

STRATEGI KOMUNIKASI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PELANGGAN GRAPARI MITRA TELKOMSEL BIAK

Ismail Ibrahim¹⁾ dan Rahmah Agustiani²⁾

^{1),2)}Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Institut Ilmu Sosial dan Ilmu Politik YAPIS Biak
maiel3590@gmail.com¹⁾, rahmaagustiani13@gmail.com²⁾

Abstrak

Unit Layanan Telkomsel atau yang disebut dengan nama GraPARI Telkomsel di Kabupaten Biak Numfor memiliki fungsi sebagai tempat untuk melayani pelanggan dan calon pelanggan. Meningkatkan pelayanan suatu unit layanan memiliki keterkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Pelayanan dapat memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan dalam jangka panjang. Oleh karena itu, diperlukan strategi Komunikasi dalam meningkatkan pelayanan agar visi serta tujuan perusahaan dapat berjalan dengan baik. Adapun jenis dan pendekatan penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Dengan teknik analisis data melalui reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa indikator yang menjadi kekuatan adalah: Telkomsel perusahaan terkemuka, jaringan pelayanan tersebar, saluran pelayanan yang mudah diakses, operational excellence, serta pelayanan prima kepada pelanggan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu pertimbangan Grapari Mitra Telkomsel Biak dalam meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan.

Kata Kunci: Strategi Komunikasi, Peningkatan Pelayanan Pelanggan; Pelanggan

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi komunikasi di Indonesia saat ini sedang mengalami kemajuan yang pesat, hal tersebut ditandai dengan semakin ramainya perusahaan jasa telekomunikasi di Indonesia yang berlomba meningkatkan kualitas produknya baik jasa provider untuk telepon, sms, roaming maupun data internet. Perusahaan yang ingin berkembang harus dapat memberikan jasa dan produk yang berkualitas dengan harga yang bersaing, penyerahan lebih cepat dan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggannya dari pada pesaingnya.

Kemajuan teknologi telah mampu mengubah tatanan pola kehidupan manusia di setiap aspek kegiatannya. Dalam dunia

komunikasi, kemajuan teknologi begitu cepat berkembang, proses komunikasi tidak lagi harus bertatap muka antara komunikator dengan komunikan. Teknologi komunikasi telah mampu menyodorkan berbagai macam alternatif. Khususnya dengan berbagai media yang tersedia untuk berkominikasi.

Oleh karena itu, dengan kehadiran perusahaan telkomsel sangat membantu masyarakat dalam mempercepat komunikasi dalam kehidupan masyarakat. Memasuki era digital, Telkomsel terus mengembangkan bisnis Untuk melayani kebutuhan pelanggan, Telkomsel menggelar call center 24 jam dan Layanan Grapari yang tersebar di seluruh Indonesia.

Sebagai salah satu perusahaan Telekomunikasi terbesar di Indonesia, juga

melakukan perubahan dan peningkatan baik dari segi kualitas produk di kabupaten biak numfor provinsi papua, terutama segi pelayanan bagi para pelanggannya. Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas akan menimbulkan citra positif bagi pelanggan. Pelanggan adalah seseorang membeli barang dan jasa, pelanggan bebas memilih perusahaan yang di anggapnya dapat memenuhi kebutuhan yang di inginkannya. Oleh karena itu, tentunya sudah menjadi keharusan bagi perusahaan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggannya.

Sebagaimana yang di ungkapkan oleh Saputro adalah pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Saputro, 2016).

Selanjutnya, Griffin (dalam Pongoh, 2013) menyatakan bahwa sukses tidaknya suatu perusahaan dalam menciptakan pelanggan yang loyal sangat bergantung pada kemampuan perusahaan dalam menciptakan nilai, dan secara terus menerus berupaya untuk memperbaikinya. Imbalan dari loyalitas bersifat jangka panjang dan kumulatif. Sebagai usaha untuk mendapatkan konsumen yang loyal, maka provider seluler harus menyusun strategi yang lebih akurat, di antaranya adalah meningkatkan kualitas layanan dan kualitas produk serta mengetahui posisi pesaing dan memperkirakan besarnya pangsa pasar.

