bukan hanya dalam hal pemenuhan dan memberikan kepuasan tentang apa yang dijual, akan tetapi juga dalam hal kepuasan pelanggannya dalam memperoleh informasi dan menyampaikan keluhan. Maka dari itu setiap perusahaan selalu berusaha memberikan informasi kepada pelanggannya dengan cara membentuk suatu divisi khusus yang berperan dalam hal memberikan informasi pelayanan dan menanggapi keluhan bagi pelanggannya yakni dengan dibentuknya bagian *Customer Service*. Maka dari itu *customer service* harus melakukan beberapa diantaranya melalui aktivitas *Customer Service* yang bertugas melayani, memberi informasi tentang produk-produk Indosat, dan fasilitas-fasilitas apa saja yang dimiliki oleh Indosat serta menciptakan hubungan yang harmonis dengan para pelanggan atau calon pelanggan. Kualitas komunikasi merupakan salah satu kemampuan yang harus dimiliki oleh tiap individu atau karyawan. Salah satu yang terpenting adalah kualitas komunikasi interpersonal yaitu kemampuan tiap individu atau karyawan untuk berkomunikasi baik dengan pimpinan, rekan kerja dan juga para pelanggan. Salah satu perusahaan produsen telekomunikasi terbesar di Indonesia saat ini adalah PT. Indosat Tbk. Indosat selalu memberikan layanan terbaik, memiliki sinyal kuat namun tetap memiliki tarif kompetitif. Karena jumlah pelanggan Indosat yang semakin banyak dan kritis, serta muncul banyaknya pesaing, maka perlu kiranya perusahaan untuk terus meningkatkan pelayanannya terhadap pelanggan tentunya dengan kualitas komunikasi yang baik. Dengan kualitas komunikasi yang baik maka akan terjalin hubungan yang baik antara perusahaan dengan publiknya.

Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan dalam latar belakang, maka penulis dapat merumuskan permasalahan yaitu:

1. Bagaimanakah kualitas komunikasi pelayanan *Customer Service* di Indosat Balikpapan?
2. Faktor apa sajakah yang menjadi penghambat kualitas komunikasi pelayanan *customer service* di Indosat Balikpapan?

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas komunikasi pelayanan *Customer Service* di Indosat Balikpapan.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat kualitas komunikasi pelayanan *customer service* di Indosat Balikpapan.

Manfaat Penelitian

1. Segi Teoritis
Diharapkan penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang ilmu komunikasi.

2. Segi Praktis

Diharapkan bahwa hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas komunikasi pelayanan guna memperoleh kepuasan dan loyalitas pelanggan, serta menciptakan iklim persaingan usaha yang dinamis dan modern.

Kerangka Dasar Teori

Teori-Teori Komunikasi

a. *Social Penetration Theory* (Teori Penetrasi Sosial)

Teori penetrasi sosial ini dapat diartikan juga sebagai sebuah model yang menunjukkan perkembangan hubungan, yaitu proses dimana orang saling mengenal satu sama lain melalui tahap pengungkapan informasi. Biasanya informasi kerap mengalir saat kita berkomunikasi dengan orang yang baru kita kenal, lalu lama kelamaan akan memperoleh informasi lebih mendalam. Jika dikaitkan dengan masalah penelitian maka teori ini dapat digunakan oleh petugas *customer service* dalam berkomunikasi dengan pelanggan, yang awalnya biasa kemudian dengan berjalannya proses lama kelamaan menjadi lebih erat, dan diharapkan terjadi saling pengertian diantara keduanya.

b. Model Komunikasi Dua Arah

Menurut William J. Seiler (*dalam Muhammad, 2002:12*) memberikan model komunikasi dua arah dan bersifat universal. Teori ini memfokuskan diri pada arus komunikasi dua arah antara komunikator dengan komunikannya, begitu juga sebaliknya. Model ini disamping menekankan pentingnya balikan (*respon*) juga menekankan pentingnya faktor lingkungan dalam proses komunikasi antara petugas *customer service* terhadap pelanggan yang dapat mempengaruhi hakikat dan kualitas komunikasi dalam pelayanan.

