





Telkomsel *LOOP Station* merupakan sebuah wadah berekspresi sekaligus sebagai tempat pelayanan bagi pelanggan Telkomsel khususnya dan kalangan anak muda dan masyarakat pada umumnya. *LOOP Station* Surabaya merupakan kantor pelayanan tematik yang didesain khusus bagi anak muda untuk menjadi wadah berkreasi sekaligus memperkenalkan informasi seputar *brand LOOP* kepada pengunjung *LOOP Station* Surabaya.

Saat ini *LOOP Station* sendiri telah dibangun di 4 kota besar di Indonesia, yaitu Bandung, Jakarta, Yogyakarta dan Surabaya. Memiliki segmen target yang sama yaitu anak muda dengan usia 12-19, *LOOP Station* Surabaya membuka tempatnya baik bagi pengunjung yang menggunakan kartu *LOOP* maupun bukan pengguna kartu *LOOP*. Selain itu, *LOOP Station* Surabaya memiliki beberapa *point interest* yang mencerminkan anak muda yakni, *Games, Music, Communities*, dan *Education*.

Beberapa *point interest* tersebut diantaranya ada dibagian *outdoor* bagian halaman depan adalah halaman parkir bagi pengunjung *LOOP Station* dan juga terdapat sebuah tenda berukuran  $\pm 3 \times 3 \text{ m}^2$  yang digunakan sebagai kios penjualan beberapa produk dari Telkomsel seperti perdana SimPATI, KartuAS, *LOOP*, pulsa, *bundling* paket, stiker *T-Cash Tap* dan beberapa produk lain. Selanjutnya terdapat area *LOOP Café* yang terletak di halaman samping hingga ke halaman belakang, serta terdapat *stage* bagi yang ingin menyalurkan hobinya bermain musik, atau

sekedar latihan dan juga sebagai tempat untuk tampil ketika ada kegiatan yang bertemakan *music* dan sebagainya, selain itu terdapat kantor utama atau *back office* dan juga terdapat ruang latihan komunitas, kemudian terdapat *pantry (rest area)* bagi karyawan, musholla dan juga toilet.

Berpindah ke bagian *entrance LOOP Station*, pada saat kita memasuki ruangan pertama *greeting area* disini kita akan disugahi desain interior yang terbilang cukup *futuristic* dan *youth* disini terdapat *selfie box*, mesin pengambilan nomor antrian ke *customer service* dan juga ada *quick serice* yang bertugas memberikan sambutan bagi pengunjung dan dapat melakukan transaksi pembelian pulsa, *bundling package, setting* pada *handphone*, serta sumber informasi mengenai *event* dan komunitas yang berada di *LOOP Station*.

Berada disamping *greeting area*, terdapat *service area* yang di dalamnya terdapat tempat duduk untuk menunggu antrian, toilet, 2 orang *customer service* dan juga 1 orang *cashier*, disini pelanggan bisa melakukan konsultasi/interaksi dengan *customer service* atau *cashier*, perubahan pada kartu (*upgraded 3G to 4G*), paket (prabayar/pasca bayar), *settingan*, pembayaran tagihan bagi pengguna pasca bayar, dan juga mendapatkan informasi seputar produk – produk Telkomsel yang tentunya segala kebutuhan dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan Telkomsel.

Selanjutnya ke ruang utama, disini adalah *games and entertainment area* adalah area dimana pengunjung *LOOP Station* Surabaya akan dapat

menikmati berbagai macam permainan dan juga hiburan sebagai pengisi waktu, bersantai atau sekedar *refreshing*. Cukup dengan biaya masuk sebesar Rp. 10.000,- (bagi pengguna kartu Telkomsel) dan Rp. 15.000,- (bagi pengguna kartu non Telkomsel) yang nantinya akan *direfund* kepada pengunjung pengguna kartu Telkomsel berupa *top up* saldo pulsa sebesar nominal biaya masuk. Disini pengunjung dapat menikmati beberapa fasilitas diantaranya ada *Playstation3*, *X-Box Kinetic*, dan *Virtual Reality Oculus* dengan pilihan permainan sepak bola, *volley*, *roller coaster*, dan olahraga air.

Berada disebelah *games and entertainment area* terdapat Langit Musik dan *karaoke area* yang tersedia bagi pengunjung yang ingin mengunduh lagu melalui aplikasi Langit Musik yang tersedia dan dapat diakses melalui jaringan WiFi Telkomsel, selain itu pengunjung juga dapat *me-refresh* pikiran dengan bernyanyi solo atau bersama teman, karena tersedia fasilitas *karaoke* lengkap dengan layar televisi yang sudah tersambung diinternet. Selain itu juga terdapat *outdoor photography area* bagi yang ingin menyalurkan hobinya di dunia fotografi. Juga tersedia *selfie spot* bagi pengunjung yang ingin mengekspresikan diri sendiri maupun dengan teman, karena di sediakan juga beberapa pernak pernik pendukung untuk *selfie*. *Selfie spot* sendiri sebenarnya tersebar di beberapa lantai seluruh area *indoor*, namun yang dapat digunakan hanya wilayah *games and entertainment area*, *greeting area* dan juga Langit Musik dan *karaoke area*.













