



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 1 Tahun 2024 Page 2999-3007

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Peran *Customer Service* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Pelanggan (Studi Kasus PT. Ekspedisi Pada Jaya Kota Tangerang)

Nurwidiyastuti Ahmad^{1✉}, Mochammad Mirza², Mad Yoman³

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang

Email: 2001030016@students.unis.ac.id^{1✉}

Abstrak

PT. Ekspedisi Pada Jaya, sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa, telah lama menyadari pentingnya peran *customer service* untuk menjaga dan meningkatkan kualitas layanan terhadap pelanggan. Kualitas pelayanan dinilai berdasarkan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima. *Customer service* di PT. Ekspedisi Pada Jaya berfokus pada sikap positif, evaluasi, perhatian penuh, penampilan profesional, penanganan konflik, informasi *real-time*, dan pemahaman akan kebutuhan pelanggan. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif. Menggunakan tipe penelitian kualitatif deskriptif. Metode pengumpulan data yang digunakan, yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Wawancara, dilakukan dengan pihak *customer service*, pimpinan perusahaan dan pelanggan. Hasil pada penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diselenggarakan oleh *customer service* di PT. Ekspedisi Pada Jaya memiliki peran yang sangat penting dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan terhadap pelanggan. Komunikasi yang efektif antara *customer service* dan pelanggan menjadi kunci utama untuk mencapai pemahaman dan hubungan yang baik. *Customer service* berperan sebagai perantara antara perusahaan dan pelanggan, terutama dalam hal layanan komunikasi.

Kata Kunci: *Peran Customer Service, Kualitas Pelayanan, Pelanggan*

Abstract

PT. Ekspedisi Pada Jaya, a company engaged in services, has long realized the importance of the role of *customer service* to maintain and improve the quality of service to customers. Service quality is assessed based on customer perception of the service received. *Customer service* at PT. Ekspedisi Pada Jaya focuses on positive attitude, evaluation, mindfulness, professional appearance, conflict handling, *real-time* information, and understanding customer needs. The method used in this study is qualitative research method. Using descriptive qualitative research type. The data collection methods used, namely interviews, observation and documentation. Interviews, conducted with customer service, company leaders and customers. The results of this study, it can be concluded that the services provided by *customer service* at PT. Ekspedisi Pada Jaya has a very important role in maintaining and improving the quality of service to customers. Effective communication between *customer service* and customers is the main key to achieving understanding and good relationships. *Customer service* acts as an intermediary between the company and customers, especially in terms of communication services.

Keywords: *Customer Service Role, Service Quality, Customer*

PENDAHULUAN

Pelayanan yang dilakukan oleh *customer service* tidak luput dari aktivitas interaksi dengan pelanggan. Melalui proses komunikasi tercapainya suatu pemahaman antar sesama. Dalam interaksi antara *customer service* dan pelanggan, komunikasi terjadi secara langsung maupun tidak langsung. Dalam situasi ini, terjadi pertukaran pesan antara *customer service* dengan pelanggan. *Customer service* memiliki tanggung jawab untuk mendengarkan dengan cermat agar dapat membina hubungan yang akrab dengan pelanggan. Komunikasi menjadi kunci untuk mendukung proses pelayanan yang baik dengan memberikan informasi dan memberikan solusi atas sesuatu yang disampaikan pelanggan. (Hutabalian & Kalangi, 2015)

Customer service memiliki peran krusial sebagai perantara antara perusahaan dan pelanggan, fokus utamanya adalah pada layanan komunikasi. Segala aktivitas perusahaan yang terkait dengan memberikan layanan jasa kepada pelanggan diintegrasikan dalam fungsi customer service. Dalam meningkatkan pelayanan pada suatu perusahaan, customer service memiliki peran yang begitu penting. Fungsinya menarik pelanggan baru agar tertarik menjadi pelanggan dan juga dalam membangun hubungan yang lebih akrab dengan pelanggan. Selain itu, customer service berperan dalam usaha mendapatkan pelanggan baru melalui pendekatan-pendekatan yang persuasif. (Andraevi et al., 2022)