Komunikasi Interpersonal

Dalam praktiknya, *Customer Service* dalam pelayanannya menggunakan komunikasi antarpribadi. Percakapan yang terjadi antara *Customer Service* dengan pelanggan terjadi secara *face to face*. Dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan, hubungan interpersonal selalu dihubungkan dengan komunikasi yang bersifat dua arah yaitu komunikasi antarpribadi. Kemampuan komunikasi antarpribadi adalah mengubah sikap, kepercayaan, opini dan perilaku komunikasi sangat diperlukan oleh *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Komunikasi antarpribadi memungkinkan pelayanan yang diberikan *customer service* untuk dipahami dan memahami oleh pelanggannya, karena komunikasi terjadi secara kontak langsung sehingga komunikator dapat menyentuh pribadi komunikasi ketika pesan disampaikan, dan umpan balik berlangsung seketika sehingga komunikator mengetahui tanggapan komunikasi atas pesan yang disampaikan. Komunikasi antarpribadi atau komunikasi interpersonal merupakan hal yang wajar dalam pola tindakan manusia, tetapi juga merupakan hal yang kompleks dan rumit dalam dunia bisnis. Komunikasi menjadi sangat penting, karena dalam menjalin hubungan dengan pihak eksternal yaitu pelanggan diperlukan adanya komunikasi yang baik.

Kualitas Komunikasi

Kualitas komunikasi merupakan salah satu kemampuan yang harus dimiliki oleh setiap individu atau karyawan. Salah satu yang terpenting adalah kualitas komunikasi interpersonal yaitu kemampuan setiap individu atau karyawan untuk berkomunikasi baik dengan pimpinan, rekan kerja dan juga para pelanggan. Komunikasi efektif menurut pakar komunikasi Joseph de Vito (1997), menyebut 5 kualitas komunikasi untuk efektivitas sebuah komunikasi serta untuk memastikan apakah komunikasi antarpribadi yang terjalin memenuhi kualitas yang baik yaitu:

1. Keterbukaan (*Openness*)
2. Sikap mendukung (*Supportiveness*)
3. Sikap positif (*Positiveness*)
4. Empati (*Empathy*)
5. Kesetaraan (*Equality*)

Hambatan Komunikasi

Ada banyak hambatan yang dapat merusak komunikasi. Tidaklah mudah untuk melakukan komunikasi secara efektif. Berikut ini adalah beberapa hal yang merupakan hambatan komunikasi yang harus menjadi perhatian bagi komunikator apabila menginginkan komunikasi berjalan sukses:

1. Fisik, hal menyangkut ruang fisik dan lingkungan.
2. Intelektual, hambatan yang berhubungan dengan kemampuan pengetahuan
3. Psikis, hambatan yang menyangkut faktor kejiwaan, emosional, tidak saling percaya, dan penilaian yang menghakimi
4. Kulturlal, hambatan yang berkaitan dengan nilai budaya dan bahasa.

Pengertian Customer Service

Customer Service sebagai ujung tombak perusahaan dalam melayani pelanggan dan menjual produk atau jasa yang ditawarkan, merupakan divisi terdepan dalam memberikan service kepada pelanggan. Peran *Customer Service* sangat besar dalam perusahaan. Seorang *Customer Service* dalam berhubungan langsung dengan pelanggan harus selalu bersikap ramah, sopan, bersedia mendengarkan apa yang dikatakan dan dinyatakan pelanggan, sabar dalam melayani, dan tidak menangguknkan suatu pelayanan yang segera dapat dilakukan. Selain itu seorang *Customer Service* juga harus mampu melayani setiap pertanyaan pelanggan. Dengan demikian diharapkan ia dapat mempertahankan pelanggan yang sudah tetap, juga dapat mengajak mereka yang belum menjadi pelanggan agar menjadi pelanggan. Fungsi dan tugas-tugas *Customer Service* harus benar-benar dipahami sehingga dapat menjalankan tugasnya secara prima. Tugas pokok *Customer Service* adalah sebagai berikut (Rahmayanty, 2012:204):

