

## BAB V

### SIMPULAN,IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

#### 5.1. Simpulan

Dalam penelitian yang mana merupakan kajian komunikasi, peneliti memaparkan mengenai pola komunikasi karyawan *call center* dalam pemecahan masalah (*problem solving*) dimana subjek penelitian mengkaji peran karyawan dan karyawan di dalam pemecahan masalah pada proses penanganan pelayanan pelanggan. Berdasarkan penelitian ini, terdapat kesimpulan yang menjawab tujuan penelitian yang dilakukan, tentunya sesuai dengan pemaparan pada temuan penelitian.

##### 5.1.1. Pola Komunikasi Karyawan Call Center Dalam Pemecahan Masalah (*Problem Solving*)

Proses komunikasi yang terjalin antara *agent call center* dan pelanggan, dengan subjek karyawan pria dan wanita, terdapat perbedaan dan persamaan dalam proses pemecahan masalah (*problem solving*). Adanya perbedaan dan persamaan ini tentunya tetap pada satu proses utama untuk bisa melayani dengan optimal pada pelanggan dan memberikan solusi sesuai kebutuhan yang pelanggan tanyakan pada masing-masing karyawan *call center* membentuk sebuah pola komunikasi yang digunakan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis pada pola komunikasi karyawan *call center* pria dan wanita dalam pemecahan masalah (*problem solving*) dapat disimpulkan sebagai berikut.

*Pertama*, adanya kesamaan dari masing-masing subjek baik pria dan wanita pada sebuah pola komunikasi yang digunakan, dimana pola linier menjadi pola yang digunakan oleh masing-masing subjek informan, yang mana

tahapan proses penanganan yang merujuk pada *SOP (Standar Operational Procedure)* menjadi sebuah panduan dan acuan yang pasti akan dilakukan oleh karyawan pria dan wanita dalam pemecahan masalah (*problem solving*), proses penanganan tersebut meliputi proses komunikasi yang digunakan seperti salampembuka, identifikasi, penyampaian kebutuhan pelanggan dan salam penutup, sudah pasti akan diikuti dalam langkah penanganan yang dilakukan oleh karyawan pria dan wanita, hal tersebut pun meliputi kategori pertanyaan informasi atau sebuah komplain yang diajukan dari pelanggannya. Kemudian pemecahan masalah (*problem solving*) dengan mengikuti ketentuan yang diberlakukan bisa terpecahkan dan tersolusikan, atau dengan kata lain harus masuk pada sebuah pola terstruktur dalam penyelesaian masalah pelanggan, yang mana semua pertanyaan pada pelanggan secara umum memang sudah tersedia pada panduan *SOP (Standar Operational Procedure)* yang ditetapkan, hal tersebut tergantung dari proses komunikasi dan analisa dari masing-masing karyawan *call center* itu sendiri untuk bisa cepat atau lambat dalam pemecahan masalah (*problem solving*).

*Kedua*, karyawan pria dan wanita untuk dapat bisa memecahkan permasalahan pelanggan dan memberikan jawaban yang solutif adanya pola sekunder, diantaranya akan melalui proses komunikasi yang terstruktur dengan tahapan cara komunikasi yang sudah menjadi tersedia dan diaplikasikan langsung pada pelanggan oleh karyawan pria dan wanita. Proses komunikasi yang digunakan ini bagaimana untuk bisa mempersuasi pelanggan. Berikutnya perantara teknologi komunikasi pun menjadi tahapan syarat utama yang pasti selalu digunakan baik karyawan pria dan wanita, teknologi komunikasi ini meliputi ; telepon, CRM, Iknow, panduan solusi, DSC, Indira, para informan dalam membantu untuk pemecahan masalah (*problem solving*) kerap menggunakan perantara tersebut dalam penunjang.

*Ketiga*, peneliti memunculkan sebuah pola lain dari hasil penelitian pada karyawan pria dan wanita dalam pemecahan masalah (*problem solving*) yang mana sebuah pola efektif yang digunakan masing-masing subjek, pola ini adanya perbedaan cara yang dilakukan oleh pria dan wanita, yang jika untuk pola sebelumnya seperti linier dan sekunder karyawan pria dan wanita sama melakukan prosesnya karena memang sudah menjadi ketentuan berlaku yang telah disediakan perusahaan. Pada pola efektif ini terdapat perbedaan antara subjek pria dan wanita dalam proses pemecahan masalah (*problem solving*) yang digunakan. Karyawan pria dalam pola efektif melakukan tahapan pemilihan kata baku untuk meyakinkan pelanggan, gaya komunikasi yang *to the point* langsung pada inti tujuan yang pelanggan butuhkan dan temuan baru dalam penelitian yang dilakukan pria cenderung melakukan analisa identifikasi permasalahan secara terperinci hal tersebut untuk bisa tersolusikannya masalah pelanggan dan menciptakan efektifitas dalam penanganan.

