

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Peran customer service sebagai komunikator pada layanan listrik prabayar di PT.PLN (persero) kecamatan keo tengah kabupaten nagekeo dapat diambil kesimpulan yakni sebagai berikut:

1. Kemampuan *Customer Service* untuk Mendengarkan Secara Aktif dalam Pelayanan Listrik Prabayar.

Proses mendengarkan merupakan aktivitas yang melibatkan seseorang untuk mengartikan makna yang disampaikan, menafsirkan makna, mengevaluasi bahasa nonverbal serta mengingat pesan yang disampaikan, sehingga menghasilkan respon kepada pendengar atas apa yang telah didengarnya. Adanya situasi saling mendukung dan saling pengertian antara pihak-pihak yang terlibat, menjadi faktor yang diperlukan untuk mengatasi masalah yang ada.

Dalam hal ini, penulis berpendapat bahwa kemampuan *customer service* untuk mendengarkan secara aktif diantaranya; mendengarkan secara partisipatif, mendengarkan secara empati, mendengarkan tanpa menilai namun kritis, serta mendengar secara mendalam merupakan hal penting yang diterapkan dalam perannya.

2. Kemampuan *Customer Service* untuk Berbicara Secara Jelas dalam Pemberian Pelayanan

Kemampuan *customer service* untuk berbicara secara jelas dalam pemberian pelayanan yang diterapkan, diantaranya; berpikir dengan jernih sebelum berbicara, Kenali lawan bicara, pembicaraan yang ringkas namun efektif, serta pemberian gambaran pada perbincangan merupakan bagian penting yang diterapkan dalam perannya.

3. Peran *Customer Service* dalam Memberikan Pertimbangan dan Kompetensinya dalam Memberikan Pelayanan.

Karakteristik komunikator dalam psikologi komunikasi yang efektif berhubungan dengan latar belakang penerima pesan dan sudut pandangnya. Jika pesan tersebut menyinggung atau terdengar tidak hormat, reaksi emosional dari penerimanya mungkin akan mempengaruhi persepsi dari peran. Dalam point ini, penulis berpendapat bahwa peran *customer service* dalam memberikan pertimbangan dan kompetensinya, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan, diantaranya; pertimbangan komunikasi jarak jauh melalui *Email*, SMS, dan sejenisnya, Pertimbangan komunikasi jarak jauh melalui telepon, serta Pertimbangan komunikasi spontan.

4. Peran *Customer Service* Sebagai Komunikator dalam Penyampaian Pesan yang Konkret dalam Pemberian Pelayanan.

Penyampaian pesan konkret akan membantu audiens untuk mendapatkan sudut pandang menyeluruh mengenai resiko kesalahan pemahaman, membangun kepercayaan dan mendorong timbal balik berupa kritik yang konstruktif. Dalam hal ini, penulis berpendapat bahwa, terdapat beberapa faktor komunikasi pada peran *customer service* sebagai komunikator dalam penyampaian pesan yang konkret, yakni; jelas, ringkas, konkret, benar dan lengkap.

B. Saran.

Dalam peran *customer service* sebagai komunikator pada layanan listrik prabayar di PT. PLN (Persero) Kecamatan Keo Tengah, Kabupaten Nagekeo, penulis menyarankan beberapa hal, yakni sebagai berikut :

1. Dalam melaksanakan kegiatan pelayanan *customer service* yang dilakukan oleh pihak PT. PLN (Persero), perlunya pemberian pelayanan dengan memperhatikan reaksi emosional masyarakat dalam hal ini para pelanggan. Serta perlunya komunikasi dalam penyediaan layanan yang dilakukan melalui jarak jauh, dengan menggunakan *Email*, SMS, dan sejenisnya. Sehingga dalam pelayanannya masalah atau keluhan yang dihadapi customer mendapat solusi yang terbaik dengan cepat dan mudah.

DAFTAR PUSTAKA

- Ansyari, F., Amin, J., & Resmawan, E. (2018). *Journal Administrative Reform. Analisis Standar Pelayanan Pembuatan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Paser , III*, 301-312.
- Emayasila. (2012, October 17). *Teori Pelayanan*. Retrieved Juni 15, 2020, from Wordpress: <https://emayasila.wordpress.com/2012/10/17/teori-pelayanan/>
- Gunardy, D. (2016). Peranan Customer Service Dalam Melayani Penyambungan Pasang Baru Listrik Prabayar Pada Pt. Pln (Persero) Ws2jb Area Palembang.
- Hajar, S. (2016). Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (Sop) Pelayanan Surat Tanah Di Kantor Camat Sukajadi Kota Pekanbaru. *Jom FISIP , III*, 1-14.
- Hamid, A. (2011). Otonomi Daerah dan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Academica Fisip Untad , III*, 535-546.
- Satria, A. (2010). *Pengertian Pelayanan Publik Dan Standar Pelayanan Publik Dalam Administrasi Negara Menurut Para Ahli*. Retrieved Juni 15, 2020, from Materi Belajar: <https://www.materibelajar.id/2016/03/pengertian-pelayanan-publik-dan-standar.html>
- Suzanto, B. (3011). Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kota Banjar. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship , V*, 24-44.