1. Membantu pelanggan untuk memberikan informasi dan formulir
2. Membantu menyelesaikan pengaduan pelanggan
3. Memperkenalkan produk-produk atau jasa-jasa perusahaan
4. Memberikan informasi mengenai fitur dan layanan perusahaan

5. Mempertahankan pelanggan agar tetap setia pada perusahaan dan juga menarik pelanggan yang baru

Definisi Konsepsional

Definisi konsep merupakan pembatas pengertian tentang suatu konsep/pengertian yang merupakan unsur pokok dari suatu penelitian. Sehubungan dengan itu maka disini yang menjadi definisi konsepsional oleh peneliti adalah kualitas komunikasi interpersonal yaitu kemampuan setiap individu atau karyawan untuk berkomunikasi baik dengan pimpinan, rekan kerja dan juga para pelanggan. Dalam hal ini yaitu kemampuan karyawan atau petugas unit pelayanan untuk berkomunikasi dalam melayani setiap konsumen atau pelanggannya. Ciri utama komunikasi yang berkualitas ialah terjalannya komunikasi yang fektif antar individu atau sesama individu.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain (Sugiyono, 2010:11).

Definisi Operasional

Dalam penelitian ini yang menjadi definisi operasional yang akan diteliti oleh penulis yaitu:

1. Kualitas Komunikasi, yang meliputi beberapa indikator sebagai berikut:
 - Sikap ideal yang harus dimiliki oleh petugas *customer service* :
 - a. *Openess* (Keterbukaan)
 - Sikap pada waktu petugas memberi pelayanan :
 - b. *Supportiveness* (Saling Mendukung)
 - c. *Positiviness* (Sikap Positif)
 - d. *Emphaty* (Empati)
 - e. *Equality* (Kesetaraan)
2. Faktor penghambat kualitas komunikasi, meliputi beberapa indikator sebagai berikut:
 - a. Hambatan fisik, yaitu lingkungan sekitar yang ramai dan berisik
 - b. Hambatan intelektual, yaitu kurangnya pengetahuan
 - c. Hambatan Psikis, yaitu bersikap menghakimi
 - d. Hambatan Kultural, yaitu penggunaan bahasa yang kurang dimengerti

Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Galeri Indosat Balikpapan.

Sampel

Berdasarkan informasi yang diterima penulis bahwa estimasi jumlah pelanggan yang datang atau berurusan dengan petugas *customer service* dalam sehari sekitar 30-50 orang pelanggan. Oleh sebab itu sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 50 orang responden, yang dalam pelaksanaannya peneliti melakukan penelitian terhadap 5 orang responden untuk diwawancarai dalam sehari. Sehingga total keseluruhan yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 10 hari kerja.

Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder.

1) Data Primer

Data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan, seperti dari wawancara atau pengisian kuesioner yang dilakukan oleh peneliti (Umar, 25:42). Dalam penelitian ini data primer bersumber dari kuesioner dan hasil wawancara.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung, baik berupa keterangan atau literatur yang ada hubungannya dengan penelitian. Data sekunder dapat diperoleh melalui dokumen-dokumen, arsip atau karya ilmiah yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. *Library Research*,
2. *Field Work Research*, yaitu penelitian secara langsung ke lapangan.
 - a. Observasi
 - b. Kuesioner

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis data statistik deskriptif. Penyajian data dalam penelitian melalui tabel.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Karakteristik Responden

Keadaan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1

Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Pria	31	62
2	Wanita	19	38
Jumlah		50	100

Sumber: Hasil Kuesioner

Hal ini dikarenakan pria seringkali lebih aktif dibanding wanita, bukan berarti wanita tidak aktif dalam beraktivitas, tetapi kebanyakan pria yg lebih aktif dalam bekerja kebanyakan menggunakan teknologi sebagai bagian dari pekerjaannya, sehingga apabila mengalami sedikit masalah maka mereka lebih banyak mendatangi provider untuk mengeluhkan permasalahan, karena dinilai menghambat dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, sehingga perlu secepatnya mendapatkan penjelasan dan perbaikan. Oleh sebab itu lebih banyak konsumen pria yang datang untuk mengeluhkan permasalahannya dengan provider yang digunakan atau hanya sekedar mencari informasi semata mengenai operator seluler yang dipakainya.

