

pola komunikasi interaktif, bahwa interaksi yang dibangun di mulai dari penyambutan oleh CS kepada pelanggan hingga proses tanya jawab problem dari pelanggan hingga ke bagian pemecahan masalah yang di tawarkan oleh pihak CS kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan, hingga diperoleh sebuah hasil dari interaksi yakni terselesaikanya problem dari pelanggan dan proses dalam interaksi ini tercatat dalam hasil pelayanan harian para CS.

Lebih detail, bahwa komunikasi yang berlangsung dalam pelayanan mulai dari penyambutan CS kemudian ke bagian inti pelayanan yakni *sharing* dan dialog seputar *problem* pelanggan, disini berlangsung sebuah pola interaktif dimana antara CS dengan pelanggan mengutarakan pesan kemudian diinterpretasikan atau dipahami oleh pelanggan dan memberikan umpan balik dari pesan yang disampaikan kepadanya dan hal ini berlangsung secara sirkular atau melingkar. Namun, seiring perkembangan alur yang terjadi tidak seperti sebuah arah jarum jam namun bisa sebaliknya juga. Artinya, setiap peserta komunikasi dapat mengirim dan memberikan umpan balik secara bersamaan.

Selanjutnya, temuan tentang pola komunikasi yang *kedua*, adalah pola komunikasi kompleks atau bisa disebut transaksional, dimana alur atau pola komunikasi yang ditekankan disini adalah seperti model hierarki yang di dalamnya terdapat bidang pengalaman dari peserta komunikasi yang menjadi dasar dari interaksi ini. Selain itu ada unsur

sehingga dari komunikasi yang berjalan diantara keduanya yakni CS dan pelanggan, keduanya dapat saling bertukar peran antara sebagai komunikator dan komunikan, dan keduanya dapat menggunakan bidang pengalamannya sebagai acuan untuk memberikan tanggapan dari pesan yang dikirimkan. Semisal pelanggan yang datang memiliki problem tentang kartu yang rusak sehingga tidak bisa digunakan, dari pihak CS akan menanggapi problem tersebut sesuai dengan sistem dan aturan yang berlaku dengan melakukan validasi data, pengecekan dan melakukan penggantian kartu di akhir sebagai solusi problem pelanggan tersebut. Sehingga ini yang disebut bidang pengalaman peserta komunikasi interpersonal, pelanggan yang mengungkapkan problem dari pengalamannya tentang kartu yang ia gunakan rusak, kemudian CS yang menanggapi sesuai bidang pengalamannya dan dengan peraturan sistem yang mengikatnya memberikan solusi dari problem tersebut.

Pada model ini juga terdapat unsur waktu dan hambatan yang timbul disepanjang komunikasi, sehingga hal ini juga akan berpengaruh pada konten dan juga keleluasaan berkomunikasi. Karena, jika dilihat dari aturan sistem pelayanan memang penekanan waktu juga diperhatikan begitu pun dari pihak pelanggan yang memiliki faktor lain yang juga berhubungan dengan waktu, sehingga pola komunikasi dari waktu ke waktu juga mengalami perubahan yang dinamis seiring pembahasan yang berlangsung antara CS dengan pelanggan.

memberikan bahasa non verbal demikian dari pihak pelanggan juga akan memberikan umpan balik yang serupa pula karena dirinya merasa disambut dengan sikap positif. Hal ini merupakan bahasa tubuh yang digunakan untuk berinteraksi secara non verbal, kemudian ketika dalam proses pelayanan pihak CS juga menggunakan arahan – arahan tanganya sebagai penunjang penjelasan yang diberikan, dan dari pihak pelanggan menanggapi dengan menganggukkan kepala, mengerutkan dahi dan ada juga yang pasif yakni diam, hal ini menunjukkan bahwa ia dapat menerima informasi yang ia peroleh dari CS walaupun bukan menggunakan tanggapan verbal.

Penggunaan bahasa non verbal yang lain adalah dari segi penggunaan penampilan terutama dari busana yang dikenakan CS adalah busana yang non formal karena memang konsep dari kantor pelayanan *LOOP Station* adalah anak muda (*youth*) sehingga dapat memberikan makna pelayanan yang diberikan memang bersifat non formal dan lebih menekankan sikap *friendly* karena dapat menimbulkan anggapan seperti teman sendiri ketika melakukan percakapan. Penggunaan bahasa non verbal lainnya adalah media yang ada disekitar pelayanan berupa *handphone* yang digunakan CS maupun dari pelanggan untuk menunjukkan problem dan langkah-langkah pemecahan masalah dengan mempraktekannya langsung. Hal ini digunakan juga sebagai penunjang dari bahasa verbal yang digunakan agar cepat dipahami oleh peserta komunikasi.

Penggunaan bahasa nonverbal lain yang peneliti temukan adalah tentang konsep baik *interior* yang menggunakan seni *graffiti* maupun berbagai media hiburan seperti *x-box kinetic*, *playstation*, ruang langit *music* untuk karaoke, *selfie area*. Dengan demikian bahasa nonverbal yang timbul adalah memberikan penawaran kenyamanan kepada pelanggan secara langsung maupun tidak langsung, selain itu juga ada pemutaran musik yang berguna selain relaksasi juga menghilangkan suasana keheningan pada area *indoor LOOP Station*.

