

BAB V

PENUTUP

Pada bagian akhir dari penelitian ini, penulis akan menyampaikan beberapa kesimpulan dan saran yang didasarkan pada temuan dari hasil penelitian dan uraian pada bab-bab sebelumnya mengenai permasalahan yang diteliti yaitu efektivitas komunikasi pada pelayanan pelanggan dan perizinan di BP Batam. Berikut kesimpulan analisis dari penelitian yang penulis lakukan dari bab dan subbab sebelumnya.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan beberapa analisis dari wawancara pada subbab sebelumnya, ditemukan beberapa permasalahan yang masih menjadi tanda tidak efektifnya suatu komunikasi pada pelayanan pelanggan dan perizinan di BP Batam ini.

Banyak keluhan yang disampaikan oleh *customers* ialah terkait transparansi terhadap dokumen yang sedang diajukan oleh *customers*, misalnya adanya pejabat yang sedang dinas keluar kota dan belum bisa menandatangani dokumen yang sedang diurus, maka pihak petugas loket pelayanan bisa menyampaikannya kepada *customers*, agar *customers* dapat memahami dan mengetahui akan adanya tambahan waktu untuk estimasi penyelesaian dokumen yang sedang diurus tersebut. Selain itu, beberapa *customers* juga merasakan petugas loket pelayanan masih kurang komunikatif dalam melayani pelanggannya, keramahan dan senyum dari petugas juga perlu diperbaiki kembali dalam melayani pelanggan. Terkait umpan balik yang harus dilakukan *customers* setelah memasukkan berkas, sudah dilaksanakan sesuai yang diminta oleh petugas loket pelayanan, namun balasan dari pihak petugas biasanya lama dan terkadang tidak dibalas oleh pihak petugas loket pelayanan tersebut.

Masih ada beberapa petugas pelayanan yang masih kurang profesional dalam melakukan pelayanan kepada pelanggan misal membawa hal diluar pelayanan ke dalam melayani pelanggan, kemudian *mood* yang tidak baik juga sering terbawa dalam melayani pelanggan yang membuat berkurangnya keramahan dari petugas loket pelayanan kepada pelanggan. Walaupun standar pelayanan dan standar minimum pelayanan sudah ditentukan, masih ada beberapa petugas loket pelayanan yang tidak dapat mengikutinya dengan baik, misalnya perihal keramahan, senyum, sapa dan salam masih suka tertinggal dalam melayani pelanggan. Terkadang, ada pula petugas loket pelayanan yang sudah dievaluasi oleh pimpinan yang tetap tidak memperbaiki diri dan tidak mengikuti standar pelayanan yang sudah ditetapkan.

Pelanggan juga mengeluhkan adanya petugas pelayanan yang masih kurang ramah dalam melayani pelanggan, kemudian tidak di informasikannya terkait alur berikutnya ketika harus menghubungi atau memberikan *feedback* kepada petugas loket pelayanan. Selain itu tidak diinformasikan pula terkait adanya pejabat yang akan menandatangani dokumen sedang diluar kota dan tidak bisa menandatangani dokumen dalam beberapa waktu kedepan sehingga pelanggan selalu menanyakan kejelasan penyelesaian dari dokumen yang diurusnya tersebut. Pelanggan juga mengeluhkan bahwasannya petugas loket juga masih kurang komunikatif terhadap pelanggan, karena tidak semua pelanggan memiliki daya tangkap dan pemahaman yang sama. Pergantian jam antara jam istirahat dan jam kerja kembali juga menjadi keluhan dari pelanggan karena ada petugas loket pelayanan yang ketika jam istirahat sudah selesai masih belum berada di loket pelayanannya, sehingga membuat pelanggan harus menunggu lebih lama dalam mengurus dokumennya.

