

2. Bahasa Verbal dan Non Verbal Antara *Customer Service* dengan Pelanggan di Telkomsel *LOOP Station* Surabaya.

Bahasa verbal yang digunakan oleh CS dan pelanggan adalah segala pesan yang disampaikan berupa lisan berupa salam, kemudian proses tanya jawab dalam inti proses pelayanan serta argumentasi yang disampaikan oleh keduanya dan yang terakhir adalah penawaran solusi dari problem yang dihadapi pelanggan sebagai akhir dari konten pembicaraan dalam pelayanan. Sedangkan bahasa non verbal yang digunakan diantaranya, penggunaan busana oleh CS yang non formal yang hanya menggunakan *t-shirt* dan celana *jeans* sehingga menimbulkan makna pelayanan yang diberikan adalah non formal, yang lain adalah bahasa respon yang digunakan berupa anggukan kepala atau senyuman yang memiliki makna mengerti atas apa yang di sampaikan. Selain itu dari konsep *interior* yang menggunakan *graffiti* dan tersedia fasilitas rekreasi seperti *x box*, *selfie area* yang menyiratkan makna bahwa pelanggan dapat menggunakannya untuk kenyamanan dan hiburan.

3. Hambatan Komunikasi Antara *Customer Service* dengan Pelanggan di Telkomsel *LOOP Station* Surabaya.

Hambatan komunikasi yang dihadapi antara *customer service* dengan pelanggan yang *pertama* adalah hambatan psikologis, hal ini berkaitan dengan asumsi bahwa setiap individu memiliki karakteristik yang berbeda-beda. Dalam hambatannya dari pihak pelanggan maupun CS memiliki kondisi psikologis yang berbeda, ada yang bertipe temperamen,

pasif, dan berbagai macam lainnya, sehingga menjadi hambatan dalam penyatuan tujuannya. Kemudian yang *kedua* adalah, hambatan fisik, merujuk pada hambatan psikologis bahwa tiap orang memiliki karakteristik dan kondisi yang bermacam – macam, terutama dari kondisi fisik yakni bagi penyandang disabilitas, seperti tuna rungu atau tuna netra. Dalam hal ini hambatan berkaitan dengan interaksi yang agak terbatas karena harus menggunakan pesan non verbal sebagai alat.

Hambatan yang *ketiga*, ada hambatan semantis, yakni terjadinya semacam kesalahan dalam hal mengucapkan pesan atau kesalahan dalam pengambilan tindakan pelayanan dari CS, kesalahan pengucapan data juga bisa terjadi pada pelanggan dan hal ini tentunya dapat menjadi penghambat interaksi yang sedang berlangsung diantara keduanya. Kemudian yang *keempat*, adalah hambatan ekologis, yakni hambatan yang berasal dari kondisi lingkungan, dalam hal ini adalah suara kebisingan musik dan kegiatan yang berada dikantor pelayanan *LOOP Station*, bagi sebagian orang hal ini cukup mengganggu karena dapat mengurangi konsentrasi dan ketenangan pelayanan. Terakhir hambatan *kelima*, adalah hambatan mekanis, dalam pelayanan hal yang sering muncul sebagai hambatan adalah *trouble system* dan beberapa pelayanan memiliki keterbatasan sistem pelayanan, tentunya hambatan semacam ini menjadi hambatan bagi pelayanan karena media yang digunakan *customer service* juga berasal dari sistem yang berjalan, dan juga tidak semua permasalahan dapat diatasi

2. Bahasa Verbal dan Non Verbal dalam Komunikasi Interpersonal

Rekomendasi peneliti untuk penggunaan bahasa verbal dan non verbal adalah lebih diperkuat dengan dasar teori – teori yang mendukung, kemudian dalam bahasa verbal dan non verbal adalah penggalian data yang lebih komprehensif lagi terutama untuk komunikasi non verbal karena peneliti merasa masih kurang komprehensif dalam menggali data dan teori.

3. Hambatan yang Dihadapi dalam Komunikasi Interpersonal

Kemudian rekomendasi bagi calon – calon peneliti lain adalah tentang hambatan – hambatan yang dihadapi dalam penerapan komunikasi interpersonal dan cara mengatasinya yang berbasis Islam. Dengan begini dapat menjadi rujukan bagi akademisi maupun pihak terkait yang turut menerapkan komunikasi interpersonal sebagai sebuah sistem interaksinya, serta cara mengatasi hambatan dengan cara ajaram Islam yang tidak merugikan dan menyakiti siapa pun serta mengandung nilai – nilai yang diajarkan Rasulullah sebagai pemimpin dan pelayan umat yang baik.