Customer service menjadi salah satu faktor yang semakin diperhatikan atas persaingan antar perusahaan. Jika, pesaing dapat menyajikan pelayanan lebih baik, maka pelanggan

sudah pasti akan beralih kepada pesaing. Customer service bukan hanya berkaitan dengan sikap sopan santun dengan pelanggan dan menciptakan suasana nyaman di ruang tunggu bagi pelanggan. Tetapi, ini mencakup unsur *people* yang merujuk pada pelayanan pelanggan oleh staf atau customer service perusahaan. Lalu, ada proses yang berkaitan dengan sistem pelayanan, termasuk fasilitas, akurasi dan kecepatan dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Terakhir, ada *physical* mengacu pada hal-hal seperti bangunan dan lokasi perusahaan, serta tingkat kenyamanan, keamanan, dan aksesibilitas bagi pelanggan. (Larasati et al., 2020)

Dengan memberikan pelayanan yang baik, customer service dapat berperan meningkatkan kepuasan pelanggan, membangun hubungan yang kuat dan berkontribusi pada pertumbuhan perusahaan yang jangka panjang. Adanya Customer Service, pelanggan dapat memanfaatkannya dalam sebuah informasi yang dihasilkan baik jasa ataupun barang. Seorang customer service bertanggungjawab dari awal sampai dengan selesai dalam melayani pelanggan. Melayani semua keperluan pelanggan seperti, menerima keluhan, memberikan informasi seputar produk ataupun jasa dan berusaha mencari penyelesaian dari masalah yang dimiliki oleh pelanggan. Dalam melayani pelanggan, customer service diharuskan bersikap ramah, sopan, menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dan bicara dengan suara yang lembut. (Gian et al., 2023)

Peran customer service adalah menjalankan proses awal kegiatan yang berhubungan langsung dengan pelanggan. Customer service dalam pelayanan harus melakukan empat fungsi utama yang berkaitan dengan peran humas, hubungan komunikator, manajemen cadangan, dan juga pembuat gambaran yang bagus perusahaan. Customer service dapat disebut sebagai perwakilan perusahaan, customer service memegang peran penting sebagai juru bicara yang harus memiliki kemampuan komunikasi yang efektif dalam berinteraksi dengan pelanggan dan calon pelanggan. Mereka juga harus memiliki kemampuan untuk membangun hubungan positif antara perusahaan dengan pelanggan. (Fitri, 2019)

Peran penting customer service lainnya adalah menciptakan pemahan yang lebih baik pada pelanggan. Customer service bertanggung jawab untuk memperdalam kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Tujuan utamanya adalah mendapat dukungan dari pelanggan untuk kegiatan yang dilakukan, dengan fokus menciptakan saling pemahaman, kerja sama, dan meraih keuntungan. Tahap awal untuk mencapai tujuan tersebut melibatkan pengumpulan fakta dan data yang akurat. (Baene, 2022)

Pelayanan dapat dikatakan berkualitas dilihat apabila dalam pelayanannya memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggannya. Jika customer service tidak kompeten untuk

memenuhi keperluan dan harapan pelanggan, maka pelayanan yang disediakan dapat dipasti tidak berkualitas. Pelayanan yang berkualitas akan menghadirkan rasa senang bagi pelanggan, juga akan berdampak kepada citra perusahaan meningkat menjadi lebih baik. Layanan yang disediakan customer service perlu menunjukkan pendekatan menyeluruh dari seorang pegawai kepada pelanggan yaitu dengan bersikap profesional, saling membantu dan bersahabat. (Ayu & Srihandoko, 2021)

Masalah umum yang terjadi dalam pelayanan pelanggan mencakup faktor-faktor seperti lamanya waktu pelayanan untuk satu pelanggan, yang dapat mengakibatkan pelanggan tidak dapat mengantri dengan efisien. Selain itu, Ketidakmampuan dalam menerapkan pendekatan psikologis, kurangnya interaktivitas dalam komunikasi, dan tingkat ketidakpuasan terhadap pelayanan seringkali menjadi gambaran yang muncul. Penting untuk segera mengatasi masalah-masalah ini agar pelayanan customer service sesuai standar yang diharapkan oleh pelanggan. Oleh karena itu, perlu diperhatikan bahwa customer service bukan hanya tentang pengetahuan melainkan juga melibatkan keterampilan dan aplikasi praktis. (Fitri, 2019)

PT. Ekspedisi Pada Jaya, sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa, telah lama menyadari pentingnya peran customer service untuk menjaga dan meningkatkan kualitas layanan terhadap pelanggan. Sebagai perusahaan yang melayani berbagai kebutuhan logistik dan pengiriman, hubungan dengan pelanggan menjadi aspek penting dalam menjaga daya saing di pasar yang semakin kompetitif.

