

KOMUNIKASI PERSUASIF PEGAWAI DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN

Sybanuddin Murom¹, Sutira²

STISIP Widyapuri Mandiri Sukabumi, Jalan raya Cisaat No.6 Kabupaten Sukabumi
muromforever@gmail.com¹, sutirasmi29@gmail.com²

ABSTRAK

Komunikasi persuasif memiliki peran penting dalam proses pelayanan terhadap konsumen, khususnya dalam menangani keluhan karena mampu menyampaikan informasi dengan baik yang dibutuhkan pihak pelanggan dari pihak perusahaan. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui argumentasi dan bukti, daya tarik psikologis, dan daya tarik kredibilitas pegawai dalam menangani keluhan pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Jenis penelitian deskriptif kualitatif digunakan pada penelitian ini untuk memperoleh gambaran mengenai pelaksanaan komunikasi persuasif dalam menangani keluhan pelanggan secara mendalam dan komprehensif. Data dikumpulkan dengan menggunakan teknik observasi, wawancara terhadap lima informan, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa argumen dan bukti yang dilakukan pegawai sudah baik ditunjang dengan Kecerdasan Komunikator, Informasi yang informatif, Kompetensi pegawai yang mumpuni, dan Kewibawaan yang baik. Daya tarik psikologis pegawai sudah baik dilihat dari kemampuan verbal, Vokal, dan Visual yang ditampilkan. Daya tarik kredibilitas pegawai sudah baik didukung dengan Keahlian (*expertise*) yang dimiliki, Keterpercayaan (*Trustworthiness*), Kesukaan atau Daya Tarik (*likability*) yang baik.

Kata Kunci: Komunikasi Persuasif, Keluhan, Pelanggan

EMPLOYEE PERSUASIVE COMMUNICATION IN HANDLING CUSTOMER COMPLAINTS

ABSTRACT

Persuasive communication has an important role in the service process for consumers, especially in handling complaints because it is able to convey information properly that is needed by the customer from the company. The purpose of this study was to find out the arguments and evidence, psychological appeal, and the appeal of employee credibility in handling customer complaints at the Regional Drinking Water Company (PDAM), Tirta Bumi Wibawa Sukabumi City. The approach used in this research is a qualitative approach with descriptive methods. This type of qualitative descriptive research was used in this study to obtain an overview of the implementation of persuasive communication in dealing with customer complaints in depth and comprehensively. Data was collected using observation techniques, interviews with five informants, and documentation studies. The results of the study show that the arguments and evidence made by employees are well supported by Communicator Intelligence, informative information, qualified employee competence, and good authority. The employee's psychological attractiveness is well seen from the verbal, vocal,

and visual abilities displayed. The attractiveness of employee credibility is well supported by good expertise, Trustworthiness, Likeability or Attractiveness.

Keywords: *Persuasive Communication, Complaints, Customers*

PENDAHULUAN

Peran komunikasi dalam pelayanan yaitu untuk menumbuhkan hubungan yang baik antara pihak perusahaan dengan pelanggan dalam memenuhi kebutuhan informasi. Pelaksanaan kegiatan komunikasi dalam pelayanan menjadi hal yang penting untuk diperhatikan, karena mampu menjadi penentu keberhasilan proses pelayanan. Dalam melayani pelanggan, segala bentuk komunikasi baik verbal maupun komunikasi non verbal dimanfaatkan untuk membangun harmonisasi sehingga mampu mempengaruhi pelanggan dalam meningkatkan pemahaman terhadap informasi yang disampaikan pegawai dengan menggunakan teknik persuasif yang bersifat mengajak agar pelanggan memahami apa yang disampaikan oleh pihak perusahaan.

Komunikasi persuasif merupakan suatu proses komunikasi yang padat, dimana individu atau kelompok menunjukkan pesan, sengaja atau tidak sengaja dengan cara verbal dan nonverbal untuk memperoleh suatu respons yang khusus dari individu maupun group (Littlejohn and Foss 2018). Karena dengan

adanya komunikasi persuasif maka interaksi antara komunikator dan komunikan dapat berlangsung secara terarah.

Komunikasi persuasif dapat dijadikan sebagai sarana untuk memberikan pelayanan maksimal dengan hasil yang memuaskan, Devito menjelaskan komunikasi persuasif adalah suatu teknik yang dapat mempengaruhi pikiran manusia dengan cara memanfaatkan data dan fakta psikologis atau sosiologis pada komunikan yang ingin dipengaruhi (Devito 2011). Komunikasi persuasif dalam proses pelayanan menangani keluhan pelanggan mampu meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap produk perusahaan itu sendiri. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi, menggunakan teknik komunikasi persuasif agar mempermudah proses penerimaan informasi dari pelanggan mengenai keluhan dan dapat menghindari terjadinya *miss communications*.

PDAM Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi menjadi salah satu usaha penyediaan Air Minum yang sampai saat ini tercatat 19.000 langganan/sambungan.

