

## BAB 5

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

1. Pelayanan yang diberikan oleh *customer service* JNE Pusat DKI Jakarta menggunakan komunikasi interpersonal, hal ini dikarenakan untuk membangun hubungan yang baik antara pelanggan dan *customer service* harus melalui komunikasi yang intens dengan respon yang cepat dan berlangsung secara 2 (dua) arah. Dalam proses komunikasi pelayanan di JNE Pusat DKI Jakarta melibatkan seluruh komponen pelayanan yang dijelaskan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Komunikasi yang melibatkan komponen pelayanan ini terjadi baik secara *online* maupun secara tatap muka antara *customer service* dan pelanggan, dimana dari 5 kasus yang umumnya terjadi di JNE Pusat DKI Jakarta, sebagian besar menyatakan kepuasannya dan ingin terus menggunakan layanan JNE Pusat DKI Jakarta karena puas akan pelayanan yang diberikan, sedangkan sebagian lagi merasa kecewa dan memberikan kritik kepada JNE Pusat DKI Jakarta khususnya pada bagian *customer service* untuk segera memperbaiki cara berkomunikasi dan menanggapi masalah yang telah dilaporkan oleh pelanggan.
2. Dalam memberikan pelayanan, *customer service* harus memiliki beberapa kompetensi dengan standarisasi yang dimiliki oleh JNE Pusat DKI Jakarta seperti *soft skill*, *hard skill* dan karakter tentunya. *Hard skill* yang harus dimiliki *customer service* di JNE Pusat DKI Jakarta seperti kemampuan dalam mengoperasikan komputer dan berbagai peralatan pendukung dalam menyimpan data. Selain itu, *Soft skill* yang harus dimiliki untuk memberikan pelayanan yang

prima yaitu *skill* komunikasi, mencakup pesan yang disampaikan oleh pelanggan berisikan informasi maupun solusi dari permasalahan yang dialami oleh pelanggan. *Soft skill* lainnya yang menjadi penunjang dalam pelayanan adalah *skill* analisis, hal ini berguna dalam proses penyelesaian masalah dan memilih teknik komunikasi yang tepat kepada pelanggan yang beragam.

## 5.2 Saran

1. Bagi JNE Pusat DKI Jakarta, diharapkan untuk melakukan evaluasi dan meningkatkan kinerja untuk memberikan pelayanan yang lebih baik, lebih responsif, lebih cepat tanggap dan lebih baik dalam berkoordinasi secara internal sehingga permasalahan pelanggan dapat ditangani dengan cepat agar kasus seperti kehilangan dokumen penting dan *hard complain* lainnya tidak terjadi, karena hal ini akan menghilangkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Selain itu, hal ini juga dapat merusak citra dari perusahaan.
2. Bagi pelanggan JNE Pusat DKI Jakarta, diharapkan untuk setiap pelanggan yang menggunakan jasa antar barang terkhusus JNE Pusat DKI Jakarta dapat mengkomunikasikan setiap permasalahan yang dialami dengan baik, jelas dan detail. Hal ini berguna untuk memudahkan *customer service* dalam menganalisis pemecahan masalah untuk keluhan tersebut. Hal ini juga tentu berguna kepada pelanggan agar secepatnya mendapat tanggapan dan permasalahan akhirnya terselesaikan.
3. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan untuk melakukan penelitian selanjutnya yang membahas mengenai loyalitas pelanggan dan kaitannya dengan aspek-aspek loyalitas seperti kepercayaan yang disebabkan oleh komunikasi pelayanan, serta peneliti selanjutnya diharapkan

untuk menggali lebih dalam hal-hal unik lainnya, serta teknis dan kriteria informan agar penelitian kaya akan data sehingga analisis akan semakin baik.