Customer service di PT. Ekspedisi Pada Jaya tidak hanya dianggap sebagai bagian rutin dalam operasional harian, tetapi sebagai garda terdepan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan. Mereka menjadi wajah perusahaan, menciptakan pengalaman positif yang tidak hanya memenuhi harapan, tetapi melampauai batas untuk membangun hubungan jangka panjang. PT. Ekspedisi Pada Jaya memastikan bahwa setiap interaksi dengan customer service tidak hanya menjadi transaksi biasa, tetapi pengalaman yang membangun kepercayaan dan kesetiaan pelanggan.

Berlandaskan uraian latar belakang di atas, penulis merasa tertarik untuk menjalankan penelitian yang berjudul "Peran *Customer Service* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Pelanggan (Studi Kasus PT. Ekspedisi Pada Jaya Kota Tangerang)"

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif. Menggunakan tipe penelitian kualitatif deskriptif. Pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan dan menjelaskan secara rinci fenomena yang terjadi pada objek penelitian dengan meminta sekelompok orang untuk menceritakan kembali kejadian yang terjadi dalam bentuk kronologi deskriptif. Adapun objek pada penelitian ini adalah pada perusahaan PT. Ekspedisi Pada Jaya yang terletak di Cipondoh, Kota Tangerang.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini melibatkan 3 cara, yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Wawancara, dilakukan dengan pihak customer service, pimpinan perusahaan dan pelanggan PT. Ekspedisi Pada Jaya, diajukannya pertanyaan-pertanyaan terstruktur untuk mendapatkan pandangan mendalam mengenai peran customer service dalam meningkatkan pelayanan pada pelanggan. Observasi, dilakukan dengan mengamati secara langsung interaksi antara customer service dan pelanggan, baik melalui komunikasi langsung maupun tidak langsung. Dan dokumentasi, data juga dikumpulkan melalui analisis dokumen internal perusahaan, seperti kebijakan layanan pelanggan, catatan keluhan pelanggan, dan dokumentasi terkait. Dokumentasi menjadi sumber informasi penting untuk memperkuat temuan dari wawancara dan observasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

PT. Ekspedisi Pada Jaya merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa yang melayani pengiriman barang dengan cakupan wilayah Jawa, Bali, Lombok dan JABODETABEK. Seiring berjalannya waktu, PT. Ekspedisi Pada Jaya memahami bahwa untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang semakin kompleks, mereka harus mengembangkan jangkauan layanan mereka, maka dari itu, munculnya kesadaran pentingnya peran customer service untuk menjaga dan meningkatkan kualitas layanan terhadap pelanggan. Sebagai perusahaan yang melayani berbagai kebutuhan logistik dan pengiriman, hubungan dengan pelanggan menjadi aspek penting dalam menjaga daya saing di pasar yang semakin kompetitif.

Customer service berperan penting dalam mendalami dan memahami kebutuhan individual pelanggan. Konsep ini sesuai dengan teori Customer Relationship Management (CRM) yang menekankan pada pengumpulan informasi pelanggan untuk membangun hubungan yang personal. Peran customer service dalam berkomunikasi secara efektif dan responsif merupakan implementasi langsung dari prinsip-prinsip CRM. Interaksi yang baik memberikan peluang untuk membangun hubungan jangka panjang. Customer service memainkan peran yang krusial dalam menangani konflik dengan cermat dan membangun

kepercayaan pelanggan. Ini sejalan dengan aspek-aspek penting dalam teori CRM yang menyoroti pentingnya membangun kepercayaan dan menangani konflik secara efektif untuk menjaga hubungan positif. Selain itu, perlu juga diperhatikan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan customer service yang diberikan kepada pelanggan.

Kualitas pelayanan bisa dinilai melalui perbandingan antara persepsi pelanggan dengan layanan yang diterima atau diperoleh dengan layanan yang sejatinya diharapkan atau diinginkan dibandingkan dengan fitur layanan suatu perusahaan. Dengan kata lain, kualitas pelayanan dipandang baik dan memuaskan apabila pelanggan menerima jasa yang sesuai dengan yang harapan mereka. Lebih baik lagi, apabila jasa yang diterima melebihi harapan pelanggan sehingga kualitas pelayanan dipandang sangat baik dan berkualitas. Berikut ini adalah langkah-langkah yang dilakukan customer service di PT. Ekspedisi pada Jaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan :

1) Sikap Positif

Customer service dalam memberikan perhatian khusus pada sikap senyum, sapa, dan salam pada setiap interaksi dengan pelanggan. Sikap ini dimulai dari menyambut pelanggan hingga menangani keluhan, menciptakan lingkungan pelayanan yang positif.

