

Abstrak

TELKOM Group adalah satu-satunya BUMN telekomunikasi serta penyelenggara layanan telekomunikasi dan jaringan terbesar di Indonesia. Untuk menjaga eksistensinya sebagai perusahaan yang besar TELKOM harus senang tiasa membangun dan membina suatu pelayanan yang berkualitas. Selain itu dengan munculnya berbagai perusahaan telekomunikasi baru saat harus diwaspadai oleh TELKOM. Untuk itu TELKOM harus selalu memberikan pelayanan terbaik untuk menjaga agar pelanggan selalu puas. Penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi Pola Komunikasi customer service Witel TELKOM Yogyakarta dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Tujuan penelitian ini untuk menemukan pola komunikasi yang dilakukan oleh *customer service* dalam melayani pelanggan guna untuk meningkatkan kepuasan konsumen di PT Telkom. Penelitian ini menggunakan teori komunikasi interpersonal, teori pengembangun hubungan, konsep customer relations manajemen, dan pelayanan prima. Metode yang digunakan yaitu kualitatif studi kasus pada Witel TELKOM Yogyakarta. Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa, pola komunikasi yang digunakan oleh para customer service Witel TELKOM Yogyakarta merupakan pola komunikasi sirkular, karena disini customer service dan pelanggan langsung bertatap muka, langsung dan adanya timba balik antara customer service dengan pelanggan dilakukan secara terus menerus hingga apa yang mereka inginkan tercapai. Selain itu komunikasi interpersonal yang berjalan diharapkan mampu membangun hubungan yang lebih intens, dan juga diharapkan adanya imbalan berupa kepuasan pelanggan, dan ternyata komunikasi interpersonal cukup efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan sebab dari rata-rata pelanggan yang datang ke plaza TELKOM Yogyakarta merasa puas dengan apa yang diberikan oleh customer service.

Kata Kunci : komunikasi interpersonal, customer service, pelayanan prima

ABSTRACT

TELKOM Group is the only BUMN's telecommunication company and the largest network service provider in Indonesia. To maintain its existence as a large company, TELKOM must constantly build and maintain its quality service. In addition, TELKOM should be aware the emergence of various new telecommunications companies nowadays. TELKOM must always provide the best service to keep the customers satisfied. The purpose of this research to find the patterns of communication carried out by customer service in serving the customers in order to improve customer satisfaction in PT Telkom. This research uses interpersonal communication theory, relationship development theory, customer relations management concept, and excellent service. The method used is qualitative case study on Witel TELKOM Yogyakarta. Based on the research's result, it is concluded that the communication pattern used by the customer service Witel TELKOM Yogyakarta is a circular communication pattern, because customer service and customer directly face to face and the reciprocity between customer service with customer done continuously until their purpose achieved. In addition, interpersonal communication is expected to be able to build a more intense relationship, and also expected the rewards of customer's satisfaction, and it turns out that interpersonal communication is quite effective in improving the quality of service because of the average customers are satisfied with the service of the customer services.

Keywords: interpersonal communication, customer service, excellent service.