Keluhan-keluhan dari pelanggan inilah yang disetujui oleh pimpinan, karena pimpinan juga selalu mendengar keluhan-keluhan tersebut dari pelanggan. Terkait kurang ramah, informasi yang kurang tersampaikan atau bahkan tidak tersampaikan kepada pelanggan, kemudian juga terkait pergantian waktu dari istirahat ke jam kerja yang masih banyak petugas loket pelayanan kurang disiplin dalam memanfaatkan waktunya. Hal ini juga yang sering di evaluasi oleh pimpinan kepada petugas loket pelayanannya, namun masih banyak pula petugas pelayanan yang tidak mengikuti aturan yang telah ditetapkan tersebut. Jenis

pelanggan yang ada di pelayanan pelanggan dan perizinan BP Batam ada bermacam-macam mulai yang *loyal customer*, *need oriented customer*, *high volume customer*, *benchmark customer*, *door opener customer*, *high future life time value customer*, dan juga *impulsive customer*.

Hasil wawancara menunjukkan adanya sejumlah tantangan yang menghambat komunikasi yang memuaskan antara petugas pelayanan dan *customers*. Dalam penelitian diatas, penulis mengidentifikasi beberapa faktor utama yang menyebabkan kurangnya efektivitas komunikasi pada pelayanan pelanggan dan perizinan di BP Batam ini. Komunikasi yang tidak efektif ini juga dapat terlihat dengan komunikasi interpersonalnya yang masih kurang terlaksana dengan baik, adanya pesan yang seharusnya sama-sama dimengerti oleh komunikator dan komunikannya tetapi malah tidak dimengerti oleh salah satunya. Komunikasi interpersonal yang tidak terlaksana dengan baik ini dapat dilihat ketika antara pemberi pesan dan yang menerima pesan tidak sejalan.

Makna yang dimaksud oleh pemberi pesan juga tidak ditangkap baik oleh penerima pesan. Pada kasus diatas, permasalahan terlihat ketika pimpinan yang selalu memberikan evaluasi serta mengingatkan terkait bagaimana cara melayani pelanggan dengan baik, namun petugas loket pelayanan tetap tidak mau mengikuti apa yang sudah diberikan oleh pimpinan dan ingin berjalan sesuai dengan keinginan dirinya sendiri. Ditemukan pula permasalahan antara beberapa petugas loket pelayanan yang pesannya sering diabaikan oleh beberapa pelanggannya. Adanya perbedaan budaya dan latar belakang dari pelanggan juga mempengaruhi tidak efektifnya komunikasi interpersonal pada saat pelayanan di loket.

Komunikasi yang efektif memiliki tujuan agar komunikasi dapat mengetahui pesan yang disampaikan oleh komunikator, namun pada kasus ini, tujuan itu tidak berjalan dengan baik, maka dari itulah dapat dilihat bersama bahwa komunikasi pada pelayanan pelanggan dan perizinan di BP Batam masih dikatakan kurang efektif. Hambatan eksternal yang kemungkinan terjadi adalah ketika petugas loket pelayanan atau pelanggan sudah melakukan banyak komunikasi dalam sehari tersebut, maka seseorang bisa saja kewalahan ketika mendapatkan informasi yang lainnya. Misalkan pelanggan yang sudah banyak melakukan komunikasi di hari kepengurusan dokumennya, kemudian diberikan informasi kembali oleh petugas loket pelayanan, namun karena terlalu banyak informasi yang

telah didapat oleh pelanggan dalam satu harian tersebut, maka informasi yang disampaikan oleh petugas loket pelayanan menjadi tidak diterima dengan baik oleh pelanggan tersebut. Kemudian, bahasa yang digunakan pihak petugas loket pelayanan juga mempengaruhi dapat tidaknya pesan itu tersampaikan kepada pelanggan.

