

Daftar pertanyaan untuk key informan :

Customer service PT Galva Technologies (Sdri. Ayu)

1. Seberapa sering anda berkomunikasi dengan pelanggan
2. Apakah semua pelanggan yang datang diperlakukan yang sama dalam hal berkomunikasi?
3. Pernah atau tidak anda menerima respon tertentu ketika anda berkomunikasi dengan jarak yang terlalu dekat atau terlalu jauh?
4. Bagaimana cara anda mengatasi respon tersebut?
5. Anda tahu gak kalau ada hal-hal yang mempengaruhi jarak komunikasi dari setiap pelanggan?

Daftar pertanyaan untuk informan :

1. Apakah anda termasuk orang yang senang berkomunikasi dengan customer service?
2. Bagaimana reaksi anda apabila customer service berinteraksi dengan anda dalam jarak yang sangat dekat?
3. Bagaimana reaksi anda ketika berinteraksi dengan customer service dalam jarak yang cukup jauh?
4. Hal apa yang paling anda tidak sukai ketika berinteraksi dengan customer service?
5. Apakah pada saat berbincang dengan customer service anda memperhatikan jarak komunikasi? Mengapa?
6. Hal apa yang mempengaruhi anda ketika mengambil keputusan dalam hal jarak komunikasi pada saat berbincang dengan customer service?
7. Apakah ada kaitannya antara budaya anda sekarang dengan jarak komunikasi anda ketika berbincang dengan customer service?

Ayu (sebagai *customer service* PT Galva Technologies)

Penulis : sering gak mbak ayu berkomunikasi dengan pelanggan?

Ayu : sudah pasti sering dunk kan kerjaan sehari-harinya ngadepin pelanggan otomatis ya sering komunikasi dengan pelanggan

Penulis : gimana soal pelayanan mbak ayu khususnya dalam hal berkomunikasi dengan pelanggan, apakah semua pelanggan diperlakukan sama?

Ayu : ya nggak dong dian, khususnya untuk pelanggan yang sudah lama dan saya sudah mengenal karakter mereka pasti cara pelayanannya beda-beda cara komunikasinya juga otomatis berbeda dian gak bisa kalau semuanya disamain.

Penulis : Oh...gitu ya mbak ayu....pernah gak mbak nerima respon yang tertentu dari pelanggan pada saat komunikasi yang berhubungan dengan jarak komunikasi ketika lagi interaksi?

Ayu : kalau respon karena pelayanannya pasti pernah dan itu macem- macem, nah di dalam responnya pelanggan salah satu penyebabnya juga terkadang dari jarak komunikasi saya bisa melayani pelangga dengan baik dan tidak mengecewakan.

Penulis : jadi selama ini tidak pernah berpikir mengenai jarak komunikasi ya mbak?

Ayu : gak tuh... mungkin karena saya gak tau jadi saya gak pernah perhatiin respon pelanggan yang datang karena jarak komunikasi, disini ya kalau saya berkomunikasi dengan pelanggan ya biasa aja saya di meja saya dan pelanggan duduk di bangku situ (sambil menunjuk bangku yang berjarak dua meter) ya kadang-kadang seh ada juga yang nyamperin saya sampe ke depan meja saya tapi saya pikir itu hal yang wajar aja.

Penulis : jadi gini mbak ayu, sebenarnya masing-masing pelanggan itu punya harapan mengenai jarak komunikasi ketika mereka berinteraksi dengan orang lain dan ternyata itu dipengaruhi oleh beberapa faktor mbak....

Ayu : wuaahh kalau soal itu saya belum tau dian, yang selama ini saya lakukan hanya kalau pelanggan lama, saya gak perlu formal-formal ngomongnya tapi berbeda dengan pelanggan yang baru pertama kali datang gak bisa kalau saya perlakukan hal yang sama ke mereka yang baru pertama kali datang kesini, gitu aja seh dian.

Penulis: okey deh mbak, terima kasih banyak ya buat waktunya

Ayu : sama-sama mbak.