Sehingga sebagai perusahaan Telekomunikasi terbesar di Indonesia, sangat dibutuhkan perubahan dan peningkatan baik dari segi kualitas produk di Kabupaten Biak Numfor, terutama segi pelayanan bagi para pelanggannya.

Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas akan menimbulkan citra positif bagi pelanggan.

METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini, yakni di perusahaan GRAPARI MITRA TELKOMSEL BIAK

Jenis Penelitian

Jenis penelitian adalah deskriptif kualitatif, yaitu salah satu jenis penelitian yang termasuk dalam jenis penelitian kualitatif. Dimana tujuan penelitian ini adalah untuk mengungkapkan fakta, keadaan, fenomena, variabel dan keadaan yang terjadi saat penelitian berlangsung dan menyuguhkan apa yang sebenarnya terjadi.

Sumber Data

Data Primer, yaitu data yang secara langsung diperoleh dari sumbernya, melalui wawancara, observasi dan pendokumentasian. selain itu, data yang didapatkan dari studi dokumen dalam penelitian ini merupakan data yang juga dikategorikan sebagai data primer. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh melalui studi pustaka, yakni data yang diperoleh melalui buku, internet dan sebagainya yang berhubungan dengan tujuan penelitian. Sumber Data Sumber data penelitian yaitu berasal dari beberapa responden dari pelanggan dan pegawai di Grapari Telkomsel Biak itu sendiri. Dimana respondennya sebanyak 9 responden.

Teknik Pengumpulan Data

Data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini diperoleh melalui cara-cara yaitu: Wawancara, observasi Lapangan, Studi Kepustakaan.

Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model intraktif Miles dan Huberman, yakni model yang terdiri dari tiga proses yang berlangsung secara intraktif. Pertama, reduksi data yang merupakan proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, dan mengabstrasikan data dari berbagai sumber, misalnya dari dokumen, catatan lapangan dan sebagainya. Yang diajukan dengan proses mempertegas, menyederhanakan data, membuang data yang tidak perlu, menentukan fokus dan pengaturan data untuk penarikan kesimpulan. Yang kedua, penyajian data yang merupakan proses menyusun / merakit data dan menyajikannya dengan baik supaya lebih mudah dipahami..

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis maka dapat di jelaskan beberapa hasil dan pembahasan sebagai berikut:

Hasil

Strategi Komunikasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Pelanggan GraPARI Mitra Telkomsel Biak Numfor

Berdasarkan dari data yang didapatkan penulis yang merupakan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat 6 strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di perusahaan Grapari Mitra Telkomsel di kabupaten Biak Numfor, diantaranya adalah:

- a. Memberikan Kemudahan terhadap Pelanggan.

Grapari Biak sudah menerapkan kemudahan bagi pelanggan yang ingin mengurus keperluannya dibagian pelayanan.

Sebagaimana yang diungkapkan oleh Elvie bahwa;

....“ *Grapari Biak sudah memberikan kemudahan kepada saya dalam proses pelayanan sehingga saya sudah tidak kebingungan dalam mengurus keperluan atau dalam mencari syarat-syarat yang dibutuhkan*”.

Kemudahan dalam proses pelayanan ini sangat diperlukan agar pelanggan tidak merasa kesulitan dan kebingungan dalam mengurus urusannya di kantor Grapari Tekomsel Biak.

- b. Meningkatkan Kedisiplinan Pegawai dalam Pelayanan.

Disiplin kerja sangat dibutuhkan oleh setiap pegawai dalam melaksanakan pelayanan. Pegawai pelayanan harus mementingkan keperluan pelanggan di atas kepentingan pribadinya karena pekerjaan pelayanan merupakan pekerjaan yang mengedepankan kepentingan umum.

Hal tersebut senada dengan apa yang diungkapkan salah seorang informan yaitu:

....“ *pegawai disini sudah disiplin dalam memberikan pelayanan, meskipun sudah mendekati waktu istirahat ataupun waktu tutup kantor pelayanan mereka tetap melayani sampai urusan saya selesai*”.

