

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Efektifitas komunikasi pada suatu perusahaan yang berjalan di bidang pelayanan merupakan hal yang penting dalam membentuk pengalaman pelanggan yang memuaskan serta membangun hubungan yang berkelanjutan antara petugas pelayanan dan pelanggan. Komunikasi efektif memungkinkan informasi yang tersampaikan jelas dan tepat dapat menghindari kesalahpahaman. Komunikasi yang efektif akan memungkinkan penyampaian informasi yang jelas dan tepat, serta menangani keluhan atau pertanyaan pelanggan dengan baik. Komunikasi terdapat konsep *“orang berbicara bukan saja menyampaikan pesan, tetapi juga menyampaikan dirinya”* (Kuswarno, 2001). Jadi, setiap proses komunikasi, berlangsung juga berproses hubungan antarpribadi. Komunikasi yang efektif juga mempengaruhi kepuasan pelanggan, karena kepuasan pelanggan tidak hanya bergantung pada kualitas dari produk yang ditawarkan ataupun layanan yang disediakan, tetapi juga pada pengalaman komunikasi selama berinteraksi dengan petugas pelayanan.

Namun, terkadang tidak sedikit perusahaan yang belum efektif dalam berkomunikasi itu sendiri. Komunikasi yang kurang efektif tersebut sering terjadi ketika pesan yang disampaikan tidak tersampaikan dengan baik dan pelanggan menerima pesan yang salah. Ketidakmampuan dalam menyampaikan informasi secara jelas dan efektif seringkali menjadi hambatan utama dalam hal pelayanan. Kurangnya keterampilan komunikasi bagi petugas loket pelayanan dapat mengakibatkan pelanggan merasa kesulitan dalam memahami prosedur, kebijakan, ataupun informasi terkait yang dibutuhkan pelanggan tersebut. Dalam era teknologi yang terus berkembang ini, perusahaan perlu juga mengenali tantangan lain dalam mengelola berbagai saluran komunikasi, terkadang penggunaan teknologi yang tidak tepat juga menyebabkan pelanggan merasa kesulitan dalam berinteraksi kepada pihak pelayanan.

Informasi yang kurang tersampaikan kepada customers saat pelayanan sering menjadi masalah yang terabaikan oleh pihak petugas loket pelayanan. Informasi yang tidak tersampaikan inilah yang malah sering berdampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan citra perusahaan. Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Pengusahaan (PTSP BP) Batam ini, komunikasi kurang efektif masih sering terjadi. Komunikasi yang kurang efektif ini dapat dilihat dari petugas loket pelayanan yang sering lupa atau tidak menyampaikan suatu informasi kepada pelanggannya. Permasalahan ini berdasarkan pengamatan langsung oleh penulis. Informasi yang sering tidak tersampaikan kepada pelanggan sebenarnya adalah hal yang sangat penting bagi para pelanggannya. Informasi tersebut mengenai proses dan alur pelayanan berikutnya. Ketika informasi tersebut tidak disampaikan kepada pelanggan, maka terjadilah kerancuan atau kesalahan di proses berikutnya. Disinilah komunikasi yang kurang efektif tersebut terjadi.

Selain itu, komunikasi yang kurang efektif dalam pelayanan dapat menyebabkan kesalahpahaman, ketidakpuasan, bahkan konflik antara penyedia layanan dan pelanggan. Kurangnya respon dan lambat dalam menanggapi pertanyaan atau keluhan dari pelanggan juga menyebabkan komunikasi kurang efektif. Ketika pelanggan merasa diabaikan atau merasa tidak didengar, maka dapat menciptakan persepsi negatif terhadap pelayanan di suatu perusahaan serta dapat mengurangi kepercayaan dari pelanggan terhadap pelayanan tersebut. Petugas loket yang kurang ramah, penggunaan bahasa yang sulit dipahami, dan kurangnya tanggapan terhadap keluhan yang disampaikan pelanggan juga dapat menyebabkan kebingungan bahkan hingga ketidakpuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Maka, dalam hal pelayanan perlu juga pengembangan keterampilan dalam hal komunikasi juga, terutama untuk petugas loket pelayanan tersebut agar dapat menjaga kepuasan serta kepercayaan dari pelanggan.

Pada pelayanan, banyak faktor ambiguitas yang menjadi masalah dalam komunikasi yang efektif mulai dari arah pelayanan, proses pelayanan, hingga kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan. Dari kondisi inilah penulis ingin meneliti lebih lanjut tentang apa yang menyebabkan komunikasi dalam pelayanan menjadi kurang efektif di Pusat Terpadu Satu Pintu Badan Pengusahaan Batam ini.

Metode analisis yang akan penulis pakai disini ialah dengan menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Analisis pada penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data menggunakan observasi dan wawancara kepada pihak-pihak terkait, kemudian menganalisis data dari hasil wawancara yang telah dikumpulkan. Penulis memilih metode deskriptif kualitatif ini dikarenakan penulis merasa metode ini cocok untuk membantu mendapatkan informasi yang lebih luas, detail dan lebih akurat. Definisi penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara lain dari kuantifikasi atau pengukuran (Sujarweni, 2020). Pengumpulan data dengan mewawancarai beberapa informan yang sengaja dipilih untuk terlibat dalam penelitian ini.

Wawancara yang dilakukan penulis, diharapkan dapat membantu penulis dalam memperoleh pemahaman lebih mendalam terkait persepsi dan pengalaman dari pihak yang di wawancara tersebut. Pertanyaan wawancara yang diajukan juga tidak jauh dari persoalan komunikasi. Tujuan penulis memilih penelitian ini ialah ingin mengetahui keefektifan komunikasi pelayanan pelanggan dan perizinan di Pelayanan Terpadu SatuPintu Badan Pengusahaan Batam.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah disini untuk melihat bagaimana efektifitas komunikasi di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Pengusahaan Batam.

1.3 Batasan Masalah

Pada penelitian ini, penulis membatasi pembahasan sekedar membahas komunikasi pada pelayanan pelanggan dan perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Pengusahaan Batam. Disini, penulis akan meneliti di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Pengusahaan Batam, dengan mewawancarai beberapa pimpinan, karyawan serta pelanggan.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuannya disini ialah penulis ingin mengetahui keefektifan komunikasi pelayanan pelanggan dan perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Pengusahaan Batam.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat Akademis:

Manfaat akademis dalam penelitian ini adalah sebagai media referensi bagi peneliti selanjutnya yang nantinya menggunakan dasar dan konsep penelitian yang sama, yaitu mengenai efektivitas komunikasi pada pelayanan publik.

Manfaat Praktis:

Manfaat praktis dalam penelitian ini adalah sebagai media tukar pikiran dan referensi oleh pihak PTSP BP Batam sehingga nantinya dapat meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan dan perizinan di PTSP BP Batam.