Peningkatan dari tahun ke tahun pun menjadi sebuah kesuksesan untuk sebuah perusahaan. Tidak mudah untuk sebuah perusahaan mencari pelanggan akan tetapi PDAM Tirta Bumi Wibawa ini berhasil menarik perhatian masyarakat Kota Sukabumi untuk menjadi pelanggan.

Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah jenis pelayanan yang berkaitan dengan keluhan dan pengaduan pelanggan. Penanganan keluhan pelanggan dalam gangguan saluran air, dilakukan oleh sub bagian meter air. Setelah di cek dan diperiksa oleh sub bagian meter air kemudian akan di peroleh data yang menjadi bukti bahwa saluran rumah ini terganggu dan harus segera ditindak lanjuti.

Data rekapitulasi pengaduan pelanggan PDAM Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi tahun 2021 tentang pengaduan keluhan pelanggan mendapatkan peringkat teratas dalam setahun yaitu sebanyak 1104 pengaduan. Keluhan yang banyak disampaikan pelanggan diantaranya mengenai pelayanan yang kurang memuaskan, pendistribusian air ke pelanggan bermasalah, minimnya sosialisasi kenaikan tarif, dan lain sebagainya. Berbagai keluhan yang muncul dari pelanggan perlu mendapatkan perhatian agar kepercayaan publik terhadap perusahaan dapat terus terjaga.

Dalam menangani keluhan pelanggan, perusahaan tidak hanya menerima *Contact Center* saja, akan tetapi ada saja masyarakat yang langsung mendatangi kantor Perumda Air Minum Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi untuk menyampaikan keluhannya dan diterima oleh pegawai hubungan langganan. Sebagai pegawai yang menerima keluhan pelanggan dituntut memiliki kemampuan mengenai komunikasi persuasif. Maka untuk melihat bagaimana penanganan karyawan menerima keluhan pelanggan akan dilihat dari beberapa aspek yang menurut teori DeVito dikatakan ada 3 (tiga) hal terkait komunikasi persuasif yaitu argumentasi dan bukti, daya tarik psikologis dan daya tarik kredibilitas.

Berdasarkan pemaparan di atas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul Komunikasi Persuasif Dalam Menangani Keluhan Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Kirk dan Miller (Moleong 2002, 3) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai cara untuk

melakukan pengamatan langsung pada individu dan berhubungan dengan orang-orang tersebut untuk mendapatkan data yang digalinya. Sedangkan penelitian deskriptif yaitu penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada berdasarkan data yang dikumpulkan di lapangan. (Sugiyono 2012) Adapun penelitian deskriptif kualitatif yang digunakan pada penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan komunikasi persuasif dalam menangani keluhan pelanggan di PDAM Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi secara mendalam dan komprehensif.

Unit analisis dalam penelitian ini adalah pegawai dan pelanggan PDAM Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi yang berdasarkan kriteria tertentu melalui teknik purposif sampling ditetapkan 2 orang informan kunci dan 3 orang informan pendukung.

Adapun teknik pengumpulan data dilakukan dengan melakukan observasi non partisipatif, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi untuk dapat mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam menggambarkan pelaksanaan komunikasi persuasif pegawai dalam menangani keluhan pelanggan. Sedangkan analisis data dilakukan dengan melalui tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. (Yusuf 2017)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian mengenai komunikasi persuasif ini dilakukan di PDAM Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi untuk dapat memberi gambaran mengenai bagaimana pegawai menangani keluhan pelanggan. Terdapat tiga Dimensi yang menjadi fokus penelitian ini, menurut Devito dalam buku Ezi Hendri *komunikasi persuasif pendekatan dan strategi* (Hendri 2019) menjelaskan tiga alat utama melakukan komunikasi persuasif, pertama Argumen dan bukti, daya tarik psikologi dan daya tarik kredibilitas pegawai PDAM Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi dalam menangani keluhan pelanggan. Indikator dalam penelitian ini terdiri dari 1). Kecerdasan Komunikator, Informasi, Kompetensi, Kewibawaan 2). Verbal, Vokal, Visual 3). Keahlian (*expertise*), Keterpercayaan (*Trustworthiness*), Kesukaan atau Daya Tarik (*likability*).

Data didapatkan dari informan penelitian yang ditentukan dengan teknik purposif sampling karena dianggap mengetahui lebih banyak informasi yang dibutuhkan. Adapun data informan adalah sebagai berikut:

Tabel Data informan

No.	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Status Jabatan	Pendidikan	Jenis Informan
1.	Asep Apudin	Laki-laki	52	Kepala Hubungan Langganan PDAM	S1	Inti
2.	Untung Margono	Laki-laki	50	Staf Hubungan Langganan	S2	Inti
3.	Yayat	Laki-laki	57	Konsumen	S1	Pendukung
4.	Ady Fauzy Rahmani	Laki-laki	36	Konsumen	S2	Pendukung
5.	Azizah	Perempuan	36	Konsumen	S1	Pendukung