Keadaan Responden Berdasarkan Umur

Tabel 4.2
Jumlah Responden Berdasarkan Umur

No	Kategori Umur	Jumlah	Persentase (%)
1	≤ 20 Tahun	5	10
2	21 – 30 Tahun	20	40
3	31 – 40 Tahun	10	20
4	41 – 50 Tahun	10	20
5	> 50 Tahun	5	10
Jumlah		50	100

Sumber: Hasil Kuesioner

Hal ini dikarenakan pada umur tersebut, yaitu 21 – 30 tahun termasuk dalam usia produktif, sehingga lebih banyak bisa melakukan suatu aktivitas, dimana mereka juga dapat menilai dengan baik kualitas komunikasi dalam pelayanan yg mereka terima dari petugas *customer service*. Usia atau tingkat kedewasaan seseorang dapat mempengaruhi pemikiran setiap orang, bagaimana menilai suatu kualitas komunikasi oleh petugas *customer service* apakah cukup baik atau kurang baik.

Keadaan Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 4.3
Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Kategori Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	SD	0	0
2	SMP	0	0
3	SMA	22	44
4	D3	5	10
5	S1/S2/S3	23	46
Jumlah		50	100

Sumber: Hasil Kuesioner

Tingkat pendidikan yang ditempuh seseorang menunjukkan tingkat pengetahuan dan wawasan yang dimiliki, yang akan berpengaruh pada kemampuan analisis terhadap suatu permasalahan seperti bagaimana mereka menilai suatu kualitas komunikasi yang diterima berdasarkan pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan Galeri Indosat Balikpapan.

Keadaan Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.4
Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Kategori Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1	PNS	4	8
2	Swasta	23	46
3	Wiraswasta	8	16
4	Lain-lain	15	30
Jumlah		50	100

Sumber: Hasil Kuesioner

Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan indosat yang bekerja sebagai pegawai swasta merupakan konsumen yang potensial pada produk Indosat, mereka bukan hanya menggunakan kartu indosat saja tetapi juga banyak menggunakan *gadget-gadget* yang berasal dari indosat. Kebanyakan dari mereka bekerja dengan mengandalkan indosat sebagai providernya yang diharapkan dapat membantu dalam proses pekerjaan, sehingga perlu kiranya indosat memberikan pelayanan yang terbaik bagi setiap pelanggannya.

Hasil Penelitian Variabel Keterbukaan

Tabel 4.5
Tanggapan Responden Terhadap Keterbukaan Informasi Petugas *Customer Service* Kepada Lawan Bicara

No	Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Terbuka	21	42
2	Terbuka	27	54
3	Cukup Terbuka	2	4
4	Tidak Terbuka	0	0
5	Sangat Tidak Terbuka	0	0
Jumlah		50	100

Sumber: Hasil Kuesioner

Tabel 4.6
Tanggapan Responden Terhadap Petugas *Customer Service* Melayani Setiap Permasalahan Pelanggan

No	Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
1	Melayani Sekali	18	36
2	Melayani	31	62
3	Kurang Melayani	1	2
4	Tidak Melayani	0	0
5	Sangat Tidak Melayani	0	0
Jumlah		50	100

Sumber: Hasil Kuesioner

Berdasarkan kedua indikator dalam variabel keterbukaan ini menunjukkan bahwa petugas *customer service* Galeri Indosat Balikpapan sudah memiliki sikap ideal dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggannya, dimana sikap ideal ini sangat dibutuhkan terutama bagi perusahaan-perusahaan dalam menarik hati konsumen untuk terus menggunakan produk mereka. Untuk itu bisa dikatakan bahwa petugas unit pelayanan Galeri Indosat Balikpapan sangat melayani dan bersikap terbuka akan informasi beserta kritik kepada setiap pelanggan yang datang ke Galeri Indosat Balikpapan.

