

ABSTRACT

In fostering good and innovative relationships for its customers, PT KAI (Persero) as one of the major companies under the auspices of the Government of Indonesia needs to pay attention to the presence of Customer Service as the front line dealing with customers. The use of effective communication is one of the important points in maintaining the credibility of a company towards customer satisfaction. This research aims to determine the strategy of communication carried out by Customer Service officers in Yogyakarta Train Station. The objective of this study is to find out how the role of Customer Service and the communication strategy employed by the Customer Service in dealing with complaints or solving the problems faced by customers, especially related to dynamic policy changes during covid-19 pandemic. This study uses descriptive qualitative methods to conduct the discussion. This study was conducted by means of observation, interviews, and surveys. The theory used in this study is public relations theory related to public relations communication and customer service. The results of this study show that Customer Service officers have implemented effective communication in the service process based on the assessment of Service Quality dimensions which include reliability, assurance, tangibility, empathy, and responsiveness. In addition, Customer Service officers also apply Standard Operating Procedures to the service process, such as grooming, behavior, service process, initiative, and creativity. Communication strategies used in serving each customer complaint are different depending on the level of customer complaints.

Keywords: Effective Communication, Customer Service, Communication Strategy

ABSTRAK

Dalam membina hubungan yang baik dan inovatif bagi para pelanggannya, PT KAI (Persero) sebagai salah satu perusahaan besar di bawah naungan Pemerintah Indonesia perlu menaruh perhatian khusus pada kehadiran Customer Service sebagai garda terdepan berhadapan dengan penumpang. Penggunaan komunikasi yang efektif menjadi salah satu poin penting dalam menjaga kredibilitas sebuah perusahaan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menentukan strategi komunikasi yang dilakukan oleh petugas Customer Service di Stasiun Yogyakarta. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana peran Customer Service dan strategi komunikasi yang dilakukan oleh Customer Service dalam menangani keluhan atau menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh pelanggan, terutama terkait dengan perubahan kebijakan yang dinamis di masa pandemi Covid-19. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk melakukan pembahasan. Penelitian deskriptif ini dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan survey. Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah teori kehumasan yang berhubungan dengan komunikasi kehumasan dan pelayanan pelanggan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan petugas Customer Service sudah menerapkan komunikasi efektif dalam proses pelayanan berdasarkan penilaian dimensi *Service Quality* yang meliputi keandalan, jaminan, bukti langsung, empati, dan daya tanggap. Selain itu, petugas Customer Service juga menerapkan Standar Operasional Prosedur pada proses pelayanan, seperti penampilan, perilaku, proses pelayanan, inisiatif, dan kreativitas. Strategi komunikasi yang digunakan dalam melayani setiap keluhan pelanggan berbeda tergantung pada tingkat keluhan pelanggan.

Kata Kunci: Komunikasi Efektif, Pelayanan Pelanggan, Strategi Komunikasi