Sumber: hasil penelitian tahun 2022

Argumen merupakan proses membentuk kesimpulan berdasarkan bukti yang ada. Penalaran memerlukan bukti-bukti pendukung yang kuat, baru, dan netral (tidak memihak). Untuk dapat mengetahui Argumen dan Bukti pegawai Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi dalam menangani keluhan pelanggan akan dilihat berdasarkan beberapa indikator yang diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai hal-hal yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

1. Kecerdasan Komunikator

Kecerdasan yang dimiliki oleh seorang komunikator mampu menghasilkan argumentasi yang baik didukung dengan kemampuan komunikasi yang baik pula, sehingga penyampaian pesan yang dilakukan dapat mudah dipahami oleh para konsumen. Untuk mengetahui itu maka pemaparan jawaban dari para informan akan menjelaskan bagaimana pelaksanaan komunikasi persuasif.

Informan pertama menjelaskan bahwasannya dalam menangani keluhan

pelanggan ditunjang dengan 3 macam kecerdasan, yaitu kecerdasan intelektual, emosional dan spiritual. Kecerdasan itulah yang membantu pegawai dibagian hubungan langganan dalam menangani keluhan pelanggan agar konsumen bisa terpuaskan dan mendapatkan jawaban-jawaban yang diinginkan dari argumentasi yang disampaikan pegawai. Disisi lain informan juga menjelaskan bahwa untuk meningkatkan kecerdasan dalam menangani keluhan pelanggan dilakukan beberapa kegiatan pelatihan, adanya pelatihan-pelatihan khusus yang dilaksanakan 2 sampai 3 kali dalam 1 tahun. Pelatihan tersebut dilakukan untuk meningkatkan kecerdasan emosional pegawai dalam menangani keluhan pelanggan dan dapat memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada pelanggan. Karena kepuasan pelanggan merupakan strategi jangka panjang yang membutuhkan komitmen baik menyangkut dana maupun sumber daya manusia (Tjiptono 1997, 133-134).

Selanjutnya menurut informan kedua menjelaskan bahwa sebagai pegawai yang bertugas menghadapi permasalahan pelanggan harus mengetahui semua jenis permasalahannya tidak etis ketika ada pelanggan yang mengadukan keluhannya dijawab pegawai dengan mengucapkan kalimat “tidak tahu”. Selain itu juga sebagai

pegawai bagian hubungan langganan harus mampu mengendalikan emosinya.

Selanjutnya menurut informan ke tiga bahwasannya para pegawai cukup berkualitas dalam menjawab permasalahan yang terjadi pada pelanggan. Dengan begitu kecerdasan pegawai terlihat ketika menjawab permasalahan pelanggan dengan baik dan jelas sesuai dengan permasalahannya.

Pegawai mampu menyelesaikan dan memberikan solusi dalam mengatasi permasalahan pelanggan, ini memperlihatkan bahwa setiap pegawai dituntut mampu menyampaikan dan menyelesaikan permasalahan yang terjadi dalam setiap keluhan pelanggan, tidak hanya memberikan tanggapan saja tetapi juga memberikan solusi atas setiap permasalahannya.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan yang disampaikan oleh para informan bahwa kecerdasan komunikator dalam menangani keluhan pelanggan sangat baik dan pegawai PDAM Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi memiliki kualitas karena mereka mampu menangani keluhan pelanggan dengan baik. Hal penting juga dalam meningkatkan sumber daya manusia perusahaan Air Minum Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi selalu ada pelatihan-pelatihan khusus untuk setiap pegawai sesuai dengan bidangnya, dalam satu tahun

dilaksanakan 2 sampai 3 kali pelatihan guna meningkatkan kemampuan karyawan dalam menghadapi pelanggan

Hasil penelitian mengenai kecerdasan komunikator menunjukkan terdapat pendapat yang berbeda dalam menangani keluhan pelanggan. Peneliti melihat bahwa terdapat 2 cara yang dilakukan untuk meningkatkan kecerdasan pegawai hubungan langganan dalam menangani keluhan pelanggan. Pertama, seorang pegawai hubungan langganan harus memiliki kecerdasan emosional karena dalam menangani keluhan pelanggan yang sedang marah seorang pegawai harus mampu meredakan emosi pelanggan dengan baik, karena dengan mengontrol emosi dalam diri seorang pegawai mampu terciptanya hubungan yang positif dengan pelanggan. Hal ini sejalan dengan pendapat Goleman dalam Sulistio (Goleman 2005) bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk mengenal perasaan sendiri dan orang lain untuk memotivasi diri sendiri dan mengelola emosi dengan baik dalam diri kita. Kecerdasan emosi merupakan kemampuan untuk menggunakan emosi secara efektif dalam mengelola diri sendiri dan mempengaruhi hubungan dengan orang lain secara positif.

Kedua, komunikator mampu menguasai permasalahan yang dilaporkan oleh pelanggan. Dengan menguasai

permasalahan tentunya mempermudah pegawai untuk memecahkan masalah tersebut. Karena Ketika keluhan-keluhan dari pelanggan ini datang, apabila tidak segera ditangani tentunya dapat menyebabkan “krisiskepercayaan”. Krisis kepercayaan ini dapat menyebabkan dampak negatif terhadap citranya. Bahkan terjadi penurunan citra sampai pada titik terendah (*lost of image*). (Ruslan 2006, 76).

