

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Problem Solving (pemecahan masalah) merupakan peranan penting dalam setiap proses komunikasi, keterkaitan *problem solving* lebih mengutamakan dari cara mengambil sebuah tindakan cepat, berpikir, dan ketenangan mental yang dimiliki. Penelitian terkait pola komunikasi karyawan *call center* dalam pemecahan masalah (*problem solving*) pelanggan, terfokus pada bagaimana cara pengambilan keputusan yang dilakukan karyawan dan karyawan pada pelanggan untuk dapat memecahkan masalah. Adapun beberapa alasan yang menjadi faktor dalam pengambilan penelitian yang akan dilakukan peneliti, diantaranya :

Pertama, adanya berbagai keluhan dan kebutuhan pada pelanggan, tentu hal tersebut harus bisa diatasi oleh seorang karyawan *call center*, dalam penyelesaian masalah yang diberikan enggan menjawab dan memecahkan apa yang menjadi kebutuhan pelanggannya. Karena *call center* selalu dihadapkan mengenai masalah komplain dan kebutuhan informasi. Artinya seorang *agent* (istilah karyawan *call center*) harus mengetahui apa yang diinginkan dan dibutuhkan terhadap pelanggannya, menghindari percakapan tidak perlu dan selalu siap untuk menjawab mengenai pengetahuan produk dan pelayanan yang di butuhkan pelanggannya (Lucas, 2015, hlm.96). Jika hal tersebut bisa terlaksana, tentunya proses *problem solving* pelanggan bisa terselesaikan dan menjadi bentuk proses pelayanan optimal.

Kedua, adanya peran gender (pria dan wanita) menjadikan adanya perbedaan dari sisi proses penanganan dan *problem solving* yang dilakukan. Beberapa faktor dengan perbedaan gender dalam penelitian ini meliputi aspek bahasa, cara pendekatan dan gaya komunikasi yang digunakan dari masing-masing gender, yang mana faktor tersebut bisa berdampak pada kualitas *problem solving* yang dilakukan. Menurut Priandono (2014, hlm.101) bahasa

Adi Pratama Maulana, 2019
POLA KOMUNIKASI KARYAWAN CALL CENTER DALAM PEMECAHAN MASALAH PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Karyawan dan Karyawan di PT. Infomedia Solusi Humanika bagian Call Center
Telkomsel kota Bandung)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

merupakan salah satu cara mengekspresikan perbedaan gender. Faktanya percakapan pria dan wanita melihat tujuan secara berbeda, wanita menggunakan komunikasi sebagai cara untuk meningkatkan hubungan sosial dan menciptakan kesan yang baik, sedangkan pria menggunakan bahasa untuk mengerahkan dominasinya dan mencapai hasil yang nyata. Wanita secara keseluruhan lebih ekspresif, bisa dirubah, dan sopan dalam percakapan, sedangkan pria lebih tegas, dan *to the point* (Basow dan Rubenfield, 2003, hlm. 60).

Ketiga, adanya sebuah prosedur yang ditetapkan atau *Standar Operational Procedure* (SOP), menjadi panduan dalam sebuah penanganan untuk bisa memecahkan masalah pelanggan yang ada. Hal ini sekaligus sebagai faktor bagaimana pemahaman dari masing-masing karyawan pria dan wanita untuk bisa memecahkan masalah pelanggan, sesuai prosedur yang memang telah ditetapkan. *Problem solving* yang bisa dikatakan optimal dan tepat sasaran, tentu harus menyesuaikan dengan pola komunikasi yang dibangun, karena hal tersebut untuk membangun makna dan menciptakan hubungan atau kesan baik dengan pelanggannya, jika tidak demikian mungkin akan berdampak sebaliknya. Menurut Bahfiarti (2012, hlm. 16) maka untuk membangun makna yang mudah dipahami dan berujung pada kesepakatan pelanggan menjadi mutlak, semua hal tersebut dapat berdampak pada suatu kepuasan atau nilai lebih dari pelanggan pada *agent call center*. Penelitian telah menunjukkan bahwa budaya memiliki pengaruh penting pada *call center*, dengan harapan kualitas dan kepuasan pelanggan, karena kualitas pelayanan yang dirasakan akan bervariasi dengan adanya perbedaan gender (Wursten, dkk 2009, hlm. 8).

