

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi massal, khususnya layanan Commuter Line, memegang peranan penting dalam mendukung mobilitas masyarakat, seiring dengan meningkatnya kebutuhan terhadap transportasi yang cepat, nyaman, dan aman, pelayanan *Customer Service* menjadi aspek strategis dalam menciptakan kepuasan dan kenyamanan pengguna jasa (Kotler dan Keller, 2016). Customer Service Mobile sebagai salah satu pelayanan di Stasiun Yogyakarta berperan langsung dalam membangun interaksi dengan penumpang, terutama pada masa angkutan Lebaran 2025 yang merupakan periode dengan lonjakan volume penumpang sangat tinggi.

Lonjakan volume penumpang, khususnya pada masa angkutan Lebaran, menciptakan tantangan tersendiri. Bukan hanya soal kapasitas, tetapi juga kompleksitas persoalan di lapangan, keterbatasan sumber daya, interaksi dengan penumpang beragam karakter, tekanan waktu, serta harapan masyarakat terhadap pelayanan yang informatif, ramah, dan solutif. Dalam situasi seperti ini, keberadaan Customer Service Mobile di Stasiun Yogyakarta bertugas memberi petunjuk teknis dan menangani keluhan, tapi juga berperan sebagai penopang suasana emosional penumpang di tengah kepadatan.

Customer service dalam konteks layanan *Commuter Line*, dapat didefinisikan sebagai serangkaian interaksi dan dukungan yang disediakan oleh perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna, hal ini mencakup berbagai aspek pelayanan yang ditujukan untuk meningkatkan pengalaman pengguna sejak sebelum penumpang melakukan perjalanan, selama hingga selesai perjalanan. Menurut Kotler dan Keller (2016), *Customer Service* yang efektif bertujuan untuk menciptakan kepuasan pelanggan melalui komunikasi yang jelas, responsif terhadap keluhan, serta pemecahan masalah yang efisien.

Customer Service yang efektif tidak hanya berfungsi sebagai penghubung antara perusahaan dan pelanggan, tetapi juga sebagai representasi citra perusahaan di mata publik. dalam situasi yang padat dan penuh tantangan seperti saat libur lebaran,

komunikasi yang diterapkan oleh *Customer Service Mobile* menjadi sangat penting. Hal ini mencakup cara penyampaian informasi, penanganan keluhan, serta interaksi langsung dengan penumpang, dengan adanya komunikasi yang baik, diharapkan dapat mengurangi potensi konflik, meningkatkan kepuasan penumpang, dan menciptakan pengalaman perjalanan yang positif.



Gambar 1

Stasiun Yogyakarta menjadi stasiun dengan volume penumpang tertinggi selama masa Angkutan Libur Lebaran 2025

sumber : instagram @Commuterline

Customer Service Mobile hadir untuk membantu dalam serangkaian aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan baik secara langsung maupun tidak langsung, dengan tujuan untuk menciptakan pengalaman yang positif yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. *Customer Service* tidak hanya memberi pelayanan, namun harus mampu memahami dan beradaptasi dengan karakteristik masyarakat yang berbeda-beda agar komunikasi berjalan efektif dan efisien, menurut Setiawan (2018), *Customer Service* harus mampu untuk mengelola emosi dan memberikan solusi yang dapat memuaskan pelanggan, senantiasa menjaga citra baik perusahaan di mata masyarakat, karena itu, *Customer Service* bukan hanya berfungsi sebagai pemberi informasi namun sebagai cerminan dari identitas dan nilai dari perusahaan.

Dalam layanan Commuter Line khususnya selama masa lebaran, aspek komunikasi interpersonal memainkan peran vital dalam menjembatani potensi ketegangan, kepadatan, bahkan konflik yang muncul, seperti diungkapkan Sendjaja

(2018), komunikasi interpersonal tidak hanya sebatas pertukaran pesan verbal, tetapi juga sarat makna hubungan, ekspresi emosi, empati, hingga pengelolaan pesan nonverbal yang esensial. Melalui komunikasi yang humanis, empatik, serta dialogis, petugas Customer Service mampu meningkatkan kenyamanan, memperkuat kepercayaan, dan menciptakan situasi pelayanan yang kondusif meski berada dalam tekanan tinggi.