Disiplin merupakan modal dasar yang harus dimiliki oleh pegawai terutama dibagian pelayanan guna menunjukkan kinerja, sikap, perilaku dan pola kehidupan yang baik.

- c. Meningkatkan Kecermatan Pegawai dalam Pelayanan.

Kecermatan Pegawai sangat di perhatikan dalam Melayani pelanggan. Jika pegawai tidak cermat dalam melayani pelanggan maka akan terjadi kesalahan dan menimbulkan pekerjaan baru.

d. Meningkatkan Respon Pegawai terhadap Pelanggan yang ingin mendapatkan Pelayanan

Pegawai layanan wajib merespon pelanggan yang datang. Pelanggan akan merasa dihargai oleh pegawai layanan ketika pegawai layanan dapat memberikan efek positif.

Pelanggan pasti akan senang jika pegawai di kantor Grapari Biak respon atau tanggap terhadap keperluan pengguna layanan. Selain itu Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat. Pelanggan akan merasa senang ketika pegawai layanan melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tepat.

Dengan memberikan pelayanan dengan tepat dan cepat maka pegawai layanan sudah menjalankan tugas dengan profesional sehingga pengguna layanan akan merasa senang. Semua keluhan pelanggan direspon oleh pegawai, Keluhan akan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik.

e. Mendahulukan Kepentingan Pelanggan.

Pelanggan dalam proses pelayanan merupakan prioritas dalam pelayanan. Apapun keperluan pelanggan harus mendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan pelanggan.

Dengan mendahulukan kepentingan pelanggan memang penting karena pelanggan merupakan prioritas utama. Jika pelanggan tidak merasa didahulukan maka akan timbul keluhan dan akan memberikan citra yang buruk bagi pelayanan.

f. Meningkatkan Keramahan dan Kesopanan.

Sikap ini sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan

sopan santun dan ramah maka akan memberikan penilaian baik dari pelanggan.

Keramahan dan sikap sopan santun memang sangat penting dimiliki oleh pegawai pelayanan dalam proses pelayanan dalam melayani pelanggan agar pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Selain itu pegawai melayani dengan tidak membeda-bedakan pelanggan. Sikap tidak membeda-bedakan maksudnya, ketika melayani pelanggan pegawai tidak mendahulukan pelanggan yang mereka sudah kenal saja misalnya, teman dekat ataupun keluarga. Semua harus dilayani dengan sama dan harus sesuai dengan nomor antriannya.

Sikap tidak membeda-bedakan dalam melayani masyarakat ini berarti pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan profesional dan sesuai dengan standar pelayanan.

Pembahasan

Berdasarkan dari hasil penelitian diatas, maka hasil analisis dan pengamatan penelitian strategi komunikasi dalam meningkatkan pelayanan pelanggan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka.

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan.

Menurut Park (dalam Normasari, 2013) kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan konsumen sebagai respon terhadap produk barang atau jasa yang telah dikonsumsi. Secara umum kepuasan dapat

diartikan sebagai suatu perbandingan antara layanan atau hasil yang diterima konsumen dengan harapan konsumen, layanan atau hasil yang diterima itu paling tidak harus sama dengan harapan konsumen, atau bahkan melebihinya.

Dalam meningkatkan pelayanan pelanggan dapat dinilai dari faktor-faktor di antaranya yaitu penampilan saat melaksanakan tugas layanan,

Selanjutnya kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kenyamanan juga diartikan sebagai bentuk kepuasan dalam menggunakan jasa dari telkomsel itu sendiri, sehingga dalam konsep ini Davis, et al., (1992) dalam (Mahkota, 2014) menyebutkan bahwa kenyamanan berarti bahwa sejauh mana individu melakukan aktivitas menggunakan suatu teknologi yang dianggap menyenangkan dirinya sendiri.