2. Informasi

Seorang pegawai yang menangani keluhan pelanggan menjadi komunikator yang merepresentasikan perusahaan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan. Informasi yang diberikan lengkap sampai dengan data pelanggan, seperti lokasi rumah, tagihan air, dan pemakaian air perbulannya.

Informan 1 sebagai Kepala Hubungan Langgan menyatakan,

“Setiap ada perbaikan di titik A pasti akan diberikan informasi melalui media-media elektronik, sangat cepat dan mudah bisa di share di WA, FB, alamat email perusahaan tentu ya masyarakat tinggal buka saja dan durasi nya sesuai dengan kebutuhan jadi kalau informasi sudah terbuka transparan bahkan sudah disesuaikan dengan standar pelayanan segala informasi itu juga dijalankan”.

Maksud dari informan pertama bahwa penyampaian informasi tidak kepada pelanggan saja akan tetapi kepada masyarakat umumpun disampaikan melalui

media sosial seperti Whatsapp, Facebook, dan alamat email untuk mempermudah pelanggan mengadakan keluhannya.

Informan kedua memberikan keterangan bahwa penyampaian informasi secara mendalam masih perlu disampaikan kepada masyarakat karena kurangnya pemahaman terkait dengan kondisi air. Akan tetapi pegawai semaksimal mungkin berupaya memberikan pelayanan yang maksimal dengan menyampaikan informasi sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan.

Selanjutnya informan ke 3, 4 dan 5 sebagai pelanggan menyatakan bahwa dalam memberikan informasi pegawai PDAM menyampaikannya dengan sangat jelas, dan tidak hanya itu pegawai juga langsung memberikan informasi data-data yang dibutuhkan pelanggan dan menunjukkan buktinya kepada pelanggan berupa *print out*.

Berdasarkan pernyataan yang disampaikan oleh informan dapat diketahui bahwa setiap informasi yang disampaikan oleh pegawai PDAM Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi dalam menangani keluhan pelanggan sudah tepat pada sasaran dan tidak memberikan informasi yang asal, tidak bertele-tele dan penjelasannya pun terarah. Dalam memberikan sebuah informasi pegawai menggunakan data yang tercatat dengan baik untuk ditunjukkan

kepada para pelanggan. Begitupun dengan pelanggan dapat menerima informasi yang mudah dimengerti tidak hanya memberikan informasinya saja tapi pegawai PDAM Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi juga memberikan solusi permasalahan bagi pelanggan atas keluhan yang disampaikan.

3. Kompetensi

Kompetensi seorang komunikator menunjukkan keahlian dan kemampuan seseorang untuk berkomunikasi secara efektif dalam berinteraksi, tepat sasaran, dan dapat mencapai tujuan yang diharapkan pihak lain.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa kompetensi *persuader* dalam menangani keluhan pelanggan sudah memiliki kemampuan, sehingga dalam berinteraksi dapat berargumentasi dengan baik, tidak hanya itu pegawai juga mampu menahan emosinya ketika ada pelanggan yang marah.

Informan kedua selaku staf hubungan langganan menyatakan,

“Pada intinya kita memberikan pelayanan yang terbaik untuk pelanggan itu nah bagaimana strateginya, dalam memberikan pelayanan terimalah pelanggan dengan sebaik mungkin”.

Informan pendukung menyatakan bahwa respon pegawai cepat. Pelanggan pun merasa lebih nyaman ketika berinteraksi langsung dengan pegawai,

merasa lebih tenang dibandingkan dengan pengadu melalui telpon. Selain itu pelanggan merasa penanganannya lebih cepat mengadu langsung ke kantor daripada melalui telpon.

Kemampuan berkomunikasi pegawai PDAM Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi dalam menerima keluhan pelanggan telah dilakukan sebaik mungkin, walaupun pelanggan sedang marah, dalam merespond pun pegawai cepat dan langsung menanggapi dengan tidak bertele-tele. Interaksi secara langsung dengan pegawai membuat pelanggan merasa lebih tenang karena sudah diberi pengertian terkait permasalahannya. Dalam berinteraksi juga pegawai sudah mampu mengendalikan emosinya.

Kompetensi yang dimiliki pegawai PDAM Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi dalam menangani keluhan pelanggan berupa banyaknya pengetahuan yang dimiliki, pengalaman di lapangan sehingga dapat mencapai tujuan yang diharapkan kedua belah pihak.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi yang dimiliki pegawai sudah memadai. Beberapa informan mengatakan bahwa dalam menangani keluhan pelanggan pegawai begitu cekatan, memiliki pengetahuan tentang produk, sikap dan perilaku dalam menangani

keluhan memperlihatkan kompetensi pegawai yang mumpuni.

