

BAB V

KESIMPULAN

Bab ini berisi kesimpulan dari temuan penelitian dan pembahasan mengenai fitur verbal dan realisasi alih tutur dalam percakapan antara petugas layanan pelanggan dan nasabah sebagaimana yang telah dipaparkan pada Bab IV. Bab ini juga memaparkan keterbatasan penelitian, implikasi penelitian terhadap bidang linguistik dan kajian percakapan institusional, serta memberikan rekomendasi bagi penelitian selanjutnya mengenai kajian percakapan institusional.

5.1 Simpulan

Penelitian ini telah mengkaji strategi komunikasi antara petugas layanan pelanggan dan nasabah ditinjau dari aspek-aspek percakapan. Hasil analisis menunjukkan bahwa strategi komunikasi dapat dilihat dari bagaimana aspek-aspek percakapan direalisasikan. Aspek mekanisme perbaikan menunjukkan bahwa masalah tuturan tidak hanya berupa kesalahan penggunaan frasa atau adanya gangguan tuturan, tetapi juga kesalahpahaman, misinformasi, dan misinterpretasi. Oleh karena itu, mekanisme perbaikan tidak hanya dilihat dari siapa yang menginisiasi dan memperbaiki tuturan, tetapi juga jenis masalah tuturan yang muncul dalam percakapan. Adanya mekanisme perbaikan yang dilakukan oleh masing-masing penutur dapat membantu mengatasi kesalahpahaman informasi sehingga penutur dapat lebih mudah memahami maksud tuturan, serta berkontribusi terhadap pola alih tutur yang dilakukan oleh petugas layanan pelanggan dan nasabah.

Aspek umpan balik menunjukkan bagaimana petugas layanan pelanggan merespon keluhan dan kebutuhan informasi nasabah. Strategi merespon atau penggunaan umpan balik tidak hanya menunjukkan pemahaman dan menunjukkan bahwa lawan tutur mendengarkan dengan baik tuturan yang sedang disampaikan, tetapi juga menandakan kepedulian, sikap proaktif, dan kemampuan interpersonal yang dimiliki oleh petugas layanan pelanggan. Strategi merespon dalam percakapan institusional dapat memberikan dampak kepada tiga pihak, yaitu, nasabah, petugas

layanan pelanggan, dan institusi. Nasabah akan merasa nyaman berbicara dengan petugas layanan pelanggan karena adanya perhatian dan empati melalui respon yang diberikan oleh petugas layanan pelanggan. Dampak positif bagi petugas layanan pelanggan, strategi merespon dapat membantu mempermudah analisa tingkat pemahaman nasabah karena respon dapat menunjukkan apakah lawan tutur memahami atau tidak informasi yang disampaikan, meningkatkan kemampuan komunikasi, serta melatih kepekaan terhadap permasalahan dan kebutuhan nasabah. Sementara itu, bagi institusi, respon dapat berkontribusi terhadap penilaian nasabah untuk citra perusahaan

Strategi komunikasi yang dikaji melalui aspek-aspek percakapan menunjukkan keteraturan dalam percakapan yang direalisasikan melalui strategi dan alokasi alih tutur. Dari hasil temuan dan pembahasan mengenai strategi dan alokasi alih tutur dapat disimpulkan bahwa terdapat keteraturan pergantian alih tutur yang dilakukan oleh petugas layanan pelanggan dan nasabah melalui penggunaan statei *direct turn-taking*. Adapun terjadinya *overlapping* tidak dilakukan secara intens oleh masing-masing penutur sehingga *overlapping* bukan merupakan interupsi, serta tidak menunjukkan kurangnya keterampilan mendengarkan melainkan karena faktor situasi. Keteraturan percakapan juga ditunjukkan dalam realisasi alokasi alih tutur.

Alokasi alih tutur dengan cara *next speaker self-select* dan *current speaker continue* paling banyak digunakan oleh petugas layanan pelanggan untuk menjaga percakapan agar tetap berlanjut, serta memberikan informasi yang relevan dengan kebutuhan nasabah dan solusi terhadap permasalahan nasabah. Sementara itu, alokasi alih tutur dengan cara *current speaker selects next speaker* paling banyak dilakukan oleh nasabah untuk bertanya seputar informasi dan permasalahan transaksi yang dimilikinya. Dapat disimpulkan bahwa strategi dan alokasi alih tutur dalam percakapan institusional dapat menunjukkan keteraturan percakapan serta menunjukkan tugas dan peran penutur saat berkomunikasi.