Eveline

CS : mbak eveline, ini kan kedua kalinya datang dan ketemu langsung dengan cs ya mbak?

Eveline : iya neh biasa cuma lewat telepon aja, baru dua kali ini ketemu langsung sama orangnya...padahal uda lama banget pengen punya kesempatan ketemu langsung secara uda lama banget kenal tapi cuma lewat telepon aja

CS : gimana setelah ketemu langsung mbak?

Eveline : apanya neh mbak?

CS : ada bedanya sama pas kalo telepon mbak?

Eveline : hahahahah.....gak ada, tetep aja bawel becanda...becanda mbak, seneng koq mbak paling nggak sekarang kalo lagi telp uda tau orangnya kayak apa ternyata kayak gini heheheheh

CS : setelah ketemu langsung kayak gini, menurut mbak eveline gimana ngobrol langsung sama cs?

Eveline : tetep koq asik kayak biasa-biasanya mbak.

CS : waktu kedatangan mbak yang pertama kali ke sini jarak ngobrolnya (jarak intim 45cm) merasa nyaman atau malah tidak nyaman

Eveline : pas kemarin datang yang pertama nyaman-nyaman aja mbak, sampe ditemenin duduk di sofa ngobrol-ngobrol. Saya seh sempet mikir apa cara mbak selalu kayak gini atau memang sama saya aja yang notabennya uda lama kenal di telp tapi baru pertama kali ketemu jadi mbaknya sampe nemenin di sofa

CS : soal jarak yang deket mbak eveline gak masalah mbak?

Eveline : mungkin karena saya uda lama kenal sama mbak kali ya....jadi gak ada masalah juga tuh kalo ngobrolnya kayak kemarin, tapi repot juga seh kalau seandainya emang semua pelanggan yang datang mbak ngelayaninnya kayak gini gimana kalau customernya cowok heheheheh

CS : ohhh...itu khusus koq buat mbak eveline heheheh...jadi buat mbak eveline jarak kayak kemarin gak masalah ya mbak?

Eveline : gak kok mbak....

CS : gimana dengan jarak (jarak terjauh dari jarak sosial 3,6 meter) kedatangan mbak yang kedua kalinya?

Eveline : nah yang barusan tadi ini saya seh agak mikir neh mbak, berarti bener karena kemarin tuh cuma karena saya baru pertama kali dateng aja makanya mbaknya sampe nemenin di sofa segala, kalau biasanya mungkin ngelayaninnya kayak tadi gitu dari jarak yang lumayan jauh seh mbak. Saya malah gak nyaman kesannya mau..mau...gak...gak...ngelayaninnya saya yah

CS : jadi ngaruh juga ya jaraknya komunikasi mbak?

Eveline : iya mbak, kalau jaraknya jauh kayak tadi gini menurut penilaian saya seh seperti itu mbak ngelayaninnya gak cs banget kalau boleh dibilang karena jadinya harus sedikit teriak mbak apalagi kalau mbak lagi ngasih informasi ke customer jadinya malah gak enak ya diliatnya kalo saya yah mbak.....mungkin supaya gak terlalu deket ataupun terlalu jauh seh mbak disana (sambil menunjuk meja customer service) saya di sini mbak (di sofa yang berjarak kurang lebih 2 meter)

CS : ou gitu ya mbak?

Eveline : kalau menurut saya seh gitu karena ada yang suka deket-deket ada yang gak mbak dan sebaliknya kalau kejauhan juga susah juga

CS : mbak kan betawi neh...kalau menurut mbak sebagai orang betawi gimana soal jarak?

Eveline : wuah.... saya emang dari betawi ya tapi ngga ngerti kalau orang betawi tuh mau jarak komunikasi yang kayak gimana kalo lagi ngobrol sama orang lain tapi kalau ngeliat orang tua saya seh kalau ngobrol ya liat-liat juga dia ngobrol sama siapa kalau sama-sama orang betawi ngobrol jauh-jauh juga gak masalah secara orang betawi kalau yang masih betawi banget kalau ngomong kenceng :D

CS : ou...heheheh....jadi buat mbak eveline seh gak terlalu mempengaruhi kalau budaya?