Hal ini sejalan dengan pendapat Wibowo (Wibowo 2012) yang menyatakan bahwa kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Dengan demikian kompetensi menunjukkan keterampilan dan pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting.

4. Kewibawaan

Dalam menangani keluhan pelanggan pegawai PDAM Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi memiliki kewibawaan yang baik, hal ini sesuai dengan pernyataan informan pertama,

“Kalau orang lagi marah kita jangan marah tentunya kita harus bisa menguasai emosional manusia, bagaimana menangani makanya kita harus meningkatkan harus dipakai terutama emosional, kalau emosional nya tinggi terus konsumen marah kan jadi jelek dan ga bagus yang jelas kita menyampaikannya tepat, efektif, mudah dicerna dan pas, sehingga logika pelanggan yang lagi marah jadi kita bisa meredakan emosinya setelah itu kita bisa memberikan solusinya”.

Bentuk kewibawaan yang dimaksud informan pertama adalah bagaimana pegawai mampu mengontrol emosi

pelanggan yang sedang marah, karena jika pelanggan marah kemudian ditanggapi dengan pegawai yang marah juga maka kesannya tidak baik. Oleh karena itu kewibawaan seorang pegawai betul-betul terlihat ketika pegawai menerima keluhan pelanggan yang sedang marah, selain itu juga dalam menyampaikannya informasi tepat, efektif, dan mudah dicerna sehingga logika pelanggan awalnya marah bisa diredamkan oleh pegawai. Setelah itu pegawai dapat memberikan solusi yang tepat kepada pelanggan. Selain itu, kewibawaan yang ditunjukkan pegawai adalah mampu meminta maaf dengan sebaik mungkin kepada pelanggan atas pelayanan yang kurang baik dengan begitu kewibawaan seorang pegawai lebih terjaga.

Di waktu yang berbeda salah satu informan konsumen PDAM mengungkapkan bahwa,

“kewibawaannya begitu terlihat profesional pegawai faham dan mengerti apa yang kami sampaikan”.

Artinya bahwa pegawai PDAM begitu terlihat profesional dalam menjawab pertanyaan yang dilontarkan.

Dari setiap pernyataan informan mengenai Argumen dan Bukti pegawai PDAM Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi terlihat dalam menjawab setiap pertanyaan dengan profesional dan benar mengetahui setiap permasalahannya. Selain itu juga pegawai PDAM semaksimal mungkin

dapat memberikan solusi kepada pelanggan. Kewibawaan pegawai ditunjukkan dengan meminta maaf kepada pelanggan terkait dengan pelayanan yang belum maksimal. Sebagai hubungan langganan yang menangani keluhan permasalahan dituntut mampu memahami setiap permasalahan yang ada salah satunya untuk memperlihatkan kewibawaan pegawai itu sendiri. Hal ini menyangkut pentingnya *ethos* seorang *persuader*. Bagaimana *persuade* sebelum dan setelah dihadapkan dengan pandangan *persuader*. Bila terjadi perbedaan penilaian antara sebelum dan sesudah persuasi terjadi, hal ini adalah pengaruh dari *ethos persuader* sendiri. *Persuader* harus memiliki kemampuan simbolik (*symbolic fitness*), apa yang diungkapkan kepada khalayak sebagai pribadi, tentu harus sesuai dengan perilakunya. (Malik and Iriantara 1994, 18)

Daya Tarik Psikologis Pegawai

Daya tarik psikologis dipusatkan pada motif yang mendorong pegawai untuk melakukan sesuatu dalam menangani keluhan pelanggan. Beberapa hal yang dianggap mampu memunculkan daya tarik psikologis berasal dari komunikasi verbal dan nonverbal.

1. Verbal

Secara umum komunikasi verbal adalah komunikasi dengan menggunakan kata-kata yang disampaikan secara lisan

ataupun tulisan. Hasil wawancara terhadap informan pertama menjelaskan bahwa komunikasi verbal dalam menangani keluhan pelanggan Di PDAM Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi itu harus benar-benar diperhatikan, kata-kata dengan nada yang tinggi harus dibalas dengan *temperature* yang ringan. Tidak hanya secara bertatap muka saja akan tetapi secara tulisan pun harus dengan tulisan yang baik. Pemilihan kata disesuaikan dengan sifat konsumen, dan berupaya bertutur kata yang baik dan santun agar dapat dipahami dengan mudah oleh pelanggan

Komunikasi verbal yang dilakukan dalam menangani keluhan pelanggan di PDAM Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi sudah berjalan dengan baik. Baik secara langsung bertatap muka maupun secara online melalui media sosial. Pegawai yang menangani keluhan harus mampu berkomunikasi verbal dengan santun dan ramah, tepat pemilihan kata yang digunakan. Karena itu menjadi salah satu faktor yang mendukung dalam melayani pelanggan. Menggunakan bahasa yang baik menjadi tolak ukur keramah bagian pelayanan, dan pelanggan menyukai pelayanan dengan bertutur kata ramah.