Fenomena tersebut menjadikan peneliti ingin mengkaji lebih khususnya pada lingkup *call center*, dalam menemukan sebuah pola komunikasi yang digunakan pria dan wanita untuk memecahkan masalah *problem solving*. Hal ini pun terkait komunikasi yang digunakan dalam penyelesaian masalah dan proses tersebut mempengaruhi pada sebuah kinerja

karyawan itu sendiri. Menurut Suwatno dan Priansa (2011, hlm. 276) komunikasi berfungsi untuk membangkitkan motivasi karyawan, fungsi ini berjalan ketika manajer ingin meningkatkan kinerja karyawan. Salah satu hal penting untuk mencapai tujuan perusahaan yaitu dengan meningkatkan kinerja karyawan secara perorangan. Tentunya hal tersebut menjadi perhatian khusus pentingnya proses pola komunikasi yang digunakan, profesi *call center* dengan tuntutan memberikan pelayanan optimal dan tepat, baik itu sebuah informasi yang sesuai dan tersolusikannya sebuah keluhan yang ada pada pelanggan, menjadi kesatuan sebuah masalah yang ada. Dengan adanya peran pria dan wanita dalam profesi *call center*, tentu respon pelanggan merupakan peranan penting untuk mengukur sejauh mana masing-masing *agent* pria dan wanita jika dihadapkan pada situasi tertentu. Menurut Turner dan West (2012, hlm. 189) komunikasi umpan balik merupakan respon, penegasan, dan *servomekanisme internal*. Sebagaimana respons, umpan balik, adalah pesan yang dikirim kembali dari penerima, dan memberikan landasan kepada sumber untuk menentukan perilaku selanjutnya.

Pemahaman mengenai *problem solving* tentu harus di jadikan landasan utama bagi *agent call center* pria dan wanita, untuk membangun sebuah solusi yang tepat, cepat dan sesuai kebutuhan, itu semua berkesinambungan dengan pola komunikasi yang dibangun. Dari masalah-masalah yang dijelaskan diatas dengan kesimpulan adanya peran pelanggan dalam proses *problem solving* di profesi *call center* dengan perbedaan gender baik dari *call center* ataupun pelanggannya. Sebisa mungkin untuk dapat meredam respon ketidakpuasan atas apa yang telah dilakukan oleh *agent call center* nya. Proses *problem solving* pun tidak terlepas adanya aspek komunikasi yang baik di dalamnya. Dalam jurnal penelitian oleh Lucas di bahas, komunikasi verbal menjadi tolak ukur, maka dari itu pemilihan kata ketika adanya timbal balik kepada pelanggan sangatlah penting, hal tersebut untuk menciptakan *interpretasi* dan pemahaman pada pelanggan dengan baik bagi seorang *call center* (2015, hlm 108).

Dari keterangan diatas, mengenai sebuah pola komunikasi *problem solving* dengan keterkaitan profesi *call center*, tentunya dinamika peran gender (karyawan pria dan wanita) di dalam profesinya ini, memiliki daya tarik untuk dijadikan penelitian dan daya tarik dari sisi kajian komunikasi. Untuk itu penelitian ini objek utama penelitian, akan fokus pada karyawan pria dan wanita di PT. Infomedia Solusi Humanika bagian *call center* Telkomsel kota Bandung, Adapun alasan di memilih tempat dan bagian penelitian karena perusahaan tersebut merupakan salah satu perusahaan terbesar yang ada di kota Bandung, menjadikan peneliti tertarik untuk dijadikan sebuah penelitian. Dengan adanya proses pemecahan masalah (*problem solving*) dan faktor perbedaan gender dalam profesi *call center*, peneliti ingin mengetahui bagaimana proses pola komunikasi yang digunakan oleh masing-masingnya dalam proses penanganan terhadap pelanggan, baik itu komplain atau sebuah penyampaian informasi. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan kualitatif. Komunikasi efektif dan artikulasi jelas penting sekali sebagai seorang *call center* karena hal tersebut menentukan hasil akhir, dengan tolak ukur respon yang positif.

Maka dari itu penulis ingin mengetahui proses penangan secara baik, efektif, dan antisipasi *problem solving* nya. Dengan adanya faktor tersebut penulis melakukan penelitian dengan judul “**Pola Komunikasi Karyawan Call Center Dalam Pemecahan Masalah Pelanggan** (Studi Kasus Pada Karyawan dan Karyawati di PT. Infomedia Solusi Humanika bagian Call Center Telkomsel kota Bandung).

1.2. Fokus Penelitian

Penelitian ini terfokus pada pola komunikasi dalam penanganan pelanggan dengan objek penelitian karyawan pria dan wanita, yang nantinya akan menjadi perbandingan sebuah penelitian untuk mengetahui cara proses penanganan dan bagaimana cara menanganani karakteristik pelanggan.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan diatas, mengenai proses pola komunikasi karyawan pria dan wanita dalam pemecahan masalah pelanggan, penulis mengajukan rumusan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana pola komunikasi karyawan pria dalam pemecahan masalah (*problem solving*) pelanggan ?
2. Bagaimana pola komunikasi karyawan wanita dalam pemecahan masalah (*problem solving*) pelanggan ?
3. Apa hambatan komunikasi, yang di alami karyawan pria dan wanita dalam proses pemecahan masalah (*problem solving*) pelanggan ?

