

ABSTRAKSI

Penelitian mengenai kualitas pelayanan pada jasa konsultasi yang melibatkan aspek manusia dalam membangun hubungan untuk meningkatkan kualitas pelayanan masih sangat terbatas. Karakteristik perusahaan jasa konsultasi khususnya dalam penelitian ini konsultasi psikologi, memiliki keunikan karakteristik yang berbeda dari perusahaan-perusahaan konsultasi pada umumnya. Aspek personal empati dan daya tanggap yang diberikan selama proses pelayanan diasumsikan memiliki peran penting dalam kualitas pelayanan dimata klien. Elaborasi dilakukan untuk mengetahui peran penting kedua aspek tersebut dalam layanan konsultasi psikologi.

Pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan metode campuran baik secara kuantitatif maupun kualitatif dengan memberikan kuesioner dan wawancara mendalam kepada klien Biro Konsultasi Psikologi Lembaga Kemuning Kembar. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji beda dengan uji-t dan Anova terhadap profil responden, selanjutnya analisis faktor untuk mengidentifikasi peran konstruk pada variabel dan analisis kualitatif deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan terdapat perbedaan penilaian empati dan daya tanggap berdasarkan pekerjaan klien; hal ini berkaitan dengan keterlibatan dalam proses interaksi antara klien dengan penyedia layanan. Hasil tersebut didukung oleh analisis faktor daya tanggap mengenai otonomi dalam proses layanan. Otonomi adalah aspek paling krusial dalam membangun penilaian positif terhadap daya tanggap. Empati memiliki peran lebih tinggi dalam membentuk kepercayaan, keterbukaan, serta meningkatkan penilaian klien terhadap daya tanggap dan aspek-aspek lain pada layanan. Selain itu faktor empatilah yang menjadi pengikat klien untuk tetap bertahan menggunakan layanan dan membantu konsultan untuk mengoptimalkan layanan dengan baik.

Kata Kunci: Empati, Daya Tanggap, Hubungan Klien – Konsultan, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

There is still limited research about service quality in consultation service which is involving human aspect in relational building for increasing service quality. Psychological consultation service having unique characteristic, which is different from other common consultation services businesses. Personal empathy and responsiveness during delivering the service are assumed having important role in quality service from client perspective. In this research, elaboration was done for proving the important role of those role two aspects in psychological consultation service.

Mixed method data collection was done with both quantitative and qualitative approach by giving questionnaire and deep interview to clients of Kemuning Kembar Psychological Consultation Bureau. Analytic tools used in this research were t-test and Anova to respondent's profile and continued by factor analysis for identifying variable construct role and also descriptive qualitative analytic.

Research result showed that there were empathy and responsiveness differences based on client working status; which was related to client involvement in the interaction process between client and service provider. That result was supported by factor analysis to responsiveness about autonomy during service delivering process. Autonomy was the most crucial aspect in developing positive perspective to responsiveness. Empathy had higher role on developing trust, openness, and increasing client perspective to responsiveness and other aspect in psychological consultation services. On the other hand, empathy was an aspect that bonding the client to the service and helping the consultant to optimize the service.

Key Words: Empathy, Responsiveness, Client – Consultant Relationship, Service Quality