	SYIHABUDDIN			
10	MELATI	81353371383	INFO GK HILANG	CLOSE
11	RACHMAWATI	82244760990	GK 4G	CLOSE
12	PUGUH WIYONO	81222675323	INFO GK HILANG	CLOSE
13	ISTIYO	81330366212	GK RUSAK	CLOSE
14	SUJADI	81334781214	REG POSID	CLOSE
15	SUJADI	81334781213	REG POSID	CLOSE
16	SETIANTORO AMIN	81334414659	GK 4G	CLOSE
17	YANUAR PRIBADI	85103117994	GK 4G	CLOSE
18	YANUAR PRIBADI	82232373099	GK 4G	CLOSE
19	MARDJUKI	85100715031	CEK PULSA KESEDOT	CLOSE
20	ARFIAN KRISTIANTO	81234065962	GK 4G	CLOSE
21	PRIYADI RACHMAT	82233644939	GK 4G	CLOSE
23	PRIYADI RACHMAT	8113303989	PSB HALO BEBAS ABONEMEN	CLOSE
24	UDIN SETIAWAN	81331381977	GK 4G	CLOSE
25	MOCH GANEFODIN	81249487580	SETTING HP	CLOSE
26	CAHYUNI APRIANTI	82231177077	GK 4G	CLOSE
27	SUGENG EKO S	82140503061	GK RUSAK	CLOSE
28	MEI AYU P	8113567841	CLOSE KARTU HALO	CLOSE

Tabel 2.2

Catatan Harian Pelayanan *Customer Service* 12) Data Harian Asty Herliana S.<sup>8</sup>

03 Juli 2017

NO	NAME	MSISDN	CASE	STATUS
1	siswanto	82333567853	change broken card	Closed
2	cristian	85230923198	change upgrade card	Closed
3	Kholik	81334088818	using details info	Closed
4	Anton	81334128962	change lost card info	Closed
5	Fadli	85107017787	active date info	Closed
6	Endro	8113207311	phone's setting	Closed
7	suryadi	81231318008	change upgrade card	Closed
8	Afrida	8113344325	call setting	Closed
9	Farida	81330102008	change upgrade card	Closed
10	Aldio	81235070674	change upgrade card info	Closed
11	ANGGY	82231483300	change upgrade card	Closed

<sup>8</sup> Catatan Harian *Customer Service*, di buat oleh Asty Herliana S. pada 03 Juli 2017. Diakses pada 31 Juli 2017.





## 3) Profil Informan 3

Nama : Ahmad Nusantara

Alamat : Jl. Thamrin no. 16 Sidoarjo.

Jabatan : *Customer Service LOOP Station* Surabaya.

Profil informan selanjutnya, bekerja di *LOOP Station* baru sekitar 4 bulanan, menggantikan posisi CS sebelumnya yakni mbak Shendy Purnama S. yang dipindahkan menjadi tim *Front Office Support* (FOS). Mas Ahmad sendiri memiliki pengalaman diperusahaan lain selama  $\pm 1$  tahunan di PT. Sinarmas Land sebagai *Marketer*. Memiliki latar belakang pendidikan ekonomi dan orangnya cukup humble, disiplin dan cekatan. Peneliti merasa data yang dimiliki mas Ahmad memang berkaitan dengan pelayanan pelanggan.

## 4) Profil informan 4

Nama : Syav iq el Mateen

Alamat : Darmokali no. 2 Surabaya.

Jabatan : *Customer Service LOOP Station* Surabaya.

Profil informan selanjutnya, biasa dipanggil mas Syav iq, memiliki *background* sebagai *trainer* sekaligus *marketer freelance* di salah satu *gymnasium* (tempat olahraga) di wilayah Surabaya. Berada di *LOOP Station* hampir 1 tahun, memiliki latar belakang pendidikan ilmu komunikasi di Universitas Perjuangan Negeri Veteran Surabaya dan berkepribadian santai, luwes, dan mudah beradaptasi dengan para







## B. Deskripsi Data Penelitian

Penelitian yang dilakukan peneliti memiliki beberapa tahapan penelitian yang menggunakan beberapa tahapan penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan jawaban atas rumusan masalah dan fokus penelitian. Tahapan tersebut meliputi pengumpulan data, analisis data, dan penarikan kesimpulan atas data yang sudah diperoleh.

