



**INTERAKSI KOMUNIKATIF DALAM PELAYANAN PENGIRIMAN  
BARANG DI KANTOR JNE CABANG JEMBER: SUATU TINJAUAN  
ETNOGRAFI KOMUNIKASI**

**SKRIPSI**

**oleh:**

**Cita Intya Yusuf  
NIM 160110201030**

**PROGRAM STUDI SAstra INDONESIA  
FAKULTAS ILMU BUDAYA  
UNIVERSITAS JEMBER  
2020**



**INTERAKSI KOMUNIKATIF DALAM PELAYANAN PENGIRIMAN  
BARANG DI KANTOR JNE CABANG JEMBER: SUATU TINJAUAN  
ETNOGRAFI KOMUNIKASI**

**SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi Sastra Indonesia (S1) dan mencapai gelar Sarjana Sastra

oleh:

**Cita Intya Yusuf  
NIM 160110201030**

**PROGRAM STUDI SASTRA INDONESIA  
FAKULTAS ILMU BUDAYA  
UNIVERSITAS JEMBER  
2020**

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. orang tua saya, Bapak Yusuf Afandi dan Ibu Asmawati yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dukungan, bimbingan, dan motivasi selama ini;
2. nenek saya, Nenek Arep yang telah merawat dan mendoakan saya sejak Ibu saya bekerja;
3. bapak dan Ibu guru sejak sekolah dasar sampai dengan perguruan tinggi yang telah memberikan ilmu bermanfaat; dan
4. almamater tercinta Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Jember.

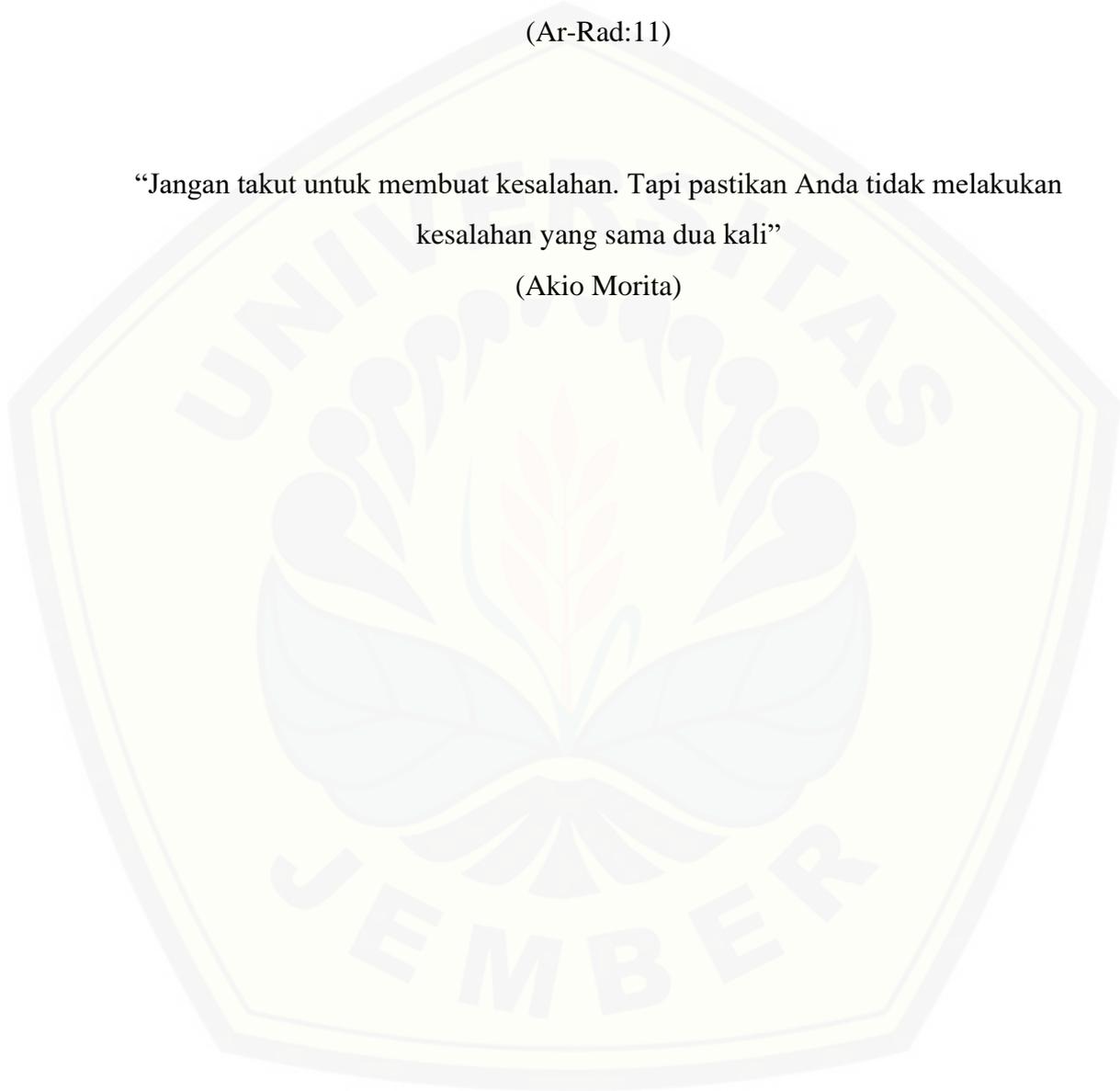
**MOTO**

“Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”

(Ar-Rad:11)

“Jangan takut untuk membuat kesalahan. Tapi pastikan Anda tidak melakukan kesalahan yang sama dua kali”

(Akio Morita)



---

<sup>1</sup> <http://wawasankeislaman.blogspot.com/2013/10/tafsir-qs-ar-rad-11.html>

<sup>2</sup> <https://motivasi-hebat.blogspot.com/2011/02/jika-anda-menjalani-kehidupan-dengan.html>

**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : Cita Intya Yusuf

NIM : 160110201030

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Interaksi Komunikatif dalam Pelayanan Pengiriman Barang di Kantor JNE Cabang Jember: Suatu Tinjauan Etnografi Komunikasi” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran hanya sesuai sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, Januari 2020

Cita Intya Yusuf  
NIM 160110201030

**SKRIPSI**

**INTERAKSI KOMUNIKATIF DALAM PELAYANAN PENGIRIMAN  
BARANG DI KANTOR JNE CABANG JEMBER: SUATU TINJAUAN  
ETNOGRAFI KOMUNIKASI**

oleh

Cita Intya Yusuf  
NIM 160110201030

Pembimbing:

Pembimbing Utama : Drs. Kusnadi, M.A.

Pembimbing Anggota : Dr. Agus Sariono, M.Hum.

**PENGESAHAN**

Skripsi berjudul “Interaksi Komunikatif dalam Pelayanan Pengiriman Barang di Kantor JNE Cabang Jember: Suatu Tinjauan Etnografi Komunikasi” telah diuji dan disahkan oleh Program Studi Sastra Indonesia, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Jember pada:

hari, tanggal :

tempat : Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Jember

Tim Penguji:

Ketua,

Sekretaris,

Drs. Kusnadi, M.A.  
NIP 196003271986011003

Dr. Agus Sariono, M.Hum.  
NIP 196108131986011001

Penguji I,

Penguji II,

Drs. Andang Subaharianto, M.Hum.  
NIP 196504171990021001

Dr. Ali Badrudin, S.S., M.A.  
NIP 197703092005011001

Mengesahkan

Dekan,

Prof. Dr. Akhmad Sofyan, M.Hum.  
NIP 196805161992011001

## RINGKASAN

**Interaksi Komunikatif dalam Pelayanan Pengiriman barang di Kantor JNE Cabang Jember: Suatu Tinjauan Etnografi Komunikasi;** Cita Intya Yusuf; 2020; 147 halaman; Program Studi Sastra Indonesia; Fakultas Ilmu Budaya; Universitas Jember.

Interaksi komunikatif dalam suatu aktivitas sosial yang terjadi secara terus-menerus dan berulang-ulang akan membentuk pola-pola interaksi komunikatif. Kegiatan penelitian etnografi komunikasi ini berlangsung di Kantor JNE Cabang Jember. Topik penelitian ini ialah interaksi komunikatif antara SCO dan pelanggan dalam pelayanan pengiriman barang. Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk: (1) memperoleh deskripsi mendalam tentang proses-proses interaksi komunikatif antara SCO dan pelanggan; (2) pola-pola interaksi komunikatif yang terbentuk, makna yang menyertainya; dan (3) penemuan tema-tema budaya yang secara implisit terkandung dalam wacana interaksi. Dalam penelitian, akan diungkap dan dideskripsikan pola komunikasi pada interaksi komunikatif yang terjadi antara SCO dan pelanggan dalam pelayanan pengiriman barang baju, pelayanan pengiriman barang pecah belah, dan pelayanan pengiriman barang asuransi.

Pada penelitian ini, metode etnografi komunikasi digunakan sebagai penunjang dalam menganalisis data. Jenis penelitian yang ada pada skripsi ini ialah penelitian kualitatif. Kegiatan pengumpulan data dilakukan dengan metode pengamatan terlibat, wawancara mendalam, dan pengumpulan bahan dokumentasi. Metode yang digunakan untuk analisis pemahaman makna data adalah metode emik interpretatif. Tahap analisis data dalam penelitian ini mencakup analisis domain, analisis taksonomik, analisis komponensial, dan tema budaya. Objek yang dibahas dalam penelitian ini adalah interaksi komunikatif antara SCO dan pelanggan dalam pelayanan pengiriman barang. Peneliti memilih tiga jenis pengiriman barang yaitu berdasarkan alasan jumlah pelanggan dan perbedaan pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa interaksi komunikatif yang terbentuk, menggambarkan adanya pola-pola komunikasi yang terstruktur, lugas, dan cepat yang berkaitan dalam beberapa hal yaitu, (1) penggunaan diksi dan pemilihan bahasa yang berbeda sesuai dengan etika budaya pelayanan, sehingga memudahkan terciptanya interaksi dan pemahaman yang terbuka; (2) komunikasi yang terjadi antara SCO dan pelanggan membentuk fungsi direktif, komisif, dan ekspresi; (3) terjadinya pola komunikasi yang dialogis antara SCO dan pelanggan; dan (4) segmen materi percakapan yang stabil yaitu, sambutan, konfirmasi isi paket, penawaran *packing* dan asuransi, jenis pengiriman, dan penutup.

Pola komunikasi yang terbangun antara SCO dan pelanggan pada setiap pelayanan pengiriman barang yang diteliti adalah dialogis atau umpan balik. SCO lebih mendominasi setiap tindak komunikatif dengan tujuan untuk menggali informasi yang akurat tentang barang yang akan dikirimkan agar tidak terjadi kesalahan dalam pemberian pelayanan. Secara umum, tuturan SCO lebih didominasi dengan tuturan direktif, komisif, dan ekspresif, seperti memerintah, meminta izin, memberi penjelasan, menawarkan, hingga ucapan terima kasih. Bahasa yang digunakan ialah bahasa Indonesia ragam formal yang bersifat terbuka, lugas, dan luwes sehingga komunikasi yang diciptakan tidak terlihat kaku.

Berdasarkan uraian di atas, pelayanan publik dilakukan secara dialogis, direktif, komisif, dan ekspresif bertujuan untuk memberikan pelayanan yang maksimal terhadap kebutuhan pelanggan. Hal ini akan berdampak positif pada penilaian dan kepuasan dari masyarakat yang menggunakan jasanya. Dampak positif demikian merupakan indikasi terhadap keberhasilan JNE Cabang Jember menciptakan pelayanan publik yang bersifat prima. Tema budaya yang dapat diperoleh dari penelitian etnografi komunikasi ini, yaitu bahwa sikap terbuka antara SCO dan pelanggan dalam memberikan informasi, objektif, dan saling percaya merupakan hal penting untuk menciptakan pelayanan publik yang mampu memberi kepuasan kepada pelanggan.

## PRAKATA

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Interaksi Komunikatif dalam Pelayanan Pengiriman Barang di Kantor JNE Cabang Jember: Suatu Tinjauan Etnografi Komunikasi” dengan baik.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Sastra Indonesia, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Jember.

Skripsi ini tersusun berkat dukungan dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Akhmad Sofyan, M.Hum., selaku Dekan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Jember;
2. Dr. Agustina Dewi Setiari, S.S., M.Hum., selaku Ketua Program Studi Sastra Indonesia;
3. Drs. Kusnadi, M.A., selaku Dosen Pembimbing Utama dan Dr. Agus Sariono, M.Hum., selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah meluangkan waktu, pikiran, perhatian, dan motivasi dalam penulisan skripsi;
4. Drs. Andang Subaharianto, M.Hum., selaku Penguji I dan Dr. Ali Badrudin, S.S., M.A., selaku Penguji II dan Dosen Pembimbing Akademik yang telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk menguji skripsi ini sekaligus telah memberikan banyak motivasi dan dukungan selama menjadi mahasiswa;
5. para Dosen Program Studi Sastra Indonesia, atas ilmu yang bermanfaat sehingga penulis mampu menyusun skripsi ini;
6. seluruh informan penelitian, khususnya Supervisor, *sales counter*, dan pelanggan JNE yang telah membantu penulis mendapatkan informasi dalam kegiatan pengumpulan data;

7. operator Program Studi Sastra Indonesia yang telah membantu menyiapkan berkas administrasi tugas akhir;
8. kedua orang tua, Ayahanda Yusuf Afandi dan Ibunda Asmawati atas semua doa dan dukungan yang tak terhingga sampai saat ini;
9. seluruh pegawai JNE Cabang Jember;
10. Teman-teman seperjuangan Program Studi Sastra Indonesia 2016 yang telah bersama-sama melewati masa perkuliahan; dan
11. semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis akan menerima semua kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Jember, Januari 2020

Penulis

**DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PEMBIMBING</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMBANG</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2 Ruang Lingkup</b> .....	<b>5</b>
<b>1.3 Rumusan Masalah</b> .....	<b>6</b>
<b>1.4 Tujuan dan Manfaat</b> .....	<b>6</b>
1.4.1 Tujuan Penelitian .....	<b>6</b>
1.4.2 Manfaat Penelitian .....	<b>6</b>
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA DAN TEORI</b> .....	<b>8</b>
<b>2.1 Tinjauan Pustaka</b> .....	<b>8</b>
<b>2.2 Landasan Teori</b> .....	<b>10</b>
2.2.1 Pengertian dan Fungsi Bahasa .....	<b>10</b>
2.2.2 Komunikasi dan Pola-pola Komunikasi .....	<b>12</b>
2.2.3 Komunitas Tutar dan Tindak Komunikatif.....	<b>15</b>
2.2.4 Interaksionisme Simbolik .....	<b>17</b>
2.2.5 Pelayanan Publik JNE.....	<b>18</b>

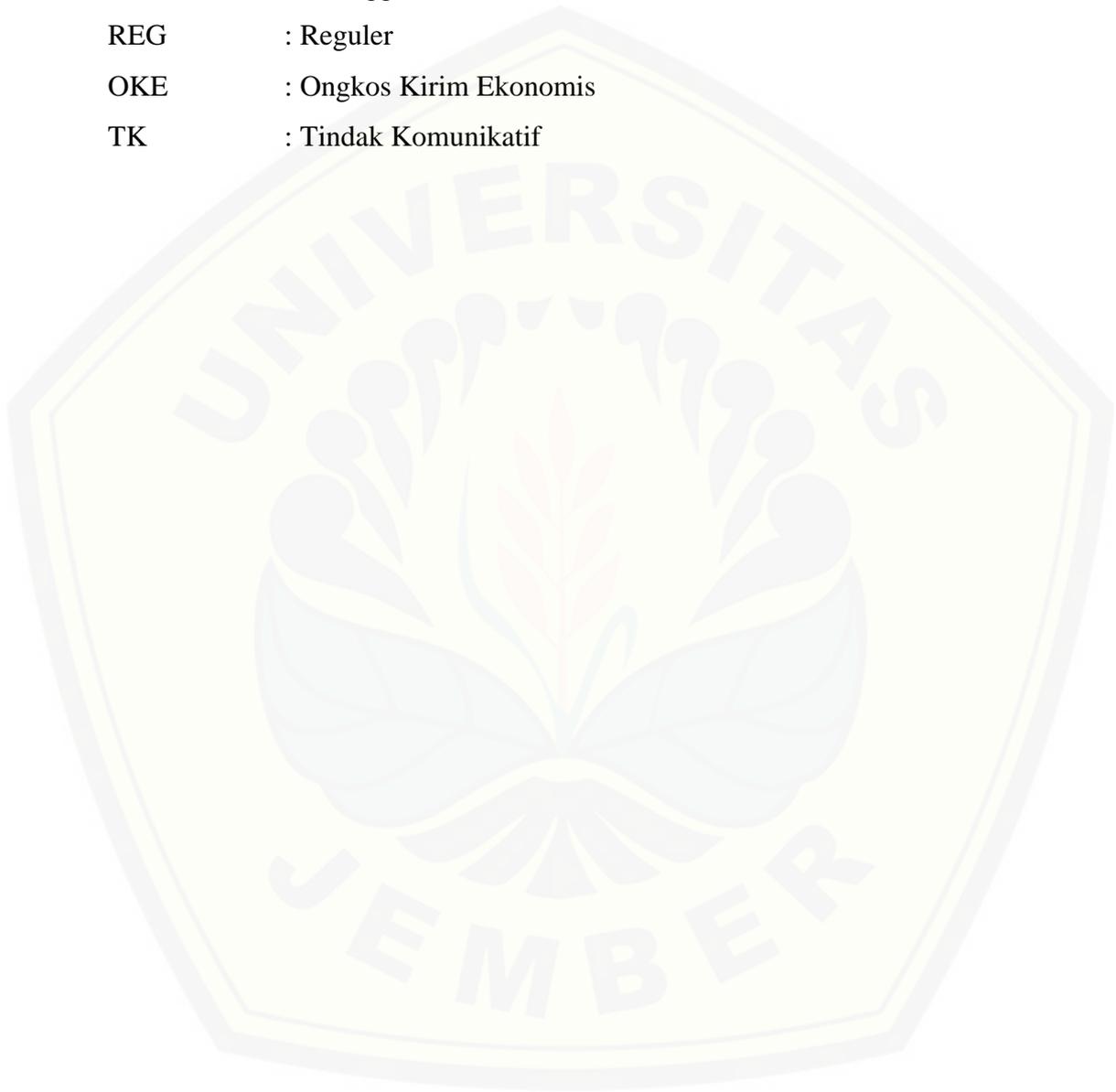
<b>BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>21</b>
<b>3.1 Metode Penelitian Kualitatif.....</b>	<b>21</b>
<b>3.2 Lokasi Penelitian.....</b>	<b>22</b>
<b>3.3 Data dan Jenis Data.....</b>	<b>22</b>
3.3.1 Data.....	22
3.3.2 Jenis Data.....	23
<b>3.4 Informan.....</b>	<b>23</b>
<b>3.5 Metode Pengumpulan Data.....</b>	<b>24</b>
3.5.1 Pengamatan Terlibat.....	24
3.5.2 Wawancara Mendalam.....	25
3.5.3 Dokumentasi.....	26
<b>3.6 Metode dan Tahapan Analisis Data.....</b>	<b>27</b>
3.6.1 Analisis Domain.....	27
3.6.2 Analisis Taksonomik.....	28
3.6.3 Analisis Komponensial.....	29
3.6.4 Analisis Tema Budaya.....	30
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>32</b>
<b>4.1 Interaksi Komunikatif dalam Pelayanan Pengiriman Barang         Baju di Kantor JNE.....</b>	<b>32</b>
<b>4.2 Interaksi Komunikatif dalam Pelayanan Pengiriman Barang         Pecah Belah di Kantor JNE.....</b>	<b>49</b>
<b>4.3 Interaksi Komunikatif dalam Pelayanan Pengiriman Barang         Asuransi di Kantor JNE.....</b>	<b>68</b>
<b>BAB 5. PENUTUP.....</b>	<b>91</b>
<b>5.1 Kesimpulan.....</b>	<b>91</b>
<b>5.2 Saran.....</b>	<b>92</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>94</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>97</b>

**DAFTAR BAGAN**

	Halaman
Bagan 1 Model Analisis Etnografi Komunikasi .....	31
Bagan 1a. Segmen Materi Interaksi Komunikatif Pelayanan Pengiriman Barang Berupa Baju .....	36
Bagan 1b. Segmen Materi Interaksi Komunikatif Pelayanan Pengiriman Barang Berupa Baju .....	41
Bagan 1c. Segmen Materi Interaksi Komunikatif Pelayanan Pengiriman Barang Berupa Baju .....	46
Bagan 1d. Interaksi Komunikatif Pelayanan Pengiriman Barang Baju di Kantor JNE .....	48
Bagan 2a. Segmen Materi Interaksi Komunikatif Pelayanan Pengiriman Barang Pecah Belah .....	53
Bagan 2b. Segmen Materi Interaksi Komunikatif Pelayanan Pengiriman Barang Pecah Belah .....	59
Bagan 2c. Segmen Materi Interaksi Komunikatif Pelayanan Pengiriman Barang Pecah Belah .....	65
Bagan 2d. Interaksi Komunikatif Pelayanan Pengiriman Barang Pecah Belah di Kantor JNE .....	67
Bagan 3a. Segmen Materi Interaksi Komunikatif Pelayanan Pengiriman Barang Asuransi .....	74
Bagan 3b. Segmen Materi Interaksi Komunikatif Pelayanan Pengiriman Barang Asuransi .....	80
Bagan 3c. Segmen Materi Interaksi Komunikatif Pelayanan Pengiriman Barang Asuransi .....	88
Bagan 3d. Interaksi Komunikatif Pelayanan Pengiriman Barang Asuransi di Kantor JNE .....	90

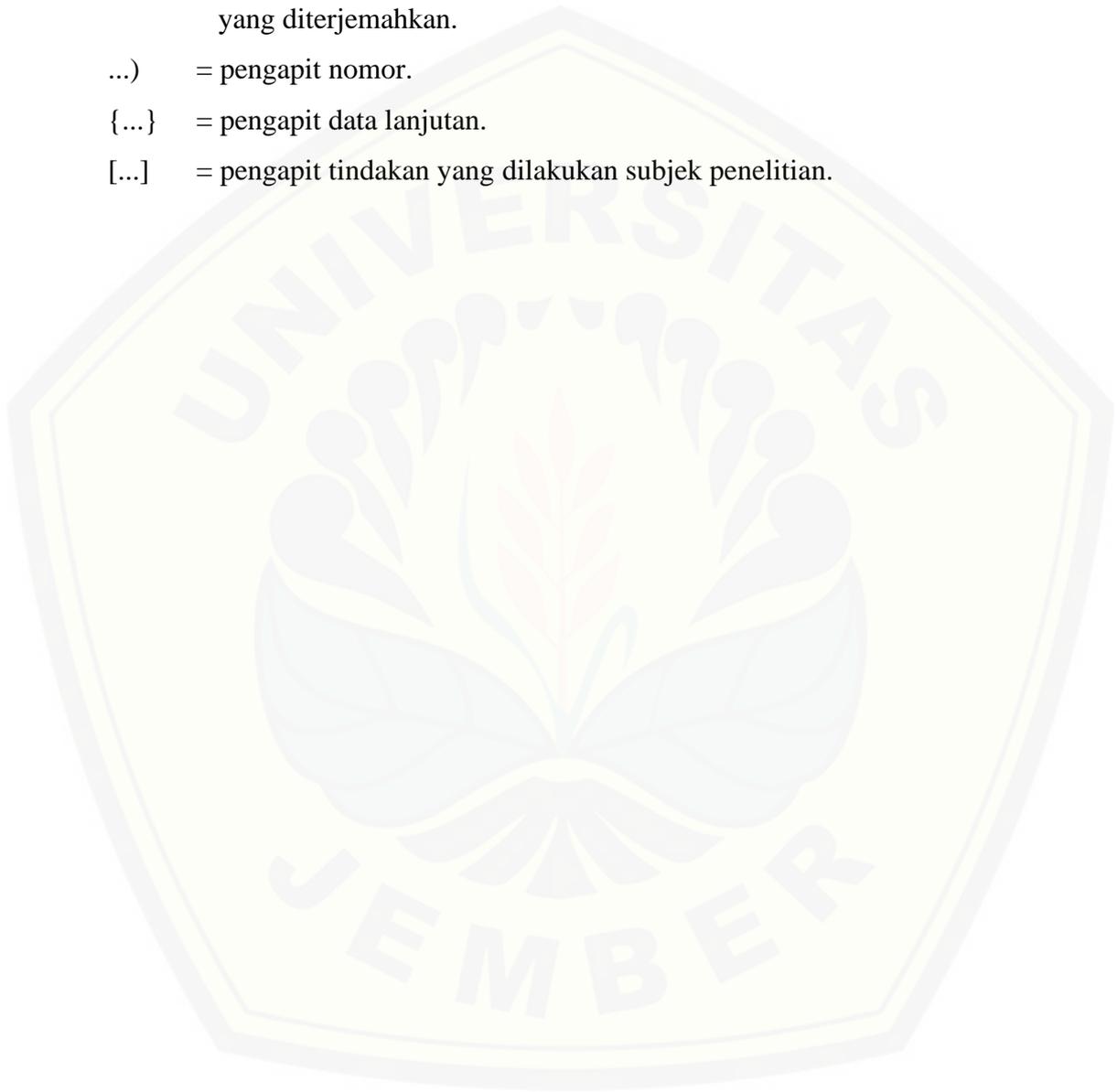
**DAFTAR SINGKATAN**

SCO	: <i>Sales Counter</i>
P	: Pelanggan
REG	: Reguler
OKE	: Ongkos Kirim Ekonomis
TK	: Tindak Komunikatif



### DAFTAR LAMBANG

- (...) = pengapit nama seseorang yang pendapatnya dikutip beserta tahun dan halaman buku yang dikutip, nomor, huruf, singkatan, dan arti bahasa yang diterjemahkan.
- ...) = pengapit nomor.
- {...} = pengapit data lanjutan.
- [...] = pengapit tindakan yang dilakukan subjek penelitian.



**DAFTAR LAMPIRAN**

	Halaman
A. Data Pelayanan Pengiriman Barang Berupa Baju.....	98
B. Data Pelayanan Pengiriman Barang Berupa Baju.....	99
C. Data Pelayanan Pengiriman Barang Berupa Baju.....	100
D. Data Pelayanan Pengiriman Barang Berupa Baju.....	101
E. Data Pelayanan Pengiriman Barang Berupa Baju.....	102
F. Data Pelayanan Pengiriman Barang Pecah Belah.....	104
G. Data Pelayanan Pengiriman Barang Pecah Belah.....	105
H. Data Pelayanan Pengiriman Barang Pecah Belah.....	107
I. Data Pelayanan Pengiriman Barang Pecah Belah.....	109
J. Data Pelayanan Pengiriman Barang Pecah Belah.....	110
K. Data Pelayanan Pengiriman Barang Asuransi.....	111
L. Data Pelayanan Pengiriman Barang Asuransi.....	113
M. Data Pelayanan Pengiriman Barang Asuransi.....	114
N. Data Pelayanan Pengiriman Barang Asuransi.....	116
O. Data Pelayanan Pengiriman Barang Asuransi.....	118
P. Data Informan .....	120
Q. Pedoman Wawancara.....	124
R. Daftar Gambar.....	125
S. Surat Izin Penelitian .....	129
T. Sertifikat.....	130

## BAB 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sejak lahir, manusia tumbuh dan berkembang di lingkungan sosial bersama individu-individu lainnya. Hampir semua manusia membutuhkan hubungan sosial dengan orang-orang di sekitarnya. Kebutuhan itu akan terpenuhi melalui pertukaran pesan yang berfungsi sebagai jembatan untuk mempersatukan manusia agar mereka tidak terisolasi dari yang lainnya. Pesan-pesan tersebut dapat diterima dan dimaknai oleh orang lain melalui sarana interaksi yang berupa bahasa. Bahasa memegang peran yang besar dalam membentuk pengalaman manusia, bekerja sama, dan bertukar pikiran antara sesama manusia. Menurut Kridalaksana (dalam Chaer, 2012:32) bahasa adalah lambang bunyi yang arbitrer yang digunakan oleh para anggota kelompok sosial untuk bekerja sama, berkomunikasi, dan mengidentifikasikan diri.

Pada tataran komunikasi, bahasa berperan penting dalam penyampaian pesan atau pendapat dari seseorang kepada orang lain. Bahasa dan komunikasi merupakan dua bagian yang tidak dapat dipisahkan dari suatu masyarakat tutur. Bahasa hanya akan berfungsi dan memiliki makna apabila dikomunikasikan. Komunikasi juga tidak dapat berjalan dengan baik apabila tidak ada simbol-simbol bahasa yang berlangsung. Karena bahasa dan komunikasi merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, kemudian dari keduanya akan membentuk suatu interaksi yang pada akhirnya akan menciptakan suatu kebudayaan baru.

Praktik pemakaian bahasa sebagai alat komunikasi dengan manusia lainnya sangat dipengaruhi oleh berbagai macam faktor, seperti pola pikir individu, umur, jenis kelamin, pekerjaan, latar belakang keluarga, dan latar belakang sosial-budaya. Selain itu, penggunaan bahasa juga dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor situasional seperti siapa yang berbicara, bahasa yang digunakan, kepada siapa, kapan, di mana, dan masalah apa yang sedang dibicarakan. Penggunaan bahasa juga dapat dipengaruhi dari pola pikir setiap individu. Faktor-faktor di atas dapat menjadi penyebab adanya perbedaan dalam penggunaan bahasa.

Fenomena kebahasaan dapat terjadi akibat dua faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal berusaha mendalami fenomena kebahasaan yang dipengaruhi oleh faktor dari dalam bahasa yang biasanya menggunakan kajian struktural. Penelitian ini akan mendalami dan mengungkap fenomena kebahasaan yang terjadi akibat pengaruh unsur dari luar bahasa yang biasa disebut sebagai kajian linguistik interdisipliner. Kajian linguistik interdisipliner yaitu kajian ilmu lintas bidang yang bergabung untuk menungkap fenomena yang ada, termasuk tentang kebahasaan. Salah satu kajian bahasa interdisipliner yaitu etnografi komunikasi.

Etnografi komunikasi adalah kajian tentang peranan bahasa dalam perilaku komunikatif suatu masyarakat, yaitu cara-cara bagaimanakah bahasa dipergunakan dalam interaksi sosial pada masyarakat yang berbeda-beda kebudayaannya atau kajian tentang pola-pola komunikasi pada suatu komunitas tutur, proses-proses interaksi sosial yang berlangsung, dan pemaknaannya menurut sistem budaya yang berlaku (Kusnadi, 2019:22). Sebagai kajian interdisipliner, etnografi komunikasi berupaya memahami fenomena interaksi sosial terlebih dalam konteks komunikatif secara komprehensif. Hal ini karena ada berbagai pendekatan yang dapat digunakan untuk memahami bahasa atau secara khusus fenomena komunikasi dalam praktiknya di masyarakat.

Menurut Hymes (dalam Ibrahim, 1994:5) etnografi komunikasi merupakan kajian tentang peranan bahasa dalam perilaku komunikatif terkait cara-cara bahasa digunakan dalam masyarakat yang berbeda-beda kebudayaan. Etnografi komunikasi berupaya menggali pola-pola interaksi komunikatif dan makna-makna budaya yang mendasarinya. Banyaknya fenomena interaksi komunikatif di berbagai ruang lingkup pada ranah sosial memunculkan adanya perbedaan pola-pola komunikasi. Pemolaan terjadi pada semua tingkat komunikasi baik di suatu masyarakat. Perbedaan pola-pola komunikasi dapat dipengaruhi oleh nilai budaya atau norma-norma yang melatarbelakanginya. Hal itu karena lingkungan sosial budaya senantiasa memberlakukan adanya nilai-nilai yang diacu oleh warga masyarakatnya (Suranto, 2010:27)

Setiap aspek kehidupan manusia tidak lepas dari penggunaan bahasa. Bahasa mempengaruhi pemahaman masyarakat pada proses pelayanan terkait kehidupan masyarakat. Beberapa makna yang muncul di masyarakat dapat diungkap secara langsung melalui bahasa, juga secara tidak langsung melalui tindakan. Penggunaan bahasa yang efektif telah diterapkan oleh masyarakat di ranah pelayanan publik. Pelayanan publik adalah pemberian layanan kepada warga negara secara professional, baik jasa, barang atau administratif sebagai bagian dari keperluan masyarakat (Hayat, 2017:22). Pelayanan publik yang baik memberikan kepuasan dan kemanfaatan terhadap masyarakat yang menerima pelayanan. Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa serta pelayanan administratif. Tujuan adanya pelayanan publik yaitu untuk memuaskan masyarakat. Dengan demikian, segala layanan terbaik akan ditawarkan guna memudahkan masyarakat dalam proses pemenuhan keinginan dan kebutuhannya.

Etnografi komunikasi dapat digunakan untuk menjelaskan dan memahami peristiwa-peristiwa komunikasi yang terjadi dalam masyarakat. Sebagai contoh nyata adalah pola interaksi yang terjadi dalam pelayanan publik. Salah satu penelitian etnografi komunikasi yang mengungkap tema pelayanan publik dilakukan oleh Daviantin (2018) dengan topik penelitian tentang interaksi antara *frontliner* dan peserta pada segmentasi peserta nonkorporasi. Selanjutnya, penelitian yang dihasilkan Sholihah (2019) yang mengkaji tentang interaksi dalam pelayanan administrasi kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Banyuwangi. Terakhir, penelitian yang dihasilkan oleh Firli (2019) yang mengkaji interaksi komunikatif dalam pelayanan publik di loket pengiriman PT Pos Indonesia, KPRK Jember.

Perbedaan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian terdahulu di atas terletak pada objeknya. Sebagaimana yang dipaparkan oleh Kusnadi (2019:2) bahwa pada berbagai ruang interaksi sosial memiliki pola-pola komunikasi yang berbeda-beda. Perbedaan pola terjadi karena situasi sosial (pelaku, aktivitas, dan tempat). Objek penelitian ini adalah interaksi komunikatif pelayanan publik di JNE Cabang Jember. JNE merupakan salah satu kantor pengiriman barang yang

ada di Indonesia. JNE berdiri pada tanggal 26 November 1990. Pelayanan yang diberikan oleh JNE meliputi lingkup domestik dan internasional. Pelayanan domestik merupakan pelayanan pengiriman barang di seluruh wilayah Indonesia. Pelayanan internasional merupakan pelayanan pengiriman barang ke luar negeri. Pelayanan internasional, pengiriman hanya berupa dokumen saja, sedangkan pelayanan domestik meliputi segala bentuk barang dapat dikirim ke seluruh wilayah. Dari kedua pelayanan tersebut, peneliti memilih pelayanan domestik karena paling banyak diakses oleh masyarakat atau pelanggan.

Penelitian pelayanan publik merupakan salah satu upaya untuk mengetahui komunikasi yang digunakan oleh pemberi layanan kepada penerima layanan. Penelitian ini akan membahas praktik interaksi komunikatif antara *sales counter* dengan pelanggan di Kantor JNE Cabang Jember. Adapun alasan pemilihan topik ini adalah sebagai berikut. Pertama, JNE merupakan salah satu kantor pengiriman barang yang terbilang baru di Indonesia. Meskipun baru, JNE mampu tumbuh dan berkembang menyaingi kantor pengiriman barang sebelumnya. Perkembangan JNE yang begitu pesat disebabkan karena banyaknya layanan dan inovasi baru. Salah satu inovasi tersebut yakni memiliki beberapa layanan yang *budget*-nya bisa disesuaikan dengan kebutuhan dan keuangan dari pelanggan. Inovasi ini ditujukan untuk mempermudah pelanggan yang membutuhkan jasa mereka. Maka, tidak heran jika layanan di JNE merupakan salah satu kantor pengiriman barang yang banyak diminati pelanggan.