Selanjutnya kemudahan dalam proses pelayanan, Kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan. Disiplin sangat penting dalam kehidupan manusia. Penanaman disiplin seharusnya dilakukan sejak dini dan dilakukan secara terus-menerus agar menjadi kebiasaan. Orang-orang yang berhasil dalam pekerjaan, umumnya mempunyai kedisiplinan yang tinggi. Sebaliknya, orang yang gagal umumnya tidak disiplin (Deni, 2018). Oleh karena itu penerapan kedisiplinan di perusahaan Grapari Telkomsel sangat diutamakan.

Selain itu, kecermatan pegawai dalam melayani pelanggan dan keahlian pegawai dalam proses pelayanan sangat diperhatikan, Pegawai melakukan pelayanan dengan tepat, Pegawai memberikan pelayanan dengan cermat, Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang

tepat dan semua keluhan pelanggan di respon oleh pegawai layanan,

Kesopnan santunan, dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada penyedia layanan, Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Pegawai melayani dengan tidak diskriminatif, dan petugas melayani serta menghargai setiap pelanggan.

Menurut Brown dan Levinson (1987) dalam (Manaf, 2013), kesopanan berbahasa berdasar pada konsep muka (*face*) menurut Goffman. Muka mengacu kepada citra diri. Muka atau citra diri seseorang dapat jatuh. Oleh karena itu, muka perlu dijaga atau dilindungi. Agar muka tidak jatuh, muka perlu dijaga baik oleh pemilik muka itu sendiri maupun orang lain yang sedang sedang berkomunikasi. Sehingga kesopanan juga diutamakan dalam melayani pelanggan di perusahaan Grapari telkomsel Biak

Selain itu adapula faktor yang mendorong terwujudnya dalam meningkatkan pelayanan pelanggan di kantor Grapari Mitra Telkomsel Biak adalah penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas sesuai dengan hati nurani sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan baik.

SIMPULAN

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam meningkatkan pelayanan pelanggan di kantor Grapari Mitra Telkomsel Biak dapat dinilai dari adanya indikator penampilan, kemudahan, dan

kenyamanan tempat pelayanan. Mempunyai standar pelayanan yang jelas, kemampuan dan keahlian yang sudah diterapkan. Merespon, cepat, tepat waktu, dan merespon keluhan pelanggan dengan baik namun harus mengantri lama karena kurangnya pegawai pelayanan. Mendahulukan kepentingan pelanggan, ramah sopan santun, tidak diskriminatif, dan menghargai sudah diterapkan, namun ada yang berjalan tidak sesuai harapan pelanggan yaitu adanya salah satu pegawai yang terlihat cuek dalam melayani pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, Majid. 2009. *Perencanaan Pembelajaran*. Bandung PT Remaja Rosda.
- A, Shimp, Terence (2003). *Periklanan Promosi & Aspek Tambahan Komunikasi Pemasaran Terpadu, Jilid I (edisi 5)*, Jakarta: Erlangga.
- A.Z.Nasution. 2001. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media.
- Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*. Jakarta : UIP.
- Ruslan, Rosady. 2006. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Deni, M. (2018). Kedisiplinan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pelayanan Publik. *JURNAL MANAJEMEN DAN BISNIS SRIWIJAYA*. <https://doi.org/10.29259/Jmbs.V16i1.6245>
- Mahkota, A. (2014). PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KENYAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ONLINE (Studi Pada Pelanggan Website Ride Inc). *Jurnal Administrasi Bisnis SI Universitas Brawijaya*.
- Manaf, N. (2013). KESOPANAN TINDAK TUTUR MENYURUH DALAM BAHASA INDONESIA. *LITERA*. <https://doi.org/10.21831/Ltr.V10i2.1165>
- Normasari, S. (2013). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN, CITRA PERUSAHAAN DAN LOYALITAS PELANGGAN Survei Padatamu Pelanggan Yang Menginap Di Hotel Pelangi Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis SI Universitas Brawijaya*.
- Pongoh, M. E. (2013). Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu As Telkomsel Di Kota Manado. *Jurnal EMBA*.
- Saputro, H. E. (2016). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK. *Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*. <https://doi.org/10.37676/Professional.V2i1.163>