Variabel Sikap Mendukung

Tabel 4.7
Tanggapan Responden Terhadap Petugas *Customer Service* Senantiasa Mempersilakan Pelanggannya Untuk Duduk

No	Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Mempersilakan	26	52
2	Mempersilakan	21	42
3	Kurang Mempersilakan	2	4
4	Tidak Mempersilakan	1	2
5	Sangat Tidak Mempersilakan	0	0
Jumlah		50	100

Sumber: Hasil Kuesioner

Tabel 4.8
Tanggapan Responden Terhadap Petugas *Customer Service* Selalu Bertanya “apa yang dapat kami bantu?” Kepada Pelanggan

No	Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
1	Selalu Bertanya	25	50
2	Bertanya	24	48
3	Cukup Bertanya	1	2
4	Tidak Bertanya	0	0
5	Sangat Tidak Bertanya	0	0
Jumlah		50	100

Sumber: Hasil Kuesioner

Berdasarkan kedua indikator sikap mendukung tersebut diatas menunjukkan bahwa kualitas komunikasi dalam sikap mendukung yang ditunjukkan petugas *customer service* dalam melayani pelanggan terlihat sangat baik. Sikap yang ditunjukkan dengan mempersilakan pelanggan untuk duduk dan setelah itu menanyakan perihal apa yang dapat dibantu, mendukung dalam berlangsungnya proses komunikasi antar petugas dengan pelanggan. Bukan hanya petugas *customer service* saja yang menciptakan suasana kondusif untuk mendukung komunikasi berlangsung efektif, tetapi seluruh petugas unit Galeri Indosat Balikpapan terlihat menyambut dengan sopan dan ramah demi mendukungnya proses komunikasi dalam pelayanan agar berjalan dengan lancar.

Variabel Sikap Positif

Tabel 4.9

Tanggapan Pelanggan Terhadap Petugas *Customer Service* Selalu Mendengarkan Keluhan Pelanggan Tanpa Menyela

No	Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
1	Selalu Mendengarkan	21	42
2	Mendengarkan	26	52
3	Kurang Mendengarkan	3	6
4	Tidak Mendengarkan	0	0
5	Sangat Tidak Mendengarkan	0	0
Jumlah		50	100

Sumber: Hasil Kuesioner

Tabel 4.10

Tanggapan Responden Terhadap Petugas *Customer Service* Menanggapi dengan Baik Setiap Pelanggannya

No	Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
1	Menanggapi Sekali	23	46
2	Menanggapi	27	54
3	Kurang Menanggapi	0	0
4	Tidak Menanggapi	0	0
5	Sangat Tidak Menanggapi	0	0
Jumlah		50	100

Sumber: Hasil Kuesioner

Berdasarkan kedua indikator dari variabel sikap positif menunjukkan bahwa perasaan positif atau berprasangka baik terhadap setiap orang khususnya pelanggan sangat diperlukan dalam hal memberikan pelayanan jasa atas suatu produk. Dengan mendengarkan secara seksama keluhan pelanggan kemudian menanggapi dengan baik maka petugas *customer service* disini telah bersikap positif dalam berkomunikasi dengan pelanggan.

Variabel Empati

Tabel 4.11
Tanggapan Responden Terhadap Petugas *Customer Service* Sangat Memahami Keinginan Pelanggan atas Produk yang Digunakan

No	Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
1	Memahami Sekali	14	28
2	Memahami	29	58
3	Cukup Memahami	7	14
4	Tidak Memahami	0	0
5	Sangat Tidak Memahami	0	0
Jumlah		50	100

Sumber: Hasil Kuesioner

Tabel 4.12
Tanggapan Responden Terhadap Tutur Kata yang Baik dan Sopan dalam Memberikan Keterangan Oleh Petugas *Customer Service*

No	Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Baik	24	48
2	Baik	26	52
3	Kurang Baik	0	0
4	Tidak Baik	0	0
5	Sangat Tidak Baik	0	0
Jumlah		50	100

Sumber: Hasil Kuesioner

Dalam bertutur kata atau berbicara dapat menunjukkan jati diri perusahaan, apakah peduli kepada kesejahteraan pelanggannya ataukah tidak memperdulikan, tetapi hanya peduli untuk merauk untung semata. Hal inilah yang ditunjukkan oleh petugas unit pelayanan Galeri Indosat Balikpapan, yaitu dengan selalu peduli kepada kepentingan pelanggan, dengan menjaga tutur kata yang baik dan sopan terhadap setiap pelanggan yang ada. Sikap seperti ini perlu adanya bagi setiap petugas dalam memberikan pelayanan, sehingga keinginan pelanggan dapat ditanggapi dengan baik oleh petugas *customer service*.