Salah satu tahap yang paling penting penelitian ini adalah kegiatan pengumpulan data, yaitu menjelaskan beberapa kategori data yang sudah diperoleh. Setelah itu dan juga hasil fakta penelitian empiris disusun, diolah dan kemudian ditarik dalam bentuk pertanyaan dan kesimpulan yang bersifat umum. Untuk itu peneliti harus memahami berbagai hal yang berkaitan dengan pengumpulan hasil data terutama pendekatan dan jenis penelitian yang dilakukan.

Peneliti harus benar – benar memahami tentang fokus penelitian dan juga hal – hal yang berkaitan dengan data yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini peneliti menganalisis data – data yang diperoleh melalui hasil wawancara, observasi dan juga dokumentasi mengenai pola komunikasi interpersonal antara *customer service* dan pelanggan yang notabene memiliki latar belakang emosi, pola pikir dan tujuan satu sama lain terutama diwilayah Surabaya yang rata – rata masyarakat urban yang memiliki latar budaya dan bahasa yang berbeda pula, dengan memperhatikan pola komunikasi interpersonal diantara mereka dan juga hambatan yang dihadapi ketika melakukan komunikasi yang dilakukan *customer service* dan pelanggan yang berkunjung ke *LOOP Station* Surabaya.

Peneliti memaparkan data yang diperoleh mengenai pola komunikasi interpersonal antara *customer service* dan pelanggan yang memiliki karakteristik, emosi, pola pikir dan tujuan yang berbeda – beda pada umumnya. Dengan memperhatikan komunikasi interpersonal yang memiliki teknik tersendiri berinteraksi, memperlakukan dan mengelola dalam aktivitas pelayanan guna memberikan solusi, edukasi sehingga diharapkan ada perubahan tindakan dan pola pikir. Peneliti juga memaparkan hambatan yang terjadi atau muncul dalam proses penyampaian pesan komunikasi interpersonal ketika proses pelayanan. Deskripsi data penelitian ini adalah hasil dari proses pengumpulan data dari lapangan yang kemudian di sajikan dalam bentuk tulisan deskripsi atau pemaparan secara detail dan mendalam.

Berdasarkan deskripsi data ini, peneliti memaparkan data diantaranya yaitu hasil wawancara dengan sejumlah informan yang telah ditetapkan sebelumnya untuk mengetahui bagaimana pola komunikasi interpersonal antara *customer service* dan pelanggan, serta apa hambatan yang dihadapi dalam proses penyampaian pesan. Kemudian dari sinilah akan ditarik benang merah menuju pola komunikasi interpersonal dan hambatan yang terjadi antara *customer service* dan pelanggan. Adapun deskripsi mengenai data penelitian tersebut adalah sebagai berikut :

### **1. Pola komunikasi interpersonal antara *customer service* dengan pelanggan.**

Pada hari senin tanggal 15 peneliti melakukan observasi ke Telkomsel *LOOP Station* untuk melihat situasi dan kondisi disana agar

























Kebutuhan seorang memang beragam satu sama lain, terlebih lagi bagi pelanggan yang menghargai waktu, sehingga penanganan cepat namun sistematis juga diperlukan. Dalam hasil observasi ketika proses pelayanan peneliti menjumpai ada salah seorang dari tim *front office support* (FOS) yang masuk ke ruang pelayanan yang melakukan perbantuan tenaga pelayanan dengan cara datang langsung ke tempat duduk atau menunggu pelanggan dengan membawa I-Pad, diketahui hal ini dilakukan karena pada saat itu kondisi pelanggan memang sedang membludak dan juga sudah *over waiting*, bahkan ada sebagian pelanggan yang keluar dengan raut muka kurang puas. Dengan adanya keadaan seperti itu dari FOS berinisiatif untuk melakukan perbantuan tenaga pelayanan yang dikenal dengan istilah *exploring*, guna mengurangi membludaknya pelanggan dan hal – hal yang tidak diinginkan lain, selain itu juga untuk membuat waktu pelayanan lebih efisien.

Dengan pola komunikasi yang memperhatikan kondisi dari *partner* komunikasi merupakan sebuah usaha untuk memaksimalkan kinerja para *customer service* dalam membentuk hubungan komunikasi dengan pelanggan yang efektif dan efisien. Namun, dalam berkomunikasi juga harus ada yang namanya unsur kenyamanan dalam melakukan interaksi, karena semenariknya dalam berkomunikasi jika nyaman itu belum di dapatkan maka pelanggan juga dari segi penyerapan informasi yang ia dapatkan menjadi kurang maksimal. Maka dari itu menurut Mas Yusuf berkomunikasi dengan nyaman ia lakukan dengan menggunakan





menyampaikan pesan karena keadaan psikologis salah satu diantara mereka atau karena ada hambatan ekologis dimana suara music atau mungkin kebisingan jalan, keramaian tempat akan sangat mengganggu dalam proses penyampaian diantara keduanya dalam menyampaikan pesan. Sehingga hambatan yang terjadi akan menyebabkan proses penyampaian pesan menjadi tidak efektif. Itulah beberapa hambatan yang sering dijumpai dalam pelayanan. Namun, tiap *customer service* memiliki caranya untuk mengatasi hambatan – hambatan ini di dalam pelayanan.