Kedua, loket pengiriman barang merupakan satu-satunya tempat yang menjalankan aktivitas secara langsung dengan masyarakat. Masyarakat yang datang untuk melakukan proses pengiriman barang ke JNE memiliki jumlah yang sangat banyak. Banyaknya pelanggan yang datang tentunya bukan tanpa alasan namun karena faktor komunikasi yang dibangun oleh *sales counter* terbilang sangat baik. Pernyataan ini dibuktikan dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada pelanggan. Tidak sedikit pelanggan yang mengatakan jika komunikasi yang dilakukan oleh *sales counter* sangat jelas dan memuaskan pelanggan. Tentunya ini membuktikan pula bahwa kepuasan pelanggan dan keberhasilan proses pelayanan dipegang sepenuhnya oleh *sales counter* sehingga

masyarakat tetap percaya untuk memilih JNE dalam melakukan proses pengiriman barang.

Ketiga, penggunaan bahasa oleh *sales counter* cenderung lugas, padat, dan terarah. Alasan sebelumnya menyatakan bahwa pelanggan yang datang untuk menggunakan jasa pengiriman di JNE sangat banyak. Banyaknya pelanggan yang tidak sebanding dengan proses pelayanan akan mengakibatkan penumpukan pelanggan dan penumpukan barang. Untuk itu, sifat bahasa yang lugas, padat, dan terarah digunakan oleh *sales counter* untuk mengefisiensikan waktu proses pelayanan sehingga pelanggan dapat memperoleh pelayanan yang cepat.

Keempat, dorongan pelanggan untuk menggunakan jasa pengiriman di JNE karena penetapan waktu terjamin. Dalam proses pengiriman barang, *sales counter* memiliki strategi untuk menghindari komplain dari para pelanggan akibat pengiriman yang terlambat. Aturan yang ditetapkan di JNE ketika pelanggan menggunakan layanan REG maka estimasi waktu yang dibutuhkan untuk barang sampai ke tempat tujuan yakni 2-3 hari. Namun, *sales counter* melebihi satu hari guna menghindari keterlambatan pengiriman. Estimasi waktu yang diberitahukan pada pelanggan menjadi 3-4 hari. Perbedaan aturan dengan yang ada dilapangan merupakan kesepakatan yang telah dimusyawarakan oleh JNE.

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan etnografi Spradley (2006) untuk mengungkapkan pola-pola interaksi komunikatif, memaknainya, dan menggali proses yang mendasari interaksi komunikatif antara *sales counter* dan pelanggan di kantor JNE Cabang Jember. Tujuan penelitian kualitatif etnografi adalah mengungkapkan makna tindakan interaksi komunikatif secara mendalam dan lengkap.

## 1.2 Ruang Lingkup

Setiap pelayanan publik yang diselenggarakan selalu berorientasi pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini menuntut dimilikinya kemampuan komunikasi yang baik bagi *sales counter* sehingga masyarakat luas sebagai pengguna layanan publik dapat merasakan kepuasan karena tujuan pelayanan dapat tercapai.

Ruang lingkup penelitian ini terfokus pada interaksi komunikatif antara *sales counter* dengan masyarakat sebagai pelanggan dalam layanan pengiriman barang di JNE cabang Jember.

### 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan ruang lingkup di atas, rumusan masalah yang akan di jawab dalam penelitian ini dijabarkan sebagai berikut.

1. Bagaimanakah pola-pola komunikasi antara *sales counter* dengan pelanggan dalam pengiriman barang berupa baju?
2. Bagaimanakah pola-pola komunikasi antara *sales counter* dengan pelanggan dalam pengiriman barang berupa pecah belah?
3. Bagaimanakah pola-pola komunikasi antara *sales counter* dengan pelanggan dalam pengiriman barang berupa barang yang berasuransi?

### 1.4 Tujuan dan Manfaat

#### 1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini merupakan hasil akhir yang ingin dicapai. Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini ialah:

1. Mendeskripsikan dan mengungkapkan pola-pola komunikasi antara *sales counter* dengan pelanggan dalam pengiriman barang baju.
2. Mendeskripsikan dan mengungkapkan pola-pola komunikasi antara *sales counter* dengan pelanggan dalam pengiriman barang berupa pecah belah.
3. Mendeskripsikan dan mengungkapkan pola-pola komunikasi antara *sales counter* dengan pelanggan dalam pengiriman barang berupa barang asuransi.

#### 1.4.2 Manfaat Penelitian

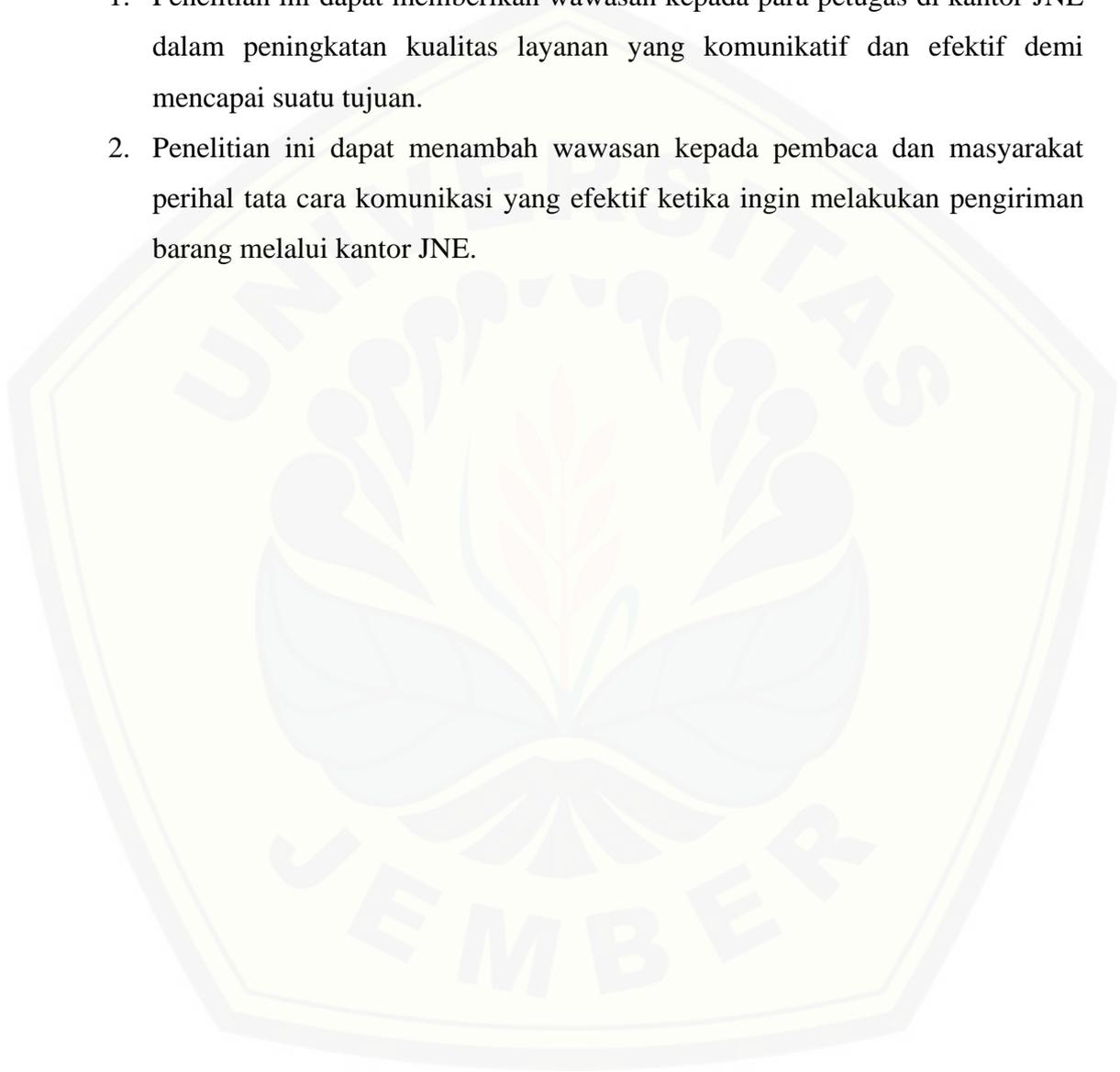
Manfaat penelitian dibagi menjadi manfaat teoritis dan manfaat praktis. Manfaat teoritis sebagai berikut.

1. Menambah pengayaan topik kajian etnografi komunikasi di sektor layanan publik di instansi swasta, yaitu di Kantor JNE Cabang Jember.

2. Menambah kemampuan dan keterampilan dalam menerapkan metode etnografi komunikasi pada penelitian di lapangan.

Manfaat praktis penelitian ini sebagai berikut.

1. Penelitian ini dapat memberikan wawasan kepada para petugas di kantor JNE dalam peningkatan kualitas layanan yang komunikatif dan efektif demi mencapai suatu tujuan.
2. Penelitian ini dapat menambah wawasan kepada pembaca dan masyarakat perihal tata cara komunikasi yang efektif ketika ingin melakukan pengiriman barang melalui kantor JNE.



## BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

### 2.1 Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka merupakan kegiatan mencari, membaca, dan memahami laporan-laporan terdahulu yang berkaitan dengan topik penelitian. Tujuan utama dari adanya tinjauan pustaka yakni memperluas wawasan dan pengetahuan peneliti mengenai topik yang diteliti, mempelajari konsep atau teori yang berkaitan dengan topik penelitian, membatasi masalah dan ruang lingkup penelitian, dan menghindari duplikasi topik penelitian. Beberapa penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang secara umum memiliki relevansi dengan topik penelitian ini, akan dijabarkan sebagai berikut.

Pertama, penelitian yang dihasilkan oleh Daviantin (2018) yang mengkaji interaksi *frontliner* dan peserta dalam pelayanan pendaftaran di kantor BPJS Kesehatan, Cabang Jember. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pola-pola komunikasi yang terbangun dalam setiap pelayanan yang diteliti, yaitu pola komunikasi dialogis atau umpan balik antara *frontliner* dengan peserta. *Fronliner* lebih mendominasi dalam setiap tindak komunikatif untuk panggilan informasi atau data untuk mempermudah proses pelayanan dan input data. Tuturan *frontliner* didominasi dengan tuturan direktif dan ekspresif seperti memerintah, meminta izi, mengarahkan atau memberi penjelasan, hingga ucapan terima kasih. Bahasa yang digunakan ialah bahasa Indonesia dalam ragam formal yang bersifat terbuka, lugas, dan luwes sehingga komunikasi yang diciptakan tidak terlihat formal (kaku). Tema budaya yang diperoleh dari penelitian ernografi komunikasi ini ialah “penempatan warga sebagai subjek dan objek sekaligus dari program jaminan sosial kesehatan akan membuka ruang yang menunjang pemberian pelayanan kepada warga negara secara efisien, efektif, berkualitas, dan produktif, sehingga *frontliner* dapat mewujudkan akuntabilitas kerjanya secara profesional”.

Kedua, penelitian yang dihasilkan oleh Sholihah (2019) yang mengkaji interaksi komunikatif dalam pelayanan administrasi kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Banyuwangi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pola-pola komunikasi yang terbentuk adalah dialogis-direktif.

Dalam hal ini, petugas mengambil peran penting untuk menginisiasi interaksi komunikatif dengan pemohon. Peran demikian terjadi karena petugas merupakan individu yang menguasai sumber daya informasi mengenai proses pelayanan. Ia bisa mengajukan berbagai pertanyaan yang sesuai kebutuhan tujuan interaksi, memberikan saran dan memerintah pemohon sehingga interaksi terjadi bersifat terstruktur, efektif, dan efisien. Hal ini berkaitan dengan peran petugas yang berusaha memastikan pemohon mengungkapkan informasi yang faktual sehingga terhindar dari kesalahan dalam memberikan pelayanan. Tema budaya yang menggambarkan pola-pola komunikasi yang dihasilkan dalam penelitian ini adalah kejujuran menyampaikan informasi yang benar, kerja sama, dan sikap terbuka antara petugas dan pemohon merupakan landasan yang sangat penting aktivitas pelayanan publik yang efektif sehingga menghasilkan produk dokumen negara yang dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya secara hukum.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Firli (2019) yang mengkaji interaksi komunikatif dalam pelayanan publik di loket pengiriman PT Pos Indonesia, KPRK Jember. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa interaksi komunikatif yang terbentuk adalah dialogis-direktif dan ekspresif. Petugas mengambil peran penting untuk memulai interaksi komunikatif dengan pelanggan, karena petugas mempunyai peran sebagai individu yang memiliki informasi mengenai pelayanan. Ia bisa mengajukan berbagai pertanyaan yang sesuai kebutuhan tujuan interaksi, sehingga interaksi yang terjadi bersifat terstruktur, efektif, dan efisien. Selain itu juga menggambarkan pola-pola komunikasi yang konsisten, artinya pola itu terjadi setiap harinya, berulang-ulang dan tidak berubah. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Firli, ditemukan tema budaya yang mendasari interaksi komunikatif antara petugas dan pelanggan adalah bahwa keterbukaan, kejujuran, dan saling percaya dalam memberikan informasi merupakan syarat dasar untuk mendapatkan pelayanan pengiriman agar tidak terjadi kesalahpahaman yang dapat mengakibatkan kegagalan pengiriman.

Penelitian tentang etnografi komunikasi telah banyak dilakukan oleh peneliti terdahulu dengan berbagai objek penelitian. Penelitian etnografi komunikasi pelayanan publik yang belum dilakukan oleh peneliti adalah

penelitian di pelayanan publik Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Jember. Oleh sebab itu, peneliti memilih objek ini untuk diteliti secara mendalam. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada objek penelitian. Konteks yang tergambar dalam penelitian sebelumnya disesuaikan dengan tempat dan penutur yang terlibat dalam peristiwa tutur tersebut. Penyampaian pesan kepada pelanggan harus terbuka dan tepat guna meminimalisir kesalahan dalam berkomunikasi yang menyebabkan kesalahpahaman dan berakibat fatal. Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yakni terletak pada penggunaan objek kajian etnografi komunikasi di pelayanan publik.

## 2.2 Landasan Teori

### 2.2.1 Pengertian dan Fungsi Bahasa

Ferdinand de Saussure (dalam Chaer dan Agustina, 2010:30-31) membedakan antara *langage*, *langue*, dan *parole*. Ketiga istilah ini berasal dari bahasa Prancis, dalam bahasa Indonesia ketiga istilah ini dipadankan dengan satu istilah, yaitu *bahasa*, padahal ketiganya memiliki pengertian yang berbeda meskipun sama-sama bersangkutan dengan bahasa. Dalam bahasa Prancis istilah *langage* digunakan untuk menyebut bahasa sebagai sistem lambang bunyi yang digunakan manusia untuk berkomunikasi dan berinteraksi secara verbal dengan sesamanya.

Istilah *langage* tidak mengacu pada salah satu bahasa, melainkan mengacu pada bahasa secara umum sebagai alat komunikasi. Istilah *langue* digunakan untuk menyebut bahasa sebagai sistem yang digunakan oleh sekelompok anggota masyarakat tertentu untuk berkomunikasi dan berinteraksi dengan sesamanya. *Langage* dan *langue* sama-sama bersifat abstrak karena keduanya adalah sistem pola, keteraturan, atau kaidah yang ada atau dimiliki manusia tetapi tidak nyata-nyata digunakan. Istilah *parole* bersifat konkret, nyata ada, dan dapat diamati secara empiris. *Parole* merupakan pelaksanaan dari *langue* dalam bentuk ujaran atau tuturan yang dilakukan oleh para anggota masyarakat dalam berinteraksi atau berkomunikasi dengan sesamanya.

Menurut Kinneavy (dalam Chaer dan Agustina, 2010:15) fungsi bahasa mencakup lima fungsi dasar yakni fungsi ekspresi, fungsi informasi, fungsi eksplorasi, fungsi persuasi, dan fungsi entertainen. Fungsi ekspresi, bahasa dapat mengungkapkan atau menyatakan emosi penuturnya kepada lawan tutur. Fungsi informasi, bahasa dapat digunakan untuk menyampaikan suatu pesan dari penutur ke lawan tutur. Fungsi eksplorasi, bahasa dapat berfungsi untuk suatu hal, perkara, dan keadaan. Fungsi persuasi, bahasa dapat bersifat mempengaruhi dan mengajak. Fungsi entertainen, bahasa dapat menghibur, menyenangkan, atau memuaskan perasaan batin.

Sebagai alat komunikasi, bahasa terdiri atas dua aspek, yaitu aspek linguistik dan aspek nonlinguistik atau paralinguistik. Kedua aspek ini saling bekerja sama dalam membangun komunikasi dengan menggunakan bahasa. Aspek linguistik dan paralinguistik berfungsi sebagai alat komunikasi, bersama-sama dengan konteks situasi membentuk atau membangun situasi tertentu dalam proses komunikasi. Komunikasi yang menggunakan bahasa sebagai alatnya memiliki kelebihan yakni dapat digunakan dalam situasi apapun.

Selain memiliki hubungan erat dengan komunikasi, bahasa juga ada hubungannya dengan kebudayaan. Bahasa dan kebudayaan sudah diketahui secara luas, tetapi cara-cara di mana pemolaan perilaku komunikatif dan sistem kebudayaan yang lain berhubungan merupakan kepentingan baik pengembangan teori komunikasi, dan deskripsi dan analisis komunikasi dalam masyarakat tutur yang spesifik (Ibrahim, 1994:45). Pendapat tersebut sejalan dengan pendapat Pateda (1988:12) bahwa bahasa berfungsi sebagai alat kebudayaan. Artinya, melalui bahasa seseorang dapat mewariskan kebudayaan yang dimilikinya kepada orang lain melalui proses interaksi.

Berdasarkan penjelasan di atas, terdapat hubungan yang erat antara ketiganya, yakni bahasa, komunikasi, dan kebudayaan. Bahasa memiliki peran inti dalam proses komunikasi yang sekaligus sebagai pembentuk realitas. Proses komunikasi yang dilakukan oleh masyarakat tutur memiliki peran penting dalam pembentukan kebudayaan.

## 2.2.2 Komunikasi dan Pola-pola Komunikasi

Manusia tidak dapat hidup di lingkungan sosial sendirian. Ia secara kodrati harus hidup bersama manusia lain, baik demi kelangsungan hidupnya, keamanan hidupnya, maupun demi keturunannya. Kehidupan yang bersama-sama itu tidak dapat dipungkiri akan menimbulkan masalah. Baik masalah antar individu maupun antar kelompok. Salah satu penyebab terjadinya permasalahan-permasalahan yang ada di dalam masyarakat karena komunikasi yang tidak dapat diterima dengan baik oleh lawan tutur. Ilmu komunikasi, apabila diaplikasikan secara benar akan mampu mencegah dan menghilangkan konflik antar pribadi, antarkelompok, antarsuku, antarbangsa, dan antarras.

Menurut Kincaid dan Schramm (dalam Kusnadi, 2019:82) komunikasi merupakan proses sosial, yakni sebagai serangkaian peristiwa atau tindakan selama beberapa waktu dan menuju ke suatu hasil tertentu. Komunikasi sebagai proses sosial ditandai dengan beberapa hal, yaitu: (a) proses komunikasi yang berlangsung sekurang-kurangnya melibatkan dua orang atau lebih, (b) partisipan (penutur-lawan tutur) saling berinteraksi dan bertukar pikiran dalam rangka menafsirkan dan memaknai pesan-pesan yang dikomunikasikan secara timbal balik, dan (c) memiliki tujuan tertentu yang akan dicapai pada akhir aktivitas komunikasi.

Sifat dasar manusia ialah ingin hidup bersama dengan manusia-manusia lainnya dalam lingkungan sosial yang sama. Proses hubungan tersebut berupa tindakan sosial yang terjadi dalam kehidupan sehari-hari dan dilakukan secara terus-menerus melalui hubungan timbal balik. Hubungan ini disebut interaksi. Menurut Soekanto (2013:58) mengatakan bahwa suatu interaksi sosial tidak dapat terjadi apabila tidak memenuhi dua syarat yaitu: adanya kontak sosial (*social-contact*) dan adanya komunikasi.

Menurut Efendy (2000:53) yang dimaksud dengan tatanan komunikasi adalah proses komunikasi ditinjau dari jumlah komunikan, apakah satu orang, sekelompok orang, atau sejumlah orang yang bertempat tinggal secara tersebar. Berdasarkan situasi komunikan seperti itu, maka komunikasi diklasifikasikan menjadi empat bentuk komunikasi, yaitu: (1) komunikasi pribadi (*personal*

*communication*) yang mencakup komunikasi intrapribadi (*intrapersonal communication*) dan komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*); (2) komunikasi kelompok (*group communication*) yang mencakup komunikasi kelompok kecil (*small group communication*) dan komunikasi kelompok besar (*large group communication/ public speaking*); (3) komunikasi massa (*mass communication*) yang mencakup komunikasi media massa cetak/pers (*printed massa media communication*) dan komunikasi media massa elektronik (*electronic mass media communication*); dan (4) komunikasi medio (*medio communication*) yang mencakup surat, telepon, pamflet, poster, spanduk, dll yang termasuk media massa.

Manusia dalam melakukan suatu komunikasi dengan orang lain dalam lingkungan masyarakat akan melibatkan tiga hal di antaranya situasi tutur, peristiwa tutur, dan tindak tutur. Menurut Hymes (dalam Chaer dan Agustina, 2010:48) bahwa suatu peristiwa tutur harus memenuhi delapan komponen yang harus ada sebagai syarat berlangsungnya sebuah komunikasi. Komponen-komponen tersebut yang bila huruf-huruf pertamanya dirangkai menjadi akronim SPEAKING. Komponen-komponen tersebut adalah sebagai berikut.

- 1) *Setting and scene*. *Setting* berkenaan dengan waktu dan tempat peristiwa tutur berlangsung, sedangkan *scene* mengacu pada situasi tempat dan waktu atau situasi psikologis pembicaraan.
- 2) *Participants* adalah pihak-pihak yang terlibat dalam pertuturan, bisa pembicara dan pendengar, penyapa dan pesapa, atau pengirim dan penerima (pesan) yang terlibat dalam komunikasi.
- 3) *Ends*, merujuk pada maksud dan tujuan pertuturan dalam interaksi sosial.
- 4) *Act sequence*, mengacu pada bentuk ujaran dan isi ujaran. Bentuk ujaran ini berkenaan dengan kata-kata yang digunakan, bagaimana penggunaannya, dan hubungan antara apa yang dikatakan dengan topik pembicaraan.
- 5) *Key*, mengacu pada nada, cara, dan semangat pada saat pesan itu disampaikan dengan senang hati, dengan serius, dengan singkat, dengan sombong, dengan mengejek, dan sebagainya. Hal ini dapat juga ditunjukkan dengan gerak tubuh dan isyarat.

- 6) *Instrumentalities*, mengacu pada jalur bahasa yang digunakan, seperti jalur lisan, tertulis, melalui telegraf atau telepon. *Instrumentalities* juga dapat mengacu pada kode ujaran yang digunakan, seperti bahasa, dialek, fragam atau register.
- 7) *Norm of Interaction and Interpretation*, mengacu pada norma atau aturan dalam berinteraksi.
- 8) *Genre*, mengacu pada jenis bentuk penyampaian, seperti narasi, puisi, pepatah, doa, dan sebagainya.

Pola-pola interaksi komunikatif atau pola-pola komunikasi merupakan formulasi dari praktek tindakan sosial berulang dan stabil dalam jangka waktu lama yang di dalamnya terdiri atas komponen-komponen: ujaran kebahasaan (verbal) dan bahasa tubuh (*body language/ nonverbal*), unsur suprasegmental, tatanan (struktur) materi pesan, serta arah dan intensitas interaksi di antara partisipan (Kusnadi, 2019:1). Pola-pola komunikasi sosial yang interaktif, terbuka, dan bisa memberikan keuntungan pada pihak-pihak yang terlibat akan cenderung berkontribusi terhadap dinamika kehidupan masyarakat. Namun, pola-pola komunikasi tersebut dapat berbeda bergantung pada situasi sosial (pelaku, aktivitas, dan tempat) dan nilai-nilai budaya atau norma-norma sosial yang melatarbelakangi interaksi.

Menurut Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss terdapat tiga model atau pola komunikasi, yaitu pola komunikasi linier, pola komunikasi dua arah, dan pola komunikasi transaksional (dalam Bungin, 2006:257-258). Pertama, komunikasi linier yaitu model komunikasi satu arah (*one way view of communication*) komunikator memberikan stimulus dan komunikan memberikan respons atau tanggapan yang diharapkan tanpa mengadakan seleksi dan interpretasi. Kedua, pola komunikasi dua arah adalah model komunikasi yang umpan balik. Ketiga, pola komunikasi transaksional yaitu komunikasi hanya dapat dipahami dalam konteks hubungan (*relationship*) di antara dua orang atau lebih. Pola komunikasi yang berlangsung dapat menjadi petunjuk bagi peneliti untuk memahami makna budaya dibalik perilaku interaksi komunikatif.

## 2.2.3 Komunitas Tutar dan Tindak Komunikatif

Anggota-anggota suatu komunitas tutur memiliki kemampuan komunikatif dalam berinteraksi antar sesama untuk mencapai tujuan yang diinginkan, baik tujuan secara individual maupun tujuan secara bersama. Suatu komunitas tutur memiliki sebuah identitas yang khas untuk membedakan diri dengan komunitas tutur yang lain. Salah satu faktor pembeda dalam suatu komunitas tutur ialah bahasa. Dalam suatu komunitas tutur, sistem bahasa yang digunakan dalam interaksinya tentu sama. Anggota komunitas tutur yang lain tidak mampu berinteraksi dengan komunitas tutur tersebut karena sistem bahasa yang dimiliki berbeda.

Komunitas tutur dapat disebut juga dengan istilah masyarakat tutur. Chaer dan Agustina (2010:36) menjelaskan suatu kelompok orang atau kelompok masyarakat mempunyai *verbal repertoire* (ragam bahasa yang dikuasai penuturnya) yang relatif sama serta mereka mempunyai penilaian yang sama terhadap norma-norma pemakaian bahasa yang digunakan di masyarakat itu. Masyarakat tutur atau komunitas tutur ini dapat terbentuk karena tempat atau daerah, profesi, jenis kelamin, hobi, dan dapat pula terbentuk dalam ranah sosial seperti: rumah tangga, pemerintahan, keagamaan, dan lain sebagainya yang masih menggunakan bahasa dan norma yang sama.

Fishman (dalam Chaer dan Agustina, 2010:36) menyebut masyarakat tutur adalah suatu masyarakat yang anggota-anggotanya setidaknya-tidaknya mengenal suatu variasi bahasa beserta norma-norma yang sesuai dengan penggunaannya. Bahasan mengenai masyarakat tutur sebenarnya sangat beragam. Bloomfield (dalam Chaer dan Agustina, 2010:37) membatasi dengan sekelompok orang yang menggunakan sistem isyarat yang sama. Namun, pendapat Bloomfield dianggap terlalu sempit karena dalam masyarakat banyak yang menguasai lebih dari satu ragam bahasa, dan dalam masyarakat terdapat lebih dari satu ragam bahasa.

Menurut Kusnadi (2019:79) tindak komunikatif adalah pernyataan yang disampaikan partisipan sebagai bagian dari keseluruhan pernyataan yang dihasilkan atau terjadi dalam suatu interaksi sosial komunikatif. Suatu tindak komunikatif tidak hanya dirangsang oleh adanya tindak ujar verbal atau gerakan

nonverbal dari partisipan interaksi (penutur) yang kemudian direspon balik oleh partisipan lain (lawan tutur), tetapi juga penggunaan unsur-unsur selain simbol bahasa mengundang tindakan responsif dapat kita sebut sebagai tindak komunikatif.

Menurut Hymes (dalam Ibrahim, 1994:35) tindak komunikatif menjadi salah satu dari tiga unit untuk mendeskripsikan dan menganalisis komunikasi. Ketiga unit itu, antara lain situasi komunikatif, peristiwa komunikatif, dan tindak komunikatif. Situasi komunikatif merupakan konteks terjadinya komunikasi. Contohnya gereja, pengadilan, sekolah, dan lain sebagainya. Kemudian, peristiwa komunikatif merupakan unit dasar untuk tujuan deskriptif. Sebuah peristiwa tertentu didefinisikan sebagai keseluruhan perangkat komponen yang utuh, yang dimulai dengan tujuan umum komunikasi, topik umum yang sama, dan melibatkan partisipan yang sama, yang secara umum menggunakan varietas bahasa yang sama, mempertahankan *tone* yang sama dan kaidah-kaidah yang sama untuk interaksi, dalam setting yang sama.

Berkaitan dengan hal itu, J.L. Austin (dalam Kusnadi, 2019:80) berpendapat bahwa tindak komunikatif memiliki daya (1) tindak tutur lokusi; (2) tindak tutur illokusi; dan (3) tindak tutur perlokusi. Menurut Austin, mengucapkan sesuatu adalah melakukan sesuatu, dan bahasa atau tutur mempunyai daya-daya. Daya lokusi suatu ujaran adalah makna dasar dan referensi (makna yang diacu) oleh ujaran itu; daya illokusi adalah daya yang ditimbulkan oleh penggunaannya sebagai sebuah perintah, ejekan, keluhan, janji, pujian, dan sebagainya; daya perlokusi adalah hasil atau efek ujaran terhadap pendengarnya, baik yang nyata maupun yang diharapkan.

Tindakan komunikatif dapat berlangsung ketika antar individu maupun antar kelompok melakukan interaksi sosial. Interaksi sosial ialah salah satu faktor yang dapat menentukan kelangsungan hidup suatu masyarakat. Interaksi sosial yang terjadi secara terus menerus kemudian menjadi basis pembentuk suatu komunitas tutur. Menurut Alwasilah (dalam Kusnadi, 2019:87) komunitas tutur itu terbentuk karena adanya saling pengertian (*mutual intelligibility*), terutama

karena adanya kesamaan dalam kode-kode linguistik dan sikap sosial-budaya terhadap bahasa yang dimilikinya.

## 2.2.4 Interaksionisme Simbolik

Menurut Herbert Blumer (dalam Ritzer, 2016:52) menjelaskan bahwa istilah interaksionisme simbolik menunjuk kepada sifat khas dari interaksi antar manusia. Sifat khas yang dimaksud yakni ketika manusia saling menerjemahkan dan saling mendefinisikan tindakan yang dilakukan oleh manusia lainnya. Sedangkan menurut Fisher (dalam Ahmadi, 2008:311), interaksi simbolik adalah teori yang melihat realitas sosial yang diciptakan oleh manusia.

Cikal bakal teori interaksionisme simbolik dirintis oleh dua tokoh besar John Dewey dan Charles Horton Cooley yang semula mengembangkan teori interaksionisme simbolik di Universitas Michigan. Teori ini berkembang pertama kali di universitas Chicago dan dikenal pula sebagai aliran Chicago (Ritzer, 2016:50). Teori interaksi simbolik dipengaruhi oleh struktur sosial yang membentuk atau menyebabkan perilaku tertentu yang kemudian membentuk sebuah simbol-simbol dalam interaksi sosial. Menurut Ahmadi (2008:311) teori interaksi simbolik menekankan dua hal. Pertama, manusia dalam masyarakat tidak pernah lepas dari interaksi sosial. Kedua, interaksi dalam masyarakat mewujudkan dalam simbol-simbol tertentu yang sifatnya cenderung dinamis.

Penggunaan teori interaksionisme simbolik dalam penelitian ini didasari oleh pertimbangan bahwa segala bentuk aktivitas komunikasi yang dilakukan antarmanusia memiliki ciri yang khas, karena manusia saling menerjemahkan dan saling mendefinisikan setiap tindakan-tindakan yang terjadi pada saat interaksi. Interaksi yang terjadi antar manusia diperantarai oleh penggunaan simbol-simbol (bahasa) yang bermakna, dan melakukan interpretasi untuk memahami makna dari dari tindakan masing-masing.

Interaksionisme simbolik merupakan perangkat teoritis yang berusaha untuk mengungkapkan realitas perilaku manusia yang muncul pada saat berinteraksi. Interaksionisme simbolik lebih menekankan pada makna interaksi sosial-budaya melalui tindakan komunikasi. Melalui proses komunikasi baik yang

berupa pesan verbal maupun nonverbal pada akhirnya akan memaknai simbol-simbol yang ada berdasarkan kesepakatan bersama antara pemberi pesan dengan penerima pesan.

Bagi Blumer (dalam Poloma, 2003:258) interaksionisme simbolis bertumpu pada tiga premis sebagai berikut.

- (1) Manusia bertindak terhadap sesuatu berdasarkan makna-makna yang ada pada sesuatu itu bagi mereka.
- (2) Makna tersebut berasal dari “interaksi sosial seseorang dengan orang lain.
- (3) Makna-makna tersebut disempurnakan di saat proses interaksi sosial berlangsung.

Substansi teori interaksionisme simbolik dapat dipahami sebagai berikut: kehidupan masyarakat terbentuk melalui proses interaksi dan komunikasi antar individual dan antar kelompok dengan menggunakan simbol-simbol yang dipahami maknanya melalui proses belajar. Tindakan seseorang dalam proses interaksi itu bukan semata-mata merupakan suatu tanggapan yang bersifat langsung terhadap stimulus yang datang dari lingkungannya atau dari luar dirinya. Tetapi tindakan itu merupakan hasil dari proses interpretasi terhadap stimulus (Ritzer, 2016:59).

## 2.2.5 Pelayanan Publik JNE

Kebutuhan masyarakat yang terus menerus berkembang membuat masyarakat membutuhkan pelayanan. Dengan pelayanan, masyarakat dapat memenuhi segala hasratnya. Pelayanan yang dipilih oleh masyarakat tidak sembarang pelayanan, melainkan pelayanan yang memiliki kualitas yang baik dan memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat yang akan dipilih. Kerena pada dasarnya masyarakat secara langsung akan menilai terhadap kinerja pelayanan yang akan diberikan. Kepuasan dari masyarakat yang menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Moenir (2010:17) secara esensial, pelayanan publik merupakan proses pemenuhan kebutuhan seseorang melalui aktivitas orang lain. Pengertian di atas sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan

Publik dalam Pasal 1 ayat (1) bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Hayat, 2017:2).

Aspek yang menjadi dasar dalam pelayanan publik adalah melayani masyarakat sebaik-baiknya dalam rangka membantu memenuhi kebutuhan, baik kebutuhan administrasi maupun kebutuhan barang atau jasa publik. Kepuasan masyarakat menjadi acuan dari baik buruknya pelayanan publik. Moenir (2010:88) menyebutkan bahwa ada enam faktor penting yang akan mendukung pelaksanaan, proses kinerja, serta keberhasilan pelayanan publik, yaitu: (1) faktor kesadaran; (2) faktor aturan; (3) faktor organisasi; (4) faktor pendapatan; (5) faktor keterampilan petugas; dan (6) faktor sarana.

Selain itu, dalam Lembaga Admisitasi Negara (2010) optimalisasi pelayanan publik diperlukan guna menjadikan pelayanan publik yang berkualitas dan memberikan kepuasan bagi masyarakat sebagai penerima layanan. Menurut Hayat (2017:27) optimalisasi pelayanan publik dapat diwujudkan dari beberapa faktor, yaitu kepemimpinan, budaya organisasi, faktor kelembagaan, tata kerja, standar pelayanan (standar waktu penyelesaian, standar biaya, persyaratan, prosedur, dan dasar hukum pelayanan), pengelolaan pengaduan masyarakat, pengendalian dan evaluasi, sarana dan prasarana, penggunaan teknologi komunikasi, dan pengelolaan sumber daya manusia.