3. Karakteristik individu sebagai hambatan dalam komunikasi interpersonal customer service LOOP Station dengan pelanggan.

Dalam proses penyampaian komunikasi interpersonal yang terjadi antara *customer service* dengan pelanggan dalam sebuah pelayanan, peneliti menemukan hambatan yang terjadi pada konteks psikologis, baik itu pada diri CS atau pelanggan Telkomsel sendiri. Pada kondisi psikologis tertentu seseorang bisa dikatakan labil dikarenakan telah terjadi *problem* pada dirinya yang menyebabkan seseorang itu menjadi cukup sensitif terhadap hal – hal yang kurang berkenan dalam pemikirannya. Hal ini peneliti temui dalam hasil observasi dan wawancara mendalam beberapa informan yakni *customer service*, mereka juga sering mendapati pelanggan yang datang untuk menginginkan pelayanan atas *problem* dirinya seperti penuturan kak Asty, pelanggan datang dengan kondisi temperamen yang tinggi,

sehingga dalam proses penyampaian antara CS dengan pelanggan juga agak sedikit terhambat karena kondisi pelanggan yang belum stabil untuk menerima pesan dari solusi yang di berikan CS sebagai komunikator kepada dirinya. Hambatan secara psikologis ini juga pernah dialami oleh seorang *customer service* yakni mas Yusuf, yang mengatakan pada suatu waktu dirinya pernah menghadapi *problem* pada internal dirinya dan keluarganya yang pada saat itu juga merasa tubuhnya kurang fit, sehingga menyebabkan dirinya kurang maksimal dalam memberikan pelayanan ke pelanggan. Dalam kejadian seperti ini ia juga sedang dihadapkan dengan pelanggan yang kurang bisa diajak bekerjasama sehingga membuat dirinya sempat terpancing emosi juga, dan hal inilah yang membuat proses komunikasi interpersonal menjadi terhambat karena kondisi seseorang pasti memiliki keterbatasan terutama dalam psikis.

Karakteristik seseorang memang ragam macamnya terutama dalam hal fisik. Peneliti menemui ada beberapa pelanggan yang memiliki disabilitas yang datang ke *LOOP Station*. Bagi seseorang yang bisa memiliki kemampuan untuk menggunakan bahasa yang mereka gunakan untuk berinteraksi memang akan terlihat lebih mudah, namun jika belum terlalu paham dengan bahasa yang mereka gunakan akan menjadi hambatan tersendiri. Dalam hal ini komunikasi non verbal yang lebih ditekankan untuk berinteraksi dalam komunikasi interpersonal sebagai bentuk pelayanan *customer service* kepada

pelanggan, sebagai bentuk upaya tidak membedakan karakteristik pelanggan yang ingin dilayani. Menurut keterangan mbak Shendy pelanggan yang memiliki disabilitas yang cukup sering berkunjung adalah para tuna rungu dan juga tuna netra.

Jenis hambatan yang berkaitan dengan pesan yang disampaikan komunikator kepada komunikan terjadi kesalahan, karena pada umumnya kesalahan semantis ini selalu berkaitan dengan komunikator yang menyampaikan pesan. Dalam setiap tindakan komunikasi unsur kesalahan bisa menjadi hambatan yang menyebabkan kaburnya maksud dan tujuan pesan di sampaikan atau bisa berarti ganda. Seperti yang pernah dialami mas Achmad, ia pernah memberikan sebuah kesalahan tindakan dalam pelayanan sehingga dari pihak pelanggan memprotesnya kembali, karena merasa solusi yang ia berikan belum memberikan dampak negatif.

Hasil dari proses komunikasi interpersonal adalah pemahaman diantara kedua belah pihak komunikator dan juga komunikan, setelah pemahaman antara kedua belah pihak maka timbulah perubahan pola pikir dan juga tindakan. Dalam proses pemahaman dan pengambilan tindakan, bisa jadi mas Achmad dalam melakukan penyerapan informasi masih kurang maksimal.

Hambatan berasal dari gangguan benda – benda disekitar pelaku komunikasi interpersonal yang cukup mengganggu. Dari hasil

observasi dan wawancara peneliti, menemukan gangguan yang berasal dari keadaan kantor pelayanan sendiri yang memiliki konsep *youth*. Jadi dengan konsep seperti ini menjadikan kantor pelayanan harus bersandingan dengan kegiatan kalangan anak muda, seperti ruangan bermusik dan keramaian jika ada *event*, hambatan lain bisa berasal dari posisi ruang toilet yang berada di dalam ruang pelayanan, sehingga bau dari toilet juga cukup mengganggu dari kenyamanan pelanggan, seperti pada penuturan wawancara mas Yusuf sebagai CS dan mas Arif dan pak Kristi sebagai pelanggan.