2. Vokal

Vokal menjadi salah satu hal perlu diperhatikan dalam mempengaruhi konsumen, pada dasarnya intonasi yang

lemah lembut, ramah, dan tegas biasanya akan lebih membuat konsumen merasa nyaman karena penyampaiannya yang mudah dipahami.

Informan pertama selaku kepala hubungan langganan mengungkapkan bahwa,

“Pemilihan kata, nada, gerakan tubuh, setelah rapih pakai, seragam lengkap, ketika konsumen datang lagi marah disuruh duduk, kita kasih minum itu standar pelayanan salam senyum di persilahkan jadi komsumen bisa menerima”.

Maksud informan dalam kutipan di atas adalah bahwa tidak hanya pemilihan kata saja akan tetapi dalam pelayanan yang sifatnya melayani keluhan pelanggan harus mampu mengontrol vocal nada bicara, karena jika pelayanan nada bicaranya tidak baik akan menimbulkan ketidaknyamanan pelanggan.

Kemudian informan pelanggan PDAM mengungkapkan bahwa,

“Saya lihat ketika ke tempat pembayaran bahasa yang digunakannya sangat menyesuaikan dengan saya. baik dan juga sopan itu kan jadi enak kesaya selaku pelanggan saya kesana sama sekali tidak di bentak-bentak malah disambut dengan ramah”.

Ungkapan informan bahwa bahasa yang digunakan sopan dan itu membuat pelanggan merasa nyaman tidak ada notasi

tinggi (dibentak-bentak). Akan tetapi di sambut dengan ramah.

Pernyataan informan menjelaskan bahwa vokal yang digunakan oleh pegawai sudah berjalan dengan baik. Menggunakan bahasa yang baik menjadi tolak ukur keramahan bagian pelayanan dan pelanggan menyukai pelayanan yang bertutur ramah tidak bermuka masam dan sinis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh informan sepakat akan nada bicara yang digunakan oleh pegawai PDAM Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi bagus, tidak hanya pemilihan kata saja akan tetapi dalam pelayanan yang sifat nya melayani keluhan pelanggan mampu mengontrol vocal, nada bicara, karena jika dalam pelayanan nada bicaranya tidak baik akan menimbulkan ketidak nyamanan pelanggan, dalam pelayanan suara menjadi hal penting dalam proses melayani pelanggan, suara seorang pegawai dapat menyampaikan informasi dengan jelas, dan bisa diterima oleh pelanggan. Nada bicara tetap lemah lembut nada suara yang bervariasi dapat mengatasi kebosanan. Variasi suara seperti tinggi, rendah, besar, kecil menjadi daya tarik bagi pelanggan sehingga dalam menerima pesan pelanggan menyikapinya dengan baik.

3. Visual

Komunikasi nonverbal melengkapi pesan yang disampaikan secara verbal,

sehingga dapat menambah pemahaman terhadap argumentasi yang disampaikan pegawai kepada pelanggan. Sebagaimana yang diungkapkan informan pertama berikut:

“tentu karna ini sebuah perusahaan jadi untuk menghadapi, menerima keluhan pelanggan langsung tidak langsung disebutnya prosedur-prosedur tadi itu. Prosedurnya ada kami pun karyawan harus dibekali ilmu bagaimana berkomunikasi lisan, tubuh, supaya si pelanggan yang tidak dapat air dirumahnya datang ke PDAM misalkan orang PDAM nya kusam itu kan kurang bagus jadi harus cantik, harus memberikan senyum bagaimana menjadikan solusi ketika si pelanggan ke PDAM dan karyawan nya harus memberikan solusi”.

Maksud informan dalam kutipan di atas bahwa sebagai pegawai yang menangani keluhan pelanggan khususnya harus memiliki penampilan yang baik. Jika kusam dan berbau tidak sedap itu sangat tidak baik tidak memenuhi prosedur instansi. Saat memberikan pelayanan pegawai harus murah senyum agar memenuhi standar pelayanan.

Kemudian di waktu yang berbeda pelanggan PDAM menyatakan bahwa “rapih ya pakai sepatu, seragam jelas menggunakan tanda pengenal juga terlihat kewibawaannya saat berbicara juga dan mampu memberikan jawaban yang jelas dan tepat”.

Berdasarkan wawancara dengan beberapa informan di atas mengenai daya tarik psikologis dalam menangani keluhan

pelanggan di PDAM Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi dapat dikatakan jelas dan sesuai dengan keadaan di lapangan dilihat dari penampilan dan jawaban para pelanggan yang pernah pengadu ke kantor pusat dan menjadi informan dalam penelitian ini.

Pernyataan yang disampaikan oleh para informan bahwasannya penampilan yang digunakan itu juga sangat berpengaruh terhadap pelayanan. Karena penampilan itu salah satu hal yang dilihat oleh seseorang dan mencerminkan perusahaannya. Pegawai PDAM Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi menggunakan seragam dan sepatu saat melayani pelanggan. Tidak hanya berpenampilan rapih akan tetapi pegawai PDAM juga menggunakan tanda pengenal dan tanda itulah yang mempermudah para pelanggan untuk mengenali pegawai yang melayani keluhan.