Pelayanan kepada masyarakat pada dasarnya terbagi menjadi dua, yaitu pelayanan yang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik kebutuhan administrasi dan kebutuhan barang atau jasa publik. Dalam penelitian ini, pelayanan publik yang diberikan termasuk pelayanan barang atau jasa publik.

Salah satu perusahaan jasa pengiriman adalah PT Jalur Nugraha Ekakurir selanjutnya disebut sebagai JNE. JNE berdiri pada tanggal 26 November 1990. Jenis *service* pengiriman barang yang tersedia di JNE dibagi menjadi empat jenis, yaitu OKE (Ongkos Kirim Ekonomis), REG (Regular), YES (Yakin Esok Sampai), dan SS (Super Speed).

Adapun usaha-usaha layanan yang dilakukan oleh JNE meliputi: jasa pengiriman barang dengan menggunakan asuransi. Apabila barang yang dikirim oleh pelanggan merupakan salah satu barang yang memiliki harga 10 kali lipat dari biaya pengiriman, maka barang tersebut harus diasuransikan. Selain layanan di atas, JNE juga memberikan pelayanan khusus untuk pengiriman barang berupa barang pecah belah. Pelayanan khusus yang dilakukan JNE yakni memberikan sebuah tanda berupa label untuk memberitahu kurir jika barang yang diantar merupakan barang yang mudah pecah. Untuk menghindari kerusakan pada barang pecah belah, maka JNE mengirimkan barang tersebut dengan menggunakan transportasi berupa mobil. Hal ini dilakukan JNE untuk menjaga kualitas dan keamanan dari barang yang dikirim.

Adapun alur pelayanan yang diberikan oleh *sales counter* disesuaikan dengan SOP yang berlaku. Selama penelitian dan pengamatan lapang yang dilakukan oleh peneliti, alur pelayanan dimulai dari peserta yang memasuki area Kantor JNE dengan memarkir kendaraan di tempat yang telah disediakan untuk pelanggan. Kemudian, pelanggan memasuki kantor dan disambut oleh *security* bagian dalam untuk mengambil nomor antrean dan *security* mempersilahkan pelanggan duduk menunggu nomor antrean dipanggil. Pelanggan yang telah terpanggil, akan dilayani sesuai loket antrean yang disebutkan. Pelayanan berlangsung secara interaktif antara *sales counter* (SCO) dengan pelanggan hingga pelanggan meninggalkan loket pelayanan. Pelayanan dikatakan selesai ketika pelanggan telah keluar dari kantor JNE membawa kertas yang berisi nomor seri pengiriman.

### BAB 3. METODE PENELITIAN

#### 3.1 Metode Penelitian Kualitatif

Metode merupakan prosedur atau cara yang dilakukan peneliti untuk mengetahui sesuatu yang diteliti dengan menggunakan langkah-langkah sistematis. Metode dalam penelitian ini digunakan untuk memperoleh pemaknaan dari tindakan sosial atau tindak tutur. Metode penelitian kualitatif dipilih oleh peneliti untuk memperoleh data yang diinginkan. Metode penelitian kualitatif disebut sebagai metode baru karena pada tahun 1985 metode ini baru ramai digunakan oleh para peneliti. Metode ini berlandaskan pada filsafat postpositivisme atau interpretif, adalah metode penelitian yang prosesnya bersifat induktif.

Metode penelitian kualitatif menurut Creswell (dalam Sugiyono, 2017:3-4) adalah proses eksplorasi dan memahami makna perilaku individu dan kelompok, menggambarkan masalah sosial atau masalah kemanusiaan. Tujuan penggunaan metode ini adalah untuk mempelajari makna, pengalaman, pengetahuan budaya, dan proses pada saat manusia melakukan interaksi sosial atau melakukan tindakan sosial. Creswell juga menjelaskan bahwa jenis metode kualitatif yang umum dilakukan peneliti antara lain fenomenologis, *grounded theory*, etnografi, studi kasus, dan naratif. Fokus penelitian yang dipilih peneliti adalah etnografi karena dalam penelitian ini peneliti berusaha mendeskripsikan suatu gejala sosial budaya serta memperhatikan tindakan dari suatu kejadian yang menimpa orang yang ingin dipahami.

Objek pada metode kualitatif adalah objek yang alamiah atau *natural setting*, sehingga metode ini sering disebut sebagai metode naturalistik. Yang dimaksud sebagai objek yang alamiah adalah kondisi yang muncul pada objek terjadi secara alami tanpa adanya manipulasi dari peneliti. Kondisi tersebut tidak berubah mulai awal peneliti memasuki objek sampai keluar dari objek tersebut. Teknik yang dilakukan peneliti untuk memahami secara mendalam makna dari objek metode kualitatif adalah dengan wawancara mendalam, pengamatan terlibat, dan dokumentasi.

## 3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat yang dipilih oleh peneliti untuk mendapatkan informasi serta data yang dibutuhkan sesuai topik penelitian. Penelitian ini dilakukan di PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Jember, Jalan Sumatra No. 67, Kelurahan Sumbersari, Kabupaten Jember, Provinsi Jawa Timur dengan kode pos 68121. JNE merupakan salah satu kantor jasa pengiriman barang yang didirikan oleh pihak swasta.

## 3.3 Data dan Jenis Data

### 3.3.1 Data

Data merupakan segala bentuk informasi yang terseleksi yang diperoleh peneliti dalam keadaan valid. Menurut Kusnadi (2019:161) data adalah informasi yang terseleksi yang diperoleh peneliti melalui wawancara mendalam dan pengamatan terlibat dengan teknik rekam dan catat. Sebelum melakukan wawancara, peneliti terlebih dahulu menyusun daftar pertanyaan yang akan ditanyakan kepada informan. Kemudian, peneliti melakukan catatan lapang dengan mengelompokkan data ke dalam kategori yang telah ditentukan. Wujud data dalam penelitian kualitatif yaitu berupa kata-kata (tertulis maupun lisan) dan tindakan manusia.

Untuk menguji keabsahan sebuah data dilakukan dengan menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi adalah teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada (Sugiyono, 2017:125). Cara kerja teknik triangulasi yaitu dengan cek dan recek atau pengecekan data secara berulang-ulang oleh peneliti. Denzin (dalam Moleong, 2000:178) membedakan empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber (informan), metode, penyidik (peneliti), dan teori.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi sumber untuk mengecek keabsahan data yang diperoleh. Peneliti membandingkan dan mengecek ulang data yang sudah diperoleh dari kegiatan pengiriman dengan data yang diperoleh pada saat peneliti melakukan wawancara terhadap *sales counter*

dan pelanggan. Pengecekan ini berguna bagi peneliti untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam.

### 3.3.2 Jenis Data

Setiap penelitian data yang diperoleh dibedakan menjadi dua jenis, yaitu data primer dan sekunder. Menurut Kusnadi (2019:161) data dikategorikan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung melalui wawancara dengan informan dan hasil pengamatan peneliti di lapangan, sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti melalui dokumen-dokumen, arsip, foto, pamflet, dan produk publikasi lainnya. Menurut Lofland dan Lofland (dalam Suwandi dan Basrowi, 2008:169) data primer penelitian kualitatif berupa kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data sekunder seperti dokumen arsip, laporan, dan sebagainya. Berkaitan dengan pendapat itu, jenis data dalam penelitian ini dibagi ke dalam kata-kata dan tindakan, sumber data tertulis, dan foto.

Dalam penelitian ini data primer diperoleh oleh peneliti dari informan pelaku yang berupa percakapan atau ujaran antara *sales counter* (SCO) dan pelanggan yang direkam oleh peneliti menggunakan alat rekam di *handphone* serta gerak tubuh. Data rekaman tersebut oleh peneliti ditranskrip sebagai data penelitian. Data sekunder pada penelitian ini berasal dari dokumentasi kegiatan pelayanan publik, SOP, kertas asuransi, dan resi pengiriman.

### 3.4 Informan

Informan adalah seorang yang memiliki posisi penting dalam memperoleh data yang dibutuhkan oleh peneliti serta orang yang dapat membantu dalam mencapai keberhasilan dalam penelitian. Spradley (2006:39) mengatakan bahwa informan merupakan sumber informasi, atau secara harfiah informan menjadi guru bagi etnografer. Deskripsi kebudayaan dapat dihasilkan dari kerjasama antara etnografer dengan informan. Keberhasilan dari penelitian etnografi ini bergantung pada sejauh mana pengetahuan informan terhadap permasalahan yang akan diteliti. Sedangkan menurut Afrizal (2017:139) informan penelitian adalah

orang yang memberikan informasi baik tentang dirinya ataupun orang lain atau suatu kejadian atau suatu hal kepada peneliti atau pewawancara mendalam.

Terdapat dua kategori informan menurut Afrizal (2017:139), yaitu informan pengamat dan informan pelaku. Informan pengamat atau informan kunci adalah informan yang memberikan informasi tentang orang lain atau suatu kejadian atau suatu hal kepada peneliti. Mereka dapat disebut sebagai saksi suatu kejadian atau pengamat lokal. Sedangkan informan pelaku adalah informan yang memberikan keterangan tentang dirinya, tentang perbuatannya, tentang pikirannya, tentang interpretasinya (maknanya) atau tentang pengetahuannya.

Pada penelitian ini, informan kunci ialah Supervisor JNE. Supervisor JNE bertugas sebagai pengawas dan pengelola pelayanan *sales counter* kepada pelanggan. Meskipun Supervisor JNE tidak terlibat langsung dalam proses interaksi komunikatif dengan pelanggan, namun Supervisor JNE mengetahui detail tentang prosedur di bagian pelayanan. Informan pelaku di sini ialah *sales counter* dan pelanggan JNE. Dalam penelitian ini, jenis informan yang digunakan untuk memperoleh data serta informasi adalah informan pelaku.

### **3.5 Metode Pengumpulan Data**

Proses pengumpulan data dilakukan oleh peneliti dengan cara peneliti terjun ke lapangan dan melakukan segala kegiatan yang ada di lapangan terutama kegiatan yang ada hubungannya dengan topik penelitian. Dengan terjun ke lapangan, peneliti tahu lebih jelas keadaan yang ada di lapangan, sehingga mempermudah peneliti dalam pengambilan data. Penelitian yang sifatnya kualitatif, kegiatan pengumpulan data dilakukan peneliti sejak awal berada di lapangan hingga berakhirnya kegiatan lapangan. Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data meliputi: (1) pengamatan terlibat; (2) wawancara mendalam; dan (3) dokumentasi.

#### **3.5.1 Pengamatan Terlibat**

Pengamatan terlibat merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dengan cara mengikuti kegiatan sehari-hari orang yang

sedang diamati. Pada tahap ini, peneliti melakukan pengamatan, mencatat, dan merekam segala aktivitas yang dilakukan oleh orang yang diteliti untuk mendapatkan informasi yang akurat. Hal ini sejalan dengan pendapat Susan Stainback (dalam Sugiyono, 2016:65) dalam pengamatan terlibat, peneliti mengamati apa yang dikerjakan orang, mendengarkan apa yang mereka ucapkan, dan berpartisipasi dalam aktivitas mereka. Dengan observasi partisipan ini, maka data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam, dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang tampak.

Proses pengamatan terlibat ini, peneliti berperan sebagai *sales counter* dan melakukan aktivitas seperti *sales counter* selama 35 hari. Peran ini dilakukan peneliti untuk mendekati, mengakrabi, dan mendalami perilaku mereka di lingkungan kantor JNE Cabang Jember. Selain itu, dalam kegiatan ini peneliti dituntut untuk peka terhadap segala jenis komunikasi yang terjadi pada saat melakukan pengamatan. Hal ini bertujuan agar peneliti tidak salah menafsirkan peristiwa komunikatif, perilaku objek penelitian, serta makna perilaku objek penelitian tersebut. Untuk itu, dalam segala prosesnya peneliti diharapkan fokus pada penelitian yang dilakukan. Hasil pengamatan terlibat ini berupa catatan informasi atau data, rekaman percakapan antara *sales counter* dan pelanggan, makna-makna yang melekat pada situasi tersebut, dan yang akhir adalah dokumentasi yang meliputi foto aktivitas dalam proses pengiriman barang di JNE Cabang Jember.

### 3.5.2 Wawancara Mendalam

Wawancara adalah salah teknik yang dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan informasi yang lebih akurat. Informasi tersebut kemudian oleh peneliti dibandingkan dengan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di lapangan. Esterberg (dalam Sugiyono, 2016:72) menjelaskan bahwa wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Penelitian ini membuat peneliti mengetahui hal-hal yang lebih mendalam dari

partisipan. Selain itu, dari hasil wawancara ini, peneliti dapat menentukan permasalahan apa saja yang dapat diambil sebagai fokus penelitian.

Dalam penelitian ini, secara khusus penelitian menggunakan istilah dan metode wawancara mendalam atau dalam studi etnografi dikenal sebagai wawancara etnografis. Proses wawancara dilakukan secara santai dan akrab dengan tujuan agar informan tidak terlalu tegang saat menjawab beberapa pertanyaan yang diberikan oleh peneliti. Dengan suasana yang santai dan akrab, informan akan menganggap peneliti sebagai teman dan informasi yang diberikan akan lebih lengkap tanpa adanya tekanan apapun. Wawancara yang dilakukan peneliti ditujukan kepada perwakilan dari *sales counter* (petugas yang melakukan komunikasi secara langsung dengan pelanggan), supervisor (pegawai yang mengetahui secara detail mengenai pelayanan yang ada di JNE), dan kepada pelanggan yang datang ke kantor JNE.

Pada saat melakukan wawancara dengan informan yang terpilih, peneliti perlu memahami cara melakukan wawancara mendalam yang baik agar data yang diperoleh valid. Menurut Afrizal (2017:145-147) terdapat enam cara yang dapat dilakukan peneliti untuk mendapatkan data yang valid, yaitu (1) membangun hubungan baik dengan informan; (2) sabar mendengarkan informan saat memberikan keterangan; (3) hargai para informan (jangan melakukan komentar pada informan); (4) berkonsentrasi mendengarkan keterangan para informan; (5) melakukan *probing* untuk mendalami informasi seperti kapan, siapa, bagaimana, mengapa, dan lain-lain; dan (6) mengajukan pertanyaan-pertanyaan struktural dan pertanyaan yang mendalami hal-hal.

### 3.5.3 Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2016:82) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi merupakan langkah yang dilakukan peneliti untuk mendapatkan dokumen yang mendukung kekuatan penelitian. Dokumen yang dapat dimasukkan dalam kategori ini bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Suatu penelitian akan kurang lengkap dan sempurna jika tanpa bukti dokumentasi. Untuk itu, peneliti melakukan

dokumentasi berupa pengambilan gambar dan rekaman percakapan pada saat proses komunikasi antara *sales counter* dan pelanggan, rekaman hasil wawancara, SPO, dan resi. Dokumentasi juga berguna untuk membantu meningkatkan validitas dan nilai akurat pada hasil penelitian.

### 3.6 Metode dan Tahapan Analisis Data

Metode analisis untuk pemaknaan data dalam penelitian ini adalah metode emik (interpretatif). Metode emik diimplementasikan sejak pengumpulan data, analisis data, dan penyajian data. Ketiga tahapan penelitian itu merupakan kesatuan yang tidak terpisah, sehingga metode emik bekerja sepanjang kegiatan penelitian berjalan hingga selesai. Tujuan penggunaan metode emik adalah untuk memperoleh pemahaman makna data secara mendalam dari sudut pandang warga masyarakat yang diteliti (Saifuddin, 2005: 89-90).

Adapun tahapan analisis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: analisis domain, analisis taksonomik, analisis komponensial, dan analisis tema budaya.

#### 3.6.1 Analisis Domain

Analisis domain merupakan langkah pertama dalam penelitian kualitatif. Pada tahap ini, analisis yang dilakukan oleh peneliti masih bersifat umum. Menurut Sugiyono (2017:146) analisis domain merupakan langkah dalam memperoleh gambaran umum dan menyeluruh tentang situasi sosial yang diteliti atau objek penelitian. Pendapat itu sejalan dengan pendapat Spradley (dalam Afrizal, 2017:181) yang mengatakan bahwa analisis domain adalah analisis umum atau menemukan gambaran umum realitas budaya. Artinya, dalam analisis ini informasi yang diperoleh belum mendalam, masih dipermukaan, namun sudah menemukan domain-domain dari situasi sosial yang diteliti.

Penelitian ini berupaya untuk mencari dan menemukan domain-domain dari data yang telah didapat kemudian menerapkan satu domain untuk diteliti secara mendalam. Tahap ini dilakukan peneliti untuk mendapatkan gambaran umum tentang kantor JNE Cabang Jember. Gambaran umum yang ingin diketahui

oleh peneliti yaitu gambaran umum interaksi yang terjadi di ruang lingkup kantor JNE Cabang Jember. Salah satu objek penelitian dalam penelitian kualitatif yang perlu diobservasi untuk mengetahui gambaran umumnya menurut Spradley, yaitu situasi sosial yang berupa *place*, *actor*, dan *activity* (Sugiyono, 2017:110).

Melalui tahap ini pada situasi sosial di kantor JNE Cabang Jember ditemukan domain-domain interaksi komunikatif. Peneliti menguraikan hasil pengamatan domain sebagai berikut.

- 1) Interaksi komunikatif antara Branch Manager dan SPV
- 2) Interaksi komunikatif antara SPV dan Admin
- 3) Interaksi komunikatif antara Admin dan Account Executive;
- 4) Interaksi komunikatif antara Account Executive dan Leader Sales Counter;
- 5) Interaksi komunikatif antara Leader Sales Counter dan Sales Counter;
- 6) Interaksi komunikatif antara Sales Counter dan pelanggan.

Berdasarkan domain-domain di atas, peneliti menetapkan satu domain yang akan menjadi fokus penelitian dan diteliti lebih lanjut, yaitu interaksi komunikatif antara *sales counter* dan pelanggan. Interaksi komunikatif itu dipilih karena interaksi tersebut menjadi bagian yang utama dalam pelayanan yang ada di kantor JNE Cabang Jember. Selain itu, Interaksi yang terjadi pada *sales counter* paling banyak melibatkan masyarakat. Ini menunjukkan jika kepuasan dari Kantor JNE bergantung pada pelayanan yang dilakukan oleh *sales counter* kepada pelanggan.

### 3.6.2 Analisis Taksonomik

Langkah selanjutnya yang dilakukan peneliti setelah melakukan analisis domain yaitu melakukan analisis taksonomi. Analisis taksonomik merupakan kegiatan dilakukan peneliti untuk mencari atau merumuskan rincian dari domain-domain yang telah diperoleh. Analisis ini berfungsi untuk memperinci domain yang telah dipilih oleh peneliti sehingga dapat dijabarkan menjadi sub-sub domain. Menurut Sugiyono (2017:146) analisis taksonomik adalah analisis terhadap keseluruhan data yang terkumpul berdasarkan domain yang telah ditetapkan.

Dengan demikian, domain yang telah dipilih oleh peneliti akan diurai lebih rinci dan mendalam melalui analisis taksonomi ini.

Domain yang dipilih oleh peneliti adalah interaksi komunikatif antara *sales counter* dengan pelanggan di kantor JNE Cabang Jember. Dalam interaksi tersebut, hal-hal yang diinteraksikan atau dibahas antara keduanya meliputi: (1) pelayanan pengiriman barang; (2) pelayanan pembayaran kebutuhan bulanan, seperti listrik dan air; (3) pelayanan pengecekan nomor resi; (4) pelayanan pembayaran kredit dan cash; dan (5) pelayanan antar jemput barang.

Setelah melakukan peninjauan terhadap hasil pengamatan yang telah dilakukan pada pelayanan yang ditawarkan tersebut, peneliti menetapkan satu pelayanan untuk diteliti lebih lanjut, yaitu pelayanan pengiriman barang. Pemilihan jenis pelayanan tersebut berdasarkan pada banyaknya masyarakat yang menggunakan jasa tersebut.

### 3.6.3 Analisis Komponensial

Langkah selanjutnya setelah melakukan analisis taksonomi, peneliti melakukan analisis komponensial. Analisis komponensial merupakan aktivitas yang dilakukan peneliti untuk mencari perbedaan yang spesifik setiap rincian yang dihasilkan dari analisis taksonomi. Pada analisis komponensial, peneliti memilih beberapa domain yang dipaparkan dalam analisis taksonomik. Domain yang dipilih oleh peneliti merupakan domain yang memiliki perbedaan atau yang kontras dari domain yang lain. Menurut Sugiyono (2017:157) dalam analisis komponensial, domain yang dicari bukanlah domain yang serupa, namun yang memiliki perbedaan.

Penelitian ini menggunakan analisis komponensial dengan beberapa tahapan. Pertama, peneliti memastikan dulu jenis barang yang akan dikirimkan (berupa barang berupa baju, barang pecah belah, atau barang asuransi). Kedua, jika barang yang akan dikirimkan termasuk kategori barang berupa baju maka pelanggan akan diarahkan ke tahap memasukkan data. Namun, jika barang yang akan dikirim termasuk kategori barang pecah belah atau barang asuransi, maka pelanggan akan mendapatkan penjelasan dari *sales counter* tentang prosedur

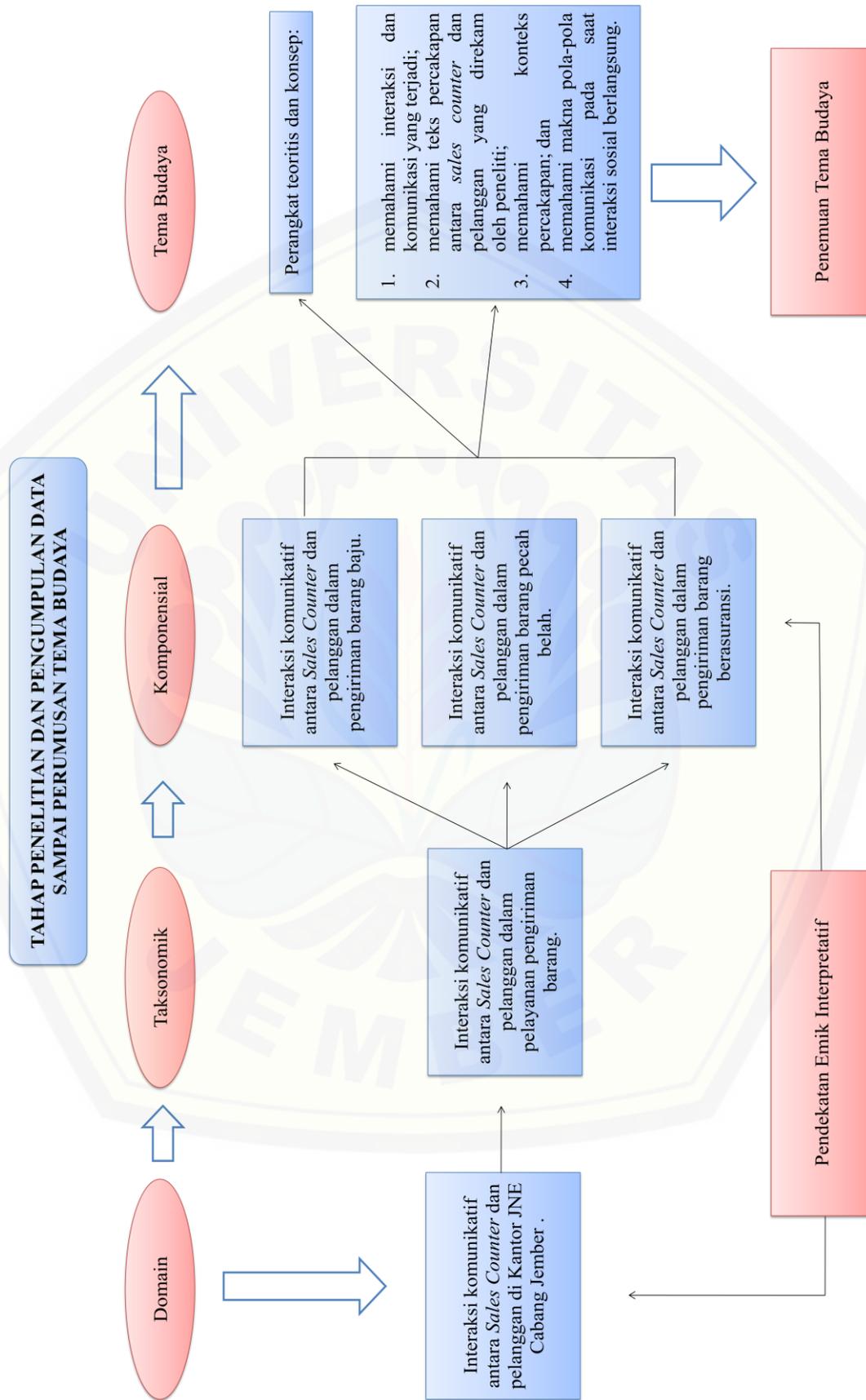
pengiriman barang jenis ini. Setelah mengetahui perbedaan tersebut, tahap selanjutnya yaitu perekaman interaksi sosial pada loket pengiriman barang di kantor JNE Cabang Jember.

### 3.6.4 Analisis Tema Budaya

Menurut Sinapiah Faisal (dalam Sugiyono, 2017:114) analisis tema atau *discovering cultural themes*, sesungguhnya merupakan upaya mencari “benang merah” yang mengintegrasikan lintas domain yang ada. Tema budaya didefinisikan sebagai hasil deskripsi dari pola interaksi makna yang terjadi. Sebuah tema budaya dapat dilihat secara jelas maupun tidak jelas dalam proses pelayanan, sehingga peneliti harus mampu menafsirkan tema budaya tersebut melalui interaksi komunikatif antara *sales counter* dan pelanggan.

Tema Budaya dapat ditemukan dengan menggunakan pendekatan Emik interpretatif. Pendekatan etnografi yang mempunyai makna bahwa dalam menafsirkan suatu hal, peneliti membebaskan diri dari sudut pandang yang dimiliki masyarakat dengan melakukan pemahamannya terhadap situasi sosial di sekitarnya.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti akan membahas tentang interaksi komunikatif antara *sales counter* dan pelanggan di kantor JNE Cabang Jember yang berawal dari pemahaman: (1) memahami interaksi dan komunikasi yang terjadi; (2) memahami teks percakapan antara *sales counter* dan pelanggan yang direkam oleh peneliti; (3) memahami konteks percakapan; dan (4) memahami makna pola-pola komunikasi pada saat interaksi sosial berlangsung. Hasil akhir dari analisis tema budaya adalah teridentifikasinya nilai-nilai budaya yang mendasari dari proses interaksi komunikatif antara *sales counter* dan pelanggan di loket pengiriman barang kantor JNE Cabang Jember.



## BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik menjadi kegiatan yang selalu dibutuhkan dalam kehidupan bermasyarakat. Salah satu pelayanan publik yang tidak pernah sepi didatangi oleh masyarakat ialah kantor pengiriman barang. Kantor JNE merupakan salah satu kantor pengiriman barang yang dibentuk oleh swasta untuk melayani masyarakat. Aktivitas pelayanan publik di Kantor JNE Cabang Jember terjadi setiap hari Senin - Jumat buka selama 24 jam dan Sabtu-minggu buka pukul 06.00 sampai 21.00 WIB. Proses pelayanan melibatkan dua pihak, yaitu pemberi layanan dan penerima layanan. Pemberi layanan yang dimaksud ialah petugas atau *sales counter* atau SCO JNE Cabang Jember. Penerima layanan yang dimaksud adalah masyarakat yang datang ke kantor JNE untuk mendapatkan pelayanan terkait pengiriman barang dan disebut sebagai pelanggan.

Pola-pola komunikasi yang terjadi di loket pengiriman barang Kantor JNE Cabang Jember antara SCO dan pelanggan terbentuk untuk menunjang proses komunikasi. SCO akan melayani pelanggan di loket pengiriman disesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan dari pelanggannya. Proses pelayanan yang terjadi antara SCO dan pelanggan berlangsung secara komunikatif. Berikut ini deskripsi pola-pola komunikasi yang terjadi pada layanan pengiriman barang di Kantor JNE Cabang Jember berupa baju, pecah belah, dan barang asuransi.

### **4.1 Interaksi Komunikatif dalam Pelayanan Pengiriman Barang Baju di Kantor JNE**

Berdasarkan hasil observasi di lapangan, peneliti memperoleh dan mengidentifikasi data sebagai bahan analisis. Pada umumnya, pelanggan yang datang bermaksud untuk menggunakan jasa pengiriman barang. Salah satu barang yang akan banyak dikirimkan oleh pelanggan yakni berupa baju. Pelayanan pengiriman barang dapat dilakukan dalam daerah, luar pulau, bahkan sampai luar negeri. Estimasi waktu yang dibutuhkan dalam proses pengiriman juga disesuaikan dengan pilihan paket atau *service* pengiriman yang dipilih oleh

pelanggan. Peneliti menetapkan masing-masing tiga data analisis pada pelayanan pengiriman baju di Kantor JNE Cabang Jember.

## Data 4.1a Pelayanan Pengiriman Barang Baju di Kantor JNE

### Konteks

Interaksi terjadi di Kantor JNE Cabang Jember pada 1 Oktober 2019 pukul 13.00 WIB antara SCO dan pelanggan yang melakukan pengiriman barang berupa baju gamis. Pelanggan memasuki kantor JNE dengan membawa barang yang akan dikirimkan, kemudian dipersilakan duduk oleh *security* kantor JNE. Pelanggan menunggu giliran dipanggil oleh SCO. Proses pemanggilan pelanggan tidak menggunakan nomor antrean. Nomor antrean dapat digunakan oleh pelanggan sekitar pukul 15.00 – malam. Hal ini dikarenakan pada jam tersebut pelanggan yang datang cukup banyak. Setelah dipanggil oleh SCO, pelanggan maju menuju loket pengiriman sesuai dengan instruksi dari SCO. Bahasa yang digunakan ialah bahasa Indonesia.

1. SCO : Silakan! [senyum]
2. P : [menyerahkan barang]

Pemanggilan pelanggan yang dilakukan oleh SCO dengan wajah mengarah ke pelanggan dan bibir tersenyum, kemudian pelanggan berjalan dan membawa barang yang akan dikirimkan menuju loket pengiriman. SCO mengawali percakapan memerintah pelanggan untuk mendatangi loket agar dapat dilayani yang terlihat pada Tindak Komunikatif 1 (TK-1). Pada tuturan tersebut, SCO menerapkan fungsi direktif. Tuturan yang diucapkan SCO merupakan suatu perintah atau menyuruh pelanggan untuk mendatanginya. Pelanggan merespons tuturan SCO dengan gerakan (*movement*) yang ditandai dengan tindakan menyerahkan barang yang akan dikirim (TK-2). Pada baris tersebut, pelanggan melakukan tindakan nonverbal yakni menyerahkan barang kepada SCO untuk diproses. Setelah sambutan tersebut, dilanjutkan proses konfirmasi isi paket yang akan dikirimkan oleh pelanggan seperti pada data di bawah ini.

## Data 4.1a Pelayanan Pengiriman Barang Baju di Kantor JNE {lanjutan}

3. SCO : Ini isinya apa? [menanyakan sambil mengubah posisi menjadi posisi duduk]
4. P : Baju gamis.

Pada TK-3 SCO menanyakan isi barang yang akan dikirimkan oleh pelanggan sesuai dengan SOP. SCO harus mengetahui isi barang yang akan dikirimkan agar SCO dapat melakukan tindakan sesuai dengan isi barang. Barang yang akan dikirimkan melalui JNE memiliki beberapa jenis yang setiap jenisnya memiliki perbedaan penanganan. Pengetahuan tentang isi barang sangat penting agar tidak terjadi kesalahan dalam melakukan *packing* yang berakibat fatal pada barang tersebut. TK-4 pelanggan menjawab pertanyaan SCO dengan lugas jika barang yang akan dikirimkan ini berupa baju gamis.

#### Data 4.1a Pelayanan Pengiriman Barang Baju di Kantor JNE {lanjutan}

5. SCO : [memasukkan data ke komputer]. *Service* pengirimannya ini pakai yang apa?
6. P : REG [dengan suara kecil]
7. SCO : Iyah?
8. P : Yang reguler.
9. SCO : Reguler ya. [memasukkan data]
10. P : [mengganggu menunggu sambil bermain *handphone*]

Pada TK-5 SCO melakukan tindakan memasukkan data ke komputer. Data ini diperlukan agar barang dapat sampai ke tujuan sesuai dengan kebutuhan dari pelanggan. Pelanggan harus memberikan data yang valid agar tidak terjadi kesalahan pengiriman. Ketika proses memasukkan data, SCO menanyakan *service* yang akan digunakan untuk pengiriman barang. *Service* yang dipilih oleh pelanggan menentukan jumlah estimasi hari yang dibutuhkan dalam pengiriman barang serta jumlah ongkos kirim yang perlu dibayarkan oleh pelanggan. TK-6 pelanggan menjawab jenis pengiriman yang akan digunakan dalam pengiriman barang. Pada tuturan ini, pelanggan terlihat dengan cepat dan tegas menjawab pertanyaan SCO dan pelanggan tidak memberikan pertanyaan baru kepada SCO mengenai *service* tersebut. Tuturan ini menandakan jika pelanggan sering melakukan pengiriman barang melalui kantor JNE dan paham tentang *service* yang akan digunakan dalam pengiriman barang. Pemahaman tentang *service* pengiriman bergantung pada seringnya pelanggan datang untuk mendapatkan pelayanan.

TK-7 SCO meminta pelanggan mengulangi tuturannya untuk memastikan pilihan *service* yang digunakan agar tidak mengalami kesalahan dalam memasukkan data. TK-8 pelanggan memperjelas tuturan kepada SCO tentang *service* yang digunakan. TK-9 SCO mengulang *service* yang dipilih pelanggan. Pengulangan tuturan yang dilakukan SCO untuk memastikan jika tuturan yang diberikan pelanggan sama halnya dengan apa yang didengar oleh SCO. Pada TK-10 pelanggan tidak menjawab dengan tuturan namun menggunakan gerak tubuh bagian kepala dengan mengangguk yang menandakan jika itu benar atau menyetujui. Tindakan selanjutnya yang dilakukan pelanggan yaitu bermain *handphone*.

#### Data 4.1a Pelayanan Pengiriman Barang Baju di Kantor JNE {lanjutan}

- 11. SCO : Permisi.
- 12. P : [melihat SCO]
- 13. SCO : Biaya pengirimannya dua belas ribu.
- 14. P : [memberikan uang Rp. 22.000]
- 15. SCO : Kembaliannya sepuluh ribu [sambil menyerahkan resi].  
Terima kasih.
- 16. P : Terima kasih. [meninggalkan loket]
- 17. SCO : [petugas membungkus barang dan menempelkan resi]

Pada TK-11 SCO memanggil pelanggan yang sedang bermain *handphone*. Tindakan ini bertujuan agar pelanggan memberikan waktunya untuk memperhatikan SCO. TK-12 pelanggan merespons panggilan dari SCO dengan melihat SCO tanpa berkata-kata. TK-13 SCO memberitahu pelanggan mengenai biaya pengiriman yang harus dibayarkan. Tanpa mengeluarkan tuturan, pelanggan melakukan tindakan nonverbal berupa memberikan uang kepada SCO (TK-14). Kemudian, TK-15 SCO memberikan kembalian dan menyerahkan resi pengiriman kepada pelanggan serta tidak lupa mengucapkan terima kasih dengan bibir tersenyum. Pada data ini, SCO menerapkan fungsi ekspresif berupa ucapan terima kasih. Sikap ini dilakukan oleh SCO agar pelanggan merasakan nyaman saat dilayani. TK-16 pelanggan menjawab SCO dengan mengatakan terima kasih (fungsi ekspresif) dan pelanggan meninggalkan loket menuju ke luar kantor.