Hambatan internal juga sering terjadi dalam komunikasi, biasanya penyebabnya ada pada diri seseorang tersebut. Ada kondisi preokupasi, dimana seseorang berada pada kondisi sedang sibuk dengan pikirannya sendiri. biasanya pada kondisi preokupasi tersebut seseorang tidak dapat mendengarkan informasi yang sedang disampaikan orang lain dengan benar. Selain itu ada prasangka, terkadang seseorang merasa sudah mengetahui arah pembicaraan orang lain, sehingga seseorang tersebut tidak mendengarkan apa yang sedang dibicarakan orang lain tersebut. Hambatan ini sering terjadi antara pimpinan dengan petugas loket pelayanannya. Terkadang petugas loket pelayanannya berada pada kondisi preokupasi, maka pesan yang disampaikan pimpinan tidak dapat diterima dengan baik oleh petugas loket pelayanan tersebut. Ada juga prasangka petugas loket pelayanan saat komunikasi kepada pimpinan yang membuat petugas loket pelayanan menjadi tidak bisa menerima pesan yang disampaikan pimpinan dengan baik. Seperti ketika pimpinan mengevaluasi hal yang sama kepada petugas loket pelayanannya, namun karena hal itu sering di dengar oleh petugas loket pelayanan tadi, maka petugas loket pelayanan merasa sudah tahu arah pembicaraan yang disampaikan oleh pimpinannya tersebut, sehingga petugas loket tidak mendengarkan dengan baik apa yang disampaikan pimpinannya tersebut.

Berdasarkan analisis diatas, dapat dikatakan komunikasi yang dilakukan oleh pihak pelayanan pelanggan dan perizinan di BP Batam masih kurang efektif, dengan ditemukannya petugas loket pelayanan yang masih tidak mengikuti standar pelayanan yang berlaku, komunikasi yang disampaikan dari pimpinan kepada petugas loket pelayanan juga masih sering terabaikan. Dapat dikatakan juga komunikasi interpersonal pada pelayanan pelanggan dan perizinan di BP Batam ini masih belum terlaksana dengan baik, dilihat dari hambatan eksternal dan internalnya yang masih sering terjadi tersebut.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari data-data di lapangan, dapat dikatakan bahwasannya penelitian berjalan dengan baik. Namun, dengan temuan dari hasil penelitian penulis, masih ditemukannya permasalahan yang menjadi faktor penghambat efektifnya komunikasi pada pelayanan pelanggan dan perizinan di BP Batam. Berikut beberapa saran yang penulis rangkum untuk meningkatkan efektivitas komunikasi pada pelayanan pelanggan dan perizinan di Badan Pengusahaan Batam.

1. Untuk peneliti selanjutnya, penulis sangat sadar adanya kekurangan dalam penelitian ini. Pada pengumpulan data di penelitian ini masih kurang dalam mengambil data dari dokumen-dokumen terkait pelayanan pelanggan. Maka dari itu, penulis sangat menyarankan untuk menambahkan dokumen-dokumen sebagai data pendukung dalam penelitian selanjutnya.
2. Antara petugas loket pelayanan dan pimpinannya lebih sama-sama sadar dan peduli akan pentingnya meningkatkan komunikasi dalam hal pelayanan. Terutama petugas loket pelayanan yang masih sering kurang profesional dalam melayani pelanggan, kemudian petugas loket yang masih sering menghiraukan evaluasi dari pimpinannya.
3. Petugas loket pelayanan juga harus bisa mengikuti standar pelayanan yang berlaku untuk kedepannya agar dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan kepada pelanggan.
4. Pimpinan bisa juga memberikan bimbingan mengenai karakter-karakter pelanggan dan cara untuk menghadapinya kepada petugas loket pelayanan, agar petugas loket pelayanan bisa lebih santai dalam menghadapi berbagai macam karakter dari pelanggannya
5. Petugas loket pelayanan setidaknya harus sering mengevaluasi kinerja diri agar mengetahui apa yang perlu diperbaiki dalam melayani pelanggan kedepannya. Menerima kritik dan saran yang diberikan oleh pelanggan juga dapat membantu mengintropeksi diri dalam melayani pelanggan.