Daya Tarik Kredibilitas Pegawai

Kredibilitas mengacu pada kualitas daya persuasi *persuader*. Bagaimana seorang komunikator mampu membangun keyakinan dan kepercayaan *persuadee* atas kapasitas yang dimilikinya, berdasarkan sifat dan karakter yang melekat dalam diri seseorang. Daya tarik *persuader* cenderung dinilai berbeda oleh masing-masing *persuadee*.

1. Keahlian (*expertise*)

Keahlian dalam menyampaikan pesan adalah satu diantara modal wajib bagi seorang komunikator. Komponen keahlian merupakan kesan khalayak tentang kemampuan komunikator berhubungan dengan topik yang dibicarakan. Dengan kata lain komunikator disebut memiliki keahlian tinggi jika mampu menyampaikan ide atau pikiran dengan baik. Pesan itu harus dikuasai komunikator sehingga komunikasi dapat dengan mudah memahaminya.

Informan pertama mengungkapkan bahwa,

“Karena pertama yang harus kita sikapi ketika dia marah bagaimana kita harus menstop dulu ketika sudah dibiarkan marah setelah itu kita kendalikan, tahap kedua diajak diskusi yang ketiga kita kasih solusi. Yang penting matikan dulu apinya sama sama bakar api biar satu rasa lalu memberikan solusi. Kalau mau pasang PDAM gratis sambil promosi kalau berminat boleh telpon saya 085861704237 (pak Asep) syarat nya KTP dan KK asalkan ada jalur PDAM asal air nya lancar”.

Keahlian yang dimaksudkan informan dalam kutipan di atas adalah bagaimana pegawai mampu meredam kemarahan pelanggan setelah itu pegawai harus mampu mengajak diskusi dengan pelanggan dan yang terakhir yaitu pegawai mampu memberikan solusi kepada pelanggan sesuai dengan permasalahannya.

Selain mampu mengendalikan emosi pelanggan yang sedang marah, pegawai

hubungan pelanggan pun harus mempunyai keahlian dalam berkomunikasi dengan baik. Maka pernyataan yang disampaikan oleh para informan bahwa keahlian setiap pegawai PDAM Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi dapat menyikapi permasalahan pelanggan dengan baik, selain berkomunikasi keahlian yang dimiliki oleh pegawai PDAM adalah dapat mengendalikan emosi pelanggan dengan teknik yang baik. Keahlian pegawai juga dapat memperlihatkan bukti yang jelas kepada pelanggan mengenai kredibilitas pegawai.

Hasil penelitian menunjukkan ada 2 informan yang mengungkapkan bahwa keahlian yang dimiliki oleh seorang pegawai dalam bidang hubungan pelanggan selain berkomunikasi dengan baik juga pandai mengatur emosional pelanggan yang sedang mengadakan permasalahannya dengan emosi yang tinggi. Disinilah keahlian yang menjadi daya tarik kredibilitas seorang pegawai dalam menangani keluhan pelanggan.

2. Keterpercayaan (*Trustworthiness*)

Trustworthiness (dapat dipercaya) adalah kesan *persuadee* tentang *persuader* mengenai sifat jujur, tulus, bermoral, adil, bersikap sopan, berperilaku etis, atau sebaliknya. Keterpercayaan mendukung komunikator untuk melancarkan proses penyampaian pesan. Dengan

keterpercayaan, komunikasi tidak akan ragu dalam menerima pesan.

Keterpercayaan dibangun dengan menyampaikan informasi sesuai dengan porsinya dipahami oleh pelanggan dan tidak berbicara hal-hal lain diluar topik pembicaraan. Selain itu memberikan solusi dan bukti kepada pelanggan. Dilain waktu informan ketiga mengungkapkan bahwa

“keterpercayaan itu dibangun karena kita melihat misalnya kita membeli baju ditoko kualitas nya itu jelek apakah kita akan datang lagi ke toko itu? itu ilustrasi. Jadi kepercayaan itu karena PDAM punya nama (merk) untuk memberikan pelayanan terbaik”.

Dari setiap pernyataan yang disampaikan oleh informan dapat disimpulkan keterpercayaan itu dibangun oleh pegawai PDAM sendiri. Dalam menangani keluhan pelanggan tentunya seorang pegawai mampu mempercayai dirinya sendiri dengan segala kemampuannya yang dimilikinya.

3. Kesukaan atau Daya Tarik (*likability*)

Daya Tarik (*likability*) mengacu pada seberapa menarik sumber di mata penerima pesan. Sifat yang dapat muncul dari sumber seperti keterus-terangan, apa adanya, humoris membuat sumber lebih disukai oleh khalayak. Dalam interaksi sehari-hari kita sering menemukan seseorang yang menarik perhatian saat berkomunikasi. Tanpa sadar kita terpana, terbuai, terpengaruh oleh kesannya, terkadang kita tidak kuasa untuk menolak apa yang

dikatakan. Hal tersebut sering terjadi dalam komunikasi persuasi, karena komunikator yang menyenangkan dapat mengubah sikap dan perilaku dalam komunikasi persuasif.