Setelah pelanggan meninggalkan loket, SCO melakukan kegiatan membungkus barang dan menempelkan resi pada barang sebelum melakukan interaksi selanjutnya.

## **Bagan 1a. Segmen Materi Interaksi Komunikatif Pelayanan Pengiriman Barang Berupa Baju**



Pada bagan struktur materi percakapan di atas, terdapat empat struktur setelah diurutkan berdasarkan interaksi komunikatif antara SCO dan pelanggan. Urutan materi percakapan diawali dengan sambutan, yaitu memanggil pelanggan untuk menuju ke loket pengiriman. Materi kedua ialah konfirmasi isi paket yang dilanjutkan dengan materi ketiga ialah konfirmasi jenis paket pengiriman yang dipilih. Materi percakapan diakhiri dengan pencetakan resi dan pelanggan meninggalkan kantor.

Keseluruhan urutan interaksi komunikatif yang tercipta, SCO dan pelanggan dapat mempertahankan tujuan utama, yaitu memperoleh pelayanan dalam pengiriman barang. Pelayanan pengiriman barang berupa baju termasuk dalam pelayanan yang cepat sehingga waktu pelayanan menjadi pertimbangan. Serangkaian interaksi yang terbangun antarkeduanya, SCO bertindak sebagai pemberi layanan yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan, sedangkan pelanggan menjadi informan dalam memberikan keterangan pada proses pengiriman barang. Proses interaksi komunikatif yang terjadi antara SCO dan pelanggan mempertahankan pola komunikasi guna mencapai tujuan (*perpose*)

Berdasarkan analisis transkrip percakapan pada data, fungsi komunikatif yang muncul, yaitu fungsi direktif dan ekspresif. Pola-pola komunikasi pada pelayanan pengiriman barang berupa baju yang terjalin ialah pola komunikasi yang dua arah (dialogis) sebagai aksi umpan balik antara SCO dan pelanggan. Komunikasi keduanya dijalani secara terbuka untuk mendapatkan informasi yang valid mengenai data yang dibutuhkan dalam pelayanan pengiriman barang, sehingga tidak terjadi kesalahan dalam proses pengiriman barang. Interaksi komunikatif antara SCO dan pelanggan lebih didominasi oleh SCO.

#### Data 4.1b Pelayanan Pengiriman Barang Baju

##### **Konteks**

Interaksi terjadi di Kantor JNE Cabang Jember pada 2 Oktober 2019 pukul 08.40 WIB antara SCO dan pelanggan yang melakukan pengiriman barang berupa baju. Pelanggan memasuki kantor JNE, kemudian dipersilakan duduk oleh *security* kantor JNE. Pelanggan menunggu giliran dipanggil oleh SCO. Proses pemanggilan pelanggan tidak menggunakan nomor antrean. Nomor antrean dapat digunakan oleh pelanggan sekitar pukul 15.00 – malam. Hal ini dikarenakan pada jam tersebut pelanggan yang datang cukup banyak. Setelah dipanggil oleh SCO, pelanggan maju menuju loket pengiriman sesuai dengan instruksi dari SCO. Bahasa yang digunakan ialah bahasa Indonesia.

1. SCO : Silakan Ibu.
2. P : [Menghampiri loket pengiriman sesuai instruksi SCO yang memanggilnya]

Pemanggilan pelanggan yang dilakukan oleh SCO dengan wajah senyum, kemudian pelanggan menuju loket. SCO mengawali percakapan memerintah

(fungsi direktif) pelanggan dengan halus (TK-1). Sikap yang dilakukan oleh SCO akan menciptakan kesan yang baik dari pelayanan yang diberikan. Pelanggan merespons tuturan SCO yang ditandai dengan gerakan (movement) yaitu menghampiri SCO yang memanggilnya (TK-2). Pelanggan mendatangi SCO di loket pengiriman barang dan menyerahkan barang yang akan dikirimkan. Setelah sambutan tersebut, dilanjutkan dengan proses konfirmasi isi paket yang akan dikirimkan oleh pelanggan seperti pada data di bawah ini.

Data 4.1b Pelayanan Pengiriman Barang Baju {lanjutan}

3. SCO : Mau kirim apa?
4. P : Baju.

Pada TK-3 SCO menanyakan isi barang yang akan dikirimkan oleh pelanggan sesuai dengan SOP. SCO harus mengetahui isi barang yang akan dikirimkan agar SCO dapat melakukan tindakan sesuai dengan isi barang. Barang yang akan dikirimkan melalui JNE memiliki beberapa jenis barang yang setiap jenis barang memiliki perbedaan penanganan. Pengetahuan tentang isi barang sangat penting agar tidak terjadi kesalahan dalam memberikan tindakan pada barang yang dikirimkan. Pada TK-4 pelanggan merespons pertanyaan SCO dengan memberitahu jika barang yang akan dikirimkan berupa baju.

Data 4.1b Pelayanan Pengiriman Barang Baju {lanjutan}

5. SCO : [petugas memasukkan data ke komputer]. Pakai yang reguler semua ini Ibu?
6. P : OKE.
7. SCO : OKE semua Ibu?
8. P : *He'e* OKE semua.

Pada TK-5 SCO melakukan kegiatan memasukkan data. Data-data ini berasal dari pelanggan. Untuk itu, pelanggan harus memberikan data yang valid agar tidak terjadi kesalahan dalam pengiriman yang dapat merugikan dirinya. Ketika sedang memasukkan data, SCO menanyakan *service* yang akan digunakan untuk pengiriman barang. *Service* yang dipilih oleh pelanggan menentukan jumlah estimasi hari yang dibutuhkan dalam pengiriman barang serta jumlah ongkos

kirim yang perlu dibayarkan oleh pelanggan. TK-6 menjawab jenis pengiriman yang akan digunakan dalam pengiriman barang. Jenis pengiriman yang diminta pelanggan berbeda dengan jenis pengiriman yang ditawarkan oleh SCO. SCO menawarkan jenis pengiriman tersebut karena jenis tersebut umumnya sering digunakan oleh pelanggan. TK-7 SCO mengulangi jenis pengiriman yang diminta oleh pelanggan agar tidak salah dalam memasukkan data. Kemudian, pelanggan membenarkan pengiriman tersebut yang terlihat pada TK-8.

#### Data 4.1b Pelayanan Pengiriman Barang Baju {lanjutan}

- 9. SCO : [petugas memasukkan data lagi dan mencetak no resi barang pertama. Memasukkan data untuk barang kedua dan mencetak resi. Memasukkan data untuk barang ketiga dan mencetak resi]. Pembayaran mau pakai apa Ibu?
- 10. P : OVO
- 11. SCO : OVO nya sudah disiapkan Ibu?
- 12. P : [Membuka dan mengecek aplikasi]. Kok gak bisa yah Mbak OVO saya? Cash saja Mbak.
- 13. SCO : Totalnya jadi dua puluh satu ribu.
- 14. P : [memberikan uang Rp. 22.000]
- 15. SCO : Kembaliannya seribu. Ini nomor resinya. Terimakasih.
- 16. P : [pelanggan meninggalkan loket]
- 17. SCO : [petugas membungkus barang dan menempelkan resi]

Interaksi komunikatif dilanjutkan dengan tindakan SCO yang kembali memasukkan data dan mencetak setiap resi dari barang yang akan dikirim. Setelah resi selesai dicetak, SCO menanyakan kepada pelanggan pembayaran ongkos kirim dengan cara *cash* atau menggunakan aplikasi OVO (TK-9). JNE memberikan kemudahan pembayaran biaya pengiriman kepada pelanggan dengan memberikan beberapa cara pembayaran. Pembayaran biaya pengiriman dapat dilakukan pelanggan dengan cara *cash*, menggunakan aplikasi OVO, dan menggunakan *GOPAY*. TK-10 pelanggan menjawab SCO jika pembayaran biaya kirim dilakukan dengan menggunakan aplikasi OVO. Selanjutnya, pada TK-11 SCO meminta pelanggan untuk menyiapkan aplikasi OVO agar bisa melakukan pembayaran. Setelah aplikasi dicek, ternyata aplikasi OVO milik pelanggan tidak

bisa digunakan atau mengalami gangguan. Hal ini diterangkan pelanggan pada TK-12 dan pelanggan mengganti pembayaran dengan cara *cash*.

Pada TK-13 SCO memberitahu pelanggan jumlah biaya pengiriman yang harus dibayarkan. Tanpa berkata-kata, pelanggan melakukan tindakan nonverbal dengan mengeluarkan uang sebesar Rp22.000 dan diserahkan ke SCO (TK-14). TK-15 SCO memberikan uang kembalian dan menyerahkan nomor resi kepada pelanggan serta diakhiri dengan ucapan terima kasih. Dengan ucapan terima kasih, SCO telah menerapkan fungsi ekspresif. Pelanggan tidak menjawab tuturan dari SCO dan melakukan tindakan meninggalkan SCO dan keluar dari kantor JNE (TK-16). Interaksi komunikatif selesai ditandai dengan pelanggan yang meninggalkan loket pengiriman barang dan SCO melakukan kegiatan membungkus barang yang dikirimkan serta menempelkan resi pada setiap barang.

**Bagan 1b. Segmen Materi Interaksi Komunikatif Pelayanan Pengiriman Barang Berupa Baju**



Pada bagan struktur materi percakapan di atas, terdapat empat struktur setelah diurutkan berdasarkan interaksi komunikatif antara SCO dan pelanggan. Urutan materi percakapan diawali dengan sambutan yaitu memanggil pelanggan untuk menuju ke loket pengiriman. Materi kedua ialah konfirmasi isi paket yang dilanjutkan dengan materi ketiga ialah konfirmasi jenis paket pengiriman yang dipilih. Materi percakapan diakhiri dengan pencetakan resi dan pelanggan meninggalkan kantor.

Keseluruhan urutan interaksi komunikatif yang tercipta, SCO dan pelanggan dapat mempertahankan tujuan utama, yaitu memperoleh pelayanan dalam pengiriman barang. Pelayanan pengiriman barang berupa baju termasuk dalam pelayanan yang cepat sehingga waktu pelayanan menjadi pertimbangan.

Serangkaian interaksi yang terbangun antarkeduanya, SCO bertindak sebagai pemberi layanan yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan, sedangkan pelanggan menjadi informan dalam memberikan keterangan pada proses pengiriman barang. Proses interaksi komunikatif yang terjadi antara SCO dan pelanggan mempertahankan pola komunikasi guna mencapai tujuan (*purpose*).

Berdasarkan analisis transkrip percakapan pada data, fungsi komunikatif yang muncul, yaitu fungsi direktif dan ekspresif. Pola-pola komunikasi pada pelayanan pengiriman barang berupa baju yang terjalin ialah pola komunikasi yang dua arah (dialogis) sebagai aksi umpan balik antara SCO dan pelanggan. Komunikasi keduanya dijalani secara terbuka untuk mendapatkan informasi yang valid mengenai data yang dibutuhkan dalam pelayanan pengiriman barang, sehingga tidak terjadi kesalahan dalam proses pengiriman barang. Interaksi komunikatif antara SCO dan pelanggan lebih didominasi oleh SCO.

#### Data 4.1c Pelayanan Pengiriman Barang Baju

##### **Konteks**

Interaksi terjadi di Kantor JNE Cabang Jember pada 2 Oktober 2019 pukul 11.50 WIB antara SCO dan pelanggan yang melakukan pengiriman barang berupa baju. Pelanggan memasuki kantor JNE, kemudian dipersilakan duduk oleh *security* Kantor JNE. Pelanggan menunggu giliran dipanggil oleh SCO. Proses pemanggilan pelanggan tidak menggunakan nomor antrean. Nomor antrean dapat digunakan oleh pelanggan sekitar pukul 15.00 – malam. Hal ini dikarenakan pada jam tersebut pelanggan yang datang cukup banyak. Setelah dipanggil oleh SCO, pelanggan maju menuju loket pengiriman sesuai dengan instruksi dari SCO. Bahasa yang digunakan ialah bahasa Indonesia dicampur bahasa Jawa.

1. SCO : Silakan.
2. P : [pelanggan menghampiri petugas loket 3]

Pemanggilan pelanggan yang dilakukan oleh SCO dengan ibu jari menunjuk dan wajah senyum, kemudian pelanggan berjalan menuju loket. SCO mengawali percakapan memerintah pelanggan dengan halus (TK-1). Pelanggan merespons tuturan SCO yang ditandai dengan gerakan (*movement*) (TK-2). Sesampainya di loket pengiriman, pelanggan menyerahkan barang yang akan

dikirim. Setelah sambutan tersebut, dilanjutkan proses konfirmasi isi paket yang akan dikirimkan oleh pelanggan seperti pada data di bawah ini.

## Data 4.1c Pelayanan Pengiriman Barang Baju {lanjutan}

3. SCO : Ini apa Ibu?
4. P : Baju Mas.
5. SCO : Di kirim beda-beda kota ini?
6. P : Iya Mas [sambil main *handphone*]
7. SCO : [petugas melakukan proses memasukkan data]
8. P : [pelanggan duduk menunggu, kemudian meminta tolong *security* untuk memfotokan dirinya]

Setelah melakukan sambutan kepada pelanggan. Tindakan selanjutnya yang dilakukan oleh SCO yakni pada TK-3 SCO mengonfirmasi isi barang yang akan dikirimkan oleh pelanggan. Isi barang yang dikirmkan harus diketahui oleh SCO guna mendapatkan layanan sesuai kebutuhan barang. Sesuai SOP SCO harus memastikan isi barang dan pelanggan harus memberikan keterangan yang sebenarnya tentang isi barang. Data tentang isi barang merupakan langkah awal untuk mendapatkan proses pelayanan. Pelanggan menjawab isi barang tersebut yang dapat dilihat pada TK-4. Karena barang yang akan dikirmkan memiliki jumlah yang lebih dari 2, pertanyaan selanjutnya yang diajukan SCO tujuan pengiriman berbeda-beda atau sama (TK-5). Pada TK-6 pelanggan menjawab pertanyaan SCO namun wajah pelanggan tidak mengarah ke SCO melaikan ke arah layar *handphonenya*. Setelah mendapat jawaban dari pelanggan, pada TK-7 SCO mulai memasukkan satu-persatu data ke komputer. Sambil menunggu SCO memasukkan semua data pengiriman barang, TK-8 menjelaskan tindakan pelanggan sambil menunggu SCO ialah meminta tolong *security* untuk memfotokan dirinya dengan SCO. SCO sejenak berhenti memasukkan data, ia yang berada di belakang pelanggan tersenyum ke kamera.

## Data 4.1c Pelayanan Pengiriman Barang Baju {lanjutan}

9. SCO : Permisi Ibu.
10. P : Iya? [wajahnya tetap melihat layar *handphone*]
11. SCO : *Service* pengirimannya mau pakai apa Ibu?

12. P : OKE semua.  
 13. SCO : OKE semua Ibu?  
 14. P : Iya. [kembali duduk]

Pada TK-9 SCO memanggil pelanggan yang sedang duduk dengan posisi berdiri dan badan sedikit menunduk yang menandakan untuk menghormati dan bersikap sopan kepada pelanggan. TK-10 pelanggan melihat SCO dan menjawab panggilan SCO setelah itu pelanggan kembali menatap layar *hp*. Sikap yang kurang memperhatikan ini kerap saja terjadi, namun SCO harus mampu menempatkan dirinya agar pelanggan tetap nyaman dan proses pelayanan dapat terselesaikan. TK-11 SCO menanyakan kepada pelanggan jenis pengiriman yang akan digunakan. Dengan singkat pada TK-12 pelanggan menjawab pertanyaan SCO. Kemudian, pada TK-13 SCO mengulang jenis pengiriman yang disebutkan oleh pelanggan. Pengulangan tuturan yang dilakukan SCO bertujuan agar data yang diminta pelanggan benar dan data yang dimasukkan tidak salah. Pelanggan menjawab dengan singkat dan kembali duduk (TK-14).

Data 4.1c Pelayanan Pengiriman Barang Baju {lanjutan}

15. SCO : Permisi Ibu.  
 16. P : [menghampiri petugas]. Sepuluh yah Mas?  
 17. SCO : Sebentar Ibu. [petugas menghitung banyak barang].  
 sembilan *nggeh* bu *nggeh* [menghitung biaya pengiriman menggunakan kalkulator]  
 18. P : Setengah kiloan? Dianggap satu kiloan?  
 19. SCO : *Enggeh* Ibu sama aja bu. Totalnya dua ratus ribu.  
 20. P : Pas? [sambil tertawa]  
 21. SCO : *Enggeh* pas [sambil menghitung ulang] pas Ibu.  
 22. P : [Menyerahkan uang dua ratus ribu]  
 23. SCO : Ungunya pas *enggeh* Bu.  
 24. P : *Enggeh*.  
 25. SCO : Terima kasih.  
 26. P : [pelanggan meninggalkan loket]  
 27. SCO : [membungkus barang dan menempelkan resi]

TK-15 SCO memanggil kembali pelanggan yang sedang duduk dengan sikap berdiri dan badan sedikit menunduk. Pelanggan menghampiri SCO dan tuturan dari SCO dijawab oleh pelanggan yang memastikan jika jumlah barang

yang dikirimkan berjumlah sepuluh (TK-16). Kemudian pada TK-17 SCO meminta pelanggan untuk menunggu dan memberi waktu kepada SCO untuk menghitung jumlah barang yang dikirim. Setelah selesai menghitung, SCO mengonfirmasi kepada pelanggan jika barang yang dikirim berjumlah sembilan. Setelah itu, SCO melakukan tindakan lain berupa menghitung jumlah ongkos kirim yang perlu dibayarkan oleh pelanggan. Di sela-sela SCO menghitung, pelanggan menanyakan berat per-barang (TK-18). Tutaran pelanggan dijawab oleh SCO pada TK-19 dan pada baris tersebut SCO juga memberitahu pelanggan biaya pengiriman.

Pada TK-20 pelanggan memastikan jika jumlahnya pas sambil tertawa liris yang berarti pelanggan tersebut heran jika biaya pengiriman jumlahnya pas. TK-21 SCO menghitung ulang jumlah biaya pengiriman dan mengonfirmasi kembali jumlah biayanya yang ternyata benar. Lalu pada TK-22 pelanggan menyerahkan uang dengan jumlah yang pas kepada SCO. TK-23 SCO memberitahu pelanggan jika uang yang diberikan jumlahnya sesuai. Pelanggan menjawab pada TK-24. SCO mengakhiri interaksi dengan mengucapkan terima kasih (TK-26). Tutaran yang diucapkan SCO pada data ini merupakan penerapan fungsi ekspresif yang dilakukan SCO. Kemudian pelanggan meninggalkan loket pengiriman barang (TK-26). Tindakan akhir yang dilakukan SCO ialah membungkus barang dan menempelkan resi.

**Bagan 1c. Segmen Materi Interaksi Komunikatif Pelayanan Pengiriman Barang Berupa Baju**



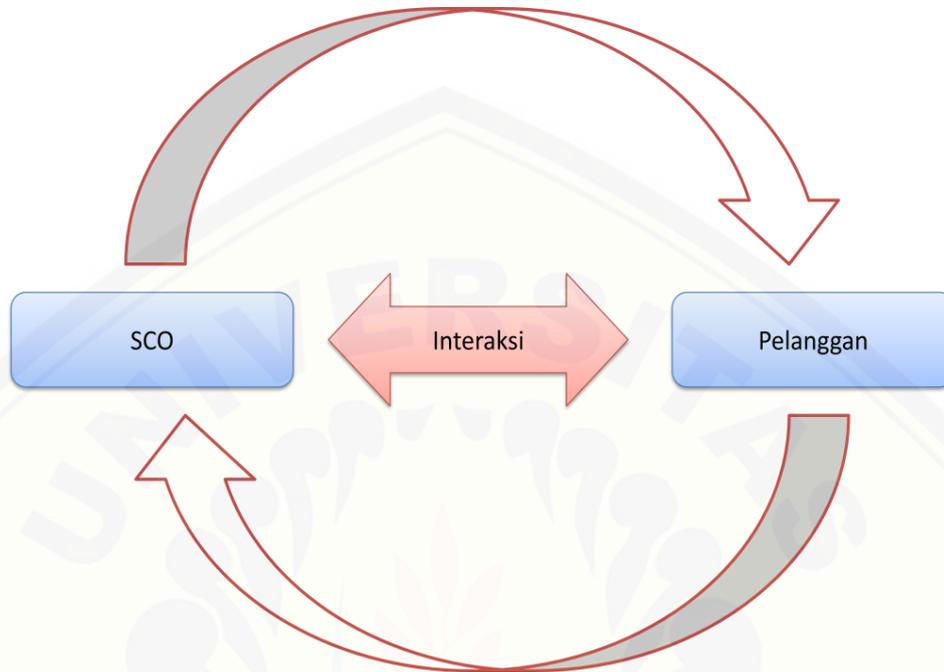
Pada bagan struktur materi percakapan di atas, terdapat empat struktur setelah diurutkan berdasarkan interaksi komunikatif antara SCO dan pelanggan. Urutan materi percakapan diawali dengan sambutan yaitu memanggil pelanggan untuk menuju ke loket pengiriman. Materi kedua ialah konfirmasi isi paket yang dilanjutkan dengan materi ketiga yaitu konfirmasi jenis paket pengiriman yang dipilih. Materi percakapan diakhiri dengan pencetakan resi serta pelanggan meninggalkan kantor.

Keseluruhan urutan interaksi komunikatif yang tercipta antara SCO dan pelanggan dapat mempertahankan tujuan utama, yaitu memperoleh pelayanan dalam pengiriman barang. Pelayanan pengiriman barang berupa baju termasuk dalam pelayanan yang cepat sehingga waktu pelayanan menjadi pertimbangan. Serangkaian interaksi yang terbangun antar keduanya, SCO bertindak sebagai

pemberi layanan yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan, sedangkan pelanggan menjadi informan dalam memberikan keterangan pada proses pengiriman barang. Proses interaksi komunikatif antara SCO dan pelanggan mempertahankan pola komunikasi guna mencapai tujuan (*purpose*).

Berdasarkan analisis transkrip percakapan pada data, fungsi komunikatif yang muncul, yaitu fungsi direktif dan ekspresif. Pola-pola komunikasi pada pelayanan pengiriman barang berupa baju yang terjalin ialah pola komunikasi yang dua arah (dialogis), artinya antara SCO dengan pelanggan saling memberikan aksi umpan balik. Komunikasi keduanya dijalani secara terbuka untuk mendapatkan informasi yang valid mengenai data yang dibutuhkan dalam pelayanan pengiriman barang, sehingga tidak terjadi kesalahan dalam proses pengiriman barang. Interaksi komunikatif antara SCO dan pelanggan lebih didominasi oleh SCO. Hal itu terbukti pada awal hingga akhir proses pelayanan pengiriman barang. Dominasi ini menandakan jika SCO yang memberikan pelayanan harus memastikan isi barang, *service* yang akan digunakan, serta *packing* yang akan digunakan oleh pengirim. Pola komunikasi yang terjadi dapat digambarkan pada bagam di bawah ini.

**Bagan 1d. Interaksi Komunikatif Pelayanan Pengiriman Barang Baju di Kantor JNE**



Pola Komunikasi Dialogis

Bagan 1d menunjukkan bahwa interaksi komunikatif terjadi secara dialogis antara SCO dan pelanggan. Bahasa yang digunakan saat berkomunikasi menggunakan bahasa Indonesia yang lugas dan santai, namun terkadang terdapat campur kode bahasa daerah. Penggunaan bahasa semacam ini bertujuan untuk menciptakan suasana yang nyaman anatar SCO dan pelanggan. Selain itu, pola komunikasi yang dialogis berpengaruh terhadap proses pelayanan terlebih pada penggalian informasi untuk memperoleh data yang valid. Fungsi komunikatif pada pola ini ialah untuk membangun interaksi komunikatif yang menciptakan situasi tuturan yang terstruktur. Fungsi komunikatif yang dominan muncul pada proses pengiriman barang berupa baju, yaitu fungsi direktif dan fungsi ekspresif. Fungsi direktif yang ada pada data ini berupa perintah dari SCO, sedangkan fungsi ekspresif yang ada pada data ini berupa ucapan terima kasih yang dilakukan SCO kepada pelanggan yang telah menggunakan jasa pengiriman di JNE.

## 4.2 Interaksi Komunikatif dalam Pelayanan Pengiriman Barang Pecah Belah di Kantor JNE

Berdasarkan hasil observasi di lapangan, peneliti memperoleh dan mengidentifikasi data sebagai bahan analisis. Pelanggan yang datang ke Kantor JNE juga menggunakan jasa pengiriman barang pecah belah. Pengiriman barang ini dipilih oleh peneliti karena memiliki perbedaan penanganan dalam pengiriman. Peneliti berasumsi jika penanganan dalam proses pengiriman berbeda maka akan menimbulkan perbedaan pola komunikasi yang dihasilkan. Namun tidak menutup kemungkinan jika pola yang dihasilkan sama. Pelayanan pengiriman barang dapat dilakukan dalam daerah, luar pulau, bahkan sampai ke luar negeri. Estimasi waktu yang dibutuhkan dalam proses pengiriman juga disesuaikan dengan pilihan paket atau *service* pengiriman yang dipilih oleh pelanggan. Peneliti menetapkan masing-masing tiga data analisis pada pelayanan pengiriman baju di Kantor JNE Cabang Jember.

### Data 4.2a Pelayanan Pengiriman Barang Pecah Belah

#### Konteks

Interaksi berlangsung di Kantor JNE Cabang Jember pada 1 Oktober 2019 pukul 09.30 WIB antara SCO dengan salah seorang warga Jember yang akan mengirimkan berupa barang pecah belah. Tindakan yang dilakukan pelanggan diawali dengan memasuki kantor, kemudian oleh *security* pelanggan dipersilakan duduk. Proses pemanggilan pelanggan tidak menggunakan nomor antrean. Nomor antrean dapat digunakan oleh pelanggan sekitar pukul 15.00 – malam. Hal ini dikarenakan pada jam tersebut pelanggan yang datang cukup banyak. SCO berkomunikasi dengan *security* mengenai pelanggan mana yang harus dilayani. Setelah SCO mengetahui pelanggannya, maka pelanggan itu akan dipanggil oleh SCO. Pelanggan yang dipanggil maju ke loket pengiriman barang sesuai dengan SCO yang memanggilnya. Bahasa yang digunakan ialah bahasa Indonesia.

1. SCO : [berdiri memanggil pelanggan] silakan!
2. P : [pelanggan berjalan menuju loket pengiriman dan meletakkan barang di atas meja serta menyodorkannya ke SCO]

Pelanggan yang dipilih *security* akan dipanggil oleh SCO untuk menuju loket pengiriman agar dapat dilayani. Pemanggilan pelanggan yang dilakukan

oleh SCO dengan sikap menunduk dan bibir tersenyum. Pelanggan yang ditunjuk mengubah posisi menjadi posisi berdiri dan berjalan menuju loket pengiriman. SCO mengawali percakapan memerintah (fungsi direktif) pelanggan dengan halus pada TK-1. Pada tuturan tersebut, SCO menerapkan fungsi direktif. Pelanggan merespons tuturan SCO yang ditandai dengan tindakan yang dilakukan pelanggan pada TK-2. Tindakan yang dilakukan pelanggan yakni menyodorkan barang yang akan dikirim ke SCO. Setelah sambutan tersebut, dilanjutkan proses konfirmasi isi paket yang akan dikirimkan oleh pelanggan seperti pada data di bawah ini.

#### Data 4.2a Pelayanan Pengiriman Barang Baju di Kantor JNE {lanjutan}

3. SCO : Isinya apa?
4. P : *Tupperware*
5. SCO : [SCO mengukur volume dari barang kemudian menimbanginya] Ini kena berat dan volume jadi 3 kg.
6. P : Iya Mbak.

Topik percakapan antara pelanggan dan SCO beralih pada konfirmasi isi dari paket yang dikirimkan. Pada TK-3 SCO menanyakan isi barang yang akan dikirimkan. Pertanyaan ini diajukan oleh SCO karena SCO harus mengetahui isi barang yang akan dikirimkan agar SCO dapat melakukan tindakan sesuai dengan isi barang. Barang yang akan dikirimkan melalui JNE memiliki beberapa jenis barang yang setiap jenis barang memiliki perbedaan penanganan. Pengetahuan tentang isi barang sangat penting agar tidak terjadi kesalahan dalam melakukan *packing* yang berakibat fatal pada barang tersebut. Kemudian pada TK-4 pelanggan menjawab pertanyaan tersebut dengan memberitahu SCO isi barangnya. Pada TK-5 SCO melakukan tindakan pengukuran dan penimbangan barang. Aturan yang ada di JNE, jika pelanggan mengirimkan barang dengan ukuran yang besar maka harus melalui proses pengukuran aktual dan berat volume. Jika volume barang lebih besar dari beratnya, yang diambil untuk biaya per 1 kg barang berasal dari volumenya. Setelah mengetahui berat dan nilai volumenya, lalu SCO memberitahu pelanggan. Kali ini yang lebih besar berasal dari volumenya. Pelanggan menjawab SCO pada TK-6.

## Data 4.2a Pelayanan Pengiriman Barang Baju di Kantor JNE {lanjutan}

7. SCO : [memasukkan data ke komputer]. Ini pakai *service* yang apa?
8. P : Biasa aja Mbak.
9. SCO : Reguler ya?
10. P : Iya.

Kerangka (*frame*) percakapan beralih pada konfirmasi penggunaan *service* pengiriman. Pada TK-7 SCO melakukan kegiatan memasukkan data pada komputer. Pada data bagian *service* pengiriman, SCO menanyakannya kepada pelanggan tentang *service* yang akan digunakan. Penggunaan *service* ini bergantung pada kebutuhan pelanggan. TK-8 pelanggan menjawab pertanyaan SCO dengan memberitahu penggunaan *service* pengiriman yang biasa. Kemudian, SCO mempertegas *service* yang digunakan dengan mengatakan reguler (TK-9). *Service* reguler menurut SCO merupakan *service* pengiriman yang pada umumnya digunakan oleh pelanggan. Untuk itu, ketika pelanggan mengatakan *service* biasa, SCO mengulanginya dengan mengatakan reguler. Pada TK-10 pelanggan membenarkan dan menyetujui *service* yang dikatakan oleh SCO.

## Data 4.2a Pelayanan Pengiriman Barang Baju di Kantor JNE {lanjutan}

11. SCO : Ini tidak perlu di *packing* lagi?
12. P : Gak usah Mbak, ini sudah pakai kardus.

Pertanyaan selanjutnya yang diajukan oleh SCO ialah penggunaan *packing* pada barang. Pada TK-11 SCO menawarkan penggunaan *packing* pada barang pelanggan. Penawaran *packing* yang dilakukan SCO termasuk dalam fungsi komisif. *Packing* yang disediakan oleh JNE ada dua jenis, yakni *packing* kayu dan *bubble wrap*. Penawaran penggunaan *packing* karena barang yang dikirimkan termasuk jenis barang yang mudah pecah sehingga perlu *packing* yang khusus agar ketika barang yang dikirimkan mengalami benturan makan sedikit kemungkinannya barang tersebut mengalami cacat atau rusak. Pada TK-12 pelanggan menjawab dengan tegas jika barang tersebut tidak perlu di *packing* ulang. Pelanggan memberikan alasan ketidakmauan ia menggunakan *packing*.

Data 4.2a Pelayanan Pengiriman Barang Baju di Kantor JNE {lanjutan}

- 13. SCO : [kembali memasukkan data dan mencetak resi]. Totalnya dua puluh empat ribu.
- 14. P : [mengambil uang di dompet dan menyerahkannya ke petugas]
- 15. SCO : Ini resinya [memberikan ke pelanggan]. Terima kasih.
- 16. P : [mengambil resi]. Sama-sama [lalu meninggalkan loket pengiriman]
- 17. SCO : [menempelkan resi serta *sticker fragile* pada barang kemudian meletakkan barang di keranjang]

Percakapan antara SCO dan pelanggan diakhiri dengan topik pemberitahuan biaya pengiriman serta pemberian nomor resi kepada pelanggan. SCO sebagai petugas yang mendominasi percakapan dalam interaksi ini memberitahu pelanggan tentang biaya pengiriman yang harus dibayar oleh pelanggan (TK-13). Pada TK-14 terlihat pelanggan tidak menjawab SCO namun pelanggan melakukan tindakan yang merespons SCO, yakni mengambil sejumlah uang dari dompetnya kemudian memberikannya kepada SCO. Setelah menerima uang biaya pengiriman, SCO memberikan resi pengiriman dan mengucapkan terima kasih kepada pelanggan (TK-15). Ucapan terima kasih yang dituturkan SCO kepada pelanggan merupakan penerapan fungsi ekspresif. Pelanggan menjawab ucapan tersebut pada TK-16 dan pada baris tersebut pelanggan juga melakukan tindakan meninggalkan loket pengiriman. Pada baris terakhir (TK-17) SCO melakukan penempelan nomor resi dan *sticker fragile* pada barang yang akan dikirim sebelum memanggil pelanggan selanjutnya untuk dilayani. Berdasarkan percakapan yang terjadi, struktur interaksi komunikatif antara SCO dan pelanggan dapat digambarkan sebagai berikut.

**Bagan 2a. Segmen Materi Interaksi Komunikatif Pelayanan Pengiriman Barang Pecah Belah**



Urutan tindakan (*act sequence*) interaksi komunikatif antara SCO dan pelanggan terdiri atas lima segmen. Urutan segmen materi percakapan diawali dengan sambutan yaitu memanggil pelanggan untuk menuju ke loket pengiriman. Materi kedua ialah konfirmasi isi paket yang dilanjutkan dengan materi ketiga yakni konfirmasi jenis paket pengiriman yang dipilih. Materi percakapan keempat ialah penawaran *packing* khusus pada barang jenis ini. Materi percakapan diakhiri dengan pencetakan resi serta pelanggan meninggalkan kantor.

Keseluruhan urutan interaksi komunikatif yang tercipta antara SCO dan pelanggan dapat mempertahankan tujuan utama, yaitu memperoleh pelayanan dalam pengiriman barang. Pelayanan pengiriman barang pecah belah termasuk dalam pelayanan yang cepat sehingga waktu pelayanan menjadi pertimbangan. Serangkaian interaksi yang terbangun antarkeduanya, SCO bertindak sebagai pemberi layanan yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan, sedangkan pelanggan menjadi informan dalam memberikan keterangan pada proses pengiriman barang. Proses interaksi komunikatif yang terjadi antara SCO dan pelanggan mempertahankan pola komunikasi guna mencapai tujuan (*purpose*).

Berdasarkan analisis transkrip percakapan pada data, fungsi komunikatif yang muncul, yaitu fungsi direktif, komisif, dan ekspresif. Pola-pola komunikasi pada pelayanan pengiriman barang pecah belah yang terjalin ialah pola komunikasi yang dua arah (dialogis) sebagai aksi umpan balik antara SCO dan pelanggan. Komunikasi keduanya dijalani secara terbuka untuk mendapatkan informasi yang valid mengenai data yang dibutuhkan dalam pelayanan pengiriman barang, sehingga tidak terjadi kesalahan dalam proses pengiriman barang. Interaksi komunikatif antara SCO dan pelanggan lebih didominasi oleh SCO.