Dari gangguan ini mulai dari kebisingan musik, keramaian ketika *event* dan juga posisi toilet yang kurang pas menjadi hambatan tersendiri terutama untuk keefektifan penyampaian pesan dan juga masalah kenyamanan yang diperoleh menjadi berkurang akibat hambatan ini. Meskipun ada beberapa pelanggan yang tidak terlalu mempermasalahkannya juga.

Pada hambatan komunikasi interpersonal yang terakhir ini menurut hasil observasi wawancara peneliti, adalah pada *system server trouble* dan juga pada sistem penanganan kantor pelayanan yang cukup terbatas, seperti pada penuturan kak Asty selaku CS dan pak Pandu selaku *leader* tim pelayanan. Pada hambatan ini adalah seputar teknis dalam pelayanan, terutama jika *server* yang menghubungkan jaringan antar kantor pelayanan mengalami *trouble*, bahkan *trouble* bukan dari kantor pelayanan, pernah juga berasal dari pusat Telkomsel yang

berskala nasional. Sehingga hal ini menjadi penghambat berjalanya pelayanan. Kemudian dalam hambatan keterbatasan sistem pelayanan, di *LOOP Station* sendiri berbeda dengan GraPARI sehingga untuk beberapa aplikasi di kantor pelayanan *LOOP Station* masih terbatas sehingga jika ada pelanggan yang permasalahannya belum bisa teratasi harus menghubungi pihak terkait.

Dalam pelayanan berbasis teknologi, gangguan seputar sistem menjadi hal yang wajar, karena hal ini juga terbatas pada kemampuan pengelolaan sumber daya yang ada. Jadi jika terjadi *trouble* peneliti mengamati pelanggan yang harus di *cancel* pelayanannya dan ada juga yang di tolak dengan halus sebab *trouble system* ini.

B. Konfirmasi Temuan dengan Teori

Konfirmasi temuan penelitian dengan teori merupakan salah satu cara mengaitkan segala hasil temuan yang diperoleh dari lapangan. Dalam penelitian ini peneliti akan mengkonfirmasi kebenaran asumsi teori dengan hasil temuan. Dalam ilmu komunikasi terdapat berbagai teori dan model komunikasi yang berhubungan dengan pelayanan, setiap teori memiliki kelebihan dan kekurangannya masing – masing, jika pola komunikasi dilihat perspektif yang berbeda maka akan menjadi berbeda pula pengertian dan hasil penelitian yang diperoleh.

Dalam penelitian yang dilakukan peneliti adalah tentang “Pola Komunikasi Interpersonal Antara *Customer Service* dengan Pelanggan di *LOOP Station*

lebih) aktor dan perilakunya berkaitan dalam serangkaian mata rantai kausal sederhana, di mana masing – masing actor memberikan respon segera dan tanpa pikir panjang. Menurut interaksionisme simbolik, interaksi harus dipahami sebagai proses perkembangan dinamis dari koordinasi mutual dan pengambilan pesan. Masing -masing tindakan aktor tidak dapat dipisahkan dari respon satu sama lain, atau dari pola yang dibentuk oleh interaksi mereka secara keseluruhan.

Sehingga ketika dihubungkan dengan temuan peneliti tentang komunikasi interpersonal antara CS dengan pelanggan bahwa komunikasi yang terbentuk membuat sebuah pola atau alur yang sirkular dan kompleks serta dinamis, artinya bagi para aktor baik CS maupun pelanggan dapat saling menggunakan bahasa verbal maupun non verbal mereka untuk membuat sebuah komunikasi yang efektif dan saling menguntungkan atau mutual. Selain seluruh tindakan yang di ambil setelah melakukan interpretasi atau pemaknaan maka akan langsung memberikan umpan balik dan mendapatkan respon entah itu dengan menganggukkan kepala atau mengatakan respon paham secara lisan, hal tersebut merupakan respon yang tidak bisa dipisahkan dari tindakan baik dari CS ataupun dari pihak pelanggan.

Demikian pula untuk menginterpretasikan indikasi, pihak lain harus mengambil perspektif dari aktor pertama untuk menentukan signifikansi isyarat awal. Pengambilan peran inilah yang membedakan manusia dari percakapan berisyarat biasa yang menjadi ciri hewan dan

pemikiran dimulai dari indikasi yang ditangkap berupa non verbal sebagai indikasi pertama yang muncul sebelum pesan verbal yang setelah diinterpretasikan diteruskan ke proses berfikir dan diaplikasikan berupa tindakan dalam praktek pelayanan bahwa dimulai dari *greeting*, proses pelayanan dan penawaran solusi dan *argument* yang diberikan oleh pelanggan. Hal ini lah sebuah hakikat dari konsep diri pada interaksi simbolik bahwa konsep diri *I* adalah tenaga penggerak dari tindakan yang mendasari pengambilan keputusan dalam bertindak sesuai respon yang didapat sehingga masih timbul berupa niat hati yang masih belum teratur, kemudian dengan konsep diri *me* adalah cerminan dari orang lain sehingga menjadikan konsep diri *I* lebih teratur dan menjadikan sebuah tindakan dalam berinteraksi.