Eveline : gak mbak, ya menurut saya seh lebih ngeliat orang baru kenal atau uda lama kenal kalau soal jarak mbak, kalau kayak sama mbak kan meskipun baru pertama ketemu tapi sebelumnya uda lama kenal lewat telp jadi ya gak masalah dengan jarak yang pertama tapi kalau baru pertama ketemu trus ngobrol kayak gitu juga saya gak nyaman koq mbak...

CS : okey deh mbak kalau gitu...makasih banyak ya mbak buat waktunya.

Eveline : okey mbak....sama-sama

Noni

CS : mbak noni, sering gak komunikasi dengan cs?

Noni : gak terlalu sering karena setiap kali datang ke sini saya hanya nganterin unit aja ya paling komunikasinya hanya terkait dengan unit yang diperbaiki

CS : apa yang diperhatikan dari komunikasi antara mbak noni dengan cs?

Noni : informasi yang mbak kasih tau ke saya yang saya perhatikan

CS : kalau lagi komunikasi sama cs jarak komunikasi masalah gak buat mbak? Terus gimana dengan jarak komunikasi yang pas mbak datang kemarin? (ada di jarak intim 45 cm)

Noni : jarak komunikasi? Karena saya komunikasinya sama mbak yang sama-sama cewek gak masalah ya buat saya mbak kecuali kalau saya komunikasi sama teknisi mungkin saya liat-liat juga soal jarak mbak. Kalau menurut saya seh wajar aja ya mbak karena itu kan mbak lagi kasih informasi terkait status unit milik sinemart yang diperbaiki.

CS : kalau jarak komunikasinya jauh (jarak terjauh dari jarak sosial 3,6 meter) kayak yang kedatangan mbak pas mau ngambil unit kemarin gimana mbak, kemarin kan respon mbak sampe negur saya karena kejauhan?

Noni : ya iyalah mbak itu seh kejauhan mbak buat saya, masa mau ngasih informasi aja jauh-jauh kayak kemarin makanya kan sampe saya kasih tau mbak kalau itu kejauhan mbaknya juga ngomongnya harus sampe teriak-teriak kan heheheh

CS : mbak kan dari Jawa neh...menurut mbak kalau budaya mempengaruhi gak?

Noni : menurut saya kayanya kalo dilihat dari sisi budaya seh gak ya mbak karena saya juga uda lama tinggal di Jakarta mungkin kalau untuk orang-orang yang masih tinggal di daerah bisa jadi iya karena kan biasanya ada jarak-jarak tertentu kalau lagi ngobrol dengan siapa

CS : okey deh mbak, terima kasih banyak ya buat waktunya

Noni : sama-sama mbak.

Sumarni

CS : Ibu Sumarni, sudah berapa kali datang ke sini bu?

Sumarni : baru dua kali ya mbak, yang pertama datang untuk anter service yang kedua ya ini untuk ambil servis yang sudah selesai diperbaiki.

CS : bagaimana ibu berkomunikasi dengan cs?

Sumarni : ya sebatas menginformasikan kerusakan projector saya, trus mbaknya kasih saya informasi mengenai proses perbaikannya dan informasi mengenai garansi dari unit saya ini yang kebetulan masih dalam masa garansi.

CS : menurut ibu sumarni bagaimana cara penyampaian informasi dari cs ke ibu sumarni?