Sebagai seorang pegawai dalam melayani pelanggan harus mampu menjawab dan menyampaikan informasi dengan penuh ramah tamah. Bahasa yang baik dan gerak tubuh yang sopan itu bisa menjadi daya tarik pegawai. Selain itu penguasaan permasalahan tentu juga menjadi daya tarik tersendiri. Selanjutnya adalah sifat keterbukaan terhadap permasalahan, dan jujur menghadapi kondisi yang terjadi.

Dilain waktu informan ke 3 yang seorang pelanggan mengungkapkan pengalamannya sebagai berikut:

“saya objektif saja memang PDAM sudah mengembangkan sistem keterbukaan untuk pelanggan untuk menyampaikan keluhan jadi dari semua akses PDAM itu manajemen nya bisa menampung. contohnya saya sedang di lapangan melihat ada petugas PDAM terus saya menyampaikan keluhan saya, eh malamnya langsung datang untuk membetulkan itu jadi respon nya bagus sekali, itu yang saya rasakan jadi mereka itu tidak lagi melihat dijadwalkan waktu jam sekian setiap saat petugas-petugas PDAM termasuk direktur nya siap untuk menerima keluhan-keluhan pelanggan. Tidak hanya saya saja masyarakat yang disana juga sama, saya nelpon juga ke pak direktur bisa diterima ko bisa ditindak lanjuti oleh petugasnya”.

Jadi berdasarkan wawancara dengan beberapa informan di atas mengenai daya

tarik kredibilitas dalam menangani keluhan pelanggan di PDAM Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi dapat dikatakan sudah baik dan sesuai dengan harapan masyarakat, dilihat dari penampilan dan jawaban para pelanggan yang pernah pengadu ke kantor pusat dan menjadi informan dalam penelitian ini. Dengan pernyataan informan dapat disimpulkan bahwa daya tarik kredibilitas pegawai sudah baik dan mampu menjelaskan dan menyampaikan kepada pelanggan dengan tepat, dengan banyaknya pengalaman itu akan mempermudah untuk menyelesaikan permasalahan dan membantu dalam berkomunikasi dengan pelanggan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat diambil kesimpulan bahwa Argumen dan bukti yang dimiliki pegawai PDAM Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi sudah optimal karena memiliki kecerdasan dalam menangani keluhan pelanggan dengan baik. Selain itu juga pegawai mampu mengendalikan emosional pelanggan. Kecerdasan itu terlihat ketika bahasa-bahasa yang digunakan pegawai mudah dimengerti oleh pelanggan. Kemampuan berinteraksi pegawai hubungan pelanggan sudah baik ditunjang dengan penguasaan permasalahan yang dilaporkan oleh

pelanggan. penguasaan pengetahuan pegawai sudah baik dan dapat memahami setiap permasalahan pelanggan sehingga mempermudah pegawai untuk memecahkan masalah. Daya tarik psikologis pegawai dalam hubungan langganan sudah optimal. Komunikasi verbal yang digunakan berlangsung dengan baik. visual yang ditunjukkan oleh pegawai PDAM dalam berkomunikasi secara penampilan sudah baik. Itu menjadi daya tarik psikologis yang berpengaruh dalam melayani pengaduan pelanggan. Daya Tarik Kredibilitas yang ditunjukkan pegawai sudah baik dan dapat dikatakan jelas karena sesuai dengan keadaan masyarakat, dilihat dari respon dan jawaban para pelanggan yang pernah mengadukan keluhannya ke kantor pusat PDAM Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi.

DAFTAR PUSTAKA

- Devito, Joseph A. 2011. *Komunikasi Antarmanusia Terjemahan*. Tangerang: Karisma Publishing Group.
- Goleman, Daniel. 2005. *Working With Emotional Intelligence Terjemahan*. Jakarta: PT Gramedia.
- Hendri, Ezi. 2019. *Komunikasi Persuasif Pendekatan dan Strategi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Littlejohn, Stephen W, and Karen A Foss. 2018. *Teori Komunikasi*

Terjemahan. Jakarta: Salemba
Humanika.

Malik, Dedy Djamiluddin, and Yosul
Iriantara. 1994. *Komunikasi
Persuasif*. Bandung: Remaja
Rosdakarya.

Moleong, L. 2002. *Metodologi Penelitian
kualitatif*. Bandung: PT Remaja
Rosdakarya.

Ruslan, Rosady. 2006. *Manajemen Public
Relations & Media Komunikasi*.
Jakarta: Penerbit Rajawali Pers.

Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian
Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi
Pemasaran Edisi 1*. Yogyakarta:
Penerbit Andi.

Wibowo. 2012. *Manajemen Kinerja*.
Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Yusuf, Muri. 2017. *Metode Penelitian
Kuantitatif, Kualitatif, dan
Penelitian Gabungan*. Jakarta:
Kencana.