Variabel Kesetaraan

Tabel 4.13
Tanggapan Responden Terhadap Petugas *Customer Service* Sangat Menghargai Setiap Pelanggan yang Datang

No	Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Menghargai	24	48
2	Menghargai	26	52
3	Kurang Menghargai	0	0
4	Tidak Menghargai	0	0
5	Sangat Tidak Menghargai	0	0
Jumlah		50	100

Sumber: Hasil Kuesioner

Tabel 4.14
Tanggapan Responden Terhadap Sikap Petugas *Customer Service* Tidak Merendahkan Pelanggan

No	Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Merendahkan	0	0
2	Merendahkan	0	0
3	Cukup Merendahkan	0	0
4	Tidak Merendahkan	34	68
5	Sangat Tidak Merendahkan	16	32
Jumlah		50	100

Sumber: Hasil Kuesioner

Berdasarkan aspek kesetaraan yang terdiri dari dua indikator tersebut diatas menunjukkan bahwa sikap yang ditunjukkan pada waktu memberi pelayanan oleh petugas *customer service* berlangsung dengan sangat baik. Adanya rasa saling menghormati dan menghargai antar petugas dengan pelanggan ditunjukkan pada waktu bekerja atau jam pelayanan berlangsung. Tidak adanya pembeda-bedaan juga terlihat disini, baik berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, maupun pekerjaan, semua pelanggan yang bervariasi ini dilayani dengan hormat dan dengan penuh rasa tanggung jawab.

Variabel Hambatan Komunikasi Hambatan Fisik

Tabel 4.15
Tanggapan Responden Terhadap Ruang Unit Pelayanan Indosat Balikpapan Nampak Ramai dan Berisik Sehingga Mengganggu Jalannya Komunikasi Petugas *Customer Service* dengan Pelanggan

No	Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	0	0
2	Setuju	8	16
3	Kurang Setuju	12	24
4	Tidak Setuju	23	46
5	Sangat Tidak Setuju	7	14
Jumlah		50	100

Sumber: Hasil Kuesioner

Berdasarkan hasil kuesioner menunjukkan bahwa ruang unit pelayanan sudah cukup baik untuk digunakan dalam proses pelayanan pelanggan Indosat Balikpapan. Pelanggan tidak merasa terganggu pada saat sedang berkomunikasi dengan petugas *customer service*. Hal ini didukung dengan ruang unit pelayanan yang berada cukup jauh dari jalanan lalu lintas, sehingga suasana yang didapat dalam berkomunikasi menjadi lebih tenang dan lancar.

Hambatan Intelektual

Tabel 4.16

Tanggapan Responden Terhadap Kurangnya Pengetahuan Petugas *Customer Service* dalam Berkomunikasi dengan Pelanggan

No	Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	0	0
2	Setuju	5	10
3	Ragu-ragu	4	8
4	Tidak Setuju	32	64
5	Sangat Tidak Setuju	9	18
Jumlah		50	100

Sumber: Hasil Kuesioner

Berdasarkan hasil kuesioner menunjukkan bahwa pengetahuan yang dimiliki oleh petugas unit pelayanan dalam berkomunikasi dengan pelanggan sudah sangat memadai. Salah seorang pelanggan berpendapat bahwa petugas saat memberikan penjelasan mengenai produk/proses secara benar dan akurat. Seperti halnya pada waktu pelanggan bermasalah dengan kartu prabayar yang digunakannya tidak bis mengirimkan pesan, kemudian petugas memberikan solusi yang dapat memecahkan masalah tersebut. Berwawasan luas menjadi modal utama demi menjaga citra perusahaan agar selalu menjadi yang terbaik.