1.4. Tujuan Penelitian

Bedasarkan apa yang telah di jelaskan di atas, maka penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mengetahui pola komunikasi yang digunakan karyawan pria dalam pemecahan masalah (*problem solving*) pelanggan.
2. Untuk mengetahui pola komunikasi yang digunakan karyawan wanita dalam pemecahan masalah (*problem solving*) pelanggan.
3. Untuk mengetahui hambatan komunikasi, yang di alami karyawan dan karyawan wanita dalam proses pemecahan masalah (*problem solving*) pelanggan.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan dengan adanya penelitian pada karyawan pria dan wanita dalam proses pemecahan masalah (*problem solving*) pelanggan pada profesi *call center* bertujuan sebagai berikut :

1.5.1. Secara Teoritis

Penelitian ini membahas seputar pola komunikasi yang digunakan dalam proses pemecahan masalah (*problem solving*) pelanggan, adanya perbedaan gender di profesi *call center* pria dan wanita, bagaimana upaya penanganan pelanggan yang baik, diharapkan dapat menambah pengetahuan dan memberi referensi pada sebuah penelitian tentang ilmu komunikasi yang terfokus komunikasi yang harus digunakan mengenai pola komunikasi beda gender khususnya di bidang *call center*.

1.5.2. Secara Praktis

a. Manfaat bagi peneliti

Adanya penelitian ini di harapkan menjadi pengetahuan lebih bagi peneliti dan syarat menyelesaikan studi sarjana Ilmu Komunikasi, mengenai bagaimana pola komunikasi beda gender

terhadap pemecahan masalah (*problem solving*) pelanggan dalam profesi *call center*.

b. Manfaat bagi perusahaan

Adanya penelitian ini di harapkan bisa menjadi masukan bahkan acuan perusahaan untuk memulai proses pelatihan kepada calon *agent call center* baik sebelum dan sesudah di kedepannya. Bahwa profesi ini adanya peran gender yang berbeda, bahwa prosesnya bukan hanya mengutamakan faktor *softskill* (mengutamakan SOP yang ditetapkan) dan *hardskill* (kemampuan mengoperasikan aplikasi) saja, perhatian tambahan terutama proses setiap pola komunikasinya yang masuk dalam bagian *softskill* perlu diperhatikan juga, untuk menggapai sebuah kualitas pelayanan yang diharapkan, karna hal ini bisa berdampak juga terhadap perusahaan bila mana sebuah proses pola komunikasi tidak berjalan dengan sesuai.

c. Manfaat bagi masyarakat

Adanya penelitian ini diharapkan memberikan pengetahuan dan informasi mengenai pola komunikasi yang sesuai pada profesi *call center*. Terutama masyarakat yang ingin masuk dalam profesi *call center* kedepannya.

1.6. Struktur Organisasi Penulisan Skripsi

Penulisan skripsi penelitian ini ditulis dengan susunan yang rinci untuk memenuhi aturan penulisan karya tulis. Yang mana sistematika skripsi penelitian sebagai berikut :

1.6.1. BAB I PENDAHULUAN

Pendahuluan berisikan latar belakang penelitian, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian Menjelaskan mengenai masalah, dan peran gender khususnya dalam profesi *call center* dengan pola komunikasi yang di gunakan untuk

pemecahan masalah (*problem solving*) pelanggan. Kemudian bagaimana penelitian ini akan dijalankan dan untuk apa penelitian ini harus dilakukan.

1.6.2. BAB II KAJIAN PUSTAKA

Dalam bab ini berisikan tentang teori-teori yang menjadi acuan dilakukannya sebuah penelitian yang dipilih. Kemudian dalam penulisan penelitiannya terdapat penelitian terdahulu dan kerangka berpikir.

1.6.3. BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisikan prosedur data penelitian yang dilakukan dari mulai pendekatan penelitian yang digunakan, metode penelitian apa yang di pakai, objek penelitian terfokus pada satu objek yang diambil, instrument penelitian yang diterapkan, tahapan data dan tahapan analisis yang dijalankan.

1.6.4. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisikan penjelasan atau penjabaran secara rinci mengenai hasil temuan penelitian yang dilakukan, serta menjawab pertanyaan penelitian yang telah dibuat sebelumnya.

1.6.5. BAB V SIMPULAN,IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

Dalam bab ini berisikan kesimpulan hasil penelitian berdasarkan hasil pemikiran peneliti, serta menjabarkan hal-hal penting yang didapatkan dari hasil penelitian. Serta memberikan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya.