

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTARA *CUSTOMER SERVICE*
DENGAN WNI DALAM PROSES PELAYANAN PASSPORT DI KANTOR
IMIGRASI KONSULAT JENDERAL REPUBLIK INDONESIA DI SYDNEY,
AUSTRALIA.**

Oleh :

Novi Luisyana, Drs Buddy Riyanto M.Si, Dr. Herning Suryo M.Si

ABSTRAK

Komunikasi merupakan suatu kebutuhan mendasar dalam kehidupan setiap individu, karena dengan adanya komunikasi manusia mampu untuk saling bertukar informasi atau pesan, memenuhi kebutuhan, menjalin relasi dengan masyarakat, bertukar pikiran, mengungkapkan perasaan, dan lain - lain . Komunikasi merupakan sarana yang paling efektif dalam melakukan interaksi antar Individu dalam melakukan tugasnya yang sering berhubungan dengan orang lain untuk kegiatan pertukaran pesan agar dapat menimbulkan persamaan persepsi. Profesi dengan peran komunikasi interpersonal berkaitan dengan humas dan *Customer service*. Adanya pelayanan publik disuatu pemerintah sangat membantu masyarakat memecahkan berbagai polemik dimasyarakat itu sendiri. Pelayana publik merupakan bentuk pelayanan terhadap warga negara menuntut penyedia pelayanan lebih bertanggungjawab atas tugas yang diembankan pada pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk medeskripsikan pola komunikasi interpersonal antara *customer service* dengan WNI dalam proses pelayanan passport di kantor Imigrasi Konsulat Jenderal Republik Indonesia Sydney Australia. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu menggambarkan fakta-fakta yang ada di lapangan dengan teknik wawancara,observasi, dan dokumentasi. Objek penelitian ini adalah customer service dan WNI pada proses pelayanan pembuatan pasport di KJRI Sydney. Teknik analisis data menggunakan teori model interaktif Julia T Wood. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pola komunikasi interpersonal customer service dan WNI dengan menggunakan model interaktif dalam membentuk kepuasan WNI dalam pelayanan yang dilakukan customer service dalam pembuatan pasport di KJRI Sydney dengan ditunjukkan adanya feedback dan komunikasi interaktif saling mempengaruhi antara cs dan WNI.

Kata kunci : Pola Komunikasi Interpersonal, Model Interaktif, *Customer Service*, Pelayanan Publik

ABSTRACT

Communication is a fundamental need in the life of each individual, because with human communication is able to exchange information or messages, meet needs, establish relationships with the community, exchange thoughts, express feelings, and others". Communication is the most effective means of interaction between individuals in performing their duties that are often related to others for message exchange activities in order to cause similar perceptions. Professions with interpersonal communication roles related to public relations and Customer service. The existence of public services in a government is very helpful for the community to solve various polemics in the community itself. Public servants are a form of service to citizens demanding that service providers be more responsible for the duties assigned to public services. This study aims to describe the pattern of interpersonal communication between customers and Indonesian citizens in the process of passport service at the Immigration office of the Consulate General of the Republic of Indonesia Sydney Australia. The research method used in this study is qualitative descriptive which is to describe the facts in the field with interview techniques, observations, and documentation. The object of this research is customer service and Indonesian citizens in the process of making passports at KJRI Sydney. Data analysis techniques using Julia T Wood's interactive model theory. The results showed that the interpersonal communication patterns of customer service and Indonesian citizens by using interactive models in shaping the satisfaction of Indonesian citizens in the service conducted by customer service in the manufacture of passports at KJRI Sydney by showing feedback and interactive communication influenced each other between cs and WNI.

Keywords: Interpersonal Communication Patterns, Interactive Models, Public Service.

PENDAHULUAN

Pada dasarnya kehidupan manusia dalam menjalani segala aktivitasnya tentu memerlukan komunikasi tanpa komunikasi manusia tidak akan mungkin berinteraksi dengan orang lain untuk mendapatkan informasi ataupun menyampaikan suatu pesan. Komunikasi merupakan suatu kebutuhan mendasar dalam kehidupan setiap individu, karena dengan adanya komunikasi manusia mampu untuk saling bertukar informasi atau pesan, memenuhi kebutuhan, menjalin relasi dengan masyarakat, bertukar pikiran, mengungkapkan perasaan, dan lain - lain. Manusia sebagai makhluk sosial tidak akan pernah lepas dari kegiatan berkomunikasi karena komunikasi sendiri merupakan bagian terpenting dari kehidupan. Maka komunikasi disini merupakan sarana yang paling efektif dalam melakukan interaksi antar sesama individu dalam melakukan kegiatan - kegiatan pertukaran pesan sehingga nantinya dapat menimbulkan persamaan persepsi. Komunikasi Interpersonal pada hakikatnya adalah suatu proses. Kata lainnya dari proses, ada yang menyebut sebagai sebuah transaksi dan interaksi.

Maka komunikasi disini merupakan sarana yang paling efektif dalam melakukan interaksi antar Individu dalam melakukan tugasnya yang sering berhubungan dengan orang lain untuk kegiatan pertukaran pesan agar dapat menimbulkan persamaan persepsi. Profesi dengan peran komunikasi interpersonal berkaitan dengan humas dan *Customer service*.

Pelayanan dalam urusan pemerintahan dalam negeri merupakan lingkup pelayanan publik sebagaimana disebutkan dalam pasal 1 ayat (1) Undang - undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam

rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang - undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administrasi yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Untuk itu adanya pelayanan publik disuatu pemerintah sangat membantu masyarakat memecahkan berbagai polemik dimasyarakat itu sendiri.

Pelayana publik merupakan bentuk pelayanan terhadap warga negara menuntut penyedia pelayanan lebih bertanggungjawab atas tugas yang diembankan pada pelayanan publik. Jadi, pengertian pelayanan publik adalah pemenuhan kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang atau jasa yang dilakukan oleh penyelenggara negara guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat, karena tidak hanya menyediakan kebutuhan individual tetapi keseluruhan lapisan masyarakat yang sering dijadikan indikator keberhasilan suatu rezim pemerintahan oleh pemerintah.

Pelayanan publik disini juga bukan hanya persoalan administratif saja akan tetapi lebih tinggi dari itu yakni pemenuhan kebutuhan publik. Oleh karena itu diperlukan kesiapan bagi administrator pelayanan publik agar mencapai kualitas pelayanan yang baik. Setiap WNI Warga Negara Indonesia yang konsultasi dengan permasalahan yang berbeda - beda dari sini lah *customer service* dapat menilai dan menentukan pelayanan yang baik untuk customernya. Kesan yang diberikan oleh customer di tentukan oleh seorang *customer service* saat memberikan pelayanan kepada customernya. Harapan ketika melakukan *customer service* dengan pelangganya itu bisa menjadi kepuasan dua belak pihak, efektif, kesabaran, sopan, ramah, dapat bekerja sama dan langsung kepokok permasalahan, sehingga menjadi tantangan sendiri bagi

intasi pemerintah dalam membentuk SDM *Customer service* perantara utama dalam bidang mutu pelayanan

DEFINISI OPERASIONAL

Definisi operasional adalah penegasan arti variabel yang dinyatakan dengan cara tertentu untuk mengukurnya. Definisi operasional ini dimaksudkan untuk menghindari kesalahpahaman mengenai data yang akan dikumpulkan dan menghindari kesesatan dalam menentukan alat pengumpul data

1. Prilaku *customer service*

Customer service di KJRI mengutamakan keramahan, dan kesopanan untuk memenuhi kepuasan WNI. Hal ini dibuktikan dengan pada saat WNI berkunjung untuk melaukan proses permohonan passport *customer service* wajib *greeting* terlebih dahulu sehingga WNI nyaman saat berkomunikasi dengan *customer service*.

2. Cara berkomunikasi *customer service* dengan WNI

Komunikasi berlangsung secara dua arah yang ditandai dengan adanya unsur *feedback* yang diberikan. *Feedback* dalam komunikasi *customer service* dengan WNI dilaukan saing mempengaruhi sebagai sumber dan penerima.

METODE PENELITIAN

Peniltian kualitatif sudah pasti menggunakan metode kualitatif yaitu berupa wawancara, dan obeservasi. Wawancara berupa kata - kata tertulis maupun lisan dari subjek penelitian di kantor pelayanan Imigrasi KJRI Sydney. Data yang dikumpulkan adalah berupa kata-kata, gambar dan bukan angka-angka. Hal ini disebabkan oleh adanya

pemerintah. Serperti halnya dilakukan oleh *Customer Service* Konsulat Jenderal Republik Indonesia Sydney.

metode kualitatif. Oleh karna peneliti ini ingin mengetahui secara detail mengenai Pola Komunikasi Interpersonal antara *Customer Service* dengan WNI dalam Proses Passport di kantor Imigrasi KJRI Sydney.

Jenis peneltian yang diguankan adalah metode kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat post positivisme, digunakan untuk meneliti pada obyek alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, analisi data bersifat induktif kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna pada generalisasinya (Sugiono, 2015:9)

Jenis penelitian deskriptif-kualitatif ini dinilai sangat tepat dalam penelitian Public Relation yang diharapkan mampu memperoleh uraian mendalam tentang ucapan, tulisan dan tingkah laku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat, organisasi tertentu dalam suatu konteks setting tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang utuh.

Sedangkan alasan memilih jenis penelitian yang berbentuk studi kasus adalah penelitian ini dilakukan secara mendalam, maksudnya pengumpulan data secara lengkap dan dilakukan secara intensif dengan mengikuti dan mengamati perilaku ataupun gejala - gejala secara rinci. Penelitian deskriptif memang diarahkan untuk memaparkan fakta - fakta, kejadian - kejadian secara sistematis, faktual dan secara akurat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pola Komunikasi Interpersonal antara *Customer Service* dengan WNI yang Melakukan Pengurusan Passport.

Pola komunikasi dapat ditentukan berdasarkan proses komunikasi yang dilakukan antara komunikator dan komunikan. Pola komunikasi interpersonal yang terbentuk antara *customer service* dengan WNI dalam hal pelayanan passport disebabkan adanya proses komunikasi yang setiap hari berlangsung di kantor imigrasi KJRI Sydney.

Pola komunikasi dua arah ini menimbulkan kesan yang baik pada WNI yang melakukan pengurusan passport di kantor imigrasi KJRI Sydney. Mereka mengungkapkan kepuasannya terhadap proses pelayanan ketika pertama sekali berkunjung ke kantor imigrasi KJRI Sydney, karena mendapatkan sambutan dan respon yang sangat baik dari pihak *customer service*.

Meskipun selama proses pelayanan komunikasi berjalan dengan sangat baik, namun terkadang ada hal-hal yang mempengaruhi terciptanya suasana dalam komunikasi tersebut, diantaranya complain atau kekesalan yang lebih dahulu muncul sebelum proses komunikasi berlangsung.

Kendala ini berakibat pada kekesalan WNI yang akhirnya terbawa kedalam proses komunikasinya dengan *customer service*. Emosinya menjadi tidak stabil sehingga proses komunikasi yang interaktif dan seharusnya membawa kesefahaman makna, malah dapat menimbulkan kesalahfahaman. Pihak *customer service* terus mengupayakan terjadinya komunikasi interaktif yang baik

dengan para WNI selama pelayanan, namun masih dianggap belum cukup baik karena belum dapat menangani hal-hal yang menjadi faktor penghambat dalam komunikasi interpersonal tersebut.

2. Proses Komunikasi Interpersonal antara *Customer Service* dengan WNI yang Melakukan Pengurusan Passport.

Proses komunikasi interpersonal antara *customer service* dengan WNI dalam proses pelayanan/pengurusan passport di Kantor Imigrasi KJRI Sydney dimulai dengan proses *greeting* pada saat pertama kali WNI mendatangi pos *customer*.

Pada *greeting* disini, *customer service* lebih dahulu memberi sambutan kepada WNI yang berkunjung ke kantor imigrasi KJRI Sydney agar WNI merasa kehadirannya diperhatikan dan dihargai serta membuka kesan pertama yang baik kepada WNI. Kalimat yang disampaikan *customer service* dalam bentuk pengucapan salam seperti dan selamat siang 'selamat pagi' dalam proses komunikasi langsung atau tatap muka, kemudian menanyakan keperluan dari WNI tersebut disertai dengan senyuman hangat yang menampilkan kesan lembut dan ramah. Saat menanyakan keperluan kepada WNI, *Customer service* menggunakan kalimat dan kata - kata yang singkat namun jelas sehingga dapat dipahami oleh WNI. Dengan menggunakan Bahasa Indonesia.

3. Model Interaktif dalam Komunikasi Interpersonal antara Customer Service dengan WNI pada proses Pengurusan Passport.

Model komunikasi interaktif yang terjadi bersifat langsung, terjadi pada proses komunikasi interpersonal tatap muka. Bentuk komunikasi interaktif yang terjadi adalah, dimana *customer service* pertama sekali berkewajiban membuka percakapan dengan sikap yang ramah dan menunjukkan bahwa mereka siap menerima permohonan WNI dalam proses pelayanan. Selanjutnya WNI akan merespon dengan mengajukan permohonan terkait kepengurusan passport mereka. *Customer service* kemudian akan menanggapi kembali permohonan tersebut dengan menanyakan kelengkapan berkas ataupun mencoba memberikan solusi dari permasalahan yang dihadapi WNI.

Kepuasan WNI terhadap pelayanan *customer service* tergambar dari kata-kata 'sudah cukup baik', 'ramah-ramah', 'pelayanan yang baik' dan 'respon dengan baik'. Artinya WNI tersebut sudah sangat puas dengan model pelayanan yang diberikan *customer service* kepadanya.

4. Kendala Psikis Proses Komunikasi dalam pelayanan Customer Service dengan WNI yang Melakukan Pengurusan Passport.

Dalam proses komunikasi interpersonal antara *customer service* dengan WNI, terkadang tidak selalu berjalan dengan mulus sesuai gambaran pada point diatas. Peneliti juga menemukan beberapa hambatan dalam komunikasi yang membuat

prosesnya tidak berjalan sesuai rencana. Akan tetapi, *customer service* tetap dituntut untuk melayani *customer* atau WNI dengan sebaik-baiknya terlepas dari apakah hambatan tersebut berasal dari psikis si *customer service* maupun hambatan servis dan teknis pada alat atau fasilitas yang digunakan dalam pelayanan

PEMBAHASAN DAN DISKUSI

Pada point pembahasan ini peneliti akan mengkonfirmasi kebenaran asumsi teori dengan hasil temuan penelitian dilapangan. Dalam ilmu komunikasi terdapat berbagai macam teori dan model komunikasi yang berhubungan dengan pelayanan, setiap teori juga memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing. Jika pola komunikasi dilihat dari perspektif yang berbeda maka akan berbeda pula pengertian dan hasil penelitian yang nantinya akan diperoleh.

Sifat interaktif ini biasanya dicirikan dengan adanya peran aktif masing-masing pihak yang terlibat di dalamnya. Dalam hal ini, interaktif ditunjukkan melalui proses *greeting* dari pegawai *customer service*, WNI menyampaikan maksud dan tujuan kedatangannya ke kantor imigrasi KJRI Sydney, kemudian respon *customer service* terhadap permohonan/*complain* dari WNI tersebut, dan kesediaan WNI untuk menunggu proses administrasi selesai. Tidak hanya itu, proses komunikasi interaktif juga berlanjut setelah WNI menyelesaikan urusannya dalam pengurusan passport pada bagian kerja lain, yaitu dalam proses pemberian feedback.

Artinya, ketika terjadi hambatan-hambatan yang mempengaruhi proses komunikasi

sehingga masing-masing pihak tidak dapat berkomunikasi secara layak, hal ini dapat mengubah pola komunikasi yang seharusnya bersifat bersifat interaktif menjadi komunikasi linear. Faktor-faktor penghambat komunikasi antara *Customer service* dengan WNI yang sering ditemui antara lain faktor teknis, faktor service dan faktor psikis atau psikologis.

Strategi komunikasi interpersonal model interaktif ini efisien guna menangani segala bentuk pelayanan dalam proses pengurusan passport, mulai dari permohonan, complain, maupun pemberian *feedback* terhadap kinerja petugas kantor imigrasi. Hal ini dibuktikan berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa WNI merasa puas dengan pelayanan yang cukup baik di kantor imigrasi KJRI Sydney, terutama pada *customer service*. Terlepas dari hambatan-hambatan yang menyebabkan ketidaknyamanan WNI, *customer service* tetap mengupayakan pemecahan problem tersebut dengan cara-cara komunikasi yang profesional dan tetap interaktif, sehingga komunikasi dapat terus berjalan dengan baik dan mencapai kepuasan pelayanan pada WNI.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian serta analisis yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal antara *customer service* dengan WNI di Kantor Imigrasi KJRI Sydney Australia, melalui proses *greeting* yang diawali dengan menyambut WNI dengan ucapan mengucapkan salam atau selamat pagi dengan ramah, kemudian dilanjutkan dengan proses permohonan passport.

Dalam proses komunikasi interpersonal antara *customer service* dengan WNI tersebut, juga terdapat beberapa kendala atau hambatan yang mempengaruhi efektifitas komunikasi, diantara hambatan yang sering ditemui antara lain hambatan komunikasi, hambatan pada proses service dan hambatan psikis/psikologis.

DAFTAR PUSTAKA

Bungin, B (2011). *Metode Penelitian Sosial Format kuantitatif dan kualitatif*. Surabaya : Airlangga University Pers.

Devito, Joseph A.(1989). *The Interpersonal Communication Book*. Cambridge: Happer and Row.

Effendy , Onong, (2013) , *Ilmu Komunikasi* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya)

Hidayati, dasrun. (2012). *Komunikasi Antarpribadi dan medianys*. Yogyakarta: Rosdakarya.

Kurniawan, Agung (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Pembaharuan . Yogyakarta

Mulyana, Deddy. (2014) *Ilmu Komunikasi Suatu Pangantar*. Bandung : Ramaja Rosdakaya

Purwanto, D. (2006). *Komunikasi Antar Pribadi*. In D. Purwanto, *Komunikasi Antar Pribadi* (pp.22-23). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Roslan, Rosady. (2003). *Metode Penelitian Public Relation dan Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Cipta.

Setiawan Bambang & Muntaha Ahmad. 2002. *Metode Penelitian Komunikasi II*. Jakarta :

Universitas Terbuka.

Salamadian. (2018, Desember 24). *Komunikasi Verbal dan Non Verbal* : pengertian, perbedaan & contohnya. Salamadia Mudan.

Tankard, James W. Severin dan Werner, J. 2011. *Teori Komunikasi* (Sejarah, Metode dan Terapan di dalam Media Massa. Jakarta: Kencana

Wood, Julia T. 2010. *Interpersonal Communication:*

Sumber lain :

Ambar (2017, Mei 31) *Komunikasi Interpersonal - Pengertian*. From Pakar Komunikasi.com

<https://pakarkomunikasi.com/komunikasi-interpersonal>.

Naraya, s. (2017. Agustus 9). *Apa yang dimaksud dengan Umpan balik (Feedback) dalam Komunikasi ?* from Pakarkomunikasi.com:

<http://www.dictio.id/t/apa-yang-dimaksud-dengan-umpan-balik-feedback-dalam-komunikasi/9058>

Website Konsulat Jenderal Republik Indonesia Untuk New South Wales, Queensland, dan South Australia Berkedudukan di Sidney

Everyday Encounters. Australia: Wadsworth.

Wood, Julia T. (2013). *Komunikasi Interpersonal: Interaksi Keseharian*. Jakarta: Salemba Humanika.

Yusal Iriantara dan Unsep Syaripudin (2013). *Komunikasi Pendidikan Bandung* : Simbiosis Rekatama Media

<https://www.google.com/amp/s/docplayer.info/amp/194138903-Kualitas-komunikasi-interpersonal-dalam-pelayanan-publik-studi-pada-proses-pembuatan-paspor-kantor-imigrasi-kelas-1-bandar-lampung-skripsi-oleh.html><https://www.google.com/amp/s/docplayer.info/amp/194138903-Kualitas-komunikasi-interpersonal-dalam-pelayanan-publik-studi-pada-proses-pembuatan-paspor-kantor-imigrasi-kelas-1-bandar-lampung-skripsi-oleh.html>

<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/actadiurnakomunikasi/article/29668>