Sumarni : cukup jelas ya untuk informasi yang disampaikan, tetapi saya agak aneh aja seh sampe tadi ini koq waktu kedatangan saya yang pertama cara mbaknya kasih informasi koq harus deket-deket gini saya pikir apa punya sakit pendengaran jadi harus deket-deket gini ngomongnya (pada jarak intim – 45cm), dan kedatangan saya yang kedua ini malah lebih aneh informasi disampaikan dengan jarak yang lebih jauh dari pada kemarin (pada jarak terjauh dari jarak sosial – 3,6 m), apa saya pikir jangan-jangan mbaknya tau yang saya pikirin kemarin kalo saya kira dia sakit pendengaran heheheh

CS : jadi mana yang lebih nyaman buat ibu jarak komunikasi saya pada kedatangan yang pertama atau yang kedua tadi bu?

Sumarni : kalau mengenai jarak komunikasi orang seh beda-beda ya mbak, tapi buat saya gak nyaman kedua-duanya (jarak intim maupun jarak terjauh dari jarak sosial) karena pada dasarnya kalau hanya sekedar mau kasih informasi seperti ini aja seh menurut saya jarak yang pertama terlalu dekat dan untuk jarak yang kedua malah kejauhan mbak.

CS : boleh gak bu di jelasin kenapa ibu gak nyaman dengan jarak yang pertama maupun yang kedua dan menurut ibu ada gak hubungannya dengan gender?

Sumarni : untuk jarak yang pertama seperti yang saya bilang tadi kalau hanya untuk memberikan informasi seperti ini saja seh jaraknya terlalu deket mbak meskipun kita sama-sama perempuan ya dan untuk pelanggan yang seperti saya datang ke sini hanya untuk keperluan pekerjaan mungkin akan berbeda kalau saya ngomong sama mbak hal-hal yang pribadi.

CS : kalau untuk jarak yang kedua bu?

Sumarni : itu malah terkesan mbak tidak menghormati pelanggan yang datang karena jarak yang mbak ambil kayak tadi ini terlalu jauh mbak apalagi untuk pelanggan-pelanggan yang seumur saya ini.

CS : menurut ibu mengenai jarak komunikasi apakah ada hubungannya dengan budaya?

Sumarni : mungkin ada tapi sedikit ya mbak seperti beda budaya ya beda juga jarak yang mereka punya untuk bicara dengan orang lain, tapi kalau buat saya seh bukan karena budaya tapi lebih kepada tujuan komunikasinya mbak.

CS : ou gitu ya bu.....?

Sumarni : iya mbak itu menurut saya ya

CS : okey bu kalau begitu, terima kasih banyak neh bu atas waktunya.

Sumarni : sama-sama ya mbak.... semoga berhasil ☺

Supri

CS : pak supri, sering gak komunikasi sama cs?

Supri : lumayan lah setiap kali ke sini pasti ngobrol koq gak cuma soal urusan mesin yang rusak lagian disini juga orangnya asik-asik koq jadi seneng juga ngobrolnya apalagi sama csnya 😊

CS : ou gitu pak....tanya-tanya sedikit neh pak, pas kemarin kedatangan bapak yang sebelumnya kan ngobrol tuh sama cs ada yang membuat bapak kurang nyaman atau gak?

Supri : gak nyaman gimana ya maksudnya? Pas kemarin seh nyaman-nyaman aja ya, ya emang seh gak kayak biasanya karena biasanya kalau ngobrol atau kasih informasi saya duduk di sofa dan kamu di meja kamu tapi pas kemarin tumben-tumbenan keluar dari meja nyamperin saya untuk ngasih informasinya dan ngobrolnya (jarak terjauh dari jarak intim 46 cm)

CS : ya itu gimana pak? Nyaman atau gak pak?

Supri : nyaman koq dari pada kayak biasanya jauh-jauhan jadi lebih akrab juga heheheh kalau perlu ada kopinya juga neh

CS : gampanglah kalau soal kopi pak....jadi lebih akrab ya pak? Gak masalah soal perbedaan gender pak?