Sedangkan yang ada pada subjek karyawan wanita secara pemilihan kata variatif atau tidak baku untuk menciptakan kenyamanan pada pelanggan sebelum melakukan proses pemecahan masalah (*problem solving*), gaya komunikasi lebih ekspresif dengan memainkan intonasi suara dalam meredakan pelanggannya, dan kemudian temuan dari hasil penelitian ini pun wanita akan membangun sebuah *chemistry* kesan baik terlebih dahulu dalam proses pemecahan masalah (*problem solving*) yang dilakukannya.

Faktor perbedaan gender yang ada pada profesi *call center* tentunya secara tahapan penanganan memiliki cara tersendiri yang mana pria dalam penerapan pola komunikasi efektif lebih pada proses gaya bahasa *to the point*, pemilihan kata yang baku, dan memiliki proses analisa yang rinci. Untuk wanita pemilihan kata yang variatif atau non baku, gaya komunikasi yang empati dan ekspresif di tambah dapat membangun *chemistry* dengan pelanggan, menjadikan proses

kerja *call center* memiliki perbandingan dalam cara yang dilakukan masing-masing gender pada pelanggannya.

### **5.1.2. Hambatan Komunikasi Karyawan Pria dan Wanita Dalam (*Problem Solving*)**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis hambatan yang kerap dirasakan oleh karyawan pria dan wanita adanya tiga faktor diantaranya : hambatan mekanik, hambatan semantik, hambatan manusiawi yang mana tiga faktor hambatan ini harus bisa dihadapi oleh masing-masing *agent* pria dan wanita ketika proses penanganan dan *problem solving* pada pelanggannya, *pertama* hambatan mekanik meliputi aplikasi diantaranya kendala telepon yang berdampak pada kualitas suara , komputer dan aplikasi pengecekan informasi menjadi hambatan yang pernah dialami masing-masing subjek informan *kedua* dalam keterkaitan dengan hambatan semantik, masing-masing sumber pria dan wanita menyampaikan bahwa terkadang adanya salah persepsi pelanggan berdampak pada hard komplain yang akan diterima oleh masing-masing informan. Secara kesimpulan hard komplain ini biasanya karena pelanggan yang sudah berumur dan pelanggan yang terkesan tidak mau mendengarkan arahan karyawan *call center* atau terkesan menyepelkan panduan yang disampaikan.

*Ketiga* untuk hambatan secara manusiawi, hambatan tersebut jika keterkaitan dengan pembahasan penelitian ini lebih pada hambatan yang dialami secara non teknis, masing-masing mengalami pengalaman berbeda yang mana pria menanggapi hambatan manusiawi lebih pada menahan dan kontrol emosi berbeda hal dengan wanita, wanita menanggapi hambatan manusiawi itu lebih pada mental dan mood (emosional) yang dapat berdampak pada proses penanganan dan pemecahan masalah yang dilakukan, tentunya dengan adanya

faktor hambatan tersebut masing-masing karyawan pria dan wanita tentunya akan mengupayakan proses dalam pemecahan masalah yang akan diambil dan dilakukan sebagai upaya memberikan solusi pada pelanggannya.

### **5.1.3. Faktor Pendukung Call Center Karyawan Pria Dan Wanita Dalam Pemecahan Masalah (*Problem Solving*)**

Adanya beberapa faktor untuk tersolusikan dan terkendali sebuah masalah pelanggan ketika menghubungi *call center*, hal ini mengacu adanya sebuah *SOP (Standar Operational Procedure)* yang diberlakukan, dapat membantu mengenai batasan dan rujukan yang bisa disampaikan oleh karyawan dan karyawan pada pelanggan, adanya penunjang sebuah teknologi komunikasi seperti *CRM, DSC, panduan solusi, indira, dan tindak lanjutan (laporan penanganan kendala lebih lanjut)*

Hal tersebut menjadi penunjang dalam proses penanganan pelanggan dan pemecahan masalah, yang mana fungsi dari aplikasi tersebut memiliki peran, diantaranya aplikasi *CRM (Customer Relationship Management)* berfungsi sebagai aplikasi pengecekan segala hal bersangkutan dengan informasi dan kendala dengan proses analisa di dalamnya, *DSC (Digital Smart Care)* aplikasi ini berfungsi dalam pengecekan informasi dan permintaan mengenai paket-paket yang tersedia di dalamnya, *panduan solusi* aplikasi ini berfungsi sebagai panduan alternatif yang dapat di sarankan pada pelanggan dalam pemecahan masalah yang dialami, panduan tersebut meliputi panduan jaringan koneksi internet, sinyal,sms,panggilan dan panduan seputar provider terdapat pada aplikasi ini, *Indira* aplikasi berfungsi dalam pengecekan riwayat berkaitan dengan penggunaan pulsa dan pengisian dan aplikasi ini bisa menjadi aplikasi *problem solving* bila mana pelanggan mengendalakan adanya ketidaksesuaian tarif dan pulsa, terakhir tiket aplikasi ini lebih pada penunjang

tambahan yang terdapat di dalam aplikasi CRM yang berfungsi untuk menangani lebih lanjut atau pengecekan lebih rinci yang mana proses ini akan membutuhkan estimasi waktu yang ditentukan, tentunya tiket ini dapat menjadi *problem solving* dalam memecahkan kendala yang tidak bisa langsung ditangani oleh pelanggan langsung.