2) Evaluasi dan Review

Customer service mengevaluasi pelayanan dan penanganan keluhan untuk terus meningkatkan kemampuan penyampaian informasi dan solusi.

3) Perhatian Penuh

Customer service memberikan perhatian penuh kepada pelanggan, mendengarkan kebutuhan dan keluhan dengan sepenuh hati. Update mengenai proses pengiriman barang diberikan secara teratur, menciptakan transparansi dan kepercayaan.

4) Penampilan Profesional

Penampilan customer service dianggap penting sebagai front liner perusahaan. Maka dari itu, customer service harus sangat memperhatikan penampilannya. Penampilan yang baik mencerminkan profesionalitas dan dapat meningkatkan citra perusahaan di mata pelanggan.

5) Penanganan Konflik dan Permohonan Maaf

Ketidakpuasan pelanggan pertama kali ditangani dengan permohonan maaf. Setelah memahami kronologi permasalahan, *customer service* memberikan solusi terbaik untuk mencapai kepuasan pelanggan.

6) Informasi *Real-Time*

Customer service memberikan informasi secara *real-time*, khususnya dalam jasa

pengiriman. Langkah ini dinilai positif oleh pelanggan dan memberikan nilai tambah pada layanan.

Umumnya peran *customer service* adalah menjaga hubungan erat untuk mempertahankan pelanggan yang sudah ada dan memastikan bahwa mereka tetap menjadi pelanggan setia perusahaan. Dan berusaha menarik pelanggan baru melalui berbagai pendekatan. Misalnya, *customer service* dapat membujuk calon pelanggan untuk menjadi pelanggan pada perusahaan dan meyakinkan mereka terhadap kualitas produk perusahaan maupun kualitas jasa pada perusahaan.

Peran customer service dianggap krusial, karena mereka merupakan pelayanan pertama yang mencerminkan identitas awal suatu perusahaan, terutama dalam perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Customer service diharapkan mampu memahami kebutuhan pelanggan dengan baik agar tahap selanjutnya akan berjalan dengan baik. Kemampuan customer service untuk memahami dengan baik kebutuhan pelanggan juga merupakan aspek kunci dalam memberikan layanan yang memuaskan dan membangun hubungan positif antara perusahaan dan pelanggan. Peran customer service yang krusial dalam pelayanan terdapat langkah konkret telah diambil oleh PT. Ekspedisi Pada Jaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan customer service, yaitu dengan mendukung mereka untuk memperdalam pengetahuan melalui pelatihan maupun seminar. Pendekatan ini mencerminkan kesadaran akan kebutuhan untuk terus meningkatkan keterampilan dan pengetahuan customer service demi meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan.

Keberhasilan kinerja customer service dapat diukur dengan melihat tidak adanya komplain dari pelanggan. Pemilihan cara tolak ukur ini mencerminkan pentingnya memberikan pelayanan yang memuaskan dan efektif sehingga pelanggan tidak merasa perlu untuk menyampaikan keluhan. Ketika tidak ada komplain dari pelanggan, hal ini menandakan bahwa mereka puas dengan layanan yang diberikan, menciptakan hubungan positif, dan meningkatkan kemungkinan pelanggan untuk tetap setia. Minimnya keluhan juga mencerminkan reputasi yang baik bagi perusahaan dalam memberikan layanan, dapat meningkatkan citra perusahaan di mata pelanggan dan calon pelanggan. Selain itu, ketiadaan komplain juga dapat menunjukkan efisiensi operasional customer service, yang mampu menanggapi pertanyaan, permintaan, atau masalah pelanggan dengan cepat dan efektif. Hal ini tidak hanya berdampak pada kepuasan pelanggan tetapi juga pada reputasi keseluruhan perusahaan dan efisiensi dalam menjalankan layanan pelanggan.

Tidak adanya komplain dari pelanggan menjadi tolak ukur keberhasilan yang kuat, namun, penting untuk memastikan bahwa hal ini diimbangi dengan upaya proaktif untuk

meningkatkan layanan dan memahami kepuasan pelanggan secara menyeluruh. Langkah-langkah untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dapat membantu perusahaan tetap kompetitif dan mempertahankan kepercayaan pelanggan.