Customer Service Mobile di Stasiun Yogyakarta memainkan peranan penting untuk menyediakan informasi yang akurat, jelas, dan tepat waktu kepada penumpang. Komunikasi yang efektif dapat membantu mengurangi kebingungan penumpang, meningkatkan kepuasan, dan menciptakan pengalaman perjalanan yang menyenangkan (Sari & Prabowo, 2021). Situasi ini menjadi tantangan tersendiri bagi pihak yang bertanggung jawab untuk menyediakan pelayanan yang baik, sebagai contoh, selama musim libur lebaran 2025, populasi penumpang di stasiun ini bisa meningkat tajam. Penumpang yang datang tidak hanya berasal dari Yogyakarta, tetapi juga datang dari berbagai daerah, kemampuan petugas *Customer Service Mobile* dalam berkomunikasi dengan penumpang dari berbagai latar belakang sangat penting. dalam menghadapi berbagai macam situasi, mulai dari menangani penumpang yang tidak puas hingga memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada penumpang, terutama yang mungkin kurang familiar atau baru pertama kali dengan sistem transportasi di Yogyakarta.

Melihat permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk menganalisis komunikasi interpersonal yang diterapkan oleh *Customer Service Mobile* di Stasiun Yogyakarta. Dengan pendekatan kualitatif, diharapkan dapat ditemukan elemen-elemen kunci dari komunikasi yang berjalan, baik yang sudah berjalan dengan baik maupun yang masih perlu perbaikan. Penelitian ini akan fokus pada bagaimana informasi disampaikan, efektivitas saluran komunikasi yang digunakan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka rumusan masalah yang akan dibahas adalah bagaimana gaya komunikasi interpersonal yang dilakukan

oleh petugas *Customer Service Mobile Commuter Line* dalam pelayanan penumpang di Stasiun Yogyakarta pada saat masa angkutan lebaran 2025?.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam mengenai gaya komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh *Customer Service Mobile Commuter Line* dalam pelayanan penumpang di Stasiun Yogyakarta pada masa angkutan lebaran 2025. Dengan pendekatan kualitatif, penelitian ini akan melibatkan wawancara mendalam dengan petugas *Customer Service*, observasi langsung di lapangan, diharapkan, hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan yang lebih baik mengenai praktik komunikasi yang efektif dalam pelayanan publik, serta rekomendasi untuk perbaikan di masa mendatang.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara akademis dan non akademis, baik secara teori maupun praktis. Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat mengembangkan ilmu komunikasi, khususnya dalam konteks pelayanan publik, dengan menambahkan wawasan tentang komunikasi interpersonal dalam pelayanan penumpang. Secara praktis, hasil penelitian ini berguna bagi *Customer Service Mobile* di Stasiun Yogyakarta untuk memahami lebih dalam mengenai kebutuhan dan harapan penumpang, dengan adanya rekomendasi yang dihasilkan dari penelitian ini, diharapkan pihak stasiun mampu meningkatkan kualitas komunikasi dan pelayanan, sehingga dapat menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi penumpang.

1.5 Sistematika Bab

Dalam penyusunan laporan skripsi, peneliti menjabarkan dalam bentuk bab dan masing-masing bagian akan menjabarkan ke dalam sub-bab agar memudahkan dalam memahami isi dari laporan skripsi ini, isi dari bab-bab tersebut meliputi:

1. BAB I Pendahuluan

Pada bab ini berisikan tentang latar belakang yang mendasari dari penelitian, rumusan masalah, tujuan dari penelitian, manfaat penelitian dan sistematika dari laporan penelitian skripsi

2. BAB II Landasan Teori

Di dalam bab ini akan menjelaskan teori yang berupa tinjauan pustaka yang mendasari pembahasan secara mendalam dengan berbagai macam definisi model yang berkaitan langsung dengan fenomena yang diteliti

3. BAB III Metode Penelitian

Di bab ini akan dijabarkan serta menjelaskan mengenai analisis terhadap permasalahan yang terdapat di dalam fenomena yang sedang diteliti

4. BAB IV Pembahasan

Pada bab ini akan dijelaskan bagaimana peran *Customer Service Mobile* dalam melayani penumpang *Commuter Line* pada saat angkutan lebaran 2025

5. BAB V Penutup

Dalam bab ini berisi tentang kesimpulan dari fenomena yang dibahas pada bab-bab sebelumnya, serta saran yang berfungsi sebagai masukan bagi pembaca untuk pengembangan di penelitian selanjutnya.