Aplikasi tersebut tentunya membantu *agent call center* dalam proses penanganan dan *problem solving* yang dikendalikan oleh pelanggan, baik secara *agent* pria dan wanita, aspek teknologi komunikasi ini menjadi penting dan tidak ada perbedaan fungsi meskipun adanya peran gender dalam proses pelayanan komunikasi tidak langsung antara *agent* dan pelanggan, baik informasi dan komplain tentunya adanya faktor teknologi penunjang dalam proses kerja *call center* membantu dalam proses *problem solving* tentunya dengan tambahan kemampuan masing-masing *agent call center* pria dan wanita, yang mana akan mengandalkan kemampuan dalam penyampaian komunikasi yang digunakan dalam persuasinya.

## **5.2. Implikasi**

### **5.2.1. Implikasi Akademis**

Penelitian yang dilakukan merupakan sebuah kajian mengenai pola komunikasi yang dilakukan pada karyawan pria dan wanita yang berprofesi sebagai *call center* dalam pemecahan masalah (*problem solving*). Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kajian lebih lanjut mengenai pola komunikasi karyawan *call center* pria dan wanita dalam pemecahan masalah.

### **5.2.2. Implikasi Praktis**

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perusahaan provider yang menggunakan peran *call center* di dalamnya, yang

mana harus memperhatikan aspek yang mendukung dalam proses pada masing-masing *agent* nya untuk bisa memastikan kemampuan *agent* pria dan wanita dalam proses pemecahan masalah.

### 5.3. Rekomendasi

#### 5.3.1. Rekomendasi Akademis

Secara akademis, penelitian ini hanya memfokuskan pada karyawan pria dan wanita yang bekerja sebagai *agent call center* dalam pola komunikasi yang digunakan dan cara yang digunakan dalam *problem solving* yang dilakukan. Sebagaimana *agent call center* ini memiliki peran dalam mewakili sebuah perusahaan dengan menginformasikan dan membantu apa yang menjadi kebutuhan pelanggannya, yang mana adanya perbedaan gender pada profesi ini, sudah tentu akan ada tahapan atau cara yang digunakan dalam proses kerjanya. Dengan demikian penelitian ini bisa melihat proses pola yang digunakan dan cara yang diambil antara pria dan wanita khususnya dalam *problem solving*.

#### 5.3.2. Rekomendasi Praktis

Secara praktis penelitian ini terdapat beberapa temuan yang memang perlu diperhatikan dalam proses pemecahan masalah (*problem solving*) diantaranya :

1. Rekomendasi pola komunikasi karyawan call center dalam pemecahan masalah (*problem solving*), yang mana masing-masing karyawan *agent* pria dan wanita harus berkomunikasi dengan baik, meskipun adanya perbedaan dalam proses yang terjadi di lapangan, namun secara kesimpulan komunikasi yang baik menjadi penentu proses penanganan dan cara berpikir cepat pun dengan proses yang digunakan

dapat memastikan untuk cepat dalam pengambilan keputusan untuk proses pemecahan masalah pada pelanggan.

2. Rekomendasi hambatan komunikasi karyawan pria dan wanita dalam (*problem solving*), pada bagian ini dimana secara hambatan kerap didapati baik teknis dan non teknis, namun disini kembali pada kemampuan dalam pengambilan keputusan yang cepat dan tepat dalam menangani pelanggan, dan harus bisa untuk memberikan pengertian secara pemahaman dalam proses komunikasi bilamana di hadapkan pada situasi hambatan yang terjadi dan selalu bersikap professional dalam proses kerja.
3. Rekomendasi faktor pendukung call center karyawan pria dan wanita dalam pemecahan masalah (*problem solving*), dengan adanya faktor pendukung dalam proses penanganan dengan tujuan *problem solving* yang menjadi hasil akhir, tentunya masing-masing *agent call center* menjadi terbantu dalam proses tahapan proses kerjanya, yang mana pada tahap ini tidak adanya perbedaan dari proses yang dilakukan baik pria dan wanita, dikarenakan aspek sudah ditentukan dalam hal faktor penunjang dalam komunikasi dan penanganan yang dilakukan.