## Data 4.2b Pelayanan Pengiriman Barang Pecah Belah

### Konteks

Interaksi berlangsung di Kantor JNE Cabang Jember pada 4 Oktober 2019 pukul 08.00 WIB antara SCO dengan salah seorang warga Jember yang akan mengirimkan berupa barang pecah belah di Kantor JNE. Tindakan yang dilakukan pelanggan diawali dengan memasuki kantor, kemudian oleh *security* pelanggan dipersilakan duduk. Proses pemanggilan pelanggan tidak menggunakan nomor antrean. Nomor antrean dapat digunakan oleh pelanggan sekitar pukul 15.00 – malam. Hal ini dikarenakan pada jam tersebut pelanggan yang datang cukup banyak. SCO berkomunikasi dengan *security* mengenai pelanggan mana yang harus dilayani. Setelah SCO mengetahui pelanggannya, pelanggan itu akan dipanggil oleh SCO. Pelanggan yang dipanggil maju ke loket pengiriman barang sesuai dengan SCO yang memanggilnya. Bahasa yang digunakan ialah bahasa Indonesia.

1. SCO : Selamat pagi.
2. P : Pagi [menyodorkan barang ke SCO]

Interaksi komunikatif pada percakapan kali ini terjadi pada hari Jumat. Menurut informasi yang saya dapat dari salah satu SCO jika hari Jumat jarang sekali pelanggan mengantri untuk mengirimkan barang. SCO tersebut juga mengatakan jika hari Jumat pelanggan tidak sebanyak seperti pada hari Senin sampai dengan Kamis. Pelanggan yang datang pada hari Jumat kali ini masuk ke kantor JNE kemudian diarahkan oleh *security* menuju ke loket pengiriman 3. Pelanggan tersebut berjalan menuju loket yang diperintahkan. Melihat adanya pelanggan yang menghampiri loket 3, SCO dengan sigap posisi berdiri dan tersenyum serta memberikan sambutan pada pelanggan tersebut (TK-1). Pelanggan menjawab sambutan dari SCO pada TK-2 kemudian melakukan tindakan menyodorkan barang yang akan dikirimkan.

Data 4.2b Pelayanan Pengiriman Barang Pecah Belah {lanjutan}

3. SCO : Paket apa ini?
4. P : *Tupperware*.

Kerangka (*frame*) percakapan beralih pada konfirmasi isi paket yang akan dikirimkan. Pada TK-3 SCO menanyakan isi barang yang akan dikirimkan. Pertanyaan ini diajukan oleh SCO karena SCO harus mengetahui isi barang yang akan dikirimkan agar SCO dapat melakukan tindakan sesuai dengan isi barang. Barang yang akan dikirimkan melalui JNE memiliki beberapa jenis barang yang setiap jenis barang memiliki perbedaan penanganan. Pengetahuan tentang isi barang sangat penting agar tidak terjadi kesalahan dalam melakukan *packing* yang berakibat fatal pada barang tersebut. Kemudian pada TK-4 pelanggan menjawab pertanyaan tersebut dengan memberitahu SCO isi barangnya. Percakapan yang terjadi pada *frame* ini menjelaskan bahwa proses pengiriman yang ada di JNE antara SCO dan pelanggan harus terbuka dalam memberikan data yang valid. Data yang valid ini akan mempermudah SCO memberikan pelayanan yang tepat serta memberikan manfaat bagi pelanggan berupa layanan yang tepat pada barang yang dikirimkan, sehingga barang tidak mengalami kerusakan atau jika hilang dapat dipertanggungjawabkan.

## Data 4.2b Pelayanan Pengiriman Barang Pecah Belah {lanjutan}

- 5. SCO : *Packing*-annya sudah aman?
- 6. P : Eh Insyaallah
- 7. SCO : Tujuannya ke?
- 8. P : Sumba Timur

Setelah SCO mengetahui isi barang yang dikirimkan, langkah selanjutnya yang dilakukan SCO ialah tentang *packing*. Di JNE barang tersebut termasuk pada jenis barang pecah belah, untuk itu SCO menanyakan keamanan dari *packing* pada barang (TK-5). Pada TK-6 dengan sedikit ragu, pelanggan menjawab pertanyaan SCO. TK-7 SCO menanyakan tujuan pengiriman barang. Pertanyaan ini jarang sekali ditanyakan oleh SCO, biasanya SCO akan menuliskan alamat penerima sesuai dengan alamat yang ditulis oleh pengirim pada barang. Namun, jika timbul pertanyaan seperti ini bisa saja karena penulisan yang kurang jelas pada barang atau pengirim belum menuliskan alamat penerima. Untuk masalah kali ini pertanyaan itu timbul karena penulisan yang kurang jelas pada barang. Pelanggan menjawab pertanyaan SCO pada TK-8.

## Data 4.2b Pelayanan Pengiriman Barang Pecah Belah {lanjutan}

- 9. SCO : Mau pakai *service* yang apa ini Ibu?
- 10. P : Yang REG
- 11. SCO : Yang reguler.
- 12. P : Iya. Biasanya selisih berapa hari Mas?
- 13. SCO : Sama yang mana Ibu?
- 14. P : Sama yang OKE.
- 15. SCO : Sama yang OKE biasanya selisih dua hari.
- 16. P : Dua harian. Untuk tarifnya sendiri?
- 17. SCO : Saya cekkan dulu ya Ibu.
- 18. P : Iya.
- 19. SCO : Sumba Timur [mengecek *service*]
- 20. P : Iya.
- 21. SCO : *Tupperware* sama baju yah?
- 22. P : Iya.
- 23. SCO : Ini yang reguler tujuh puluh ribu. Yang ekonomis lima puluh sembilan ribu.
- 24. P : Oh yang reguler aja deh, selisih dikit ya.
- 25. SCO : Iya [kembali memasukkan data]
- 26. P : [menunggu sambil berdiri]

Percakapan antara SCO dan pelanggan beralih pada pertanyaan penggunaan *service* pengiriman yang akan dipilih oleh pelanggan (TK-9). *Service* yang dipilih oleh pelanggan tentunya disesuaikan dengan kebutuhan. TK-10 pelanggan menjawab dengan memberitahu SCO tentang *service* yang akan digunakan. SCO tidak langsung menuliskan datanya, ia mengonfirmasi lagi *service* yang akan dipilih agar tidak salah memasukkan data (TK-11). Pada TK-12 pelanggan membenarkannya. Namun, pada baris ini pelanggan terlihat ragu dengan *service* yang dipilihnya. Ia meminta SCO untuk membandingkan *service* yang dipilihnya dengan *service* yang lainnya untuk mengetahui selisih estimasi waktu yang dibutuhkan. SCO menanyakan *service* mana yang akan dibandingkan oleh pelanggan (TK-13). Kemudian TK-14 pelanggan memberitahu SCO jika *service* awal yang dipilih dibandingkan dengan *service* yang lebih rendah atau OKE. SCO menjelaskan kepada pelanggan tentang perbedaan estimasi waktu yang dibutuhkan (TK-15). Dalam pemilihan *service* SCO tidak bertindak mempengaruhi namun hanya memberikan penjelasan tentang *service* yang ditanyakan.

Selain membandingkan selisih estimasi waktu yang dibutuhkan, pelanggan juga meminta SCO untuk membandingkan selisih biaya pengiriman dari dua *service* tersebut (TK-16). Pada TK-17 SCO memberitahu pelanggan jika ia akan melakukan pengecekan terlebih dahulu. Pelanggan merespons dengan menyetujui perkataan SCO (TK-18). Pada TK-19 SCO mengulangi tujuan pengiriman barang tersebut. Biaya pengiriman barang ini dapat diketahui dari tujuan pengiriman, untuk itu SCO mengulangi agar tidak salah dalam memberikan informasi biaya. Pada TK-20 pelanggan membenarkan tujuan pengiriman yang disebutkan oleh SCO. Kemudian, SCO juga mengulangi isi barang yang dikirimkan (TK-21). Pada TK-22 pelanggan kemabli membenarkannya. Pada TK-23 menunjukkan tindak lokusi, di mana SCO menjelaskan biaya yang harus dikeluarkan oleh pelanggan jika menggunakan *service* pertama dan biaya yang harus dikeluarkan jika menggunakan *service* yang kedua. Penjelasan yang dilakukan SCO bermakna dan dapat dipahami untuk kejelasan informasi. Setelah pelanggan mengetahui selisih biaya yang dikeluarkan masing-masing *service*, pelanggan memutuskan untuk

menggunakan *service* yang pertama dipilihnya (TK-24). Pilihan tersebut dengan alasan karena biaya yang dikeluarkan hanya berbeda sedikit saja. Pada TK-25 SCO merespons dan kembali memasukkan data, sambil menunggu SCO selesai memasukkan data, pelanggan menunggu sambil berdiri (TK-26)

## Data 4.2b Pelayanan Pengiriman Barang Pecah Belah {lanjutan}

27. SCO : [mencetak resi]. Totalnya tujuh puluh ribu.  
28. P : [menyerahkan uang seratus ribu]  
29. SCO : [mengubah posisi menjadi posisi berdiri]. Ini kembaliannya dan ini nomor resinya. Terima kasih.  
30. P : [mengambil nomor resi dan kembalian]. Sama-sama [kemudian meninggalkan loket pengiriman]  
31. SCO : [menempelkan resi dan memberi penanda sebuah *sticker fragile*].

Percakapan antara SCO dan pelanggan diakhiri dengan topik pemberitahuan biaya pengiriman serta pemberian nomor resi kepada pelanggan. SCO sebagai petugas yang mendominasi percakapan dalam interaksi ini memberitahu pelanggan tentang biaya pengiriman yang harus dibayar oleh pelanggan (TK-27). Pada TK-28 terlihat pelanggan tidak menjawab SCO namun pelanggan melakukan tindakan yang merespons SCO yakni mengambil sejumlah uang dari dompetnya kemudian memberikannya kepada SCO. Setelah menerima uang biaya pengiriman, SCO mengambil kembalian lalu posisi SCO yang awalnya duduk kini berubah berdiri untuk memberikan uang kembalian dan memberikan resi pengiriman serta mengucapkan terima kasih (fungsi ekspresif) kepada pelanggan (TK-29). Pelanggan mengambil nomor resi dan menjawab ucapan tersebut pada TK-30 serta pada baris tersebut pelanggan juga melakukan tindakan meninggalkan loket pengiriman. Pada baris terakhir (TK-31) SCO melakukan penempelan nomor resi dan *sticker fragile* pada barang yang akan dikirim sebelum memanggil pelanggan selanjutnya untuk dilayani. Berdasarkan percakapan yang terjadi antara SCO dan pelanggan, dapat digambarkan struktur interaksinya sebagai berikut.

**Bagan 2b. Segmen Materi Interaksi Komunikatif Pelayanan Pengiriman Barang Pecah Belah**



Urutan tindakan (*act sequence*) interaksi komunikatif antara SCO dan pelanggan terdiri atas lima segmen. Urutan segmen materi percakapan diawali dengan sambutan yaitu memanggil pelanggan untuk menuju ke loket pengiriman. Materi kedua ialah konfirmasi isi paket yang dilanjutkan dengan materi ketiga yakni konfirmasi *packing* barang. Materi percakapan keempat ialah konfirmasi jenis pengiriman. Materi percakapan diakhiri dengan pencetakan resi serta pelanggan meninggalkan kantor.

Keseluruhan urutan interaksi komunikatif yang tercipta antara SCO dan pelanggan dapat mempertahankan tujuan utama, yaitu memperoleh pelayanan dalam pengiriman barang. Pelayanan pengiriman barang pecah belah termasuk dalam pelayanan yang cepat sehingga waktu pelayanan menjadi pertimbangan. Serangkaian interaksi yang terbangun antarkeduanya, SCO bertindak sebagai pemberi layanan yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan, sedangkan pelanggan menjadi informan dalam memberikan keterangan pada proses pengiriman barang. Proses interaksi komunikatif antara SCO dan pelanggan mempertahankan pola komunikasi guna mencapai tujuan (*purpose*).

Berdasarkan analisis transkrip percakapan pada data, fungsi komunikatif yang muncul, yaitu fungsi ekspresif. Pola-pola komunikasi pada pelayanan pengiriman barang pecah belah yang terjalin ialah pola komunikasi yang dua arah (dialogis) sebagai aksi umpan balik antara SCO dan pelanggan. Komunikasi keduanya dijalani secara terbuka untuk mendapatkan informasi yang valid mengenai data yang dibutuhkan dalam pelayanan pengiriman barang, sehingga tidak terjadi kesalahan dalam proses pengiriman barang. Interaksi komunikatif antara SCO dan pelanggan lebih didominasi oleh SCO.

#### Data 4.2c Pelayanan Pengiriman Barang Pecah Belah

##### **Konteks**

Interaksi berlangsung di Kantor JNE Cabang Jember pada 3 Oktober 2019 pukul 16.00 WIB antara SCO dengan salah seorang warga Jember yang akan mengirimkan berupa barang pecah belah di Kantor JNE. Tindakan yang dilakukan pelanggan diawali dengan memasuki kantor, kemudian oleh *security* pelanggan dipersilakan mengambil nomor antrean dan duduk. Pengambilan nomor antrean dikarenakan jumlah pelanggan yang banyak. SCO memanggil pelanggan secara otomatis melalui komputer. Pelanggan yang dipanggil maju ke loket pengiriman barang sesuai dengan perintah. Bahasa yang digunakan ialah bahasa Indonesia.

1. SCO : Silakan
2. P : [pelanggan berjalan menuju loket pengiriman. Meletakkan barang di atas meja]

Pelanggan yang dipilih *security* akan dipanggil oleh SCO untuk menuju loket pengiriman agar dapat dilayani. Pemanggilan pelanggan yang dilakukan

secara otomatis melalui komputer. Pelanggan yang dipanggil nomor urutnya dari posisi duduk berubah ke posisi berdiri dan berjalan menuju loket pengiriman. Di loket pengiriman SCO berada pada posisi berdiri menunggu pelanggan yang datang. SCO mengawali percakapan memerintah pelanggan dengan halus pada TK-1. Pada tuturan tersebut, SCO menerapkan fungsi direktif. Pelanggan merespons tuturan SCO yang ditandai dengan gerakan (*movement*) pada TK-2. Tindakan yang dilakukan pelanggan yakni menyodorkan barang yang akan dikirim ke SCO. Setelah sambutan tersebut, dilanjutkan proses konfirmasi isi paket yang akan dikirimkan oleh pelanggan seperti pada data di bawah ini.

Data 4.2c Pelayanan Pengiriman Barang Pecah Belah di Kantor JNE {lanjutan}

3. SCO : Isinya apa?
4. P : Print. Ini Mas [menunjukkan sesuatu di *handphonenya*]
5. SCO : Oh, pakai JOB (*JNE Online Booking*) yah.
6. P : Iya (mengangguk)

Kerangka (*frame*) percakapan antara SCO dan pelanggan beralih pada konfirmasi isi paket yang akan dikirimkan. Pada TK-3 SCO menanyakan isi barang yang akan dikirimkan. Pertanyaan ini diajukan oleh SCO karena SCO harus mengetahui isi barang yang akan dikirimkan agar SCO dapat melakukan tindakan sesuai dengan isi barang. Barang yang akan dikirimkan melalui JNE memiliki beberapa jenis barang yang setiap jenis barang memiliki perbedaan penanganan. Pengetahuan tentang isi barang sangat penting agar tidak terjadi kesalahan dalam melakukan *packing* yang berakibat fatal pada barang tersebut. Kemudian pada TK-4 pelanggan menjawab pertanyaan tersebut dengan memberitahu SCO isi barangnya. Pelanggan juga memberitahu SCO jika ia telah melakukan JOB. Pada TK-5 setelah SCO mengetahui bahwa pelanggannya telah melakukan JOB maka SCO tidak banyak bertanya lagi. Karena nama, alamat, nomor telepon dari penerima dan pengirim telah terinput dari penggunaan JOB. Selain itu, *service* pengiriman yang diinginkan oleh pelanggan juga telah terinput. Setelah SCO mengulangi perkataan pelanggan, pelanggan merespons SCO pada TK-6.

## Data 4.2c Pelayanan Pengiriman Barang Pecah Belah di Kantor JNE {lanjutan}

- 7. SCO : Ada kacanya?
- 8. P : Ada, aman kok tapi.
- 9. SCO : Aman. Gak perlu *dipacking* lagi?
- 10. P : Hem?
- 11. SCO : Gak perlu di *packing* lagi?
- 12. P : Gak usah

Setelah informasi isi barang diketahui, SCO membuka pertanyaan lagi dengan menanyakan adanya bahan kaca pada barang tersebut (TK-7). Pada TK-8 pelanggan membenarkan adanya bahan kaca pada barang tersebut, namun menurut pelanggan dengan *packing* yang telah ia lakukan itu sudah aman. Pada baris k-9 SCO mengulangi perkataan pelanggan yang mengatakan aman. Meskipun menurut pelanggan aman, SCO tetap menawarkan penggunaan *packing* lain yang tersedia di JNE agar barang benar-benar terjaga. Penawaran penggunaan *packing* termasuk pada fungsi ekspresif. Pada TK-10 terlihat pelanggan kurang mendengar perkataan SCO. SCO mengulangi perkataannya untuk kedua kalinya (TK-11). TK-12 pelanggan merespons dengan menolak penggunaan *packing* dari JNE. Keputusan penggunaan *packing* berada di tangan pelanggan, SCO tidak memiliki hak untuk memaksanya. Untuk itu, apa yang diinginkan oleh pelanggan harus dilakukan.

## Data 4.2c Pelayanan Pengiriman Barang Pecah Belah di Kantor JNE {lanjutan}

- 13. SCO : [SCO mengubah posisi yang awalnya berdiri berubah ke posisi duduk untuk memasukkan data ke komputer]  
*Servicnya* sesuai JOB ya Mbak?
- 14. P : Gimana?
- 15. SCO : *Servicnya* sesuai JOB?
- 16. P : Oh iya.
- 17. SCO : [melanjutkan memasukkan data]
- 18. P : Ini kalau misalkan naruhnya gini gak bisa ya Mas?  
[menunjukkan posisi barang]
- 19. SCO : [berhenti memasukkan data dan memperhatikan pelanggan]. Bisa Mbak nanti saya kasih *sticker* panah. Tapi nanti saat pengiriman posisinya tidak sesuai gak papa ya?
- 20. P : Gak papa.

21. SCO : [melanjutkan proses memasukkan data]  
22. P : [pelanggan menunggu sambil memperhatikan SCO]

Tindakan SCO berubah setelah ia memeriksa barang dan menanyakan keamanan *packing* dari barang yang akan dikirimkan. Tindakan selanjutnya yang dilakukan oleh SCO adalah mengubah posisi yang awalnya berdiri berganti ke posisi duduk. Posisi ini dipilih oleh SCO untuk menyamankan dirinya dalam memasukkan dan memeriksa data ke komputer (TK-13). Pada saat SCO memasukkan data ia memastikan tentang *service* pengiriman yang akan digunakan. Pada tahap ini SCO tidak menanyakan lagi namun memastikan jika *service* tersebut telah pasti digunakan. Tindakan ini dilakukan SCO karena pelanggan tersebut sebelumnya telah melakukan JOB artinya ia telah memasukkan data-data yang ia inginkan secara *online*. Pada saat data ke Kantor JNE, ia hanya memperlihatkan *barcode* yang diterima setelah memasukkan data melalui *online*. *Barcode* tersebut berfungsi untuk mempermudah SCO memperoleh datanya. Pada TK-14 pelanggan meminta SCO mengulangi pertanyaannya. Hal ini terjadi karena pada saat mengucapkan sebuah tuturan, suara SCO terdengar sangat kecil. Baris selanjutnya yakni TK-15 SCO mengulangi tuturannya. Pada TK-16 pelanggan merespons pertanyaan SCO dengan menyetujui tuturan tersebut.

Mendengar jawaban dari pelanggan, SCO kembali memeriksa data yang telah ada (TK-17). Ketika SCO fokus memeriksa data, pelanggan membuka pertanyaan baru mengenai posisi barang yang diinginkan pelanggan saat pengiriman (TK-18). Pada TK-19 SCO terlihat menghentikan pemeriksaan data dan memperhatikan pelanggan saat berbicara. Pada baris ini SCO memberi penjelasan mengenai posisi barang yang diminta pelanggan tidak dapat dijamin. Mendengar penjelasan SCO, pelanggan menerima hal tersebut dan tidak melanjutkan pertanyaannya (TK-20). Pada TK-21 SCO melanjutkan pemeriksaan data dan pada TK-22 pelanggan menunggu dengan posisi berdiri.

Data 4.2c Pelayanan Pengiriman Barang Baju di Kantor JNE {lanjutan}

23. SCO : [posisi berdiri] Totalnya sembilan belas ribu.  
24. P : [pelanggan memberikan uang dua puluh ribu]

25. SCO : [mengambil kembalian dan memberikannya beserta nomor resi]. Ini kembaliannya Mbak dan ini resinya, terima kasih.
26. P : Oh iya, sama-sama. [mengambil resi lalu berjalan meninggalkan loket pengiriman]
27. SCO : [menempelkan resi pengiriman dan *sticker fragile* pada barang]

Percakapan antara SCO dan pelanggan diakhiri dengan topik memberitahu biaya pengiriman, pencetakan dan pemberian nomor resi pengiriman yang dilakukan oleh SCO kepada pelanggan. Pada TK-23 SCO memberitahu pelanggan mengenai biaya yang harus dibayarkan untuk mengirim barang tersebut. Tanpa bertutur, pelanggan merespons tuturan SCO dengan tindakan nonverbal yakni mengambil uang (TK-24). Pada TK-25 terlihat SCO memberikan uang kembalian dan nomor resi kepada pelanggan serta mengucapkan terima kasih (fungsi ekspresif). Pelanggan merespons perkataan SCO pada TK-26. Pada baris tersebut, pelanggan juga melakukan tindakan meninggalkan loket pengiriman karena ia telah selesai dilayani. Pada TK-27 SCO melakukan tindakan penempelan resi dan *sticker fragile* pada barang sebelum melayani pelanggan selanjutnya.

**Bagan 2c. Segmen Materi Interaksi Komunikatif Pelayanan Pengiriman  
Barang Pecah Belah**

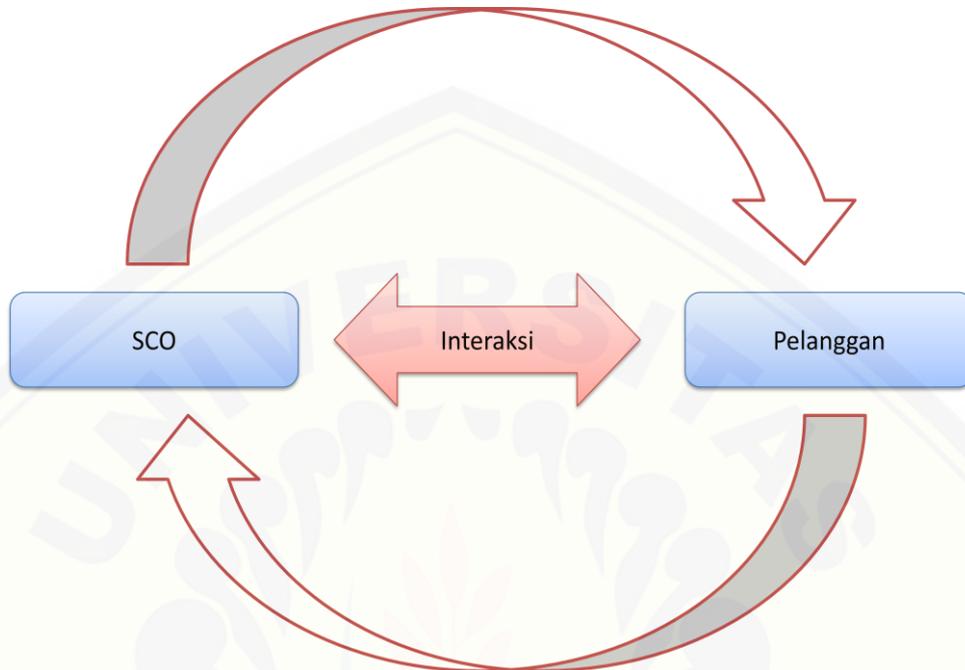


Urutan tindakan (*act sequence*) interaksi komunikatif antara SCO dan pelanggan terdiri atas lima segmen. Urutan segmen materi percakapan diawali dengan sambutan yaitu memanggil pelanggan untuk menuju ke loket pengiriman. Materi kedua ialah konfirmasi isi paket yang dilanjutkan dengan materi ketiga yakni konfirmasi *packing* barang. Materi percakapan keempat ialah memastikan jenis pengiriman yang dipilih. Materi percakapan diakhiri dengan pembayaran dan pencetakan resi serta pelanggan meninggalkan kantor.

Keseluruhan urutan interaksi komunikatif yang tercipta antara SCO dan pelanggan dapat mempertahankan tujuan utama, yaitu memperoleh pelayanan dalam pengiriman barang. Pelayanan pengiriman barang pecah belah termasuk dalam pelayanan yang cepat sehingga waktu pelayanan menjadi pertimbangan. Serangkaian interaksi yang terbangun antarkeduanya, SCO bertindak sebagai pemberi layanan yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan, sedangkan pelanggan menjadi informan dalam memberikan keterangan pada proses pengiriman barang. Proses interaksi komunikatif anatar SCO dan pelanggan mempertahankan pola komunikasi guna mencapai tujuan (*purpose*).

Berdasarkan analisis transkrip percakapan pada data, fungsi komunikatif yang muncul, yaitu fungsi direktif, komisif, dan ekspresif. Pola-pola komunikasi pada pelayanan pengiriman barang pecah belah yang terjalin ialah pola komunikasi yang dua arah (dialogis) sebagai aksi umpan balik antara SCO dan pelanggan. Komunikasi keduanya dijalani secara terbuka untuk mendapatkan informasi yang valid mengenai data yang dibutuhkan dalam pelayanan pengiriman barang, sehingga tidak terjadi kesalahan dalam proses pengiriman barang. Interaksi komunikatif antara SCO dan pelanggan lebih didominasi oleh SCO.

**Bagan 2d. Interaksi Komunikatif Pelayanan Pengiriman Barang Pecah Belah  
di Kantor JNE**



**Pola Komunikasi Dialogis**

Bagan 2d menunjukkan bahwa interaksi komunikatif terjadi secara dialogis antara SCO dan pelanggan. Bahasa yang digunakan saat berkomunikasi menggunakan bahasa Indonesia yang lugas dan bahasa Indonesia yang santai. Bahasa yang dipilih membuat interaksi yang dihasilkan juga santai dan tidak terlalu tegang. Selain itu, pola komunikasi yang dialogis berpengaruh terhadap proses pelayanan terlebih pada penggalian informasi untuk memperoleh data yang valid. Fungsi komunikatif pada pola ini ialah untuk membangun interaksi komunikatif yang menciptakan situasi tuturan yang terstruktur. Fungsi komunikatif yang lebih dominan muncul pada data, yaitu fungsi ekspresif. Fungsi ekspresif yang dimaksud ialah ucapan terima kasih yang dituturkan SCO pada setiap akhir percakapan.

### 4.3 Interaksi Komunikatif dalam Pelayanan Pengiriman Barang Asuransi di Kantor JNE

Berdasarkan hasil observasi di lapangan, peneliti memperoleh dan mengidentifikasi data sebagai bahan analisis. Pelanggan yang datang ke Kantor JNE juga menggunakan jasa pengiriman barang berasuransi. Pengiriman barang ini dipilih oleh peneliti karena memiliki perbedaan penanganan dalam pengiriman. Peneliti beramsumsi jika penanganan dalam proses pengiriman berbeda maka akan menimbulkan perbedaan pola komunikasi yang dihasilkan. Namun tidak menutup kemungkinan bahwa pola yang dihasilkan juga sama. Pelayanan pengiriman barang dapat dilakukan dalam daerah, luar pulau, bahkan sampai luar negeri. Estimasi waktu yang dibutuhkan dalam proses pengriiman juga disesuaikan dengan pilihan paket atau *service* pengiriman yang dipilih oleh pelanggan. Peneliti menetapkan masing-masing tiga data analisis pada pelayanan pengiriman baju di Kantor JNE Cabang Jember.

#### Data 4.3a Pelayanan Pengiriman Barang Asuransi

##### Konteks

Interaksi berlangsung di Kantor JNE Cabang Jember pada 2 Oktober 2019 pukul 10.30 WIB antara SCO dengan salah seorang warga Jember yang akan mengirimkan barang dengan menggunakan asuransi di Kantor JNE. Tindakan yang dilakukan pelanggan diawali dengan memasuki kantor, kemudian oleh *security* pelanggan dipersilakan duduk. Proses pemanggilan pelanggan tidak menggunakan nomor antrean. Nomor antrean dapat digunakan oleh pelanggan sekitar pukul 15.00 – malam. Hal ini dikarenakan pada jam tersebut pelanggan yang datang cukup banyak. SCO berkomunikasi dengan *security* mengenai pelanggan mana yang harus dilayani. Setelah SCO mengetahui pelanggannya, pelanggan itu akan dipanggil oleh SCO. Pelanggan yang dipanggil maju ke loket pengiriman barang sesuai dengan SCO yang mamanggilnya. Bahasa yang digunakan ialah bahasa Indonesia.

1. SCO : Silakan Bapak!
2. P : [menghampiri petugas loket 2 dan meletakkan barang di meja]

Pelanggan yang dipanggil oleh SCO, menuju ke loket untuk dilayani. Pemanggilan pelanggan yang dilakukan oleh SCO dengan sikap menunduk dan wajah senyum, kemudian pelanggan menuju loket. Setelah berada di loket, pelanggan menyerahkan paket yang akan dikirimkan. SCO mengawali percakapan memerintah pelanggan dengan halus pada TK-1. Pada tuturan tersebut, SCO menerapkan fungsi direktif. Pelanggan merespons tuturan SCO yang ditandai dengan tindakan nonverbal yang dilakukan pelanggan pada TK-2. Setelah sambutan tersebut, dilanjutkan proses konfirmasi isi paket yang akan dikirimkan oleh pelanggan seperti pada data di bawah ini.

#### Data 4.3a Pelayanan Pengiriman Barang Asuransi {lanjutan}

3. SCO : Mau ngirim apa?
4. P : STNK, plat nomor, sama KTP

Pada TK-3 SCO menanyakan isi barang yang akan dikirimkan oleh pelanggan sesuai dengan SOP. SCO harus mengetahui isi barang yang akan dikirimkan agar SCO dapat melakukan tindakan sesuai dengan isi barang. Barang yang akan dikirimkan melalui JNE memiliki beberapa jenis barang yang setiap jenis barang memiliki perbedaan penanganan. Pengetahuan tentang isi barang sangat penting agar tidak terjadi kesalahan dalam melakukan *packing* yang berakibat fatal pada barang tersebut. TK-4 pelanggan menjawab pertanyaan SCO dengan memberitahu jika barang yang akan dikirimkan ini berupa STNK, plat nomor, dan KTP. Setelah mengetahui barang yang akan dikirimkan, SCO tentunya mengetahui tindakan yang harus dilakukan selanjutnya. SCO langsung menawarkan asuransi untuk barang yang akan dikirimkan.

#### Data 4.3a Pelayanan Pengiriman Barang Asuransi {lanjutan}

5. SCO : Perlu diasuransi Pak? [sambil mengecek barang]
6. P : Asuransi berapa?
7. SCO : [melihat biaya asuransi]. Delapan ribu tiga ratus.
8. P : Iya dah.

Pada bais ke-5, SCO menawarkan untuk melakukan asuransi pada barang yang dikirimkan. Penawaran asuransi yang dilakukan SCO kepada pelanggan karena SCO mengetahui jika barang yang akan dikirimkan oleh pelanggan termasuk pada jenis barang berharga yang perlu diasuransikan. Untuk memastikan jika barang tersebut benar-benar barang berharga seperti yang disebutkan oleh pelanggan, SCO melakukan pengecekan barang. Penawaran penggunaan asuransi termasuk pada fungsi komisif. Pelanggan merespons pertanyaan SCO dengan menayakan biaya yang harus dikeluarkan jika menggunakan asuransi yang terlihat pada TK-6. SCO melakukan tindakan pengecekan asuransi untuk jenis barang yang dikirimkan dan memberitahu pelanggan biayanya, seperti pada TK-7. TK-8 pelanggan menyepakati penggunaan asuransi dengan alasan karena biaya asuransi yang murah dan barang dapat terjamin. Segmen materi pada percakapan ini, terfokus pada pemberian informasi dan konfirmasi penggunaan asuransi dari pelanggan.

#### Data 4.3a Pelayanan Pengiriman Barang Asuransi {lanjutan}

9. SCO : [memasukkan data ke komputer]. *Service* pengirimannya mau pakai yang reguler atau yang OKE, Pak?
10. P : Yang OKE gimana?
11. SCO : Kalau yang OKE, untuk estimasi waktu lima sampai enam harian.
12. P : Kalau yang reguler gimana?
13. SCO : Kalau yang reguler untuk estimasi waktunya tiga sampai empat harian. Kalau yang OKE ongkos kirimnya itu sembilan belas ribu. Kalau yang reguler [mengecek ongkos kirim di komputer]. Dua puluh tiga ongkos kirimnya.
14. P : Reguler aja *wes*.
15. SCO : Reguler aja.
16. P : Sama asuransi.
17. SCO : Sama asuransi jadi tiga puluh satu ribu tiga ratus.

Sebelum SCO memasukkan data lebih lanjut, pada TK-9 SCO bertanya kepada pelanggan mengenai paket pengiriman atau *service* pengiriman yang diinginkan pelanggan. SCO menawarkan dua paket pengiriman kepada pelanggan. Penawaran dua paket pengiriman ini karena barang yang dikirimkan

tidak dibutuhkan secepatnya oleh penerima. Pengirim juga tidak mengatakan jika barang ini dibutuhkan lebih cepat oleh penerima. Peserta menanyakan paket pertama, seperti yang tampak pada TK-10. Kemudian, pada TK-11 SCO menjelaskan mengenai paket tersebut. Pada TK-12, pelanggan menanyakan paket kedua. SCO menjelaskan kepada pelanggan mengenai paket yang kedua (TK-13). Tindakan memberikan informasi yang bermakna dan dapat dipahami termasuk pada tindak lokusi. Setelah mengetahui kedua jenis paket pengiriman, pelanggan penggunaan paket kedua untuk pengiriman barang, pada TK-14. Pada TK-15, SCO mengonfirmasi penggunaan paket yang dipilih oleh pelanggan. TK-16, pelanggan memberitahu kembali kepada SCO jika paket yang dikirimkan ini juga menggunakan asuransi. Pada TK-17, SCO memberitahu pelanggan biaya pengiriman yang harus dibayar dengan paket yang dipilih beserta asuransinya.

#### Data 4.3a Pelayanan Pengiriman Barang Asuransi {lanjutan}

18. P : Ini yang ditulis di sini nama saja? [menunjuk ke kertas asuransi]  
19. SCO : Ini yang ditulis di sini cukup nama sama nomor STNK, Pak.  
20. P : Nomor STNK ya, sama nama.  
21. SCO : Iya. [menyiapkan kertas asuransi dan memasukkan data yang diperlukan] Permisi Pak! Minta tanda tangan sama nama lengkap.  
22. P : Di mana?  
23. SCO : Di sini, Pak [ibu jari menunjuk pada kertas asuransi. Tanda tangan sama nama jelas.  
24. P : Ini ya. Saya duduk.  
25. SCO : Iya Pak. [melanjutkan memasukkan data ke komputer] Permisi Pak. Ini ada nomor telepon pengirim?  
26. P : Ada.  
27. SCO : Berapa?  
28. P : Oh iya lupa, bak. 081249873901  
29. SCO : [mengulangi nomor telepon]  
30. P : Benar.

Pada TK-18 pelanggan menunjuk kertas asuransi dan bertanya kepada SCO perihal apa saja yang perlu dituliskan dalam kertas asuransi. SCO memberitahu pelanggan, tampak pada TK-19. TK-20 pelanggan mengulangi yang

dikatakan SCO agar informasi tersebut valid. SCO membenarkan yang dikatakan oleh pelanggan dan melanjutkan kegiatannya dengan menulis data pada kertas asuransi, pada TK-21. Kegiatan SCO dilanjutkan dengan memanggil pelanggan dengan tuturan direktif. Tuturan tersebut lebih pada menyuruh pelanggan untuk melakukan hal diperintahkan oleh SCO. TK-22 pelanggan menanyakan kepada SCO di mana pelanggan harus melakukan tanda tangan. TK-23 SCO menunjukkan kepada pelanggan dengan ibu jari.

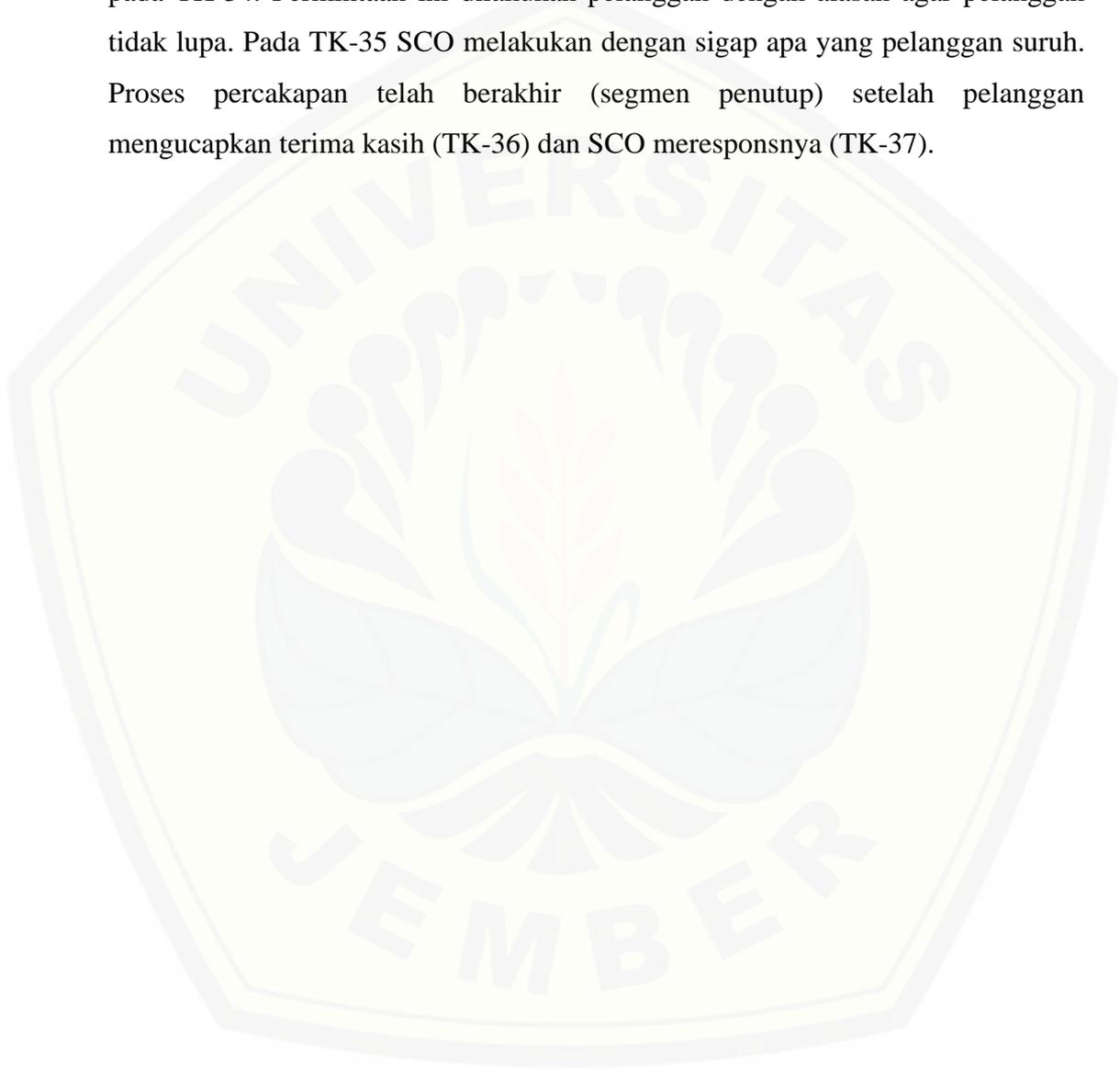
Setelah selesai melakukan tanda tangan, pelanggan menyodorkan kertas asuransi ke SCO dan pelanggan melakukan posisi duduk, pada TK-24. TK-25 SCO menyetujui perkataan pelanggan dan SCO kembali melanjutkan kegiatan memasukkan data ke komputer. Ketika sedang memasukkan data, SCO memanggil pelanggan untuk menanyakan ada tidaknya nomor telepon pelanggan. Pelanggan menjawab jika nomor pengirim ada, pada TK-26. TK-27 SCO menanyakan nomor tersebut. Pelanggan menyebutkan nomor teleponnya pada TK-28. Kemudian pada TK-29 SCO mengulangi nomor tersebut agar tidak ada kesalahan. Pelanggan membenarkan nomor tersebut, pada TK-30.

#### Data 4.3a Pelayanan Pengiriman Barang Asuransi {lanjutan}

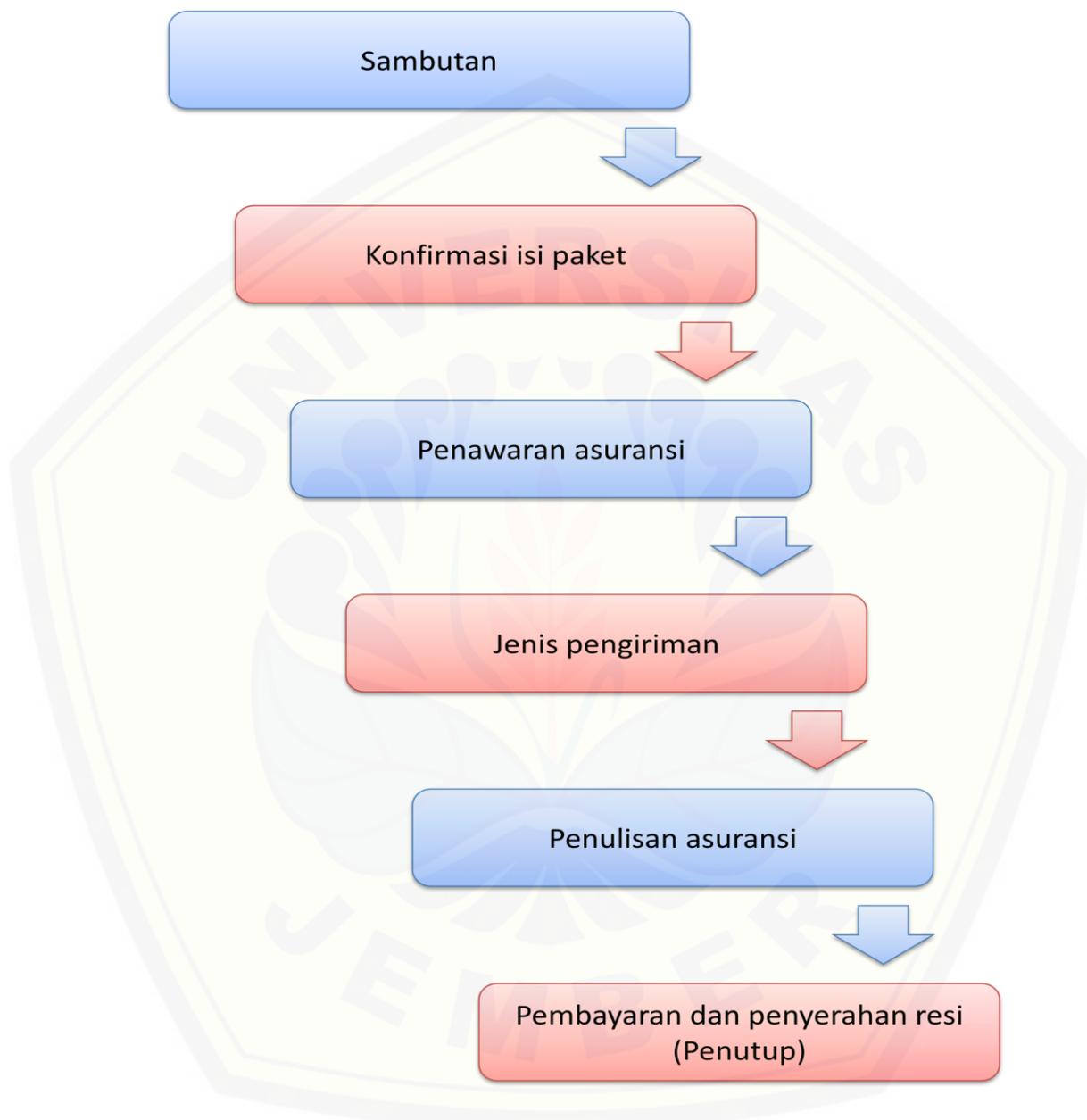
- 31. SCO : Totalnya tiga puluh satu tiga ratus.
- 32. P : Iya [menyerahkan uang].
- 33. SCO : [mencetak nomor resi dan memberikannya ke pelanggan].  
Ini Pak, kembalinya delapan belas lima ratus ya, terima kasih.
- 34. P : Mbak bisa tuliskan nama sama nomor plat nomor?
- 35. SCO : [melakukan apa yang disuruh]
- 36. P : Terima kasih ya [meninggalkan loket pengiriman]
- 37. SCO : Sama-sama Pak [membungkus barang]

Setelah SCO selesai memasukkan data ke komputer, segmen selanjutnya ialah SCO menyampaikan kepada pelanggan total biaya yang perlu dibayarkan, seperti tampak pada TK-31. Dengan cepat pelanggan merespons SCO dan menyodorkan uang ke SCO, tampak pada TK-32. Pada TK-33, sebelum SCO memberikan uang kembalian kepada pelanggan, SCO melakukan pencetakan nomor resi. Setelah nomor resi tercetak, SCO memberikannya kepada pelanggan

sekaligus memberikan uang kembalian dengan diikuti ucapan terima kasih sebagai bentuk tindak lokusi kepada pelanggan. Kegiatan interaksi komunikatif antara SCO dan pelanggan belum berakhir karena pelanggan meminta bantuan kepada SCO untuk menuliskan nama yang tertera pada STNK beserta nomor platnya, pada TK-34. Permintaan ini dilakukan pelanggan dengan alasan agar pelanggan tidak lupa. Pada TK-35 SCO melakukan dengan sigap apa yang pelanggan suruh. Proses percakapan telah berakhir (segmen penutup) setelah pelanggan mengucapkan terima kasih (TK-36) dan SCO meresponsnya (TK-37).



**Bagan 3a. Segmen Materi Interaksi Komunikatif Pelayanan Pengiriman Barang Asuransi**



Urutan tindakan (*act sequence*) interaksi komunikatif antara SCO dan pelanggan terdiri atas enam segmen. Urutan segmen materi percakapan diawali dengan sambutan, yaitu memanggil pelanggan untuk menuju ke loket pengiriman. Materi kedua ialah konfirmasi isi paket yang dilanjutkan dengan materi ketiga yaitu penawaran asuransi karena barang yang dikirimkan termasuk barang

berharga. Materi percakapan keempat ialah konfirmasi jenis pengiriman yang akan dipilih. Materi kelima ialah penulisan asuransi sebagai bukti yang akan dipegang oleh pelanggan dan sebagai arsip dari pihak JNE. Materi percakapan diakhiri oleh SCO dengan melakukan pencetakan resi, memberikan uang kembalian jika ada, memberikan nomor resi dan bukti asuransi, serta pelanggan meninggalkan kantor.

Keseluruhan urutan interaksi komunikatif yang tercipta antara SCO dan pelanggan dapat mempertahankan tujuan utama, yaitu memperoleh pelayanan dalam pengiriman barang. Pelayanan pengiriman barang asuransi termasuk dalam pelayanan yang lebih lama dibanding dengan dua pengiriman di atas. Perbedaan waktu ini terjadi karena terdapat beberapa penawaran yang perlu diberikan oleh SCO mengingat barang tersebut termasuk barang berharga. Serangkaian interaksi yang terbangun oleh kedua pihak, SCO bertindak sebagai pemberi layanan yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan, sedangkan pelanggan menjadi informan dalam memberikan keterangan pada proses pengiriman barang. Proses interaksi antara SCO dan pelanggan mempertahankan pola komunikasi guna mencapai tujuan (*purpose*).

Berdasarkan analisis transkrip percakapan pada data, fungsi komunikatif yang muncul, yaitu fungsi direktif, komisif, dan ekspresif. Pola-pola komunikasi pada pelayanan pengiriman barang pecah belah yang terjalin ialah pola komunikasi dua arah (*dialogis*) sebagai aksi umpan balik antara SCO dan pelanggan. Komunikasi keduanya dijalani secara terbuka untuk mendapatkan informasi yang valid mengenai data yang dibutuhkan dalam pelayanan pengiriman sehingga tidak terjadi kesalahan dalam proses pengiriman barang. Interaksi komunikatif antara SCO dan pelanggan lebih didominasi oleh inisiatif SCO.

#### Data 4.3b Pelayanan Pengiriman Barang Asuransi

##### **Konteks**

Interaksi berlangsung di Kantor JNE Cabang Jember pada 2 Oktober 2019 pukul 10.45 WIB antara SCO dengan salah seorang warga Jember yang akan mengirimkan barang dengan menggunakan asuransi di Kantor JNE. Tindakan

yang dilakukan pelanggan diawali dengan memasuki kantor, kemudian oleh *security* pelanggan dipersilakan duduk. Proses pemanggilan pelanggan tidak menggunakan nomor antrean. Nomor antrean dapat digunakan oleh pelanggan sekitar pukul 15.00 – malam. Hal ini dikarenakan pada jam tersebut pelanggan yang datang cukup banyak. SCO berkomunikasi dengan *security* mengenai pelanggan mana yang harus dilayani. Setelah SCO mengetahui pelanggannya, pelanggan itu akan dipanggil oleh SCO. Pelanggan yang dipanggil maju ke loket pengiriman barang sesuai dengan SCO yang memanggilnya. Bahasa yang digunakan ialah bahasa Indonesia.

1. SCO : Silakan Ibu.
2. P : [pelanggan menghampiri petugas loket 2 dan menyerahkan barang yang akan dikirim]

Berdasarkan data di atas, pelanggan yang dipanggil oleh SCO berjalan menuju ke loket untuk dilayani. Pemanggilan pelanggan yang dilakukan oleh SCO dengan sikap menunduk dan wajah senyum, kemudian pelanggan menuju loket. SCO mengawali percakapan memerintah pelanggan dengan halus, TK-1. Pada tuturan tersebut, SCO menerapkan fungsi direktif. Setelah berada di loket, pelanggan menyerahkan paket yang akan dikirimkan. Pelanggan merespons tuturan SCO yang ditandai dengan gerakan (*movement*) tindakan pada TK-2. Segmen materi ini terfokus pada sambutan awal SCO kepada pelanggan yang melakukan pengiriman barang.

Setelah SCO melakukan sambutan, kemudian di bagian urutan interaksi komunikatif (*act sequence*) berikutnya SCO membuka pertanyaan. SCO menggeser kerangka (*frame*) percakapan dari yang awalnya sambutan bergeser ke konfirmasi isi barang yang dikirim.

Data 4.3b Pelayanan Pengiriman Barang Asuransi {lanjutan}

3. SCO : Isinya dokumen apa?
4. P : KTP asli sama STNK.
5. SCO : Saya buka dulu ya, Bu.
6. P : Iya.

Pada TK-3 SCO menanyakan isi barang yang akan dikirimkan oleh pelanggan sesuai dengan SOP. SCO harus mengetahui isi barang yang akan

dikirimkan agar SCO dapat melakukan tindakan yang sesuai dengan isi barang. Barang yang akan dikirimkan melalui JNE memiliki beberapa jenis yang setiap jenis barang memiliki perbedaan penanganan. Pengetahuan tentang isi barang sangat penting agar tidak terjadi kesalahan dalam melakukan *packing* yang berakibat fatal pada barang tersebut. TK-4 pelanggan menjawab pertanyaan SCO dengan memberitahu jika barang yang akan dikirimkan ini berupa KTP asli dan STNK. Untuk meyakinkan jika barang tersebut benar-benar KTP asli dan STNK, SCO meminta izin kepada pelanggan untuk membuka barang tersebut tampak pada TK-5. Tindakan meminta izin termasuk pada tindak ilokusi (tindak direktif). Pada TK-6 pelanggan dengan cepat merespons SCO untuk menyetujui permintaan SCO yang ingin membuka barang tersebut.

#### Data 4.3b Pelayanan Pengiriman Barang Asuransi {lanjutan}

7. SCO : Perlu diasuransi bu? [sambil mengecek barang]
8. P : Iya.
9. SCO : Pakai asuransi ya.

Setelah SCO mengetahui barang yang akan dikirimkan adalah KTP asli dan STNK, kerangka (*frame*) percakapan bergeser ke pengajuan penggunaan asuransi pada barang tersebut. Pada TK-7 SCO menawarkan (fungsi komisif) penggunaan asuransi pada barang yang akan dikirim oleh pelanggan. Penawaran penggunaan asuransi ini dilakukan oleh SCO karena barang tersebut termasuk ke dalam barang berharga yang dalam proses pengirimannya perlu diasuransikan agar dapat dipertanggungjawabkan jika terjadi kehilangan pada proses pengantaran. Penggunaan asuransi diserahkan sepenuhnya kepada pelanggan. Keputusan pelanggan akan diikuti oleh SCO. Jika pelanggan ingin menggunakan asuransi, SCO akan membuatnya, namun jika pelanggan menolak menggunakan asuransi maka SCO akan membuat surat penolakan penggunaan asuransi. Surat penolakan ini dibuatkan oleh SCO agar ketika barang yang dikirimkan tersebut hilang pihak JNE tidak perlu mengganti rugi barang tersebut.

TK-8 pelanggan langsung menyetujui penggunaan asuransi pada barang yang dikirimkan. Baris tersebut tidak dilanjutkan dengan pertanyaan-pertanyaan

mengenai asuransi, hal ini memungkinkan jika pelanggan tersebut mengerti manfaat dari asuransi. Kemudian, pada TK-9 SCO mengulangi tuturan penggunaan asuransi. pengulangan ini berguna agar apa yang didengar oleh SCO tidak salah dan data yang dimasukkan tidak salah. Tindakan interaksi pada data di atas, menunjukkan urutan interaksi komunikatif untuk mengonfirmasi penggunaan asuransi dalam pengiriman barang,

#### Data 4.3b Pelayanan Pengiriman Barang Asuransi {lanjutan}

10. SCO : Ini pakai *servicenya* yang apa?  
11. P : Reguler aja.  
12. SCO : [petugas memasukkan data ke komputer] totalnya jadi dua puluh enam ribu lima ratus.  
13. P : [menyerahkan uang]  
14. SCO : [petugas mencetak resi] ada uang seribu?  
15. P : Ada, ini ada uang lima ratus.  
16. SCO : Oh iya. Ini kembaliannya Ibu.  
17. P : Iya.

Data di atas, menunjukkan pergantian topik ke penggunaan *service* pengiriman yang akan dipilih oleh pelanggan. Pada TK-10 SCO mengajukan pertanyaan baru kepada pelanggan tentang *service* yang akan digunakan. Dengan yakin, pada TK-11 pelanggan menjawab pertanyaan dari SCO. Penggunaan *service* yang dipilih oleh pelanggan merupakan *service* yang kerap digunakan oleh pelanggan-pelanggan lainnya. Setelah mengetahui keinginan dari pelanggan, tindakan selanjutnya yang dilakukan oleh SCO yakni memasukkan data ke komputer. Setelah data selesai dimasukkan, di komputer akan muncul biaya yang harus dibayarkan oleh pelanggan. Biaya tersebut diberitahukan oleh SCO kepada pelanggan pada TK-12. Pada TK-13 pelanggan menyerahkan uang untuk membayar biaya tersebut. Sebelum melanjutkan tuturan selanjutnya, SCO melakukan pencetakan nomor resi. Kemudian SCO menanyakan uang kepada pelanggan pada TK-14. Pada TK-15, pelanggan memberikan uang lagi bertujuan untuk membulatkan total biaya pengiriman agar SCO tidak kesulitan memberikan uang kembalian. Pada TK-16 SCO menerima uang tersebut dan memberikan uang kembaliannya. Pelanggan menjawab pada TK-17.

## Data 4.3b Pelayanan Pengiriman Barang Asuransi {lanjutan}

18. SCO : [petugas menulis kertas asuransi] permisi Ibu, minta tanda tangan sama nama jelas.
19. P : Ini Mbak [menyerahkan kembali kertas asuransi yang telah ditanda tangani]

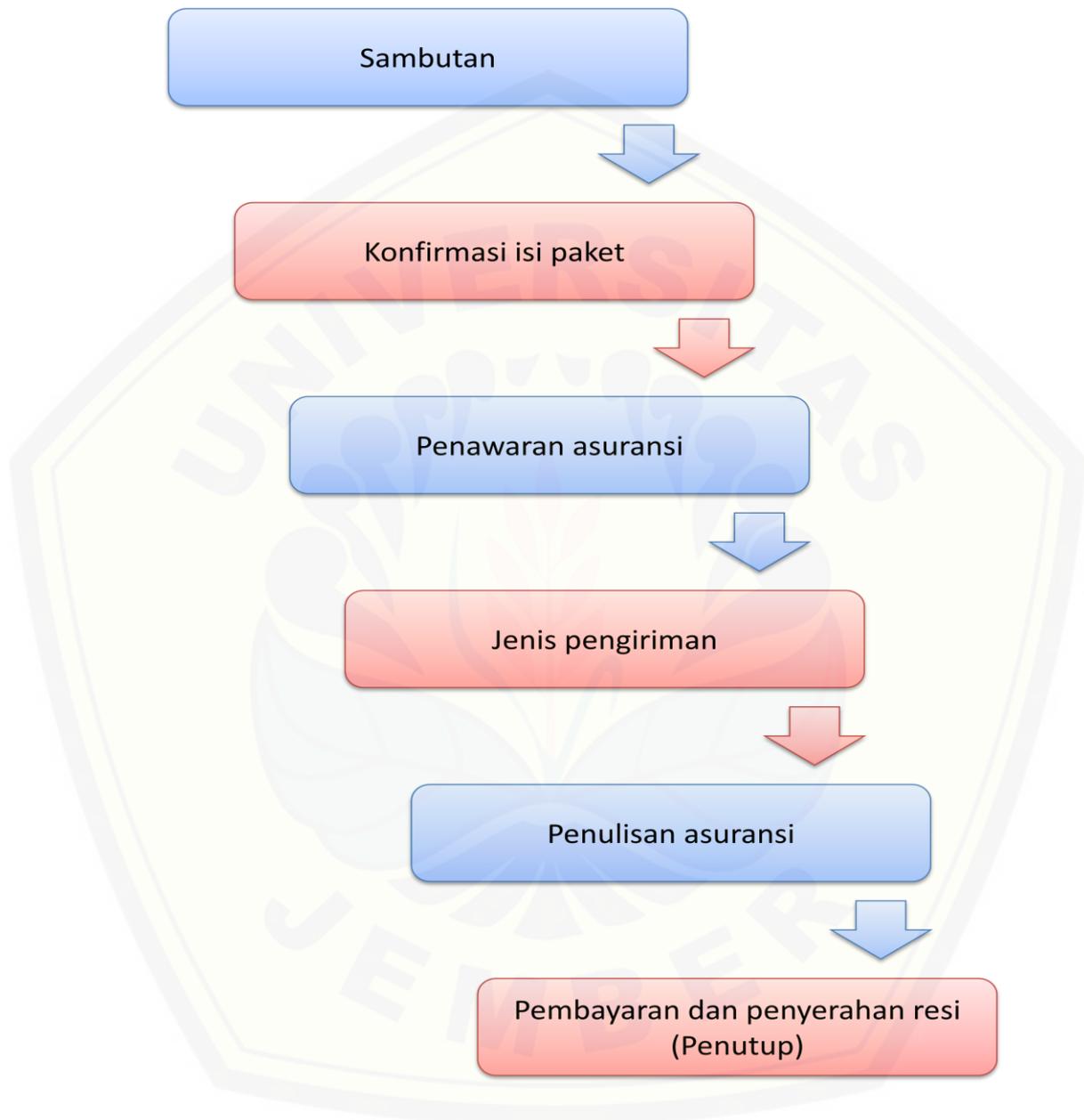
Kerangka (*frame*) percakapan bergeser pada kegiatan penulisan asuransi. Setelah SCO menulis di kertas asuransi, SCO mengawali tuturan dengan permintaan kepada pelanggan agar pelanggan bertanda-tangan di kertas asuransi tersebut (TK-18). Kemudian, pelanggan melakukan apa yang telah diminta oleh SCO. Setelah melakukannya, pelanggan menyerahkan kembali kertas asuransi tersebut (TK-19).

## Data 4.3b Pelayanan Pengiriman Barang Asuransi {lanjutan}

20. SCO : Iya Ibu, ini nomor resinya dan asuransinya.
21. P : Terima kasih. [meninggalkan loket]
22. SCO : [petugas menempelkan resi dan kertas asuransi pada barang, serta membungkusnya dengan plastik pembungkus]

Interaksi komunikatif antara SCO dan pelanggan diakhiri dengan tindakan pemberian nomor resi dan asuransi oleh SCO (TK-20). Setelah menerima, pelanggan mengucapkan terima kasih (fungsi ekspresif) kepada SCO dan meninggalkan loket pengiriman barang. Sebelum melanjutkan ke pelanggan berikutnya, SCO menempelkan nomor resi dan kertas asuransi pada barang. Lalu, barang tersebut dibungkus dengan plastik agar tidak rusak.

**Bagan 3b. Segmen Materi Interaksi Komunikatif Pelayanan Pengiriman Barang Asuransi**



Urutan tindakan (*act sequence*) interaksi komunikatif antara SCO dan pelanggan terdiri atas enam segmen. Urutan segmen materi percakapan diawali dengan sambutan, yaitu memanggil pelanggan untuk menuju ke loket pengiriman. Materi kedua ialah konfirmasi isi paket yang dilanjutkan dengan materi ketiga yaitu penawaran asuransi karena barang yang dikirimkan termasuk barang

berharga. Materi percakapan keempat ialah konfirmasi jenis pengiriman yang akan dipilih. Materi kelima ialah penulisan asuransi sebagai bukti yang akan dipegang oleh pelanggan dan sebagai arsip dari pihak JNE. Materi percakapan diakhiri dengan SCO melakukan pencetakan resi, memberikan uang kembalian jika ada, memberikan nomor resi dan bukti asuransi, serta pelanggan meninggalkan kantor.

Keseluruhan urutan interaksi komunikatif yang tercipta antara SCO dan pelanggan dapat mempertahankan tujuan utama, yaitu memperoleh pelayanan dalam pengiriman barang. Pelayanan pengiriman barang asuransi termasuk dalam pelayanan yang lebih lama dibanding dengan dua pengiriman di atas. Perbedaan waktu ini terjadi karena terdapat beberapa penawaran yang perlu diberikan oleh SCO mengingat barang tersebut termasuk barang berharga. Serangkaian interaksi yang terbangun antarkeduanya, SCO bertindak sebagai pemberi layanan yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan, sedangkan pelanggan menjadi informan dalam memberikan keterangan pada proses pengiriman barang. Proses interaksi komunikatif antara SCO dan pelanggan mempertahankan pola komunikasi guna mencapai tujuan (*purpose*).

Berdasarkan analisis transkrip percakapan pada data, fungsi komunikatif yang muncul, yaitu fungsi direktif, komisif, dan ekspresif. Pola-pola komunikasi pada pelayanan pengiriman barang pecah belah yang terjalin ialah pola komunikasi yang dua arah (*dialogis*) sebagai aksi umpan balik antara SCO dan pelanggan. Komunikasi keduanya dijalani secara terbuka untuk mendapatkan informasi yang valid mengenai data yang dibutuhkan dalam pelayanan pengiriman barang, sehingga tidak terjadi kesalahan dalam proses pengiriman barang. Interaksi komunikatif antara SCO dan pelanggan lebih didominasi oleh SCO.

#### Data 4.3c Pelayanan Pengiriman Barang Asuransi

##### **Konteks**

Interaksi berlangsung di Kantor JNE Cabang Jember pada 2 Oktober 2019 pukul 17.20 WIB antara SCO dengan salah seorang warga Jember yang akan mengirimkan barang dengan menggunakan asuransi di Kantor JNE. Tindakan

yang dilakukan pelanggan diawali dengan memasuki kantor, kemudian oleh *security* pelanggan dipersilakan untuk mengambil nomor antrian dan duduk. Pelanggan yang dipanggil dengan alat pemanggil, maju ke loket pengiriman yang sesuai. Bahasa yang digunakan ialah bahasa Indonesia.

1. SCO : Ada yang bisa dibantu?
2. P1 : Mau ngirim Mbak (meletakkan barang yang ingin dikirim di meja loket untuk diserahkan ke SCO)

Data di atas menunjukkan bahwa interaksi antara SCO dan pelanggan terjadi secara langsung di kantor JNE Cabang Jember. Pelanggan berjalan menuju loket pengiriman yang sesuai dengan panggilan awal. Setelah sampai di loket pengiriman, pada TK-1 SCO mengawali percakapan dengan menanyakan maksud kedatangan pelanggan. Tuturan tersebut secara implisit untuk memberikan gambaran pelayanan yang ramah kepada pelanggan yang datang. Pelanggan 1 merespons tuturan SCO dengan menyampaikan maksud kedatangannya untuk mengirim barang (TK-2). Seiring dengan menjawab SCO, pelanggan melakukan tindakan meletakkan barang di atas meja dan meyodorkannya ke SCO.

#### Data 4.3c Pelayanan Pengiriman Barang Asuransi {lanjutan}

3. SCO : Ngirim apa? (mengambil barang)
4. P1 : Laptop.
5. SCO : Ini sama tasnya?
6. P1 : Gimana sama atasnya? (menanyakan ke teman disebelah pelanggan)
7. P2 : Iya *wes* biar aman.
8. P1 : Iya Mbak sama tasnya.

Setelah SCO mengetahui maksud kedatangan pelanggan, tuturan selanjutnya ialah SCO menanyakan barang apa yang akan dikirimkan oleh pelanggan (TK-3). Dalam hal ini, SCO harus mengetahui isi barang yang akan dikirimkan agar SCO dapat melakukan tindakan yang sesuai dengan isi barang. Barang yang akan dikirimkan melalui JNE memiliki beberapa jenis barang yang setiap jenis barang memiliki perbedaan penanganan. Pengetahuan tentang isi barang sangat penting agar tidak terjadi kesalahan dalam melakukan *packing* yang

berakibat fatal pada barang tersebut. Pada TK-4 pelanggan menjawab pertanyaan SCO dan memberitahu pelanggan jika barang yang dikirimkan berupa laptop.

Karena laptop yang akan dikirimkan oleh pelanggan dibungkus sebuah tas, SCO menayakan kepada pelanggan perihal tas tersebut akan ikut dikirimkan atau tidak (TK-5). Pada TK-6 pelanggan tidak langsung menjawab pertanyaan dari SCO. Pelanggan justru menanyakan hal tersebut kepada temannya. Tindakan ini dilakukan oleh pelanggan karena pelanggan belum pernah melakukan pengiriman sehingga ia tidak tahu apa yang harus dilakukan. Untuk itu, ia membawa temannya pada saat melakukan pengiriman barang. Pada TK-7 pelanggan 2 mengiyakan pertanyaan dari pelanggan 1. Kemudian, pada TK-8 pelanggan 1 menjawab pertanyaan dari SCO dan mengiyakan pertanyaan tersebut.

#### Data 4.3c Pelayanan Pengiriman Barang Asuransi {lanjutan}

9. SCO : Boleh saya buka Mbak?
10. P1 : Boleh Mbak. Mbak kalau dikirim satu hari sampai bisa?
11. SCO : Nggak bisa Mbak. Untuk yang satu hari sampai itu maksimal pengiriman jam 09.00 untuk di luar Jawa dan jam 14.00 untuk di wilayah Jawa.
12. P2 : Kalau yang 2 hari Mbak?
13. SCO : Untuk yang dua hari ke Madura juga tidak ada Mbak, adanya yang 3 hari sampai itu pakai yang reguler.
14. P2 : Ya sudah Mbak, pakai itu.

Kerangka (*frame*) percakapan beralih ke tuturan mengenai penggunaan *service* pengiriman. Sebelum ke topik tersebut, pada TK-9 SCO mengawali percakapan dengan meminta izin kepada pelanggan untuk membuka laptop tersebut. Permintaan izin membuktikan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh SCO perlu izin dari pelanggan. SCO tidak seenaknya melakukan kegiatan tanpa izin dari pelanggannya. Data ini menunjukkan adanya tindak ilokusi yang dilakukan oleh SCO. Kemudian, pada TK-10 pelanggan memberikan tanggapan kepada SCO bahwa ia memperbolehkan SCO untuk membuka laptop tersebut. Tanggapan tersebut dilanjutkan dengan pertanyaan yang diajukan tentang *service* pengiriman. Pelanggan memiliki keinginan untuk mengirim barang tersebut dalam jangka waktu satu hari. Untuk itu, pelanggan menanyakan tentang *service* tersebut.

Pada TK-11 SCO menjelaskan kepada pelanggan jika *service* yang diminta oleh pelanggan sudah tidak bisa dilakukan. Hal ini dikarenakan *service* yang diminta oleh pelanggan memiliki jangka waktu pengiriman. Untuk *service* tersebut, barang yang akan dikirimkan maksimal diserahkan ke kantor JNE pada pukul 09.00 WIB untuk daerah di luar Jawa. Pengiriman di wilayah Jawa dengan *service* tersebut maksimal barang diserahkan ke JNE pada pukul 14.00 WIB. SCO mengatakan kepada pelanggan jika pelanggan tidak dapat menggukon *service* pengiriman tersebut karena pelanggan datang ke kantor JNE pada pukul 17.25 WIB sehingga *service* tersebut tidak dapat dilayani. Setelah memperoleh penjelasan tersebut, pada TK-12 pelanggan menanyakan kepada SCO perihal pengiriman dengan estimasi waktu 2 hari. SCO menjelaskan lagi kepada pelanggan bahwa pengiriman barang dengan estimasi waktu 2 hari ke wilayah Madura juga tidak ada. Lalu, pada TK-13 SCO memberitahu kepada pelanggan jika pengiriman barang ke wilayah Madura dapat dilakukan dengan estimasi waktu 3 hari. Karena pelanggan menginginkan barang tersebut sampai dengan cepat dan hanya pilihan itu yang tersedia, pelanggan menyetujui penggunaan *service* tersebut (TK-14).

#### Data 4.3c Pelayanan Pengiriman Barang Asuransi {lanjutan}

15. SCO : Saya cek dulu yah. (membuka laptop) ini harus pakai charger kalau dihidupkan?  
16. P1 : Iyah Mbak.  
17. SCO : Ini pakai baterai tanam atau tidak?  
18. P1 : Tanam Mbak.  
19. SCO : Oh berarti ini baterainya yang rusak yah?  
20. P1 : Iyah Mbak.  
21. SCO : Ini lemot yah Mbak? Kok gak bisa di buka-buka.  
22. P1 : Iyah Mbak lemot.  
23. SCO : Speakernya masih bagus bak?  
24. P1 : Bagus Mbak, cuma lemot aja.

Pada kerangka (*frame*) percakapan data di atas, SCO melakukan pengecekan pada barang yang dikirimkan. Pada TK-15 SCO meminta izin kepada pelanggan untuk mengecek barangnya. Pengecekan barang yang dilakukan SCO

sebagai data yang akan ditulis pada asuransi. Kemudian, SCO mengajukan pertanyaan perihal laptop yang dikirimkan ini memiliki masalah yakni tidak dapat hidup kalau tidak di *charger*. Kemudian, pada TK-16 pelanggan membenarkan pertanyaan SCO. SCO kembali mengajukan pertanyaan tentang baterai yang ada di laptop (TK-17). Pelanggan menjawab pertanyaan SCO pada TK-18. Mengetahui laptop yang dikirimkan tersebut tidak dapat hidup tanpa *charger*, SCO menyimpulkan jika baterai pada laptop ini rusak (TK-19). Pada TK-20 pelanggan kembali membenarkan pernyataan tersebut. Pertanyaan terakhir yang diajukan oleh SCO yakni ketika SCO ingin mengecek speaker, ternyata laptop tersebut sangat lama untuk proses membuka speaker (TK-21). Pada TK-22 pelanggan juga membenarkan hal tersebut. Karena tidak dapat membuka speaker, SCO menanyakan masih bagus tidaknya speaker pada laptop ini (TK-23). Pada TK-24 pelanggan memberitahu SCO jika speaker laptop tersebut masih bagus hanya proses membukanya saja yang lama.

#### Data 4.3c Pelayanan Pengiriman Barang Asuransi {lanjutan}

25. SCO : Ini mau di-*packing* kayu sama asuransi?  
26. P1 : Iyah *wes* Mbak.  
27. SCO : Harga jualnya ini berapa?  
28. P1 : Kurang tau Mbak. Tapi belinya itu lima juta.  
29. SCO : Aduh berapa ya harga jualnya. Tahun berapa belinya?  
30. P1 : 2015.  
31. SCO : Saya kasih harga 2.000. 000 ya Mbak?  
32. P1 : Buat apa Mbak?  
33. SCO : Jadi nanti ini pakai asuransi. Pembayaran asuransinya 0,2 persen dari harga barang. Jadi kalau misalkan barang hilang, pihak kami mengganti barang tersebut senilai 2.000.000.  
34. P1 : Oh, iya Mbak.

Tindakan selanjutnya yang dilakukan oleh SCO dan pelanggan yakni penawaran penggunaan *packing* dan asuransi (TK-25). Penawaran *packing* dan asuransi (fungsi komisif) ini dilakukan oleh SCO karena ia tahu jika barang yang dikirimkan ini berupa barang berharga dan termasuk kategori barang pecah belah. Untuk itu ada penanganan khusus yang perlu dilakukan agar tidak terjadi

kesalahan pada barang. Untuk keamanan dari barang tersebut, SCO menawarkan penggunaan *packing*-an kayu. Pada TK-26 pelanggan 1 menyetujui penggunaan *packing* kayu dan asuransi. Kemudian, SCO memberikan pertanyaan lagi mengenai harga jual dari barang tersebut. SCO menanyakan harga jual karena barang yang dikirimkan dalam aturan JNE termasuk ke dalam barang yang *second* (TK-27). Dalam asuransi perlu dituliskan harga barang tersebut ketika dijual dan ketika barang yang dikirimkan mengalami kehilangan, pihak JNE akan mengganti barang tersebut sesuai dengan harga *second* nya.

Pada TK-28 pelanggan memberitahu SCO bawa ia tidak tahu harga jual barang tersebut namun ia memberitahu SCO jika awal ia membeli barang tersebut seharga lima juta rupiah. Pada TK-29 sebelum memastikan harga jual dari barang tersebut, SCO perlu mengetahui tahun pembelian barang tersebut. Dengan mengetahui tahun pembelian barang SCO dapat mengira-ngira harga jual dari barang tersebut. Pelanggan menjawab pertanyaan dari SCO pada TK-30. Setelah tahu, SCO memberikan harga jual sebesar dua juta rupiah kepada pelanggan, dan menanyakan apa pelanggan setuju dengan harga tersebut (TK-31). Karena pelanggan 1 tidak mengetahui syarat penulisan asuransi, pelanggan 1 menanyakan maksud dari harga jual dua juta rupiah tersebut (TK-32). Pada TK-33 SCO menjelaskan bahwa dengan mengetahui harga jual barang tersebut maka akan diketahui pula berapa biaya yang harus dibayarkan untuk penggunaan asuransi. Penjelasan untuk mendapatkan informasi yang bermakna dan dapat dipahami oleh pelanggan merupakan tindak lokusi yang dilakukan oleh SCO. Pada TK-34 pelanggan memahami informasi yang diberikan oleh SCO.

#### Data 4.3c Pelayanan Pengiriman Barang Asuransi {lanjutan}

35. SCO : [Memasukkan data] Totalnya jadi 54.000 [mencetak resi Pengiriman]  
36. P2 : Memberikan uang 100 ribu  
37. SCO : Ada 4 ribu?  
38. P2 : Gak ada Mbak.  
39. SCO : Ini kembaliannya. Saya tuliskan dulu asuransinya ya Mbak.  
40. P2 : Iya.  
41. SCO : [SCO menulis asuransi] tanda tangan di sini Mbak!

42. P1 : [Melakukan tanda tangan]. Ini Mbak [menyerahkan kertas asuransi ke SCO]  
43. SCO : [menggambil kertas asuransi yang ada di atas meja]

Kerangka (*frame*) percakapan selanjutnya beralih pada penulisan asuransi yang dilakukan oleh SCO. Sebelum melakukan tindakan tersebut, pada TK-35 SCO memberitahu pelanggan biaya yang harus dibayarkan. SCO juga melakukan kegiatan mencetak resi pengiriman. Kemudian, pada TK-36 pelanggan memberikan uang kepada SCO (TK-37). Melihat jumlah uang yang diberikan cukup besar, SCO menanyakan uang 4 ribu kepada pelanggan (TK-37). Uang tersebut diminta oleh SCO agar SCO dapat memberikan uang kembalian 50 ribu kepada pelanggan. Pada TK-38 pelanggan menjawab bahwa ia tidak memiliki uang tersebut. Tanpa bertanya lagi, SCO memberikan uang kembalian kepada pelanggan dan selanjutnya ia memberitahu pelanggan jika ia akan menuliskan asuransi untuk barang yang dikirimkan (TK-39). Pada TK-40 pelanggan menerima uang kembalian. Pada TK-41 SCO menuliskan asuransi kemudian meminta pelanggan melakukan tanda tangan. Pada TK-42 pelanggan melakukan apa yang diperintahkan oleh SCO yakni melakukan tanda tangan pada kertas asuransi dan menyerahkan kertas asuransi kepada SCO setelah ditandatangani. Pada TK-43 SCO mengambil kertas asuransi yang diserahkan oleh pelanggan.

#### Data 4.3c Pelayanan Pengiriman Barang Asuransi {lanjutan}

44. SCO : (Menyerahkan ke pelanggan) Ini Mbak, resi pengiriman sama asuransinya.  
45. P1 : (menerima)  
46. SCO : Terima kasih Mbak.  
47. P1 : Iya. (berjalan meninggalkan loket dan keluar kantor JNE bersama P2)  
48. SCO : (meletakkan barang ke tempat khusus)

Tindakan selanjutnya yang dilakukan SCO sebelum interaksi komunikatif keduanya dikatakan berakhir ialah SCO menyerahkan kepada pelanggan nomor resi pengiriman dengan disertai kertas asuransi yang distaples menjadi satu (TK-44). Pada TK-45 pelanggan menerimanya. Kemudian, SCO mengucapkan terima

kasih (fungsi ekspresif) kepada pelanggan sebagai bentuk telah melakukan pengiriman barang di kantor JNE (TK-46). Pelanggan 1 dan 2 menjawab bersamaan dan kemudian meninggalkan loket pengiriman menuju ke luar kantor JNE (TK-47). Sebelum melakukan pelayanan selanjutnya, SCO meletakkan barang tersebut di tempat yang khusus karena harus di-*packing* kayu terlebih dahulu sebelum dikirim.

**Bagan 3c. Segmen Materi Interaksi Komunikatif Pelayanan Pengiriman Barang Asuransi**

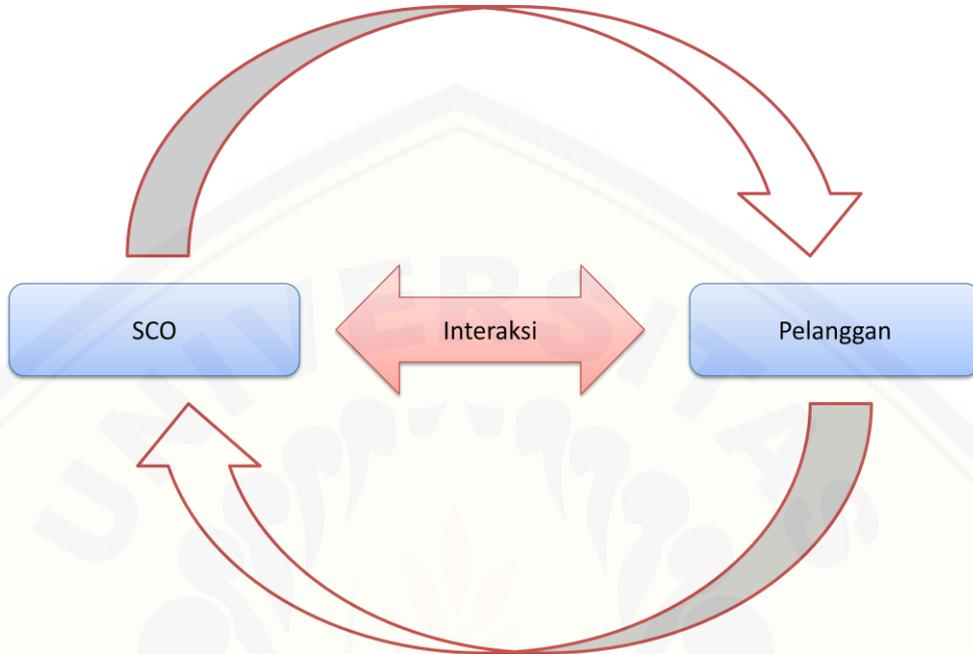


Urutan tindakan (*act sequence*) interaksi komunikatif antara SCO dan pelanggan terdiri atas enam segmen. Urutan segmen materi percakapan diawali dengan sambutan, yaitu memanggil pelanggan untuk menuju ke loket pengiriman. Materi kedua ialah konfirmasi isi paket yang dilanjutkan dengan materi ketiga yaitu konfirmasi penggunaan *service* pengiriman. Materi percakapan keempat ialah pengecekan barang karena barang yang akan dikirim merupakan barang elektronik yang tentunya perlu diketahui rusak tidaknya barang tersebut. Ketika barang mengalami kerusakan pada bukti asuransi hal tersebut akan dituliskan. Materi kelima ialah penawaran penggunaan *packing* dan asuransi. Materi percakapan diakhiri dengan SCO dengan melakukan pencetakan resi, memberikan nomor resi dan bukti asuransi, serta pelanggan meninggalkan kantor.

Keseluruhan urutan interaksi komunikatif yang tercipta antara SCO dan pelanggan dapat mempertahankan tujuan utama, yaitu memperoleh pelayanan dalam pengiriman barang. Pelayanan pengiriman barang asuransi termasuk dalam pelayanan yang lebih lama dibanding dengan dua pengiriman di atas. Perbedaan waktu ini terjadi karena terdapat beberapa penawaran yang perlu diberikan oleh SCO mengingat barang tersebut termasuk barang berharga. Serangkaian interaksi yang terbangun antarkeduanya, SCO bertindak sebagai pemberi layanan yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan, sedangkan pelanggan menjadi informan dalam memberikan keterangan pada proses pengiriman barang. Proses interaksi komunikatif antara SCO dan pelanggan mempertahankan pola komunikasi guna mencapai tujuan (*purpose*).

Berdasarkan analisis transkrip percakapan pada data, fungsi komunikatif yang muncul, yaitu fungsi komisif dan ekspresif. Pola-pola komunikasi pada pelayanan pengiriman barang pecah belah yang terjalin ialah pola komunikasi yang dua arah (*dialogis*) sebagai aksi umpan balik antara SCO dan pelanggan. Komunikasi keduanya dijalani secara terbuka untuk mendapatkan informasi yang valid mengenai data yang dibutuhkan dalam pelayanan pengiriman barang, sehingga tidak terjadi kesalahan dalam proses pengiriman barang. Interaksi komunikatif antara SCO dan pelanggan lebih didominasi oleh SCO.

**Bagan 3d. Interaksi Komunikatif Pelayanan Pengiriman Barang Asuransi di Kantor JNE**



Pola Komunikasi Dialogis

Bagan 3d menunjukkan bahwa interaksi komunikatif terjadi secara dialogis antara SCO dan pelanggan. Bahasa yang digunakan saat berkomunikasi menggunakan bahasa Indonesia yang lugas dan santai, namun terkadang terdapat campur kode bahasa daerah. Bahasa yang seperti ini membuat proses komunikasi terjalin secara santai dan tidak tegang. Selain itu, pola komunikasi yang dialogis berpengaruh terhadap proses pelayanan terlebih pada penggalian informasi untuk memperoleh data yang valid. Fungsi komunikatif pada pola ini ialah untuk membangun interaksi komunikatif yang menciptakan situasi tuturan yang terstruktur. Fungsi komunikatif yang dominan muncul pada data, yaitu fungsi komisif dan ekspresif. Fungsi komisif yang dimaksud ialah penawaran penggunaan asuransi pada barang yang akan dikirim. Sedangkan, fungsi ekspresif yang dimaksud ialah ucapan terima kasih yang dituturkan oleh SCO kepada pelanggan diakhir interaksi.

## BAB 5. PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Penelitian etnografi komunikasi ini mengkaji interaksi komunikatif antara SCO dan pelanggan dalam kegiatan pelayanan pengiriman barang di Kantor JNE Cabang Jember, seperti pengiriman barang berupa baju, barang pecah belah, dan barang asuransi. Sifat bahasa yang digunakan dalam interaksi komunikatif, yaitu luwes, lugas, dan cepat. Sikap SCO yang ramah dan akrab memudahkan terbentuknya hubungan yang baik antara SCO dan pelanggan, sehingga informasi yang diperoleh terjamin keabsahannya. Dalam pelayanan pengiriman barang, menunjukkan segmen materi sebagaimana urutan interaksi komunikatif (*act sequence*) sebagai berikut: (1) pelanggan yang datang pagi hari - 14.00 WIB dipersilakan duduk oleh *security*, sedangkan pelanggan yang datang sekitar pukul 15.00 – malam mengambil nomor antrean; (2) pelanggan menunggu untuk dipanggil oleh SCO; (3) SCO memanggil pelanggan sesuai urutan yang datang lebih awal (tanpa nomor antrean) dan yang menggunakan nomor antrean pemanggilan pelanggan disesuaikan nomornya; (4) SCO menanyakan pelayanan apa yang dibutuhkan pelanggan; (5) SCO memproses pelayanan; (6) SCO meminta tanda tangan jika pelanggan menggunakan pelayanan untuk barang asuransi; (7) untuk pelayanan lainnya, *point* keenam dihilangkan dan langsung pada proses pencetakan resi; dan (8) SCO mengucapkan terima kasih sebagai tanda pelayanan sudah selesai.

Interaksi komunikatif antara SCO dan pelanggan menggambarkan pola-pola komunikasi yang stabil, sebagai berikut: (1) interaksi diawali dengan pemanggilan pelanggan oleh SCO; (2) penggunaan bahasa yang luwes, lugas, dan cepat memudahkan pertukaran informasi; (3) sikap SCO yang ramah dan akrab berguna untuk mendapatkan informasi yang akurat; dan (4) terjadinya komunikasi yang dialogis direktif, komisif, dan ekspresif.

Dengan mempertimbangkan keempat hal di atas, pola-pola komunikasi yang terbentuk adalah dialogis-direktif, komisif, dan ekspresif. Dalam hal ini SCO lebih mendominasi dalam interaksi komunikatif dengan pelanggan. Hal ini karena

SCO memiliki pengetahuan yang lebih mengenai informasi pelayanan di Kantor JNE Cabang Jember. SCO dapat mengajukan beberapa pertanyaan yang dibutuhkan sesuai tujuan interaksi, memerintah, dan menawarkan sesuatu disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan. Pertanyaan, perintah, dan penawaran tersebut diajukan juga untuk mendapatkan informasi yang akurat, sehingga terhindar dari kesalahan dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan keseluruhan analisis data percakapan, proses-prosesnya, konteks, pemahaman pola-pola, dan pemaknaannya dapat disimpulkan bahwa percakapan antara SCO dengan pelanggan merupakan bagian dari praktik budaya yang berlaku di Kantor JNE Cabang Jember. Selain itu, tema budaya yang mendasari prinsip-prinsip perilaku dalam kegiatan pelayanan publik adalah “sikap terbuka antara SCO dan pelanggan dalam memberikan informasi, objektif, dan saling percaya merupakan hal penting untuk menciptakan pelayanan publik yang mampu memberi kepuasan kepada pelanggan”.

## 5.2 Saran

Berdasarkan pengalaman di lapangan dan hasil analisis data-data percakapan, peneliti mengajukan saran-saran yang disampaikan sebagai berikut.

### 5.2.1 Saran Akademis

Pada bidang akademik, topik kajian skripsi ini untuk memperkaya topik-topik kajian etnografi komunikasi yang sudah ada, khususnya di bidang pelayanan publik pengiriman. Tugas peneliti berikutnya adalah melakukan penelitian lanjutan di pelayanan yang belum diteliti pada penelitian ini secara spesifik, tentang variasi pelanggan yang datang ke JNE Cabang Jember dilihat dari seberapa seringnya pelanggan tersebut ke JNE dan tentang pelayanan klaim dari pelanggan kepada pihak JNE Cabang Jember.

### 5.2.2 Saran Praktis

1. Agar dapat menciptakan pelayanan yang lebih optimal, peneliti memberikan saran kepada pihak JNE Cabang Jember untuk mengedepankan sikap yang lebih ramah dan murah senyum dalam

memberikan pelayanan. Hal ini dimaksudkan agar mendapatkan penilaian dan kepuasan lebih baik dari pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan di Kantor JNE.

2. Perlu diberlakukan penggunaan nomor antrian dari awal sampai akhir jam kerja agar pelayanan lebih efektif dan tidak ada kesalahan dalam pemanggilan pelanggan.



**DAFTAR PUSTAKA**

**Buku**

- Afrizal. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Depok: Rajawali Pers.
- Bungin, Burhan. 2006. *Sosiologi Komunikasi: Teori, Paradigma, dan Diskursus Teknologi Komunikasi di Masyarakat*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Chaer, Abdul. 2012. *Linguistik Umum*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Chaer Abdul, Agustina Leonie. 2010. *Sosiolinguistik Perkenalan Awal*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Effendy, Uchjana . 2000. *Ilmu, Teori, dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: Citra Aditya Bskti.
- Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: Rajawali Pers.
- Ibrahim, Abd. Syukur. 1994. *Panduan Penelitian Etnografi Komunikasi*. Surabaya: Usaha Nasional.
- Kusnadi. 2019. *Pengantar Etnografi Komunikasi*. Yogyakarta: Laksbang Pressindo.
- Maleong, Lexy. J. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pateda, Mansoer. 1988. *Linguistik (Sebuah Pengantar)*. Bandung: Angkasa.
- Poloma, Margaret. M. 2003. *Sosiologi Kontemporer*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Ritzer, George. 2016. *Sosiologi Ilmu Pengetahuan Berparadigma Ganda*. Jakarta: Rajawali Pers.

Saifuddin, Achmad Fedyani. 2005. *Antropologi Kontemporer: Suatu Pengantar Teoritis Mengenai Paradigma*. Jakarta: Prenada Media.

Soekanto, Soerjono. 2013. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali Pers.

Spradley, James P. 2006. *Metode Etnografi*. Yogyakarta: Tiara Wacana.

Sugiyono. 2016. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif (Untuk Penelitian Yang Bersifat Eksploratif, Enterpretatif, Interaktif, dan Konstruktif)*. Bandung: Peberbit Alfabeta.

Suranto Aw. 2010. *Komunikasi Sosial Budaya*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Suwandi, Basrowi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.

### **Jurnal**

Ahmadi, Dani. 2008. “Interaksi Simbolik: Suatu Pengantar”, dalam *Jurnal Unisba*. Volume 9. No. 2: 301-316.

### **Skripsi**

Davianti, Laili. 2018. “Pola-pola Komunikasi Pelayanan Publik di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Jember: Suatu Tinjauan Etnografi Komunikasi”. Tidak diterbitkan. Jember: Skripsi. Jurusan Sastra Indonesia, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Jember.

Firli, Nur Lailia. 2019. “Interaksi Komunikatif dalam Pelayanan Publik di Loker Pengiriman PT Pos Indonesia, KPRK Jember: Suatu Tinjauan Etnografi Komunikasi”. Jember: Skripsi. Jurusan Sastra Indonesia, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Jember.

Sholihah, Triana Mar’atus. 2019. “Interaksi Komunikatif dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi: Suatu Tinjauan Etnografi Komunikasi”. Tidak Diterbitkan. Jember: Skripsi. Jurusan Sastra Indonesia, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Jember.

**Internet**

JNE Express. “Product dan *Service*”, sumber: <https://www.jne.co.id/id/produk-dan-layanan/jne-express/syarat-dan-ketentuan-pengiriman>, diakses pada 7 Maret 2019, pukul 18.00.

JNE Express. “Product dan *Service*”, sumber: <https://www.jne.co.id/id/produk-dan-layanan/jne-express>, diakses pada 7 Maret 2019, pukul 18.00





**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

**LAMPIRAN A. DATA PELAYANAN PENGIRIMAN  
BARANG BERUPA BAJU**

**Konteks**

Interaksi terjadi di Kantor JNE Cabang Jember pada 1 Oktober 2019 pukul 13.00 WIB antara SCO dan pelanggan yang melakukan pengiriman barang berupa baju gamis. Pelanggan memasuki kantor JNE dengan membawa barang yang akan dikirimkan, kemudian dipersilakan duduk oleh *security* kantor JNE. Pelanggan menunggu giliran dipanggil oleh SCO. Proses pemanggilan pelanggan tidak menggunakan nomor antrean. Nomor antrean dapat digunakan oleh pelanggan sekitar pukul 15.00 – malam. Hal ini dikarenakan pada jam tersebut pelanggan yang datang cukup banyak. Setelah dipanggil oleh SCO, pelanggan maju menuju loket pengiriman sesuai dengan instruksi dari SCO. Bahasa yang digunakan ialah bahasa Indonesia.

1. SCO : Silakan! [senyum]
2. P : [menyerahkan barang]
3. SCO : Ini isinya apa? [menanyakan sambil mengubah posisi menjadi duduk]
4. P : Baju gamis.
5. SCO : [memasukkan data ke komputer] *service* pengirimannya ini pakai yang apa?
6. P : REG [dengan suara kecil]
7. SCO : iya?
8. P : Yang reguler.
9. SCO : Reguler ya. [memasukkan data]
10. P : [menagngguk menunggu sambil bermain *handphone*]
11. SCO : Permisi.
12. P : [melihat SCO]
13. SCO : Biaya pengirimannya dua belas ribu.
14. P : [Memberikan uang Rp. 22.000]
15. SCO : Kembaliannya sepuluh ribu [sambil menyerahkan resi]  
Terima kasih.
16. P : Terima kasih. [meninggalkan loket]
17. SCO : [Petugas membungkus barang dan menempelkan resi]

**LAMPIRAN B. DATA PELAYANAN PENGIRIMAN  
BARANG BERUPA BAJU**

**Konteks**

Interaksi terjadi di Kantor JNE Cabang Jember pada 2 Oktober 2019 pukul 08.40 WIB antara SCO dan pelanggan yang melakukan pengiriman barang berupa baju. Pelanggan memasuki kantor JNE, kemudian dipersilakan duduk oleh *security* kantor JNE. Pelanggan menunggu giliran dipanggil oleh SCO. Proses pemanggilan pelanggan tidak menggunakan nomor antrean. Nomor antrean dapat digunakan oleh pelanggan sekitar pukul 15.00 – malam. Hal ini dikarenakan pada jam tersebut pelanggan yang datang cukup banyak. Setelah dipanggil oleh SCO, pelanggan maju menuju loket pengiriman sesuai dengan instruksi dari SCO. Bahasa yang digunakan ialah bahasa Indonesia.

1. SCO : Silahkan Ibu.
2. P : [Mendampingi loket pengiriman sesuai intruksi SCO yang memanggilanya]
3. SCO : Mau kirim apa?
4. P : Baju.
5. SCO : [petugas memasukkan data ke komputer] pakai yang reguler semua ini Ibu?
6. P : OKE.
7. SCO : OKE semua Ibu?
8. P : *He'e* OKE semua.
9. SCO : [petugas memasukkan data lagi dan mencetak no resi barang pertama. Memasukkan data untuk barang kedua dan mencetak resi. Memasukkan data untuk barang ketiga dan mencetak resi.] Pembayaran mau pakai apa Ibu?
10. P : OVO
11. SCO : OVO nya sudah disiapkan Ibu?
12. P : [Membuka dan mengecek aplikasi] Kok gak bisa yah Mbak OVO saya. Cash saja Mbak.
13. SCO : Totalnya jadi dua puluh satu ribu.
14. P : [memberikan uang Rp. 22.000]
15. SCO : Kembaliannya seribu. Ini nomor resinya. Terimakasih.
16. P : [pelanggan meninggalkan loket]
17. SCO : [petugas membungkus barang dan menempelkan resi]

**LAMPIRAN C. DATA PELAYANAN PENGIRIMAN  
BARANG BERUPA BAJU**

**Konteks**

Interaksi terjadi di Kantor JNE Cabang Jember pada 2 Oktober 2019 pukul 11.50 WIB antara SCO dan pelanggan yang melakukan pengiriman barang berupa baju. Pelanggan memasuki kantor JNE, kemudian dipersilakan duduk oleh *security* Kantor JNE. Pelanggan menunggu giliran dipanggil oleh SCO. Proses pemanggilan pelanggan tidak menggunakan nomor antrean. Nomor antrean dapat digunakan oleh pelanggan sekitar pukul 15.00 – malam. Hal ini dikarenakan pada jam tersebut pelanggan yang datang cukup banyak. Setelah dipanggil oleh SCO, pelanggan maju menuju loket pengiriman sesuai dengan instruksi dari SCO. Bahasa yang digunakan ialah bahasa Indonesia dicampur bahasa Jawa.

1. SCO : Silakan.
2. P : [pelanggan menghampiri petugas loket 3]
3. SCO : Ini apa Ibu?
4. P : Baju Mas.
5. SCO : Di kirim beda-beda kota ini?
6. P : Iya Mas [sambil main *handphone*]
7. SCO : [petugas melakukan proses memasukkan data]
8. P : [pelanggan duduk menunggu, kemudian meminta tolong *security* untuk memfotokan dirinya]
9. SCO : Permissi Ibu.
10. P : Iya? [wajahnya tetap melihat layar *handphone*]
11. SCO : *Service* pengirimannya mau pakai apa Ibu?
12. P : OKE semua.
13. SCO : OKE semua Ibu?
14. P : Iya [kembali duduk]
15. SCO : Permissi Ibu.
16. P : [menghampiri petugas] sepuluh yah Mas?
17. SCO : Sebentar Ibu. [petugas mengitung banyak barang] sembilan *nggeh bu nggeh* [menghitung biaya pengiriman menggunakan kalkulator]
18. P : Setengah kiloan? Dianggap satu kiloan?
19. SCO : *Enggeh* Ibu sama aja bu. Totalnya dua ratus ribu.
20. P : Pas? [sambil tertawa]
21. SCO : *Enggeh* pas [sambil menghitung ulang] pas Ibu.
22. P : [Menyerahkan uang dua ratus ribu]
23. SCO : Uangnya pas *enggeh* Bu.
24. P : *Enggeh*.
25. SCO : Terima kasih.
26. P : [pelanggan meninggalkan loket]
27. SCO : [membungkus barang dan menempelkan resi]

**LAMPIRAN D. DATA PELAYANAN PRNGIRIMAN  
BARANG BERUPA BAJU**

**Konteks**

Interaksi terjadi di Kantor JNE Cabang Jember pada 2 Oktober 2019 pukul 16.10 WIB antara SCO dan pelanggan yang melakukan pengiriman barang berupa baju. Pelanggan memasuki kantor JNE, kemudian dipersilakan mengambil nomor antrean oleh *security* Kantor JNE. Setelah mendapatkan nomor antrean, pelanggan duduk untuk menunggu giliran dipanggil oleh SCO. Setelah dipanggil oleh SCO, pelanggan maju menuju loket pengiriman sesuai dengan instruksi dari SCO. Bahasa yang digunakan ialah bahasa Indonesia.

1. SCO : Silakan!
2. P : [berjalan menuju SCO sambil tersenyum dan meletakkan barang yang akan dikirim di atas meja]
3. SCO : Isinya apa?
4. P : Baju Mbak.
5. SCO : Mau dikirim ke?
6. P : Ke bondowoso.
7. SCO : Oke [posisi awal yang semula berdiri menyambut pelanggan kini berubah menjadi duduk untuk memasukkan data]
8. P : [menunggu]
9. SCO : *Service* pengirimannya mau pakai yang apa?
10. P : Raguler aja Mbak.
11. SCO : Reguler aja yah.
12. P : Iya
13. SCO : [melanjutkan memasukkan data]
14. P : Nyampinya berapa hari Mbak?
15. SCO : 2 harian Mbak.
16. P : [mengangguk]
17. SCO : Totalnya enam ribu.
18. P : [menyerahkan uang]
19. SCO : Ini kembaliannya
20. P : Iya
21. SCO : [dilanjutkan mencetak resi dan memberikan ke pelanggan] ini resinya, terima kasih.
22. P : Sama-sama [meninggalkan loket pengiriman]
23. SCO : [membungkus paket]

**LAMPIRAN E. DATA PELAYANAN PRNGIRIMAN  
BARANG BERUPA BAJU**

**Konteks**

Interaksi terjadi di Kantor JNE Cabang Jember pada 3 Oktober 2019 pukul 11.23 WIB antara SCO dan pelanggan yang melakukan pengiriman barang berupa baju. Pelanggan memasuki kantor JNE, kemudian dipersilakan duduk oleh *security* Kantor JNE. Pelanggan menunggu giliran dipanggil oleh SCO. Proses pemanggilan pelanggan tidak menggunakan nomor antrean. Nomor antrean dapat digunakan oleh pelanggan sekitar pukul 15.00 – malam. Hal ini dikarenakan pada jam tersebut pelanggan yang datang cukup banyak. Setelah dipanggil oleh SCO, pelanggan maju menuju loket pengiriman sesuai dengan instruksi dari SCO. Bahasa yang digunakan ialah bahasa Indonesia.

1. SCO : Silakan!
2. P : [mendekati SCO yang memanggilnya dan menyodorkan barang yang akan dikirim]
3. SCO : Isinya apa?
4. P : Baju sama celana
5. SCO : Satu alamat atau beda-beda?
6. P : Beda-beda
7. SCO : [mengangkat barang] isinya sudah penuh?
8. P : Hmm iya
9. SCO : [menimbang]
10. P : Tiga kilo ya?
11. SCO : Kena dua setengah kilo jadi tiga kilo
12. P : Pe kilonya berapa?
13. SCO : Enam ribu.
14. P : Itu jadi 3 kilo yah?
15. SCO : Iya satu barang.
16. P : Ya sudah
17. SCO : [memasukkan data] *service* pengirimannya mau pakai apa?
18. P : Raguler aja.
19. SCO : Reguler aja ya.
20. P : Iya
21. SCO : [kembali memasukkan data] Totalnya tiga puluh enam ribu.
22. P : Dua duanya?
23. SCO : Iya dua duanya.
24. P : [menggambil uang dan menyerahkannya] ini Mbak.
25. SCO : [menggambil uang] pas yah uangnya.
26. P : Iya
27. SCO : [mencetak resi] ini nomor resinya Pak, terima kasih.

28. P : [meninggalkan loket pengiriman]  
29. SCO : [membungkus paket]



**LAMPIRAN F. DATA PELAYANAN PENGIRIMAN  
BARANG PECAH BELAH**

**Konteks**

Interaksi berlangsung di Kantor JNE Cabang Jember pada 1 Oktober 2019 pukul 09.30 WIB antara SCO dengan salah seorang warga Jember yang akan mengirimkan barang pecah belah di Kantor JNE. Tindakan yang dilakukan pelanggan diawali dengan memasuki kantor, kemudian oleh *security* pelanggan dipersilakan duduk. Proses pemanggilan pelanggan tidak menggunakan nomor antrian. Nomor antrian dapat digunakan oleh pelanggan sekitar pukul 15.00 – malam. Hal ini dikarenakan pada jam tersebut pelanggan yang datang cukup banyak. SCO berkomunikasi dengan *security* mengenai pelanggan mana yang harus dilayani. Setelah SCO mengetahui pelanggannya, maka pelanggan itu akan dipanggil oleh SCO. Pelanggan yang dipanggil maju ke loket pengiriman barang sesuai dengan SCO yang memanggilnya. Bahasa yang digunakan ialah bahasa Indonesia.

1. SCO : [berdiri memanggil pelanggan] silakan!
2. P : [pelanggan berjalan menuju loket pengiriman dan meletakkan barang di atas meja serta menyodorkannya ke SCO]
3. SCO : Isinya apa?
4. P : *Tupperware*
5. SCO : [SCO mengukur volume dari barang kemudian menimbanginya] Ini kena berat dan volume jadi 3 kg.
6. P : Iya Mbak.
7. SCO : [memasukkan data ke komputer] ini pakai *service* yang apa?
8. P : Biasa aja Mbak.
9. SCO : Reguler ya?
10. P : Iya.
11. SCO : Ini tidak perlu di *packing* lagi?
12. P : Gak usah Mbak, ini sudah pakai kardus.
13. SCO : [kembali memasukkan data dan mencetak resi] totalnya dua puluh empat ribu.
14. P : [mengambil uang di dompet dan menyerahkannya ke petugas]
15. SCO : Ini resinya [memberikan ke pelanggan] terima kasih,
16. P : [mengambil resi] sama-sama [lalu meninggalkan loket pengiriman]
17. SCO : [menempelkan resi serta *sticker fragile* pada barang kemudian meletakkan barang di keranjang]

**LAMPIRAN G. DATA PELAYANAN PENGIRIMAN  
BARANG PECAH BELAH**

**Konteks**

Interaksi berlangsung di Kantor JNE Cabang Jember pada 4 Oktober 2019 pukul 08.00 WIB antara SCO dengan salah seorang warga Jember yang akan mengirimkan barang pecah belah di Kantor JNE. Tindakan yang dilakukan pelanggan diawali dengan memasuki kantor, kemudian oleh *security* pelanggan dipersilakan duduk. Proses pemanggilan pelanggan tidak menggunakan nomor antrean. Nomor antrean dapat digunakan oleh pelanggan sekitar pukul 15.00 – malam. Hal ini dikarenakan pada jam tersebut pelanggan yang datang cukup banyak. SCO berkomunikasi dengan *security* mengenai pelanggan mana yang harus dilayani. Setelah SCO mengetahui pelanggannya, pelanggan itu akan dipanggil oleh SCO. Pelanggan yang dipanggil maju ke loket pengiriman barang sesuai dengan SCO yang memanggilnya. Bahasa yang digunakan ialah bahasa Indonesia.