Hambatan Psikis

Tabel 4.17

Tanggapan Responden Terhadap Petugas *Customer Service* Bersikap Emosional dalam Menghadapi Keluhan Pelanggan

No	Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
1	Setuju Sekali	0	0
2	Setuju	0	0
3	Kurang Setuju	8	16
4	Tidak Setuju	29	58
5	Sangat Tidak Setuju	13	26
Jumlah		50	100

Sumber: Hasil Kuesioner

Berdasarkan hasil kuesioner menunjukkan bahwa bagaimanapun kondisinya pelayanan yang baik adalah pelayanan tanpa bertindak emosional. Pada saat petugas menghadapi pelanggan yang emosional maka petugas mengantisipasinya dengan mencari informasi lebih banyak dari pelanggan tersebut perihal masalah dan apa yang diinginkannya, kemudian menyetujui dengan kritikan tersebut dan mengucapkan mohon maaf dan terimakasih. Petugas Unit pelayanan selalu menanggapi setiap pelanggan dengan ramah dan berbicara

dengan baik dan sopan sehingga tidak terdapat hambatan yang berarti dalam sebuah komunikasi yang terjalin.

Hambatan Kultural

Tabel 4.18

Tanggapan Responden Terhadap Petugas *Customer Service* Sangat Jelas dalam Memberikan Keterangan Kepada Pelanggan

No	Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
1	Jelas Sekali	21	42
2	Jelas	29	58
3	Kurang Jelas	0	0
4	Tidak Jelas	0	0
5	Sangat Tidak Jelas	0	0
Jumlah		50	100

Sumber: Hasil Kuesioner

Berdasarkan hasil kuesioner menunjukkan bahwa pada saat petugas sedang memberikan pelayanan kepada pelanggan, berbicara dengan ramah dan sopan diikuti dengan mimik atau ekspresi wajah dan gerakan-gerakan tangan yang mendukung komunikasi berjalan nyaman. Sebisa mungkin petugas tidak berkata kasar dan menggunakan bahasa gaul sebagaimana dalam komunikasi keseharian diluar jam kerja berlangsung.

Penutup

Kesimpulan

1. Dari segi keterbukaan Petugas mau mendengar dan memberikan informasi secara jujur dan informatif, dan juga terbuka dalam menerima kritik dan saran yang membangun dari pelanggan (*customer*), serta selalu melayani dengan baik setiap pelanggan yang datang. Dalam hal sikap mendukung, kualitas komunikasi yang ditunjukkan bukan hanya petugas *Customer Service* saja yang menciptakan suasana kondusif, tetapi seluruh petugas Unit Pelayanan Galeri Indosat Balikpapan terlihat menyambut dengan sopan dan ramah demi mendukungnya komunikasi berlangsung efektif dan terarah. Komunikasi yang berlangsung pada variabel sikap positif menunjukkan bahwa petugas *Customer Service* dalam komunikasinya selalu disertai dengan perasaan positif / berprasangka baik terhadap lawan bicara. Kualitas komunikasi dalam variabel empati ditunjukkan oleh petugas Unit Pelayanan Galeri Indosat Balikpapan yaitu dengan selalu peduli kepada kepentingan pelanggan, dengan menjaga tutur kata yang baik dan sopan terhadap setiap pelanggan yang ada. Dalam segi kesetaraan, adanya rasa saling menghormati dan menghargai antar petugas dengan pelanggan ditunjukkan pada waktu bekerja / jam pelayanan berlangsung.
2. Faktor penghambat dalam berkomunikasi dirasa tidak terdapat dalam pelayanan yang diberikan unit pelayanan PT. Indosat, Tbk Balikpapan. Semua hambatan komunikasi yang ada baik dari segi fisik seperti tidak terdapat

keramaian yang menyebabkan terganggunya komunikasi yang sedang berlangsung antara petugas dengan *customer*, dari segi biologis yaitu tidak membedakan pelanggan baik pelanggan yang fisiknya normal maupun yang tidak sempurna dalam artian cacat, kemudian dari segi intelektual yaitu pengetahuan yang dimiliki oleh petugas dalam berkomunikasi melayani pelanggan sudah cukup memadai, dan selanjutnya dalam segi psikis yaitu kesabaran dalam menghadapi setiap keluhan pelanggan dengan tidak bersikap emosi serta dalam segi kultural yaitu dengan tidak menggunakan bahasa-bahasa yang kurang dipahami oleh *customer* sehingga informasi yang disampaikan menjadi jelas dan dimengerti oleh pelanggan.