Banyaknya keluhan yang diberikan oleh nasabah mengenai pelayanan yang diberikan oleh seorang petugas layanan pelanggan adalah keluhan terhadap cara berkomunikasi, pemberian informasi yang tidak sesuai, dan sikap yang tidak ramah.

Hal tersebut dapat terjadi karena kurangnya kemampuan berkomunikasi dari seorang petugas layanan pelanggan, kurangnya kemampuan mendengarkan, kurangnya pemahaman terhadap *product knowledge*, serta kurangnya kemampuan analisa kebutuhan nasabah sehingga informasi yang disampaikan tidak sesuai. Sementara itu, hasil penelitian ini menunjukkan kesan positif terhadap petugas layanan pelanggan karena beberapa strategi yang dilakukannya ketika berkomunikasi dengan nasabah. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa menerapkan mekanisme perbaikan, strategi merespon, dan strategi alih tutur dapat meningkatkan kemampuan berkomunikasi dan mengurangi risiko keluhan nasabah.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan penelitian ini terletak pada alat perekam suara dan teknis pengambilan rekaman. Alat perekam suara digital digunakan menyesuaikan dengan kedatangan nasabah. Ada pun nasabah yang datang tidak dapat diprediksi waktu kedatangannya dan tidak selalu datang secara berurutan. Dengan demikian, alat perekam digital dinyalakan ketika percakapan akan dimulai. Proses penggunaan alat perekam suara digital cukup memakan waktu dari mulai menyalakan hingga pemilihan menu rekaman. Selain itu, alat perekam suara digital yang digunakan tidak dapat meredam suara bising di sekitar sehingga percakapan tidak terekam dengan baik. Hal tersebut dapat memengaruhi proses transkripsi karena suara tidak terdengar dengan jelas.

5.3 Implikasi Penelitian

Penelitian ini dapat menambah khazanah kajian linguistik, khususnya dalam percakapan institusional. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi dalam lingkup institusi dapat dikaji melalui aspek-aspek percakapan. Selain itu, penelitian ini dapat menambah referensi penelitian percakapan institusional di lembaga keuangan yang masih sedikit dilakukan. Hasil penelitian juga dapat memberikan manfaat praktis kepada institusi pemberi jasa layanan pada umumnya, dan khususnya lembaga keuangan untuk menjadi tambahan referensi dalam berkomunikasi dan memberikan layanan kepada nasabah. Strategi komunikasi dari aspek-aspek percakapan memberikan gambaran mengenai penciptaan sebuah komunikasi melalui mekanisme perbaikan, strategi merespon, dan strategi alih tutur.

5.4 Rekomendasi

Berdasarkan keterbatasan penelitian, penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan alat perekam suara yang lebih baik dan lebih mudah ketika dinyalakan untuk memulai proses perekaman. Dengan demikian, percakapan dapat direkam dengan baik dari awal hingga akhir percakapan sehingga struktur percakapan dapat diidentifikasi secara keseluruhan. Selain itu, peneliti selanjutnya dapat memilih alat perekam suara digital yang dapat menangkap suara dengan baik dan dapat meredam suara bising di sekitar. Hasil rekaman yang baik dapat membantu mempermudah proses transkripsi. Penelitian selanjutnya dapat membahas *overlapping* dengan lebih lengkap karena berdasarkan hasil penelitian, *overlapping* tidak hanya menunjukkan gangguan dalam percakapan, tetapi juga dapat menjadi kemampuan untuk menciptakan suasana. Oleh karena itu, penelitian mengenai *overlapping* dapat menjadi rekomendasi sebagai salah satu strategi komunikasi di lingkungan institusi. Selain itu, penelitian juga dapat diperluas tidak hanya mengkaji komunikasi verbal, tetapi juga nonverbal agar dapat menganalisis gestur-gestur yang menyertai percakapan. Dengan begitu hasil penelitian menjadi lebih luas dan lengkap.

Berdasarkan hasil identifikasi dan analisis, cara berkomunikasi berkaitan dengan penciptaan nilai dan kepuasan nasabah. Namun, dalam penelitian ini tidak dilakukan pengukuran terhadap kepuasan tersebut. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan pengukuran terhadap kepuasan nasabah dengan mengacu pada aspek-aspek percakapan yang digunakan oleh petugas layanan pelanggan saat memberikan pelayanan dan informasi kepada nasabah. Dengan demikian, dapat diketahui dengan pasti seberapa besar pengaruh strategi komunikasi terhadap kepuasan nasabah.