Dalam hambatan psikologis atau lebih kepada kondisi individu kurang stabil atau karena adanya stimulus sehingga mejadi kurang stabil. Dalam penelitian ini peneliti menemukan hambatan psikologis pada diri komunikan yakni pelanggan dalam pelayanan, karena tidak selamanya pelanggan memiliki karakter yang normal, terkadang pelanggan yang datang berkunjung ke kantor pelayanan memang dalam keadaan yang kurang stabil emosinya terutama jika pelanggan itu memiliki *complain* yang menyebabkan dirinya emosi (geram). Tentunya hal ini juga menjadi penghalang dalam komunikator menyampaikan pesan dan mendapatkan umpan balik yang kurang efektif.

Pelanggan yang memiliki sifat temperamen salah satunya, pelanggan yang memiliki sifat ini cenderung susah di ajak berkompromi terutama jika problem yang ia miliki belum mendapatkan solusinya. Sehingga solusinya adalah adalah memberikan pengertian tentang standar



Terkadang dengan kondisi psikologis individu yang awalnya stabil juga lama kelamaan akan ikut terpancing menjadi labil. Penyebabnya adalah faktor keterbatasan kondisi seseorang yang beragam, hal ini masih ada kaitanya berhadapan dengan pelanggan yang memiliki kondisi psikologis yang labil, jika menenangkan pelanggan yang labil adalah solusi, tetapi jika dikeadaan lain seorang *customer service* ikut terpancing juga dengan keadaan meskipun ia sudah berusaha menenangkan diri, namun jika terpancing emosi apa yang akan menjadi solusi, hal ini merupakan hambatan psikologis juga namun berada pada diri *customer service*.

Kemampuan seorang individu pasti memiliki batasan, terutama dalam hal kondisi psikologis, semisal dalam kondisi internal seorang CS dia memiliki permasalahan dengan kondisi fisik yang kurang fit atau ada problem di dalam keluarganya, tentunya hal ini juga akan menjadi berdampak pada aktivitas yang akan ia jalani. Seperti penuturan mas Yusuf pernah suatu kali ia dalam keadaan kurang fit kemudian menghadapi pelanggan yang kurang bisa diajak kerjasama dalam pelayanan sehingga membuat ia sempat ikut terpancing, berikut penuturanya :

“ lah ini.. sebenarnya gak gampang ya untuk mengontrol diri, karena kita kan gak tahu permasalahan apa di rumah dan menghadapi pelanggan yang kurang bisa diajak bekerjasama terutama. Intinya cuman satu, tetap dalam prosedur kita harus tetap tersenyum walaupun kita sendiri gak senyum, istilahnya kita pake topeng. Intinya kita tetap tenang, sabar, jangan terpancing dengan emosi dari pelanggan dan ikuti sesuai prosedur. Ya pernah sih sekali









Kemudian hambatan selanjutnya yang timbul dalam penelitian peneliti menemukan hambatan pada ekologi, yang bisa berasal dari dampak benda – benda atau kebisingan yang berada di sekitar interaksi komunikasi yang sedang berlangsung. Gangguan ini berupa kebisingan dari musik dari *game* atau, dari tempat karaoke dan juga kebisingan *event*, dalam konsepnya *LOOP Station* memang tempat *hang out* nya anak muda sehingga berbagai fasilitas juga ditempatkan didalam ruangan yang berada tidak jauh dari ruang pelayanan, jadi pada akhirnya berimplikasi pada interaksi komunikasi dalam pelayanan yang kurang maksimal.

Pada hambatan ini mas Yusuf sempat menuturkan bahwa yang menjadi hambatan adalah jumlah pelanggan yang datang ke *LOOP Station* atau yang ke ruang pelayanan membludak, tentunya hal ini menjadikan terbatasnya jumlah sumber daya dari *customer service* sendiri. Seperti yang peneliti jelaskan sebelumnya, mas Yusuf juga mengatakan solusinya bida dari rekan CS yang lain untuk membantu - menggunakan I-Pad yang langsung datang ke tempat menunggu pelanggan dan berhadapan *face to face*. Kemudian ma Yusuf juga mengatakan bahwa hambatan yang berasal dari kebisingan yang berada di *LOOP Station* dengan membawa tema *youth* yang hampir seluruh bagian kantor dominan untuk *event* dan *full music* sehingga hal ini yang membuat dirinya merasa kurang fokus dalam memberikan pelayanan. Sebagai berikut penjelasannya :