1. SCO : Selamat pagi.
2. P : Pagi [menyodorkan barang ke SCO]
3. SCO : Paket apa ini?
4. P : *Tupperware*.
5. SCO : *Packing*-annya sudah aman?
6. P : Eh Insyaallah
7. SCO : Tujuannya ke?
8. P : Sumba Timur
9. SCO : Mau pakai *service* yang apa ini Ibu?
10. P : Yang REG
11. SCO : Yang reguler.
12. P : Iya. Biasanya selisih berapa hari Mas?
13. SCO : Sama yang mana Ibu?
14. P : Sama yang OKE.
15. SCO : Sama yang OKE biasanya selisih dua hari.
16. P : Dua harian. Untuk tarifnya sendiri?
17. SCO : Saya cekkan dulu ya Ibu.
18. P : Iya.
19. SCO : Sumba Timur [mengecek *service*]
20. P : Iya.
21. SCO : *Tupperware* sama baju yah?
22. P : Iya.
23. SCO : Ini yang reguler tujuh puluh ribu. Yang ekonomis lima puluh sembilan ribu.
24. P : Oh yang reguler aja deh, selisih dikit ya.
25. SCO : Iya [kembali memasukkan data]
26. P : [menunggu sambil berdiri]

27. SCO : [mencetak resi] totalnya tujuh puluh ribu.  
28. P : [menyerahkan uang seratus ribu]  
29. SCO : [melakukan posisi berdiri] Ini kembaliannya dan ini nomor resinya. Terima kasih.  
30. P : [mengambil nomor resi dan kembalian] sama-sama [kemudian meninggalkan loket pengiriman]  
31. SCO : [menempelkan resi dan memberi penanda sebuah *sticker fragile*].



**LAMPIRAN H. DATA PELAYANAN PENGIRIMAN  
BARANG PECAH BELAH**

**Konteks**

Interaksi berlangsung di Kantor JNE Cabang Jember pada 3 Oktober 2019 pukul 16.00 WIB antara SCO dengan salah seorang warga Jember yang akan mengirimkan barang pecah belah di Kantor JNE. Tindakan yang dilakukan pelanggan diawali dengan memasuki kantor, kemudian oleh *security* pelanggan dipersilakan mengambil nomor antrean dan duduk. Pengambilan nomor antrean dikarenakan jumlah pelanggan yang banyak. SCO memanggil pelanggan secara otomatis melalui komputer. Pelanggan yang dipanggil maju ke loket pengiriman barang sesuai dengan perintah. Bahasa yang digunakan ialah bahasa Indonesia.

1. SCO : Silakan
2. P : [pelanggan berjalan menuju loket pengiriman. Meletakkan barang di atas meja]
3. SCO : Isinya apa?
4. P : Print. Ini Mas [menunjukkan sesuatu di *handphonenya*]
5. SCO : Oh, pakai JOB (*JNE Online Booking*) yah.
6. P : Iya [mengangguk]
7. SCO : Ada kacanya?
8. P : Ada, aman kok tapi
9. SCO : Aman. Gak perlu di *packing* lagi?
10. P : Hem?
11. SCO : Gak perlu di *packing* lagi?
12. P : Gak usah
13. SCO : [SCO mengubah posisi yang awalnya berdiri berubah ke posisi duduk untuk memasukkan data ke komputer]  
*Servicenya* sesuai JOB ya Mbak?
14. P : Gimana?
15. SCO : *Servicenya* sesuai JOB?
16. P : Oh iya.
17. SCO : [melanjutkan memasukkan data]
18. P : Ini kalau misalkan naruhnya gini gak bisa ya Mas?  
[menunjukkan posisi barang]
19. SCO : [berhenti memasukkan data dan memperhatikan pelanggan] bisa Mbak nanti saya kasih *sticker* panah. Tapi nanti saat pengiriman posisinya tidak sesuai gak papa ya?
20. P : Gak papa.
21. SCO : [melanjutkan proses memasukkan data]
22. P : [pelanggan menunggu sambil memperhatikan SCO]
23. SCO : [posisi berdiri] Totalnya sembilan belas ribu.
24. P : [pelanggan memberikan uang dua puluh ribu]
25. SCO : [mengambil kembalian dan memberikannya beserta

- nomor resi] ini kembaliannya Mbak dan ini resinya.
26. P : Oh iya, sama-sama [mengambil resi lalu berjalan meninggalkan loket pengiriman]
27. SCO : [menempelkan resi pengiriman dan *sticker fragile* pada barang]



**LAMPIRAN I. DATA PELAYANAN PENGIRIMAN  
BARANG PECAH BELAH**

**Konteks**

Interaksi terjadi di Kantor JNE Cabang Jember pada 1 Oktober 2019 pukul 15.53 WIB antara SCO dan pelanggan yang melakukan pengiriman barang pecah belah. Tindakan yang dilakukan pelanggan diawali dengan memasuki kantor, kemudian oleh *security* pelanggan dipersilakan mengambil nomor antrean dan duduk. Pengambilan nomor antrean dikarenakan jumlah pelanggan yang banyak. SCO memanggil pelanggan secara otomatis melalui komputer. Pelanggan yang dipanggil maju ke loket pengiriman barang sesuai dengan perintah. Bahasa yang digunakan ialah bahasa Indonesia.

1. SCO : Silakan!
2. P : [berjalan menuju loket pengiriman]
3. SCO : Isinya apa?
4. P : Jam tangan.
5. SCO : [memegang barang] ini sudah aman?
6. P : Aman.
7. SCO : Gak perlu di *packing* lagi?
8. P : Gak usah.
9. SCO : Kalau ada kerusakan gak papa yah Mbak?
10. P : *Packing* aja deh Mbak. Tapi pakai *bubble wrap* aja.
11. SCO : Pakai *bubble wrap* yah.
12. P : Iya Mbak.
13. SCO : [memasukkan data] Ini *service* pengirimannya mau pakai yang apa?
14. P : Yang biasa aja Mbak.
15. SCO : Reguler yah.
16. P : Iya Mbak.
17. SCO : [kembali memasukkan data]
18. P : [menunggu sambil berdiri dan bermain hp]
19. SCO : Totalnya delapan ribu.
20. P : Sama *packing*nya?
21. SCO : Iya sudah Mbak.
22. P : [memberikan uang] ini Mbak.
23. SCO : Iya [mencetak resi]. Ini kembaliannya sama nomor resinya, terima kasih.
24. P : Iya, sama-sama [meninggalkan loket pengiriman]
25. SCO : [membungkus barang dengan *bubble wrap*]

**LAMPIRAN J. DATA PELAYANAN PENGIRIMAN  
BARANG PECAH BELAH**

**Konteks**

Interaksi berlangsung di Kantor JNE Cabang Jember pada 1 Oktober 2019 pukul 16.11 WIB antara SCO dengan salah seorang warga Jember yang akan mengirimkan berupa barang pecah belah di Kantor JNE. Tindakan yang dilakukan pelanggan diawali dengan memasuki kantor, kemudian oleh *security* pelanggan dipersilakan mengambil nomor antrean dan duduk. Pengambilan nomor antrean dikarenakan jumlah pelanggan yang banyak. SCO memanggil pelanggan secara otomatis melalui komputer. Pelanggan yang dipanggil maju ke loket pengiriman barang sesuai dengan perintah. Bahasa yang digunakan ialah bahasa Indonesia.

1. SCO : Silakan
2. P : [berjalan menuju loket pengiriman] mau ngirim.
3. SCO : Isinya apa?
4. P : *Frame*
5. SCO : Mau di *packing* lagi?
6. P : Enggak
7. SCO : Resiko pengirim yah Mbak.
8. P : Iya.
9. SCO : [memasukkan data] *service* pengirimannya mau pakai apa?
10. P : Reguler aja Mbak.
11. SCO : Reguler yah
12. P : Iya
13. SCO : [melanjutkan memasukkan data]
14. P : [menunggu]
15. SCO : [mencetak nomor resi] silahkan nomor resinya.
16. P : Iya [menyerahkan uang]
17. SCO : Uangnya lima puluh ribu yah.
18. P : Iya
19. SCO : Kembalinya tujuh belas ribu, terima kasih.
20. P : Iya [meninggalkan loket]
21. SCO : [menempelkan resi dan mengisolasi barang agar rapi]

**LAMPIRAN K. DATA PELAYANAN PENGIRIMAN  
BARANG ASURANSI**

**Konteks**

Interaksi berlangsung di Kantor JNE Cabang Jember pada 2 Oktober 2019 pukul 10.30 WIB antara SCO dengan salah seorang warga Jember yang akan mengirimkan barang dengan menggunakan asuransi di Kantor JNE. Tindakan yang dilakukan pelanggan diawali dengan memasuki kantor, kemudian oleh *security* pelanggan dipersilakan duduk. Proses pemanggilan pelanggan tidak menggunakan nomor antrean. Nomor antrean dapat digunakan oleh pelanggan sekitar pukul 15.00 – malam. Hal ini dikarenakan pada jam tersebut pelanggan yang datang cukup banyak. SCO berkomunikasi dengan *security* mengenai pelanggan mana yang harus dilayani. Setelah SCO mengetahui pelanggannya, pelanggan itu akan dipanggil oleh SCO. Pelanggan yang dipanggil maju ke loket pengiriman barang sesuai dengan SCO yang memanggilnya. Bahasa yang digunakan ialah bahasa Indonesia.

1. SCO : Silakan Bapak!
2. P : [menghampiri petugas loket 2 dan meletakkan barang di meja]
3. SCO : Mau ngirim apa?
4. P : STNK, plat nomor, sama KTP
5. SCO : Perlu diasuransi Pak? [sambil mengecek barang]
6. P : Asuransi berapa?
7. SCO : [melihat biaya asuransi] delapan ribu tiga ratus.
8. P : Iya dah.
9. SCO : [memasukkan data ke komputer] *service* pengirimannya mau pakai yang reguler atau yang OKE, Pak?
10. P : Yang OKE gimana?
11. SCO : Kalau yang OKE, untuk estimasi waktu lima sampai enam harian.
12. P : Kalau yang reguler gimana?
13. SCO : Kalau yang reguler untuk estimasi waktunya tiga sampai empat harian. Kalau yang OKE ongkos kirimnya itu sembilan belas ribu. Kalau yang reguler [mengecek ongkos kirim di komputer] dua puluh tiga ongkos kirimnya.
14. P : Reguler aja *wes*.
15. SCO : Reguler aja.
16. P : Sama asuransi.
17. SCO : Sama asuransi jadi tiga puluh satu ribu tiga ratus.
18. P : Ini yang ditulis di sini nama saja [menunjuk ke kertas asuransi]
19. SCO : Ini yang ditulis di sini cukup nama sama nomor STNK,

- Pak.
20. P : Nomor STNK ya, sama nama.
21. SCO : Iya. [menyiapkan kertas asuransi dan memasukkan data yang diperlukan] permisi Pak! Minta tanda tangan sama nama lengkap.
22. P : Di mana?
23. SCO : Di sini Pak! Tanda tangan sama nama jelas.
24. P : Ini ya. Saya duduk.
25. SCO : Iya Pak. [melanjutkan memasukkan data ke komputer] Permissi Pak. Ini ada nomor telepon pengirim?
26. P : Ada.
27. SCO : Berapa?
28. P : Oh iya lupa, bak. 081249873901
29. SCO : [mengulangi nomor telepon]
30. P : Benar.
31. SCO : Totalnya tiga puluh satu tiga ratus.
32. P : Iya [menyerahkan uang].
33. SCO : [mencetak nomor resi dan memberikannya ke pelanggan]. Ini Pak, kembalinya delapan belas lima ratus ya, terima kasih.
34. P : Mbak bisa tuliskan nama sama nomor plat nomor?
35. SCO : [melakukan apa yang disuruh]
36. P : Terima kasih ya [meninggalkan loket pengiriman]
37. SCO : Sama-sama Pak [membungkus barang]

**LAMPIRAN L. DATA PELAYANAN PENGIRIMAN  
BARANG ASURANSI**

**Konteks**

Interaksi berlangsung di Kantor JNE Cabang Jember pada 2 Oktober 2019 pukul 10.45 WIB antara SCO dengan salah seorang warga Jember. Tindakan yang dilakukan pelanggan diawali dengan memasuki kantor, kemudian oleh *security* pelanggan dipersilakan duduk. Proses pemanggilan pelanggan tidak menggunakan nomor antrean. Nomor antrean dapat digunakan oleh pelanggan sekitar pukul 15.00 – malam. Hal ini dikarenakan pada jam tersebut pelanggan yang datang cukup banyak. SCO berkomunikasi dengan *security* mengenai pelanggan mana yang harus dilayani. Setelah SCO mengetahui pelanggannya, pelanggan itu akan dipanggil oleh SCO. Pelanggan yang dipanggil maju ke loket pengiriman barang sesuai dengan SCO yang memanggilnya. Bahasa yang digunakan ialah bahasa Indonesia.

1. SCO : Silakan Ibu.
2. P : [pelanggan menghampiri petugas loket 2 dan menyerahkan barang yang akan dikirim]
3. SCO : Isinya dokumen apa?
4. P : KTP asli sama STNK.
5. SCO : Saya buka dulu ya, Bu.
6. P : Iya.
7. SCO : Perlu diasuransi bu? [sambil mengecek barang]
8. P : Iya.
9. SCO : Pakai asuransi ya.
10. SCO : Ini pakai *servicenya* yang apa?
11. P : Reguler aja.
12. SCO : [petugas memasukkan data ke komputer] totalnya jadi dua puluh enam ribu lima ratus
13. P : [menyerahkan uang]
14. SCO : [petugas mencetak resi] ada uang seribu?
15. P : Ada, ini ada uang lima ratus.
16. SCO : Oh iya. Ini kembaliannya Ibu.
17. P : Iya.
18. SCO : [petugas menulis kertas asuransi] permisi Ibu, minta tanda tangan sama nama jelas.
19. P : Ini Mbak [menyerahkan kembali kertas asuransi yang telah ditanda tangani]
20. SCO : Iya Ibu, ini nomor resinya dan asuransinya.
21. P : Terima kasih. [meninggalkan loket]
22. SCO : [petugas menempelkan resi dan kertas asuransi pada barang, serta membungkusnya dengan plastik pembungkus]

**LAMPIRAN M. DATA PELAYANAN PENGIRIMAN  
BARANG ASURANSI**

**Konteks**

Interaksi berlangsung di Kantor JNE Cabang Jember pada 2 Oktober 2019 pukul 17.20 WIB antara SCO dengan salah seorang warga Jember yang akan mengirimkan barang dengan menggunakan asuransi di Kantor JNE. Tindakan yang dilakukan pelanggan diawali dengan memasuki kantor, kemudian oleh *security* pelanggan dipersilakan untuk mengambil nomor antrean dan duduk. Pelanggan yang dipanggil dengan alat pemanggil, maju ke loket pengiriman yang sesuai. Bahasa yang digunakan ialah bahasa Indonesia.

1. SCO : Ada yang bisa dibantu?
2. P1 : Mau ngirim Mbak (meletakkan barang yang ingin dikirim di meja loket untuk diserahkan ke SCO)
3. SCO : Ngirim apa? (mengambil barang)
4. P1 : Laptop.
5. SCO : Ini sama tasnya?
6. P1 : Gimana sama atasnya? (menanyakan ke teman disebelah pelanggan)
7. P2 : Iya *wes* biar aman.
8. P1 : Iya Mbak sama tasnya.
9. SCO : Boleh saya buka Mbak?
10. P1 : Boleh Mbak. Mbak kalau dikirim satu hari sampai bisa?
11. SCO : Nggak bisa Mbak. Untuk yang satu hari sampai itu maksimal pengiriman jam 9 untuk di luar jawa dan jam 14.00 untuk di wilayah jawa.
12. P2 : Kalau yang 2 hari Mbak?
13. SCO : Untuk yang dua hari ke Madura juga tidak ada Mbak, adanya yang 3 hari sampai itu pakai yang reguler.
14. P2 : Ya sudah Mbak, pakai itu.
15. SCO : Saya cek dulu yah. (membuka laptop) ini harus pakai carger kalau dihidupkan?
16. P1 : Iya Mbak.
17. SCO : Ini pakai baterai tanam atau tidak?
18. P1 : Tanam Mbak.
19. SCO : Oh berarti ini baterainya yang rusak yah?
20. P1 : Iya Mbak.
21. SCO : Ini lemot yah Mbak? Kok gak bisa di buka-buka.
22. P1 : Iya Mbak lemot.
23. SCO : Speakernya masih bagus bak?
24. P1 : Bagus Mbak, cuma lemot aja.
25. SCO : Ini mau di-*packing* kayu sama asuransi?
26. P1 : Iya *wes* Mbak.

27. SCO : Harga jualnya ini berapa?  
28. P1 : Kurang tau Mbak. Tapi belinya itu lima juta.  
29. SCO : Aduh berapa ya harga jualnya. Tahun berapa belinya?  
30. P1 : 2015.  
31. SCO : Saya kasih harga 2.000. 000 ya Mbak?  
32. P1 : Buat apa Mbak?  
33. SCO : Jadi nanti ini pakai asuransi. Pembayaran asuransinya 0,2 persen dari harga barang. Jadi kalau misalkan barang hilang, maka pihak kami mengganti barang tersebut senilai 2.000.000.  
34. P1 : Oh, iya Mbak.  
35. SCO : (Memasukkan data) Totalnya jadi 54.000 (mencetak resi pengiriman)  
36. P2 : Memberikan uang 100 ribu  
37. SCO : Ada 4 ribu?  
38. P2 : Gak ada Mbak.  
39. SCO : Ini kembaliannya. Saya tuliskan dulu asuransinya ya Mbak.  
40. P2 : Iya.  
41. SCO : (SCO menulis asuransi) tanda tangan di sini Mbak!  
42. P1 : (Melakukan tanda tangan). Ini Mbak (menyerahkan kertas asuransi ke SCO)  
43. SCO : (mengambil kertas asuransi yang ada di atas meja)  
44. SCO : (Menyerahkan ke pelanggan) Ini Mbak, resi pengiriman sama asuransinya.  
45. P1 : (menerima)  
46. SCO : Terima kasih Mbak.  
47. P1 : Iya. (berjalan meninggalkan loket dan keluar kantor JNE bersama P2)  
48. SCO : (meletakkan barang ke tempat khusus)

**LAMPIRAN N. DATA PELAYANAN PENGIRIMAN  
BARANG ASURANSI**

**Konteks**

Interaksi terjadi di Kantor JNE Cabang Jember pada 1 Oktober 2019 pukul 12.51 WIB antara SCO dan pelanggan yang melakukan pengiriman barang berupa barang asuransi. Pelanggan memasuki kantor JNE dengan membawa barang yang akan dikirimkan, kemudian dipersilakan duduk oleh *security* kantor JNE. Pelanggan menunggu giliran dipanggil oleh SCO. Proses pemanggilan pelanggan tidak menggunakan nomor antrean. Nomor antrean dapat digunakan oleh pelanggan sekitar pukul 15.00 – malam. Hal ini dikarenakan pada jam tersebut pelanggan yang datang cukup banyak. Setelah dipanggil oleh SCO, pelanggan maju menuju loket pengiriman sesuai dengan instruksi dari SCO. Bahasa yang digunakan ialah bahasa Indonesia.

1. SCO : Silahkan
2. P : [berjalan menghampiri SCO dan meletakkan barang di meja]
3. SCO : Mau ngirim apa?
4. P : Hp
5. SCO : Perlu di asuransikan?
6. P : Iya
7. SCO : *Packingnya?*
8. P : Biasa aja Mbak.
9. SCO : Ada *bubble wrap* sama kayu.
10. P : *Bubble wrap* aja Mbak.
11. SCO : Boleh saya buka?
12. P : Iya
13. SCO : Saya cek dulu yah bu?
14. P : Iya
15. SCO : [melakukan pengecekan] Cassingnya dari hpnya kan yah Mbak?
16. P : Iya
17. SCO : [melanjutkan pengecekan] hpnya hidup dan normal. Masih baru iya.
18. P : Iya
19. SCO : [meletakkan kembali barang seperti semula] saya solasi dulu yah?
20. P : Iya.
21. SCO : Biar gak kena air [mengisolasi barang]
22. P : Iya
23. SCO : [duduk dan memasukkan data] Alamatnya sudah ditulis?
24. P : Sudah
25. SCO : Harga hpnya berapa?

26. P : Dua juta tujuh ratus lima puluh  
27. SCO : Dua juta tujuh ratus lima puluh  
28. P : Iya?  
29. SCO : Pakai yang reguler *service* pengirimannya?  
30. P : Iya  
31. SCO : [fokus memasukkan data] Totalnya tiga puluh empat ribu [mengatakan dengan ragu] 150 rupiah ada?  
32. P : [tertawa] ada. Sudah sama asuransi?  
33. SCO : Sudah.  
34. P : [memberikan uang]  
35. SCO : [mengambil uang dan mencetak resi. Dilanjutkan dengan membungkus barang dengan *buble wrap* sebelum di kirim]  
36. P : [menunggu SCO]  
37. SCO : [menulis asuransi] silahkan Ibu tanda tangannya.  
38. P : Di mana?  
39. SCO : Di sini [menunjuk ke arah yang dituju pada kertas asuransi]  
40. P : [melakukan tanda tangan dan menyerahkan ke SCO]  
41. SCO : Kembalinya [memberikan uang kembalian]  
42. P : Sudah ini?  
43. SCO : Belum  
44. SCO : Silahkan [mengambil resi dan menyerahkannya ke pelanggan bersama asuransi]  
45. P : Ini? [menunjuk ke resi yang ada di meja]  
46. SCO : Iya ini nanti ditempelkan di barang untuk alamatnya. Di taruh luar.  
47. P : Oh iya  
48. SCO : Iya, terima kasih Ibu.  
49. P : [meninggalkan loket pengiriman]  
50. SCO : [merapikan barang dan menempelkan resi serta asuransi]

**LAMPIRAN O. DATA PELAYANAN PENGIRIMAN  
BARANG ASURANSI**

**Konteks**

Interaksi berlangsung di Kantor JNE Cabang Jember pada 2 Oktober 2019 pukul 15.150 WIB antara SCO dengan salah seorang warga Jember yang akan mengirimkan barang dengan menggunakan asuransi di Kantor JNE. Tindakan yang dilakukan pelanggan diawali dengan memasuki kantor, kemudian oleh *security* pelanggan dipersilakan untuk mengambil nomor antrean dan duduk. Pelanggan yang dipanggil dengan alat pemanggil, maju ke loket pengiriman yang sesuai. Bahasa yang digunakan ialah bahasa Indonesia.

1. SCO : Silakan!
2. P : [berjalan menuju SCO dan meletakkan barang di meja]
3. SCO : Mau kirim apa Bapak?
4. P : BPKB.
5. SCO : BPKB apa Pak?
6. P : Motor
7. SCO : Perlu diasuransi?
8. P : Iya
9. SCO : Permissi ya Pak [mengecek barang]
10. P : Iya
11. SCO : BPKB aja.
12. P : Iya
13. SCO : Alamatnya sudah di tulis?
14. P : Sudah
15. SCO : [mengambil surat asuransi dan mencatatnya]
16. P : [menunggu]
17. SCO : [membungkus barang dengan aman kemudian memasukkan data] Ini *service* pengirimannya mau yang apa?
18. P : Yang biasa berapa hari?
19. SCO : Kalau reguler estimasinya 2 sampai 3 hari [menjawab sambil memasukkan data]
20. P : Iya
21. SCO : Ini untuk biaya pengirimannya sembilan belas ribu ditambah biaya asuransi sebelas ribu, totalnya tiga puluh ribu.
22. P : Berapa Mas?
23. SCO : Tiga puluh ribu [menjawab sambil mencetak resi]
24. P : Iya Mas
25. SCO : [mengambil kertas asuransi] Bapaknya tanda tangan di sini dan nama lengkap ya
26. P : Di sini Mas?

27. SCO : Iya  
28. P : Ini Mas [menyerahkan ke SCO]  
29. SCO : Iya, ini nomor resi dan asuransinya Pak, terima kasih.  
30. P : Makasih Mas.  
31. SCO : Iya Bapak.  
32. P : [meninggalkan loket pengiriman]  
33. SCO : [membungkus barang sesuai pengirimsn]



**LAMPIRAN P. DATA INFORMAN**

**Data Informan 1**

Nama : Agung Fathur Rahman  
Alamat : Perumahan Galaxi Patrang Blok D No. 9  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Pekerjaan : Supervisor

**Data Informan 2**

Nama : Rifqi Fauzan Siradj  
Alamat : Jalan Langsep Raya No. 2 Patrang  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Pekerjaan : Account Executive

**Data Informan 3**

Nama : Jessica Amelia  
Alamat : Perum Grand Puri Bunga Nirwana Blol Casablanca A No.  
17 Karangrejo  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Pekerjaan : Sales Counter

**Data Informan 4**

Nama : Selvi Sugiarto  
Alamat : Dusun Curah Rambu RT 01 RW 11 Desa Plalangan, Kec.  
Kalisat  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Pekerjaan : Sales Counter

**Data Informan 5**

Nama : Sulistiana  
Alamat : Jalan Nias Raya No. 6C  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Pekerjaan : Mahasiswa

**Data Informan 6**

Nama : Fathorrahman Hidayah  
Alamat : Jalan Kalimantan No. 37  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Pekerjaan : Mahasiswa

**Data Informan 7**

Nama : A. Alfian Afif  
Alamat : Jalan Kalimantan 2 No. 1  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Pekerjaan : Mahasiswa

**Data Informan 8**

Nama : Norma Ayu Z.  
Alamat : Jalan Nias  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Pekerjaan : Mahasiswa

**Data Informan 9**

Nama : Sunardi  
Alamat : Jalan Jawa  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Pekerjaan : Wiraswasta

**Data Informan 10**

Nama : Sriyani  
Alamat : Sumpersari, Jember  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Pekerjaan : PNS

**Data Informan 11**

Nama : Wulan  
Alamat : Jember  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Pekerjaan : Pemilik *olshop*

**Data Informan 12**

Nama : Nisa  
Alamat : Jalan Bangka  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Pekerjaan : Pemilik *olshop*

**Data Informan 13**

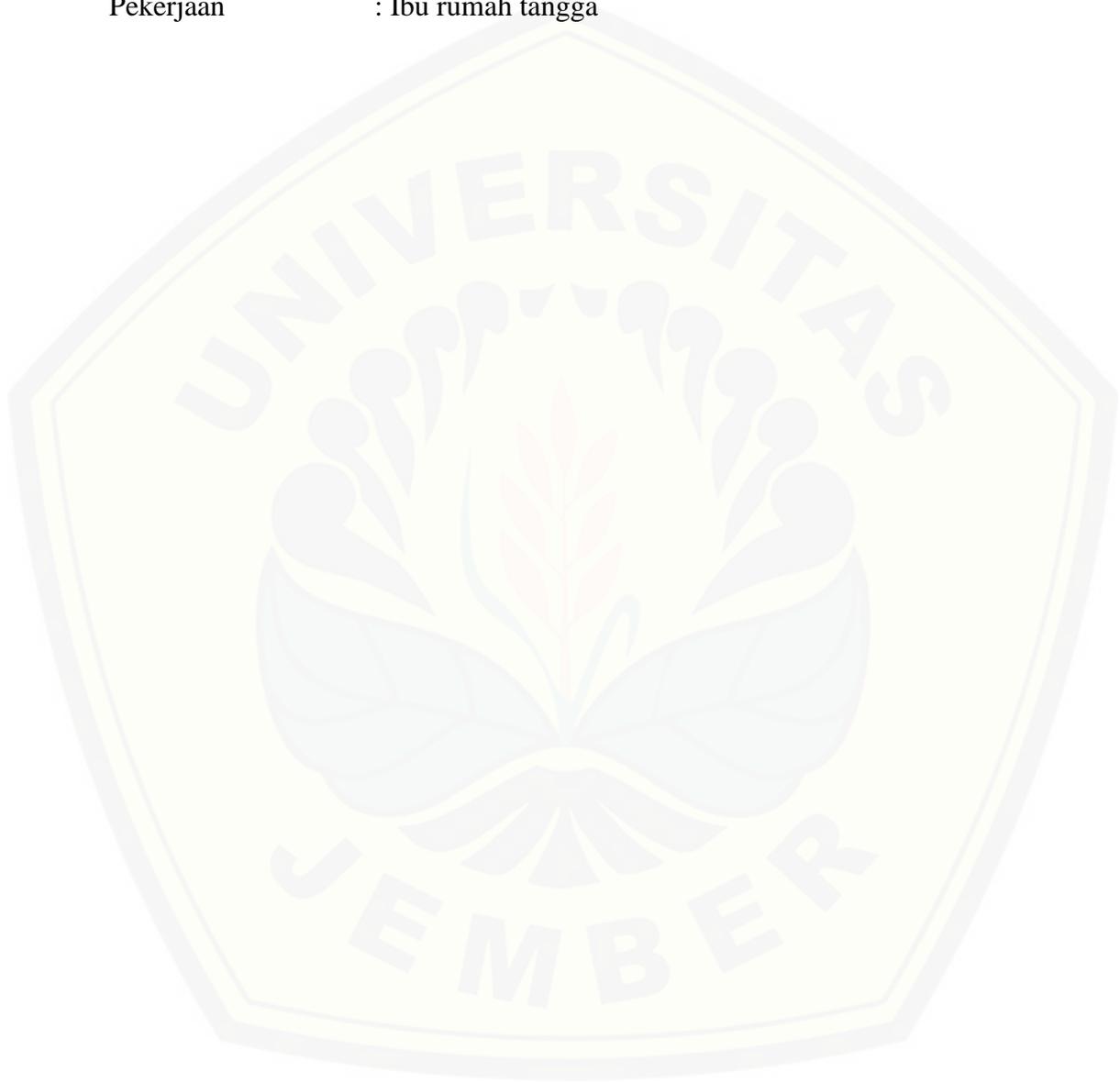
Nama : Amalia  
Alamat : Sumpersari, Jember  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Pekerjaan : Pemilik *olshop*

**Data Informan 14**

Nama : Yunita  
Alamat : Jember  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Pekerjaan : Ibu rumah tangga

**Data Informan 15**

Nama : Iis  
Alamat : Jalan Sumatera  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Pekerjaan : Ibu rumah tangga



## LAMPIRAN Q. PEDOMAN WAWANCARA

### A. Untuk SPV

1. Jenis pelayanan apa saja yang ada di Kantor JNE Cabang Jember?
2. Pengiriman apa saja yang paling banyak dilakukan?
3. Adakah perbedaan dari masing-masing loket? Misal loket 1 untuk barang A dan loket 2 khusus barang B?
4. Apakah ada pilihan *service* atau jenis pengiriman yang disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan?
5. Apakah yang menjadi kelebihan JNE dibanding kantor pengiriman barang yang lain?
6. Adakah kriteria khusus untuk menjadi *sales counter*?
7. Apakah menurut Anda pelayanan di JNE sudah maksimal?
8. Apa harapannya untuk JNE di masa yang akan datang?

### B. Untuk sales Counter

1. Apakah ada kendala pada saat pelayanan?
2. Bagaimana cara mengatasi kendala tersebut?
3. Apakah pelayanan yang dilakukan selama ini sudah efektif?
4. Apakah ada kemampuan khusus yang harus dimiliki oleh *sales counter*?
5. Apa yang membedakan setiap barang sehingga barang tersebut memperoleh pelayanan yang berbeda?

### C. Untuk Pelanggan

1. Apakah Anda sering melakukan pengiriman barang di kantor JNE?
2. Apakah pelayanan yang diberikan sudah efektif?
3. Apakah Anda puas dengan pelayanan yang diberikan?

**LAMPIRAN R. DAFTAR GAMBAR**



Gambar 1. Kantor JNE Cabang Jember



Gambar 2. Suasana Kantor



Gambar 3. Aktivitas Pelayanan



Gambar 4. Resi Pengiriman

**JNE**  
EXPRESS

BUKTI PEMERIKSAAN ISI KIRIMAN  
PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR

LEMBAG 3  
Shopper

ORIGIN: Jember  
PENGIRIM: [Signature]  
PETUGAS PEMERIKSA: [Signature]  
PETUGAS COUNTER: [Signature]

DESTINATION: Surabaya

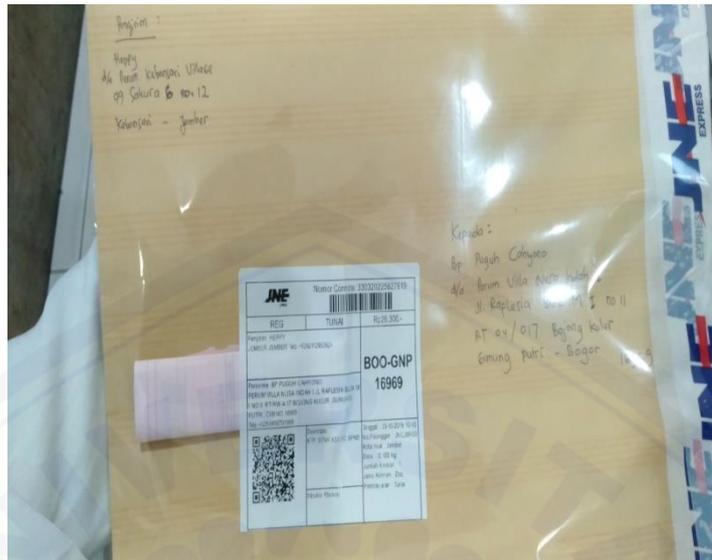
NO	JENIS KIRIMAN	MERK/TYPE	TTD & NAMA JELAS		KONDISI *****	ACECCORIBS
			NO SERI/AMEI *****	JUMLAH		

ASURANSI \*\*\*\*\*  YA  TIDAK NILAI BARANG Rp. 2000 000  
 VOLUME \*\*\*\*\*  YA  TIDAK UKURAN P : L : T :  
 PACKING KAYU \*\*\*\*\*  YA  TIDAK UKURAN P : T : T :  
 \* Berlaku untuk kiriman Voucher dan Kategori MVS lainnya  
 \*\* Berlaku untuk kiriman Handphone/Kamera  
 \*\*\* Kondisi: baru, second/bekas, service/rusak  
 \*\*\*\* Beril tanda tilang

Gambar 5. Asuransi



Gambar 6. Barang Pecah Belah



Gambar 7. Barang Asuransi

LAMPIRAN S. SURAT IZIN PENELITIAN



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER

**FAKULTAS ILMU BUDAYA**

Alamat Jalan Kalimantan 37 Kampus Tegal Boto Kotak Pos 185  
Telepon (0331) 337188 Fax. (0331) 332738. Jember 68121.

Nomor : 706/UN25.1.6/PL/2019  
Lampiran : -  
Hal : Izin Penelitian

Yth. Pemimpin JNE Jember  
di Jember

Dengan ini, kami Ketua Jurusan Sastra Indonesia Fakultas Ilmu Budaya Universitas Jember, memberitahukan bahwa mahasiswa di bawah ini:

nama : Cita Intya Yusuf  
NIM : 160110201030  
jurusan : Sastra Indonesia

akan melaksanakan penelitian di Kantor JNE Jember. Penelitian tersebut digunakan untuk mendapatkan informasi dan mengumpulkan data dalam rangka menyelesaikan tugas akhir (penyusunan skripsi).

Sehubungan dengan itu, kami mohon Bapak/Ibu berkenan mengizinkan mahasiswa tersebut untuk melakukan penelitian tersebut.

Demikian permohonan kami, dan atas kebijaksanaan yang Bapak/Ibu berikan, kami ucapkan terimakasih.

Jember, 01 Maret 2019

Ketua Jurusan Sastra Indonesia,

Dra. A. Erna Rochiyati S., M.Hum.  
NIP 196011071988022001

LAMPIRAN T. SERTIFIKAT