Customer service sebagai ujung tombak dalam interaksi antara perusahaan dan pelanggan, seringkali dihadapkan pada tantangan unik dalam menghadapi berbagai karakter yang dimiliki oleh pelanggan. Salah satu tantangan customer service di PT. Ekspedisi Pada Jaya dalam pelayanan, menghadapi berbagai karakter pelanggan dan menjadi tantangan kompleks bagi customer service. Pelanggan dapat memiliki karakter yang beragam, mulai dari yang kooperatif hingga yang lebih menuntut. Tantangan utama adalah bagaimana customer service dapat merespons dengan tepat terhadap setiap karakter yang berbeda. Dengan fokus pada pengembangan keterampilan komunikasi, empati, dan penanganan konflik, serta menggunakan teknologi yang tepat, customer service dapat mengatasi tantangan ini dengan lebih baik dan memberikan layanan yang lebih memuaskan kepada pelanggan.

SIMPULAN

Hasil pada penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diselenggarakan oleh customer service di PT. Ekspedisi Pada Jaya memiliki peran yang sangat penting dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan terhadap pelanggan. Komunikasi yang efektif antara customer service dan pelanggan menjadi kunci utama untuk mencapai pemahaman dan hubungan yang baik. Customer service berperan sebagai perantara antara perusahaan dan pelanggan, terutama dalam hal layanan komunikasi.

Pada PT. Ekspedisi Pada Jaya, pelayanan yang baik bukan hanya tentang sikap sopan santun, tetapi juga melibatkan aspek people, proses pelayanan, dan aspek fisik perusahaan. Melalui pelayanan yang baik, customer service dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, membangun hubungan jangka panjang, dan berkontribusi pada pertumbuhan perusahaan. Sikap ramah, sopan, dan solutif menjadi kunci dalam memberikan pelayanan yang memuaskan. Customer service memiliki peran krusial dalam mendalami dan memahami kebutuhan individual pelanggan.

Kualitas pelayanan dinilai berdasarkan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima. Customer service harus berfokus pada sikap positif, evaluasi, perhatian penuh, penampilan profesional, penanganan konflik, informasi real-time, dan pemahaman akan kebutuhan pelanggan. Salah satu tantangan utama customer service PT. Ekspedisi Pada Jaya adalah menghadapi berbagai karakter pelanggan. Dengan fokus pada pengembangan keterampilan komunikasi, empati, penanganan konflik, dan penggunaan teknologi yang

tepat, customer service dapat mengatasi tantangan ini dengan efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Andraevi, R., Ismawanto, T., & Apriani, E. S. (2022). PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA KANTOR CABANG BALIKPAPAN SUDIRMAN. *JURNAL TUGAS AKHIR MAHASISWA AKUNTANSI POLTEKBA (JMAP)*.
- Ayu, F. R. P., & Srihandoko, W. (2021). Peranan Customer Servis Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pada Sekolah Islam Ibnu Hajar. *Jurnal Aplikasi Bisnis Kesatuan*, 1(1), 31–40. <https://doi.org/10.37641/jabkes.v1i1.565>
- Baene, E. (2022). Peranan Customer Service Terhadap Pelayanan Jasa Kredit. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 102–107. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.19>
- Fitri, E. Y. (2019). PERANAN COSTUMER SERVICE TERHADAP PELAYANAN NASABAH DI BANK BRI KK RSUD ARIFIN ACHMAD. *Research In Accounting Journal*, 3(3), 353–356. <http://journal.yrpiiku.com/index.php/rajj>
- Gian, E. I., Yulianthini, N. N., Novrina, D., Parapaga, F. B., Ajie, P., Kertayoga, W., & Veranita, M. (2023). Peran Customer service Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepada Pelanggan Pada Semaya One Hotel. *Jurnal Ekonomi, Koperasi & Kewirausahaan*, 14(4). <https://journal.ikopin.ac.id>
- Hutabalian, Y. H., & Kalangi, J. S. (2015). PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN DI PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK UNIT POLITEKNIK Oleh. *Acta Diurna*, 3.
- Larasati, E. P., Sumadi, F. M., & Widiyarta, A. (2020). KUALITAS PELAYANAN PENGADUAN PELANGGAN SECARA LANGSUNG DI PDAM "SURYA SEMBADA" KOTA SURABAYA. *Syntax Idea*, 2(4), 36–47. <https://www.jurnal.syntax-idea.co.id/index.php/syntax-idea/article/view/192/253>