



PENDAHULUAN

Latar Belakang

Proses komunikasi, sebab tanpa adanya komunikasi maka setiap individu tidak bisa berinteraksi satu dengan lainnya dengan tujuan untuk menyampaikan berbagai pesan maupun gagasan dalam mendapatkan informasi. Menurut Susatyo (2018:61) komunikasi merupakan hal yang penting dalam lingkup *customer service* suatu proses penyampaian informasi berita yang dapat dilihat, didengar, dimengerti agar informasi tersampaikan dengan jelas.

Komunikasi biasanya bertujuan agar bisa memberikan kesan yang baik serta melihat respon dari perasaan yang ada di dalam diri komunikan. Terkait hal tersebut salah satunya dipengaruhi oleh adanya kesan yang baik didalam komunikasi interpersonal. Penjelasan terkait komunikasi interpersonal yaitu suatu bentuk proses dari komunikasi yang telah berlangsung diantara dua orang ataupun lebih yang dilakukan secara langsung melakukan tatap muka.

“Komunikasi secara etimologis atau istilah dari bahasa Latin yaitu *communiscates*, kata ini berasal dari kata *communis*” (Junaedi dan sukomo 2018).

Pada kata “*communis*” ini memiliki arti “berbagi” atau menjadi “milik Bersama”, yakni suatu bentuk usaha yang bertujuan guna kebersamaan maupun kesamaan makna. Selain daripada itu, Komunikasi juga memiliki artian penting bahwasanya dalam berkomunikasi kita dihadapkan dengan dua keinginan yang sering terjadi pada kehidupan kita, misalnya keperluan agar dapat mempertahankan keberlangsungan seluruh hidup serta keperluan guna menyesuaikan diri dengan apa yang ada dilingkungan.

Proses komunikasi juga termasuk ke dalam beberapa aspek, misalnya seperti komunikasi interpersonal, komunikasi publik, komunikasi organisasi, komunikasi bisnis dan lain sebagainya. Salah satu aspek komunikasi ini juga dibutuhkan dalam sebuah perusahaan yang mana komunikasi ini juga memiliki kepentingannya sendiri. Komunikasi pada perusahaan memiliki tujuan untuk membantu suatu proses kerja, sepeerti dalam menyampaikan informasi yang akan disampaikan, mempermudah pengambilan keputusan hingga menanggapi konflik atau masalah yang tengah dihadapi didalam perusahaan tersebut.

Komunikasi interpersonal mempunyai peranan penting dalam dunia perusahaan yang dimana sangat dibutuhkannya dalam berkomunikasi karena pada dasarnya peran komunikasi interpersonal dalam bidang *customer service* sangat penting bahwasanya dapat membangun citra positif dalam bagi perusaahn dan juga pelanggan yang berkonsultasi ke Praktek Dokter Hewan Wywy Jakarta.

Menurut Ali (2020:61) menjelaskan bahwa fungsi dilakukannya komunikasi interpersonal yakni berusaha guna meningkatkan relasi antara manusia *human relations*, saling berkaitan antar pengirim dan penerima untuk menjauhi serta memberikan solusi agar dapat menyelesaikan permasalahan personal serta memberikan penjelasan kepada pelanggan dan juga membantu dalam memberikan solusi yang membantu pelanggan tersebut, kemudian agar bisa membagikan berbagai ilmu pengetahuan serta pengalaman dengan yang lainnya, maka komunikasi interpersonal untuk itu merupakan bentuk interaksi yang dilakukan secara langsung bisa dua orang maupun lebih serta adanya pesan yang disampaikan oleh seseorang kepada penerima pesan secara tatap muka.

Komunikasi interpersonal memiliki potensi pada proses memberikan pengaruh di dalam membujuk atau mengajak seseorang yang dipengaruhi dengan adanya komunikasi nonverbal. Terkait hal tersebut komunikasi interpersonal yang efektif dapat membantu didalam memudahkan seseorang agar bisa meraih kesuksesan apabila dalam pekerjaan yang tugasnya kerap kali memiliki relasi secara tatap muka dengan proses pelayanan. Adapun profesi serta peran komunikasi interpersonal tentu saja kerap kali berhubungan dengan banyak perusahaan yang dapat memberikan jasa pelayanan misalnya dalam dunia medis.

Salah satu perusahaan Praktek Dokter Hewan Wywy Jakarta. Di dalam *customer service* memiliki suatu kedudukan yang saling berkaitan agar terciptanya proses komunikasi seluruh kegiatan pelayanan dalam dunia medis dapat selalu berhubungan dengan pekerjaan *customer service* yang memiliki peran untuk frontline perusahaan. *Customer Service* merupakan salah satu bentuk pekerjaan yang tidak dapat dipandang dengan sebelah mata, tugas utama seorang *customer service* untuk memberikan pelayanan dan menciptakan relasi dengan pelanggan. Seorang *customer service* membutuhkan suatu keterampilan didalam proses komunikasi dengan konsumen. Adapun peran dari komunikasi interpersonal bisa dijadikan sebagai alat dalam menyampaikan pesan.

Praktek Dokter Hewan Wywy Jakarta bertugas sebagai sarana dunia medis untuk kelengkapan hewan dalam bidang medis, berfungsi menangani hewan sakit dan memberi pelayanan untuk anabul (anak bulu) dari pelanggan, maka dengan ini Praktek Dokter Hewan Wywy Jakarta maka dengan ini motto, “Memberikan Pelayanan Terbaik” dalam arti setiap pelanggan atau rekan kerja yang bisa melakukan proses konsultasi akan merasakan pelayanan terbaik di cabang manapun pelanggan melakukan berbagai interaksi misal di Praktek Dokter Hewan Wywy Jakarta.

Rumusan Masalah

Maka dari itu, melihat latar belakang tersebut maka penulis merumuskan permasalahan pada laporan akhir ini sebagai berikut:

- 1) Bagaimana standar pelayanan *customer service* Praktek Dokter Hewan Wywy Jakarta?
- 2) Bagaimana komunikasi interpersonal *customer service* dalam pelayanan pelanggan?
- 3) Apa saja hambatan dan solusi *customer service* dalam pelayanan pelanggan?

Tujuan

Berdasarkan kepada rumusan masalah diatas maka tujuan yang disimpulkan dari Laporan Akhir ini yaitu sebagai berikut:

- 1) Menjelaskan standar pelayanan *customer service* mulai dari fungsi, tugas dan pelayanan yang baik kepada pelanggan.
- 2) Menjabarkan fungsi dan proses komunikasi interpersonal *customer service* serta media yang digunakan dalam pelayanan pelanggan.
- 3) Menjelaskan hambatan dan solusi *customer service* Praktek Dokter Hewan Wywy Jakarta dalam melayani pelanggan.