Supri : hahaha....ya gak lah, kamu tuh uda saya anggep kayak anak sendiri paling kamu seumuran anak perempuan saya yang paling besar kan? Cuma bedanya kamu uda kerja gitu aja, emang saya ada tampang mau macem-macem ya ngaco aja neh

CS : ya gak gitu juga seh pak saya cuma nanya aja pak

Supri : lagian saya kenal kamu juga uda lama kan sejak kamu kerja di sini sama yang sebelum kamu juga saya masih kenal koq, kan uda biasa sambil nungguin mesin saya di repair kita ngobrol

CS : kalo ngobrolnya kayak tadi pak gimana? (jarak terjauh dari jarak sosial 3,6 meter)

Supri : itu kan jaraknya lebih jauh daripada biasanya ya kalau gak salah, tadi seh sempet mikir karena kamu banyak kerjaan kali jadi ngobrolnya jauh-jauh gitu makanya tadi sempet nyindir waktu saya ngobrol sama teknisi kamu kirain lagi BT aja.

CS : jadi kalau buat bapak lebih nyaman jarak pada saat kedatangan bapak yang sebelumnya dibanding yang ini pak?

Supri : buat saya iya atau gak jarak yang biasanya juga uda nyaman koq.

CS : sekarang kalau soal budaya pak gimana?

Supri : budaya....gak ya saya kalau ngobrol sama orang dari budaya mana aja sama aja, tapi emang kadang-kadang beda budaya beda juga ya cara dia ngobrolnya.

CS : kalau gitu okey pak....makasih banyak neh pak....

Supri : iya....sama-sama

Wandi

CS : seneng gak seh ngobrol sama cs?

Wandi : seneng-seneng aja koq, lagiankan saya sudah kenal lama sama kamu.

CS : biasanya kalau lagi ngobrol sama CS apa seh yang diperhatiin?

Wandi : apa ya? Ya perhatiin aja cara dia ngomong, cara dia ngerespon

CS : kalau soal jarak diperhatiin juga gak?

Wandi : kalau jarak, kayanya iya juga ya kalo customer servicenya terlalu dekat juga gak nyaman kali ya ngobrolnya mana enak ngobrol sama customer service deket-deket begitu ya... kalau jauh-jauh juga kesannya ada yang salah neh sama saya jangan-jangan ngomongnya jauh-jauh karena saya bau heheheh.....

CS : gimana perasaan wandi saat saya berada dalam jarak yang dekat seperti kemarin? (dalam jarak intim / 45 cm)

Wandi : biasa aja seh, karena saya sudah menganggap kamu sebagai teman bukan lagi seorang cs dengan customer dan karena saya menilai kalau kamu juga menganggap saya sebagai teman maka dari itu kamu bisa sedekat itu sama saya pikir kamunya juga biasa aja.

CS : jadi kalau misalkan kamu tidak menganggap saya sebagai teman dan kamu menganggap saya sebagai cs responnya gimana pada waktu saya berada dalam jarak kayak gitu?

Wandi : ya biasa juga seh paling saya pikir kalo kamu emang mau deket-deket sama saya hehehehe..... gak lah mungkin saya akan mundur sedikit karena buat saya jarak itu terlalu dekat untuk cs dengan customernya

CS : kalau saya ada dalam jarak seperti kemarin (jarak terjauh dari jarak sosial 3,6 meter) menurut wandi gimana?

Wandi : lumayan jauh ya menurut saya, karena biasanya gak sejauh itu kalau lagi ngobrol, ya kalau kemarin seh saya mengambil posisi yang seperti biasanya aja karena gak gitu suka sama jarak yang kemarin heheheheh....

CS : biasanya kalau lagi kita berkomunikasi hal apa yang paling gak disukai?

Wandi : yang paling gak saya suka ketika saat saya sedang berbincang adalah lawan bicara saya tidak memperhatikan saya.

CS : budaya kan betawi neh ada hubungannya gak seh sama jarak komunikasi kamu?

Wandi : kalau budaya seh menurut saya gak ada hubungannya ya, saya hanya menilai seberapa saya kenal sama kamu, trus sama masalah perbedaan gender kayanya buat saya seh itu aja.

CS : Ou...gitu ya... okey deh kalau gitu makasih ya

Wandi : oke, sama-sama