Saran

1. Pada variabel keterbukaan, perlu memberi pelatihan peningkatan pengetahuan petugas pelayanan, hal ini dapat dilakukan dengan Pelatihan (*Training*) tentang pelayanan publik, produk-produk Indosat terbaru yang diluncurkan, dan lain sebagainya. Pada variabel sikap mendukung, dapat ditingkatkan dengan memberi arahan setiap harinya secara rutin kepada petugas pelayanan baik *customer service*, kasir, maupun security yang berjaga disekitar unit pelayanan. Pada variabel sikap positif, diperlukan perasaan positif baik dalam berucap maupun bertindak, untuk itu dalam meningkatkan sikap positif ini sebaiknya dilakukan dengan memberikan reward/penghargaan setiap bulannya bagi karyawan pelayanan terbaik dalam melayani pelanggan. Pada variabel empati, dalam peningkatannya sebaiknya dapat juga dilakukan dengan mengadakan pelatihan seputar etika pelayanan yang baik serta penggunaan bahasa yang baik dan benar dalam berkomunikasi dengan pelanggan. Kemudian pada variabel kesetaraan, salah satunya dapat dilakukan dengan cara mengadakan *gathering* atau jalan santai, bukan hanya untuk internal Indosat saja tetapi juga pihak luar yakni para pelanggan Indosat, guna lebih mengakrabkan diri antara staf serta jajaran petinggi Indosat dengan pelanggannya.
2. Pada hambatan komunikasi dalam setiap pelayanan dapat terjadi sewaktu-waktu, untuk itu perlu kiranya untuk terus meningkatkan potensi dalam pelayanannya. Untuk itu sebaiknya perlu melakukan penanganan-penanganan seperti dalam fasilitas fisik didalam ruang pelayanan dapat dilakukan penataan ruangan unit pelayanan yang berbeda setiap beberapa bulan sekali, agar terkesan suasana yang baru dan lebih fresh. Selain itu juga dalam hal sumber daya manusianya dapat juga dilakukan dengan mengadakan pelatihan/kursus bahasa asing untuk meningkatkan pengetahuan dalam berkomunikasi, karena bisa saja pelanggan yang datang bukan warga Negara Indonesia sehingga tidak lancar dalam berbahasa Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Cangara, H. Hafied. 2006. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Devito, Joseph A. 1997. *Komunikasi Antarmanusia*. Jakarta : Profesional Books.

- Effendy, Onong Uchjana. 2003. *Ilmu, Teori dan filsafat Komunikasi*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Harun, H. Rochajat. 2008. *Komunikasi Organisasi*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Kartajaya, Hermawan. 2009. *Service Operation*. Jakarta: Airlangga.
- Kasmir. 2011. *Etika Customer Service*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kountur, Ronny. 2007. *Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Jakarta: PPM.
- Kriyantono, Rachmat. 2008. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Majid, Suharto Abdul. 2009. *Customer Service dalam Bisnis jasa Transportasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Muhammad, Arni. 2002. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Rahmayanty, Nina. 2012. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Riswandi. 2009. *Ilmu komunikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- _____. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suparmo, Ludwig. 2011. *Aspek Ilmu Komunikasi dalam Public Relation*. Jakarta: Indeks
- Umar, Husein. 2005. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.

Sumber dari Internet:

<http://id.m.wikipedia.org/wiki/indosat> diakses pada tanggal 19 April 2012.

<http://bkd.kaltimprov.go.id/index.php/id/berita-dan-artikel/berita-umum/1213-kaltim-laik-jadi-ibukota-negara> diakses pada tanggal 23 April 2012.

http://www.politeknikp3ibandung.ac.id/index.php?option=com_content&view=article&id=155:komunikasi-efektif-&catid=43:komunikasi&Itemid=141 diakses pada tanggal 19 April 2012.

<http://wiki.verkata.com/id/wiki/Indosat> diakses pada tanggal 21 Juni 2012.

http://www.indosat.com/About_Indosat/Corporate_Profile diakses pada tanggal 22 Juni 2012.